



<b>Onderwerp</b> Vertrouwenspersoon Wmo	
Nummer	2020/1095678
Portefeuillehouder	Meijs, M.-Th.
Programma/beleidsveld	2.1 Voorzieningen volwassenen
Afdeling	MO
Auteur	Tijl, J.M.
Telefoonnummer	023-5114473
Email	<a href="mailto:mtijl@haarlem.nl">mtijl@haarlem.nl</a>
Kernboodschap	<p>In mei 2019 is in de Raad afgesproken dat het college komt met een notitie over een functie Vertrouwenspersoon Wmo, om te bespreken in de commissie bestuur of samenleving. Aanleiding was een destijds aangekondigde, maar niet ingediende motie van de Actiepartij, SP, OPH en Trots Haarlem.</p> <p>Sindsdien hebben zich op met name het gebied van cliëntondersteuning relevante ontwikkelingen voorgedaan. Wij zien goede mogelijkheden om de vertrouwensfunctie te beleggen bij de onafhankelijke cliëntondersteuning en deze functies te combineren. Wij vinden dat dit meerwaarde heeft ten opzichte van de instelling van een separate vertrouwenspersoon.</p> <p>Met de Informatienota <i>Resultaten pilot Cliëntenbelang en koploperproject cliëntondersteuning Haarlem 2020/586744</i> (dd 23 juni 2020) is de commissie hierover eerder geïnformeerd.</p> <p>In deze Informatienota lichten wij onze visie op de rol van de vertrouwensfunctie bij onafhankelijke cliëntondersteuning nader toe.</p>
Behandelaar voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Samenleving.
Relevante eerdere besluiten	Informatienota <i>Resultaten pilot Cliëntenbelang en koploperproject cliëntondersteuning Haarlem (2020/586744)</i> met <a href="#">bijlage</a> .
Besluit College d.d. 16 maart 2021	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast.</li></ol> <p>de secretaris, <span style="float: right;">de burgemeester,</span></p>

## **Inleiding**

In mei 2019 is in de Raad afgesproken dat het college komt met een notitie over een functie Vertrouwenspersoon Wmo, om te bespreken in de commissie bestuur of samenleving. Aanleiding was een destijds aangekondigde, maar niet ingediende motie van de Actiepartij, SP, OPH en Trots Haarlem.

De motie stelde dat er in Haarlem rond de 80 aanbieders van Wmo-ondersteuning zijn gecontracteerd, die ieder een eigen klachtenregeling hanteren en dat er geen klachtenregeling voor kwesties rond samenwerking tussen organisaties rondom een zorgvrager is. De gemeente zou hierdoor niet automatisch een helder zicht hebben op eventuele misstanden of omissies in die samenwerking. Dit terwijl het wenselijk is dat de gemeente – gezien de gemeentelijke regierol - zelf vinger aan de pols houdt. Een oplossing zou volgens de motie kunnen worden gevonden in de aanstelling van een externe WMO vertrouwenspersoon waar een zorgvrager klachten, meldingen of signalen kan inbrengen en/of suggesties ter verbetering kan doen.

Sindsdien hebben zich op met name het gebied van cliëntondersteuning relevante ontwikkelingen voorgedaan. Wij zien goede mogelijkheden om de vertrouwensfunctie te beleggen bij de onafhankelijke cliëntondersteuning en deze functies te combineren. Wij vinden dat dit meerwaarde heeft ten opzichte van de instelling van een separate vertrouwenspersoon.

Met de Informatienota *Resultaten pilot Cliëntenbelang en koploperproject cliëntondersteuning Haarlem 2020/586744* (dd 23 juni 2020) is de commissie hierover eerder geïnformeerd.

In deze Informatienota lichten wij onze visie op de rol van de vertrouwensfunctie bij onafhankelijke cliëntondersteuning nader toe.

## **2. Kernboodschap**

Het college vindt het van belang dat inwoners die Wmo-ondersteuning ontvangen en daarover niet tevreden zijn, de mogelijkheid hebben om dit kenbaar te maken aan de aanbieder(s), dit met hen kunnen bespreken en zo nodig een klacht daarover moeten kunnen indienen. Ook als het gaat om de samenwerking tussen partijen rondom een inwoner. Inwoners die dat niet zelfstandig kunnen, moeten daarbij beroep kunnen doen op ondersteuning hierbij.

Met de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Algemene wet bestuursrecht (Awb) worden aan gemeenten regels gesteld met betrekking tot het signaleren en afhandelen van klachten. Ook draagt de Wmo gemeenten op om onafhankelijke cliëntondersteuning te bieden. In de wet wordt de functie van Wmo-vertrouwenspersoon niet genoemd.



