

Aan het College van Burgemeester en wethouders gemeente Epe

Epe, 8 juli 2014

Betreft: advies Wmo 2015/klachtenbehandeling

Geacht College,

Tijdens een informeel gesprek met de wethouder heeft de Wmo-adviesraad al eens geopperd dat het goed zou zijn, indien de gemeente een onafhankelijke klachtencommissie in het leven zou roepen voor de burger die in zijn ogen onvoldoende gehoor vindt voor zijn noden bij de klachtafhandeling door de zorgaanbieder. De wethouder was toen van oordeel dat klachtafhandeling door de zorgaanbieders voldoende soelaas zou bieden. De Wmo-adviesraad was daar niet gerust op.

De Wmo-adviesraad heeft kennisgenomen van de Raamovereenkomst Maatwerkvoorzieningen Wmo 2015, in het bijzonder de Annex III. Daarin wordt een klachtenprocedure beschreven die naar het oordeel van de adviesraad voor de gehele Wmo-transitie zou moeten gelden.

Daarom neemt de Wmo-adviesraad de vrijheid om uw college te adviseren een onafhankelijke klachtencommissie in te stellen voor burgers én zorgaanbieders voor de afhandeling van klachten die in de klachtenprocedure bij de zorgaanbieder, naar het oordeel van één der partijen, niet tot een aanvaardbare afhandeling leiden. Een onafhankelijke klachtencommissie adviseert het college dat vervolgens een voor alle partijen bindend besluit neemt. De Wmo-adviesraad acht het denkbaar dat het college de samenwerking zoekt met de colleges van de buurgemeenten om tot een gezamenlijke onafhankelijke klachtencommissie te komen.

Bovendien adviseert de Wmo-adviesraad het bestaan van een klachtenregeling duidelijk te communiceren naar de inwoners van de gemeente zodat het voor de burger duidelijk is dat het college er alles aan heeft gedaan om goede randvoorwaarden te scheppen zodat een cliënt, in het geval dat het tot een klacht komt, kan rekenen op een correcte afwikkeling daarvan.

Met vriendelijke groet,

Wmo-adviesraad Epe



Corina van der Valk, voorzitter