

Aan:
het college van burgemeester en wethouders
postbus 10.100
4870 GA Etten-Leur

Etten-Leur, 16 oktober 2014.

Betreft: aanvullend advies inzake onafhankelijk vertrouwenspersoon Wmo (advies 2014-07)

Geacht college,

U ontving reeds van ons de adviezen 2014-05 en 2014-06 inzake het Concept Beleidsplan Sociaal Domein 2015 en de Concept Verordening Wmo 2015.

In onze reactie op uw inspraakverslag tijdens de Inforaad op 13 oktober 2014 hebben wij nogmaals gepleit voor het instellen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon Wmo. Uw College heeft hierop tot onze spijt afwijzend gereageerd.

Uw motivatie op ons voorstel (zie: uw reactie op advies 09 C van ons advies 2014-05) vinden wij onjuist en onvolledig. U verwijst (als alternatief) naar de onafhankelijke cliëntondersteuner in dienst van een gecontracteerde professionele organisatie ten behoeve van de individuele cliënt. Ons voorstel richt zich juist op een onafhankelijke vertrouwenspersoon, los van de gemeente en los van iedere professionele organisatie; als vraagbaak; mediator, informant, gids etc. voor de (veelal kwetsbare) burgers die uiteindelijk toch nog vragen / zorgen / problemen hebben over hun Wmo-indicatie; hun bejegening; hun privacy; het verslag; hun recht tot beroep etc. en die vanuit genoemde positie "gemeentebreed" kan opereren en aan uw college en de adviesraden kan rapporteren over de geconstateerde burgerervaringen rond de komende transitie. Dit laatste kan weer ten goede komen aan de verdere verbetering van uw Wmo-beleid en het streven naar "Wmo-proof" ; iets dat wij van harte ondersteunen.

Op vragen vanuit uw raad bleek veel belangstelling voor ons voorstel en de behoefte aan nadere toelichting. Door de strakke tijdsplanning doen wij u en uw raad deze informatie op bijgevoegde manier toekomen o.a. over de functieomschrijving en taakhoud van de vertrouwenspersoon Wmo (en zo mogelijk vertrouwenspersoon Sociaal domein) en enkele praktijksituaties. Bij onderzoek is ons gebleken dat vele gemeenten reeds een dergelijke functionaris hebben aangesteld en dat de ervaringen voor burgers zeer positief zijn.

Over de verdere uitwerking; invulling en uitvoering van dit voorstel - mocht dit uiteindelijk door u cq. de raad worden overgenomen - willen wij graag met u van gedachten wisselen en uw college separaat een advies uitbrengen.

Gezien bovenstaande motivatie en bijgevoegde informatie verzoeken wij uw college met nadruk om uw standpunt betreffende dit punt te willen herzien.

Wij zien uw reactie met belangstelling spoedig tegemoet.

Met vriendelijke groet,
namens de Wmo-adviesraad Etten-Leur,

Elma Groen, voorzitter

Jan Hupkes, secretaris

**Bijlage bij advies 2014-07 d.d. 16 oktober 2014:
nadere informatie vertrouwenspersoon Wmo**

Algemeen: Vertrouwenspersoon Wmo / Sociaal Domein
(Jeugd, AWBZ/Wmo, Participatie wet)

Door de overheveling van de Jeugdzorg, AWBZ naar de Wmo gaat er veel veranderen voor burgers. Zij zullen in de toekomst het gesprek moeten aangaan met medewerkers van de gemeente in het 'keukentafelgesprek' over de gewenste ondersteuning en indicatie.

Het kan voorkomen dat een burger niet tevreden is over afspraken die gemaakt zijn over de indicatie, over de manier waarop de afspraken tot stand zijn gekomen, het nakomen van deze afspraken of de dienstverlening of bejegening van medewerkers van gemeenten of uitvoerende organisaties.

Een gesprek met een onafhankelijke vertrouwenspersoon Sociaal Domein kan een goede stap zijn om een voor beide partijen vervelende en dure klachtenprocedure te voorkomen.

De vertrouwenspersoon is en werkt vanuit een van gemeente onafhankelijke organisatie. Dat maakt dat de vertrouwenspersoon echt naast de burger kan staan. De vertrouwenspersoon Wmo neemt niet de verantwoordelijkheid over van de burger, maar ondersteunt deze in het proces en dragen van de verantwoordelijkheid en in de afweging welke verantwoordelijkheid de burger zelf wil en kan dragen.