### ***Mogelijkheden bij klachten in Haarlem***

In Haarlem zijn – conform de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Algemene wet bestuursrecht (Awb) - diverse mogelijkheden gericht op het signaleren, melden en oplossen van knelpunten en het afhandelen van klachten:

#### ***a. Klachtenafhandeling bij de gemeente***

Als een inwoner niet tevreden is over het werk van de gemeente of zich niet correct behandeld voelt dan kan de inwoner een informele of formele klacht indienen bij de gemeente. Ook kunnen door inwoners suggesties worden gedaan voor verbetering van de regelgeving of dienstverlening door de gemeente. Dat kan via de website of per post, maar soms kan een klacht ook worden opgelost door te bellen met de betreffende afdeling of medewerker. Als iemand vervolgens niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, dan kan diegene terecht bij de Nationale ombudsman. (zie onder c) Is een inwoner het niet eens met een besluit van de gemeente dan kan een officieel bezwaar worden gemaakt, ook via de website of schriftelijk.

#### ***b. Klachtenafhandeling bij zorgaanbieders***

Inwoners die ontevreden zijn over het werk of de behandeling door een zorgaanbieder, dienen deze klacht eerst in bij de betreffende zorgaanbieder(s). Deze zorgaanbieder moet de klacht in behandeling nemen en snel en zorgvuldig afhandelen. Als de afhandeling niet naar wens is, staat de weg naar de gemeente voor het indienen van een klacht open.

#### ***c. De Nationale Ombudsman***

De gemeente Haarlem is aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Is een inwoner niet tevreden over de klachtafhandeling door de gemeente dan kan een klacht worden ingediend bij de ombudsman. De Nationale ombudsman kan dan verschillende dingen doen: interveniëren door met de gemeente te bespreken of er een snelle oplossing mogelijk is, een bemiddelingsgesprek met de inwoner en gemeente voeren om zo te proberen het contact te verbeteren of, bij ingewikkelder situaties of klachten, een onderzoek te doen met een oordeel en aanbevelingen.

### ***Onafhankelijke cliëntondersteuning in Haarlem***

Het doel van onafhankelijke cliëntondersteuning is het versterken van de zelfredzaamheid en participatie van bewoners en het bieden van een zo integraal mogelijke dienstverlening in het sociaal domein. Cliëntondersteuning is er voor bewoners als men de juiste weg in het sociaal domein niet kan vinden, of als de complexiteit van de cliëntvraag te groot is, of als er een conflict is (of dreigt). Het is bedoeld als vangnet wanneer iemand tussen wal en schip dreigt te raken en het reguliere welzijns- en zorgaanbod volgens de bewoner onvoldoende is. In die gevallen kunnen bewoners rekenen op een professionele cliëntondersteuner die hen helpt bij deze problematiek.

Het aanbod van onafhankelijke cliëntondersteuning in Haarlem is vrij toegankelijk in de sociale basis en de geboden dienstverlening is gratis voor inwoners. Het kan daarbij gaan om onder meer ondersteuning bij het herkennen en verwoorden van hulpvragen, het helpen zoeken naar informatie en oplossingen, het meegaan naar en begeleiden bij gesprekken met organisaties en het helpen maken van keuzes. Daarnaast begeleidt de cliëntondersteuner inwoners als men het oneens is met de zorg of ondersteuning die wordt geboden en bij klachten.

Met name dit laatste - ondersteuning van inwoners bij ontevredenheid en klachten - sluit aan bij een vertrouwensfunctie zoals bedoeld in de eerdergenoemde motie. Een onafhankelijk cliëntondersteuner ondersteunt inwoners bij klachten, ook waar de klacht verder reikt dan een enkele aanbieder, bijvoorbeeld bij kwesties rond samenwerking tussen partijen.

Wij zijn van mening dat clientondersteuning op dit moment voldoende beschikbaar is, maar dat als het gaat om de bekendheid hiervan nog aanzienlijke winst te behalen is. Dit was aanleiding om deel te gaan nemen aan het Koploperproject Cliëntondersteuning.

### ***Koploperproject cliëntondersteuning***

Een belangrijk aandachtspunt is dus de - nu nog - geringe bekendheid van cliëntondersteuning. Dit was – mede op advies van de Participatieraad – aanleiding om Haarlem aan te melden bij het landelijke Koploperproject Cliëntondersteuning. Dit project is een initiatief van de VNG, Ieder(in) en de Koepel Adviesraden Sociaal Domein. Binnen dit project zijn gemeenten bezig met het verbeteren van aanbod, vindbaarheid en kwaliteit van cliëntondersteuning. Hierover is de commissie met de eerdergenoemde informatienota ook geïnformeerd.

