

Vertrouwenspersoon

Wmo

Sociaal domein

Opvang onvrede burger
Voorkomen dat onvrede
uitmondt in een klacht
Verbeteren kwaliteit
van uw dienstverlening



Vertrouwenspersoon Wmo | Sociaal domein

Gemeenten krijgen binnen het sociale domein steeds meer uitvoeringstaken om burgers te ondersteunen. Zij krijgen te maken met verschillende partijen die zorg uitvoeren en met wie afspraken moeten worden gemaakt. Had voorheen een burger recht op een voorziening als hij voldeed aan de gestelde criteria, tegenwoordig moet de gemeente kijken wat iemand nodig heeft om te kunnen participeren in de samenleving.

Veranderingen

Zowel voor gemeenten als voor burgers verandert er veel. Gemeenten krijgen te maken met meerdere zorgaanbieders, met medewerkers die verantwoordelijk zijn voor zorg op wijkniveau en met een meer kwetsbare groep burgers. Voor burgers die een beroep doen op de gemeente zijn er nog veel onduidelijkheden. Voor burgers is het belangrijk dat zij ergens terecht kunnen wanneer zij er met de gemeente niet uitkomen.

Zelfredzaamheid burger

Goed verwoorden eigen situatie

De gemeente gaat individuele zorg op maat leveren. Meer dan ooit is het van belang dat de burger zijn eigen situatie en behoefte goed kan verwoorden. Voor sommige mensen is dat moeilijk. Miscommunicatie en onduidelijkheden kunnen leiden tot onvrede over het besluit van de gemeente of het contact met een gemeentelijke medewerker. De burger kan de bejegening als vervelend ervaren en hierover in gesprek willen.

Burger: 'Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd. Wanhopig werd ik ervan. Gelukkig heeft de vertrouwenspersoon samen met mij een afspraak gemaakt. De medewerker van de gemeente heeft op een rij gezet wat ik met wie moet bespreken. Nu kan ik zelf weer verder.'



Ontevreden burgers

Burgers die ontevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente kunnen gebruik maken van bestaande regelingen t.a.v. bezwaar, beroep of het indienen van een klacht. Dit zijn formele procedures, met een hoge drempel voor de betrokkene. Kostbare en tijdrovende procedures die vaak voorkomen kunnen worden als de burger eerder in het traject zijn onvrede bespreekbaar kan maken.

Burger: 'Ik snapte gewoon niet wat ze mij vertelden en wat ik moest doen. Ik wilde een klacht indienen. Maar de vertrouwenspersoon regelde samen met mij dat de medewerker afspraken makkelijk en duidelijk opschrijft.'

Onafhankelijke vertrouwenspersoon

Lage drempel

Het kan voorkomen dat een burger niet tevreden is over de totstandkoming van een besluit, het nakomen van afspraken, gebrek aan informatie, de bejegening door een gemeenteambtenaar of een besluit met foutieve informatie. Het inschakelen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon is dan een laagdrempelige manier waarop burgers hun onvrede bespreekbaar kunnen maken.

De vertrouwenspersoon: 'Bij veel burgers die bij mij komen is er onbegrip en verwarring over de verschillende regelingen en medewerkers waarmee ze te maken krijgen. Zeker bij complexe problematiek. Vaak lukt het om een oplossing te vinden waardoor de burger weer verder kan.'

Vertrouwelijk

In een vertrouwelijk gesprek vertelt de burger over zijn ervaringen en bekijkt samen met de vertrouwenspersoon welke mogelijkheden er zijn om tot een bevredigende oplossing te komen. Vaak is een luisterend oor of een advies voldoende en kan de burger zelf weer verder. Soms vinden burgers het moeilijk om zelf een gesprek aan te gaan met de gemeente of een gemeentelijke voorziening. Dan kan het helpen als de vertrouwenspersoon ter ondersteuning aanwezig is bij het gesprek.