Taakomschrijving vertrouwenspersoon Wmo

- Bij problemen, vragen en klachten kunnen burgers een beroep doen op de vertrouwenspersoon.
- De tevredenheid van de burger over de oplossing is daarbij een belangrijk uitgangspunt
- De vertrouwenspersoon Wmo ondersteunt de burger bij zoeken oplossing van de onvrede en klachten en de stappen die de burger kan nemen om tot een constructieve oplossing te komen.
- De vertrouwenspersoon Wmo ondersteunt de burger bij het achterhalen van informatie die kan bijdragen aan een oplossing.
- De vertrouwenspersoon Wmo ondersteunt de burger bij het bespreekbaar maken van de onvrede met (medewerker van) de gemeente - organisatie.
- De vertrouwenspersoon geeft informatie en is gids functie in allerlei klachtprocedures en ondersteunt de burger in het verkrijgen en begrijpen van informatie.

Zomaar enkele voorbeelden Vertrouwenspersonen Wmo bij gemeenten etc.

“De Wmo vertrouwenspersonen treden op als onafhankelijke personen die benaderbaar zijn voor de burger die een beroep doet/wil doen op de Wmo.

In geval van onduidelijkheid of twijfel over de juistheid van de ambtelijke advisering c.q. besluitvorming kan de aanvragende burger deze kwestie met een van de vertrouwenspersonen doornemen.

Aangezien de vertrouwenspersoon een integriteitverklaring heeft ondertekend in het kader van geheimhouding, komt de privacy van de burger niet in gevaar.

Zodoende kan de vertrouwenspersoon de ervaren problematiek met de verantwoordelijke Wmo consulent bespreken.

Hierdoor ontstaat een breed beeld van informatie en oriëntatie over uw probleem. Dit is in het belang van een zorgvuldige afweging van de belangen van zowel u als burger als van de gemeenschap.

De stap om een vertrouwenspersoon te benaderen is laagdrempelig en het kunnen raadplegen van een onafhankelijke deskundige kan meerwaarde bieden voor u als burger. Uiteraard blijven de Wmo consulenten van het Loket maatschappelijke ondersteuning in het gemeentehuis altijd benaderbaar voor vragen op het hele terrein van de Wmo.

Naast mediation en een luisterend oor kan de vertrouwenspersoon ook signalen ter verbetering van het beleid doorgeven aan de Participatieraad en de gemeente”.

(gemeente Heeze - Leende)

“De Wmo-adviesraad adviseerde over het benoemen van een onafhankelijk Vertrouwenspersoon voor het gehele Sociale domein, w.o. de Wmo, het Jeugdbeleid en de Gemeentelijke zorgtaken. In de toekomst krijgt de Gemeente de verantwoordelijkheid voor de Jeugdzorg en AWBZ-taken. Dit naast de huidige Wmo taken.

De burger zal in de toekomst voor haar / zijn ondersteuning in gesprek moeten gaan met b.v. consulenten vanuit de Gemeente of andere professionals over de gewenste ondersteuning naast de eigen verantwoordelijkheid en wat b.v. de familie of omgeving kan doen. Vaak zal men tevreden zijn over de oplossingen en de gang van zaken.

Het kan echter ook voorkomen dat een burger niet tevreden is over de gevonden oplossing of de gevoerde procedure. Om hem / haar in dit geval te ondersteunen is een onafhankelijke Vertrouwenspersoon zeer gewenst om tot een voor de betrokkene goede oplossing te kunnen komen.

De Wmo-raad adviseerde daarom voor een Vertrouwenspersoon die echt naast de burger staat en werkt vanuit een van de Gemeente onafhankelijke organisatie.

Een Vertrouwenspersoon die de burger ondersteunt bij het proces, het verkrijgen van de gewenste informatie en ondersteuning. Een Vertrouwenspersoon die naast kennis, vaardigheden ook de mogelijkheden heeft een zwaarwegend advies aan de Gemeente / het College te geven.”

(Gemeente Odoorn – Borger)

"Zoals u weet heeft de Belangen Vereniging Gehandicapten "Noordwijk Voor Iedereen" zitting in de WMO adviesraad. Deze heeft vanaf het invoeren van de WMO advies uitgebracht voor het installeren van een ombudsman/vrouw voor de WMO. De gemeente was terughoudend want iedereen heeft het recht om bezwaar te maken tegen een WMO beschikking. De adviesraad vindt dat er juist bij zo een enorme verandering , van Wvg naar WMO (en de overgang van de huishoudelijke hulp) er iemand zou moeten zijn die een gemeentelijke afwijzing van een aanvraag met de aanvrager nog eens kan doornemen, wat is er misgegaan?. Dit voordat een bezwaarschrift wordt opgesteld. Is de aanvraag niet juist geweest of niet duidelijk geweest of is er naar de letter van de wet afgewezen maar zijn er naar de geest van de wet toch nog mogelijkheden. Kortom het lijkt ons prettig als er iemand is die daar naar kan kijken. Het schrijven van een bezwaarschrift moet aan allerlei criteria voldoen en dat kan soms de reden zij het dan maar niet te doen."