Met het vergroten van de bekendheid van cliëntondersteuning zowel in het algemeen als specifiek het aspect van ondersteuning bij klachten over de samenwerking tussen organisaties, zijn we in het Koplopertraject bezig met alle organisaties die clientondersteuning bieden. Daar zal ook het signaleren van structurele samenwerkingsproblemen aandacht hebben en de wijze waarop dat bij de gemeente onder de aandacht kan worden gebracht als dit speelt.

Het koploperproject is op 1 juli in Haarlem gestart. Het project duurt anderhalf jaar en wordt afgesloten met een rapportage over de activiteiten en resultaten. Aan de commissie is een tussentijdse rapportage voor de zomer toegezegd.

### ***Wmo-vertrouwenspersoon***

In de eerder genoemde motie wordt gesteld dat er geen aparte klachtenregeling is specifiek voor kwesties rond samenwerking tussen organisaties rondom een zorgvrager is en dat de aanstelling van



een externe Wmo-vertrouwenspersoon daarvoor een oplossing zou kunnen zijn: een externe vertrouwenspersoon waar een zorgvrager klachten, meldingen of signalen kan inbrengen en/of suggesties ter verbetering kan doen.

Wij erkennen dat er in Haarlem geen klachtenregeling bestaat specifiek gericht op kwesties rond samenwerking tussen organisaties. Dat betekent niet dat klachten op dat gebied niet kunnen worden geadresseerd en afgehandeld, want dat kan door de afzonderlijke betrokken partijen gebeuren. Desalniettemin kan het voorkomen dat inwoners hier inderdaad onvoldoende gehoor vinden.

Een oplossing daarvoor zien wij niet in de instelling van een separate vertrouwenspersoon, maar wel in het beleggen van die vertrouwensfunctie bij onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is een samenvoeging van functies die al in veel gemeenten voorkomt (*zie de VNG Handreiking cliëntondersteuning*) en waarmee organisaties voor onafhankelijke cliëntondersteuning, zoals Cliëntenbelang, bekend zijn.

Wij zien veel raakvlak en overeenkomst tussen beide functies: in de onafhankelijke positie die zij innemen, in het werken vanuit het perspectief van de cliënt en in de opdracht aan hen om inwoners die dat niet zelfstandig kunnen bij te staan bij het verwoorden en realiseren van de ondersteuning die zij nodig hebben, bij het bespreken van ontevredenheid over ondersteuning of bij het indienen van een klacht op het moment dat zij daarbij vastlopen.

De wijze waarop momenteel in Haarlem onafhankelijke cliëntondersteuning wordt georganiseerd en met het Koploperproject wordt versterkt, biedt goede mogelijkheden om ook in Haarlem aan cliëntondersteuning de functie van vertrouwenspersoon zoals in de motie bedoeld toe te voegen.

Ook de ontwikkeling naar *Gewoon in de Wijk* doet dat: daarbij wordt bewust ingezet op het organiseren van onafhankelijke cliëntondersteuning *naast* de ondersteuning in het kader van 'gewoon in de wijk'. Dit maakt het goed mogelijk om de vertrouwensfunctie te koppelen aan de cliëntondersteuning en zo onafhankelijk te beleggen van organisaties die een rol spelen in de ondersteuning of toegang daartoe. (*zie de Opinionota Gewoon in de Wijk 2020/1187859*)

### **3. Consequentie**

Zoals hiervoor aangegeven biedt de wijze waarop wij momenteel onafhankelijke cliëntondersteuning organiseren en versterken met het Koploperproject en *Gewoon in de Wijk*, goede mogelijkheden om bij die onafhankelijke cliëntondersteuning ook de functie van vertrouwenspersoon te beleggen.

Wij zien geen aanleiding om de vertrouwensfunctie op een andere manier, los van cliëntondersteuning, te organiseren. Dit heeft ons inziens geen toegevoegde waarde. Integendeel:

deze functies separaat beleggen leidt tot extra loketten, dubbeling van taken en mogelijk meer onduidelijkheid voor inwoners over waar zij voor dit onderwerp terecht kunnen.

#### **4. Vervolg**

Om eventuele trends en patronen in klachten te kunnen herkennen en dit te kunnen laten bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning en dienstverlening, is signalering en periodieke, geanonimiseerde rapportage daarover aan de gemeente zinvol. We onderzoeken binnen het Koploperproject hoe de betrokken partijen de meldingen en signalen eenvoudig en efficiënt, met een zo laag mogelijke administratieve last, periodiek kunnen rapporteren, zodat deze met de gemeente gedeeld en besproken kunnen worden. De vertrouwensfunctie kan zo voor de gemeente en de betreffende organisaties bijdragen aan een lerend effect.

Middels evaluatie en/of het Wmo-cliëntervaringsonderzoek beantwoorden we t.z.t. de vraag of inwoners de cliëntondersteuning weten te vinden voor ondersteuning bij klachten over (samenwerking tussen) aanbieders en of zij daarbij voldoende ondersteuning ervaren.