CLIËNTENRAAD SOCIAAL DOMEIN DEN HAAG

030

College van Burgemeester en Wethouders
Gemeente Den Haag

**Ons kenmerk**
CSD/2022.02
**Contactpersoon**
C.C.M. van der Meer
**Telefoonnummer**
(070) 353 74 76
**E-mailadres**
christien.vandermeer@denhaag.nl
**Aantal bijlagen**

**Datum**
14 maart 2022

**Onderwerp: Een onafhankelijke klachtencommissie bij de dienst OCW**

Geacht College,

Met belangstelling hebben de leden van de deelraad Wmo uw reactie (OCW10063951, gedateerd op 16 juli 2021) gelezen op ons advies over een onafhankelijke klachtencommissie bij de dienst OCW. Wij betreuren het dat ons advies, om voor de zogenoemde ongegronde klachten over de uitvoering van de Wmo een onafhankelijke klachtencommissie in te stellen, niet wordt uitgevoerd.

Wij waarderen het dat u een gedegen onderzoek heeft gedaan naar de werkwijze rondom de klachtenafhandeling binnen de gemeente. Wij zijn het met u eens dat een cliënt gebaat is bij zo'n laagdrempelige behandeling en spoedige afhandeling van een klacht. Wij twijfelen niet aan de deskundige inbreng van de klachtencoördinatoren bij de klachtafhandeling. Juist deze inbreng is nodig om tot een oordeel over de klacht te komen. Het is noodzakelijk dat deze klachtencoördinatoren deelnemen aan een onafhankelijke klachtencommissie. Wij vragen ons af of alleen het oordeel van de klachtencoördinator voldoende is om tot een onafhankelijk oordeel te komen.

Juist in de Wmo kan de uitslag van de afwikkeling van een klacht beeldbepalend zijn voor de leef- en gezondheidsomstandigheden van de klager in de toekomst. Een klager dient ervan overtuigd te zijn, dat zijn/haar klacht onafhankelijk van enige mogelijke ambtelijke invloed vanuit de overheid wordt behandeld.
Dat dit juist nu des te meer noodzakelijk is, blijkt uit de afhandeling van de toeslagen- en de kinderopvangaffaires. In de media is al enige tijd merkbaar, dat het vertrouwen in de overheid afneemt.

Een blik van een onafhankelijke derde op een klacht kan verhelderend zijn. Het zijn juist de onafhankelijke leden van een klachtencommissie, de medewerkers van de gemeente en de onafhankelijke voorzitter, die niets te winnen of te verliezen hebben bij een oordeel. Zij kunnen gezamenlijk een gedegen onafhankelijk advies en eventuele aanbevelingen geven om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren. Medewerkers van de dienst SZW, die zitting hebben in de onafhankelijke klachtencommissie, spreken uit de meerwaarde in te zien van een extra toetsing door de onafhankelijke klachtencommissie.

Wij blijven van mening dat een orgaan als een onafhankelijke klachten commissie bij OCW, die ongegronde klachten behandelt, een grote toegevoegde waarde heeft om:

- een juiste en eenduidige beeldvorming bij de inwoners van Den Haag inzake klachten te krijgen,
- alsmede het vertrouwen in een goede en onafhankelijke afwikkeling van klachten in de Wmo-sfeer te verkrijgen.

Wij hopen dat u dit hernieuwde verzoek om tot een onafhankelijke klachtencommissie bij OCW te komen opnieuw in behandeling neemt.

Wij hopen binnen vier weken na dagtekening van u te vernemen.

Met vriendelijke groet,



Sandra van Laar
Voorzitter deelraad Wmo van de Cliëntenraad Sociaal Domein

CC: Dienst OCW, Commissie Samenleving