Uit: infoblad Belangenvereniging gehandicapten Noordwijk

UIT DE PERS:

VERTROUWENSPERSOON WMO GEMEENTE HEEZE

Dhr. Dekkers, voormalig huisarts, functioneert als vertrouwenspersoon WMO. Hij is een onafhankelijk persoon die door burgers benaderbaar is bij geval van twijfel, onduidelijkheid of meningsverschil over de juistheid van een WMO-beschikking. Hij kan de kwestie met de burger doornemen

Hij kan in zijn rol van vertrouwenspersoon nagaan op de WMO-aanvraag, -procedure of -afwijzing juist is geweest en of er op grond van de wettelijke regelgeving, verordening en beleidsregels door de WMO-consulenten is gewerkt. Hij heeft in deze situatie de rol van bemiddelaar en kan een second opinion opstellen. Hij is verplicht tot geheimhouding zodat de privacy van burgers niet in gevaar komt.

*Hij is bereikbaar van maandag t/m donderdag van 12.00 uur tot 13.00 uur op telefoonnummer **06-1278997** en via e-mail thjgdekkers-arts@planet.nl*

Wmo-adviesraad Lisse

Vertrouwenspersoon voor WMO-voorzieningen en de WWB

De gemeente Lisse heeft de heer Kloos aangesteld als vertrouwenspersoon voor voorzieningen uit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en de Wet Werk en Bijstand (WWB). Men kan daarbij denken aan voorzieningen voor gehandicapten, hulp bij het huishouden, bijstandsverlening en bijzondere bijstand. Het gaat om alle zaken die in of via het Lokaal Loket Lisse en de ISD Bollenstreek lopen.

Voor advies en bemiddeling:

De heer Kloos geeft advies aan de inwoners van Lisse die vinden dat zij niet goed zijn behandeld. Men kan ook bij hem terecht als men met vragen is blijven zitten waar geen bevredigend antwoord op is gekomen. Het officiële klachtrecht is vaak een te hoge drempel. Een gesprek met een vertrouwenspersoon kan dan een goed alternatief zijn. Verder kan hij een bemiddelende rol spelen bij dreigende conflicten en proberen partijen bij elkaar te brengen.

Strikt vertrouwelijk contact:

De gesprekken met de heer Kloos zijn strikt vertrouwelijk. Hij is bovendien geheel onafhankelijk. Het gesprek kan bij iemand thuis plaatsvinden of in het gemeentehuis. Men kan hem bereiken via het e-mailadres: vertrouwenspersoon@lisse.nl en op

telefoonnummer 06-238.229.54. Of men maakt een afspraak via het Lokaal Loket, telefoonnummer: 0252-755.599.

Uit: Advies WMO-raad 's-Hertogenbosch op Beleidsplan Sociaal Domein 2015-2016

Ombudsfunctie

“Het is onmogelijk om in één keer een stelsel te ontwerpen, dat zonder fouten is.

Fouten en tekortkomingen moeten gemeld en behandeld kunnen worden.

Op individueel niveau is hierin voorzien door de verplicht gestelde klachtenregeling bij de hulp-/zorginstellingen. Wordt een klacht niet opgelost, dan kan, via cliëntondersteuning en door gebruik te maken van een vertrouwenspersoon, geprobeerd worden om alsnog tot een oplossing te komen.

Op collectief niveau (op het niveau van de ontworpen systemen) dient bijsturing ook mogelijk te zijn.

De Wmo adviesraad pleit derhalve voor instelling van een ombudsfunctie.

Door de transities verbreedt het werkkterrein van de Wmo adviesraad steeds meer.

De driehoek “burgers/instellingen/(gemeentelijke) overheid” wordt tot een vierhoek door de dwingende samenwerking van gemeente, de zorgverzekeraars en het zorgkantoor. De uitbreiding van onderwerpen en de verandering van het veld (van drie- naar vierhoek) noopt de Wmo adviesraad tot nadenken over de eigen positie, werkwijze en inrichting. Ook wordt overwogen of de beschreven ombudsfunctie dicht tegen de Wmo adviesraad kan worden georganiseerd.”

Voorbeeld van een volledig advies door Wmo-adviesraad Borger-Odoorn inzake instellen onafhankelijk vertrouwenspersoon.

Zie:

http://www.wmoraadborgeroodorn.nl/uploads/media/20140619advies_vertrouwenspersoon.pdf