



Adviesraad
Sociaal Domein
Houten

Gemeente Houten

t.a.v. College van B&W

Datum: 23 december 2016

Betreft: Advies project voorstel klachtenbehandeling Sociaal Team

Geacht College,

Hierbij willen we reageren op uw adviesaanvraag van 16 november 2016 inzake het projectvoorstel klachtenbehandeling Sociaal Team.

De Adviesraad Sociaal Domein is blij met het initiatief om te gaan werken met een speciale klachtbehandelaar voor het Sociaal Team, waarbij de dienstverlening kwalitatief kan verbeteren. Een klachtbehandelaar, die hét gezicht wordt naar buiten voor de klachtbehandeling. De Adviesraad Sociaal Domein kan zich goed vinden in de volgende kenmerken van de klachtbehandelaar:

- Burgers kunnen rechtstreeks bij deze persoon terecht.
- De klachtbehandelaar heeft een onpartijdige houding en een zoveel mogelijk onafhankelijke positie,
- De klachtbehandelaar verwijst door waar nodig door, registreert de klachten, behandelt ze inhoudelijk en adviseert de organisatie over mogelijke verbeteringen in de dienstverlening.

De Adviesraad Sociaal Domein herkent ook de geschetste problemen, vooral het complexe speelveld waarbij diverse instanties samen moeten werken en de onduidelijkheid over het proces. Daarnaast ziet de Adviesraad Sociaal Domein ook een tekort aan menskracht zowel kwalitatief als kwantitatief als oorzaak van klachten. Het is de taak van de gemeente op zowel kwalitatief als kwantitatief te zorgen voor adequate dienstverlening.

Dat de behandeling van de klachten veel tijd met zich mee brengt is inherent aan het zorgvuldig afwikkelen en oplossen. Door ook het verbeteren van de dienstverlening aan burgers als onderdeel van het project mee te nemen verwacht de Adviesraad Sociaal Domein dat ook het aantal klachten zal dalen en daarmee ook de daarmee gemoeide werkdruk.

U verzocht ons om gericht antwoord te geven op de volgende vragen:

1. Wat vindt u ervan om de klachten betreffende het Sociaal Team los van klachten over de rest van de organisatie te gaan behandelen?
2. Wat vindt u ervan om hiervoor een klachtbehandelaar aan te stellen?
3. Want vindt u ervan om dit in eerste instantie in de vorm van een pilot te doen?
4. Heeft u een suggestie voor een aansprekende benaming voor de klachtbehandelaar?

Per vraag wordt hieronder gereageerd.

1. Wat vindt u ervan om de klachten betreffende het Sociaal Team los van klachten over de rest van de organisatie te gaan behandelen?

Antwoord: De Adviesraad Sociaal Domein kan zich vinden in de gekozen opzet om de klachten vanuit het sociaal domein te separeren van de 'reguliere' klachten. De klachten vanuit het sociale domein zijn in veel gevallen complex waarbij er soms ook sprake is van tuchtrecht.

2. Wat vindt u ervan om hiervoor een klachtbehandelaar aan te stellen?

Antwoord: voor de pilot periode kan de Adviesraad Sociaal Domein zich vinden in de aanstelling van een klachtenbehandelaar, maar de gemeente maakt niet volledig inzichtelijk waarom men kiest voor deze optie. Bij een continuering van deze functie (na de pilot) is de Adviesraad Sociaal Domein van mening dat een externe klachtencommissie (alternatief 1) of ombudsman al dan niet in samenwerking met een of meerdere gemeenten de voorkeur heeft. De objectiviteit en onafhankelijkheid is in deze situatie beter geborgd. Daarnaast is het van belang om bij continuering de budget consequenties vast te stellen.

De Adviesraad Sociaal Domein adviseert verder om een duidelijk mandaat voor de klachtenbehandelaar vast te stellen. In het pilot voorstel adviseert de klachtenbehandelaar enkel terwijl de Adviesraad Sociaal Domein een sterker mandaat voorstelt (bindend advies). Ons advies is daarom de klachtenbehandelaar zo te positioneren, dat deze niet wordt aangestuurd door het management van het Sociaal Team, omdat dit strijdig is met de vereiste onafhankelijkheid.

In het stuk missen we een procesbeschrijving waarin correctieve en preventieve maatregelen beschreven zijn.

Ons advies is dat de klachtenbehandelaar deze maatregelen op zal nemen in zijn/haar werkproces, bijv. door gebruik te maken van een flowchart.

Daarnaast adviseren wij de klachtenregistratie zo in te richten dat het inzichtelijk wordt waarover wordt geklaagd, hoe vaak, wat er mee gedaan is richting de klager, en welke invloed dit heeft gehad op de correctionele en preventieve maatregelen.

3. Wat vindt u ervan om dit in eerste instantie in de vorm van een pilot te doen?

Antwoord: De adviesraad kan zich vinden in de opzet van een pilot. De Adviesraad Sociaal Domein mist echter in het plan de indicatoren (kwalitatief en kwantitatief) ter evaluatie. Wanneer is deze pilot een succes?

De Adviesraad Sociaal Domein wil op de hoogte blijven van de voortgang en zou de reguliere pilot rapportages ook willen ontvangen.

4. Heeft u een suggestie voor een aansprekende benaming voor de klachtbehandelaar?

Antwoord: Nee

Graag horen we hoe u dit advies verwerkt. Wij wensen u veel succes bij de uitvoering van dit project.

Met vriendelijke groet,

Geert Gerritse
Voorzitter ASDH.