

Dagelijks Bestuur van de
Sociale Dienst Oost Achterhoek

Onderwerp: Advies m.b.t. actualisatie klachtenprocedure
Datum: 16 mei 2019
Bijlage:

Geacht bestuur,

Tijdens de vergadering van de cliëntenraad op 16 mei 2019 werd uw adviesverzoek m.b.t. bovengenoemd onderwerp besproken.

Met genoegen heeft de cliëntenraad kennis genomen van het voornemen om de klachtenprocedure te verbeteren en te actualiseren.

De raad heeft de volgende adviezen geformuleerd:

Klachtenformulier op website

Voor de cliënt is het niet duidelijk in welke procedure hij/zij zit/gaat zitten. De scheiding tussen de bezwaar- en beroepsprocedures en de klachtenprocedure moet beter worden omschreven. Klachten kunnen gaan over bejegening, onjuiste procedures, onvoldoende terugkoppeling e.d. Kortom over gevoel. De bezwaar- en beroepsprocedure gaat over een formeel besluit van de SDOA.

Niet in behandeling nemen klacht

De cliëntenraad is van mening dat 'wezenlijke aantasting' niet is te meten en door anderen vast te stellen. Het gaat namelijk om het gevoel bij de klager zelf. Die vindt zijn/haar belang fundamenteel, echt bestaand, beschadigd. Belangrijk is dat met dat gevoel iets wordt gedaan. Het advies is om de zin waarin dit staat te verwijderen.

Onafhankelijkheid

De voorgestelde klachtenprocedure is een voorbeeld van 'de slager keurt zijn eigen vlees'. Dit zou niet moeten. De cliëntenraad is een voorstander van een onafhankelijke klachtencommissie die een advies geeft aan het bevoegde gezag. Deze onafhankelijke klachtencommissie zou dan moeten bestaan uit een onafhankelijk voorzitter, een vertegenwoordiger van de SDOA en een lid van de cliëntenraad.

In het procedureschema wordt aangegeven dat, indien klager het niet eens is met het besluit van de directeur dat klager dan naar de Nationale Ombudsman kan gaan. Volgens ons valt echter een beslissing over een klacht door de directeur van SDOA ook onder de bezwaar- en beroepsprocedures. Er wordt immers een formeel besluit door/namens een overheid genomen m.b.t. de klachtafhandeling.

Aanpassing procedure

M.b.t. deze onafhankelijkheid adviseert de cliëntenraad de volgende aanpassing aan te brengen:

De genoemde activiteiten van de klantbehandelaar wordt vervangen door een onafhankelijke klachtencommissie.

Of:

Aan de huidige procedure wordt, na de activiteiten van de klachtbehandelaar, de behandeling bij een onafhankelijke klachtencommissie toegevoegd indien men het niet eens is met het optreden van de klachtbehandelaar (zoals wij begrepen de teamleiders).

Dit laatste heeft onze voorkeur. Het is in vele organisaties gebruikelijk dat men eerst bij de 'baas' van de medewerker klaagt en het daarna 'hogerop' kan zoeken. De klachtencommissie adviseert dan de directeur m.b.t. de formele besluitvorming.

De verwijzing naar de Nationale Ombudsman verwijderen.

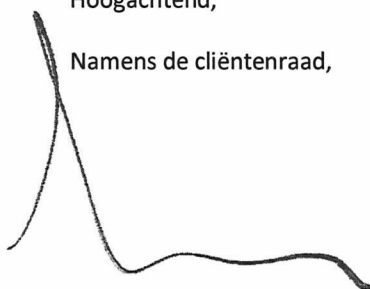
De cliëntenraad mist bij deze procedure de afhandeling van de klacht naar de betreffende medewerker(s) van de SDOA. Goede interne communicatie over de besluitvorming en adequaat te nemen maatregelen zijn van belang om dezelfde klachten in de toekomst te voorkomen. Ons advies is om de interne procedures af te stemmen op de klachtenprocedure.

De cliëntenraad gaat er van uit dat het in de notitie genoemde jaarlijkse verslag ook ter informatie wordt gegeven aan de cliëntenraad. In de notitie lezen we ook dat het jaarverslag 'kan' worden gebruikt voor evaluatie van de dienstverlening. Volgens ons zou dit moeten zijn: 'moet' worden gebruikt.

Het door de klachtenbehandelaar 'schetsen van een rode lijn en eventueel aanbevelingen doen' n.a.v. het jaarverslag zorgt voor vertraging van eventuele noodzakelijke interne verbeteringen. Terechte klachten moeten onmiddellijk intern worden geëvalueerd voor het nemen van direct te nemen maatregelen.

Hoogachtend,

Namens de cliëntenraad,



A.G.M. Olthof
voorzitter