Naast de burger

De vertrouwenspersoon is onafhankelijk van de gemeente. Dat maakt dat de vertrouwenspersoon echt naast de burger kan staan en kan meedenken over de oplossingsmogelijkheden. De vertrouwenspersoon geeft geen inhoudelijk oordeel over het probleem van de burger. Het doel is om mensen te ondersteunen bij het opkomen voor hun belangen, zodat zij zelf verder actie kunnen ondernemen.

Meerwaarde gemeente

Voorkomen klachten

De inzet van de vertrouwenspersoon kan opstapeling van onvrede en klachten over de gemeente bij burgers voorkomen. In een vroeg stadium kan de vertrouwenspersoon ondersteuning en bemiddeling bieden. Zo kan een voor beide partijen vervelende en dure formele procedure worden voorkomen.

Monitoring kwaliteit

De vertrouwenspersoon signaleert en rapporteert geanonimiseerd aan de gemeente. De rapportage en signaleringen geven tendensen binnen de gemeente weer en kunnen een bijdrage leveren aan het optimaliseren van de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente. Gesignaleerde patronen kan de gemeente gebruiken voor monitoring en bijsturing van haar beleid tijdens het transitietraject.

Kwetsbare groepen

Klachtopvang van kwetsbare burgers vraagt een specifieke deskundigheid. De gemeente kan haar voordeel doen met de jarenlange ervaring en expertise van het LSR met het vertrouwenswerk en het werken met kwetsbare groepen.

Gemeente: 'Onze werkwijze leek logisch. Maar de vertrouwenspersoon wees ons erop wat deze voor de persoonlijke situatie van de burger betekent. Met haar aandachtspunten konden wij onze werkprocessen verbeteren.'



Onafhankelijke klachtovang via LSR

Het LSR is een landelijk steunpunt op gebied van (mede)zeggenschap en is de koepelorganisatie van ruim 500 cliëntenraden in zorginstellingen en dienstverlenende organisaties. De sectoren waar het LSR actief is zijn de gehandicaptenzorg, ouderenzorg, maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, revalidatie, thuiszorg, jeugdzorg, budgethulp, gemeentelijk veilig vrijwilligerswerk, gemeentelijk sociaal domein en forensische zorg. Naast vertrouwenswerk en klachtovang is het LSR gespecialiseerd in kwaliteitsonderzoek en training en advies op het gebied van medezeggenschap.

Kwaliteit en deskundigheid

Op het gebied van vertrouwenswerk, klachtovang en het werken met kwetsbare groepen heeft het LSR jarenlange ervaring en expertise. Voor de kwaliteit van het werk van de vertrouwenspersoon staat het LSR garant. De vertrouwenspersonen doorlopen een verplicht programma van intervisie en deskundigheidsbevordering. Daarnaast zijn zij goed op de hoogte van actuele informatie over relevante ontwikkelingen en kan de vertrouwenspersoon met zijn vragen terecht bij het LSR. Bij indiensttreding moeten vertrouwenspersonen een bewijs van goed gedrag overleggen.

Maatwerk

Maatwerk is belangrijk. De gemeente geeft aan binnen welke onderdelen van het sociaal domein of bij welke Wmo-aanbieder zij de vertrouwenspersoon van het LSR wil inzetten. Dat kan voor alle zorg- en dienstverlening waar de gemeente een rol speelt. Dit biedt burgers één centrale plek waar zij met hun onvrede terecht kunnen. De gemeente kan de anonieme signalen gebruiken om haar beleid te monitoren. Als opdrachtgever geeft de gemeente aan voor welke gemeentelijke onderdelen zij de vertrouwenspersoon van het LSR wil inzetten. In overleg worden afspraken gemaakt over de invulling van de functie en de randvoorwaarden.



Onafhankelijke vertrouwenspersoon

Miscommunicatie, veranderingen, onduidelijkheden. Negatieve ervaringen waar burgers in contact met gemeentelijke instanties weleens mee te maken hebben. Vaak lost men dit gezamenlijk op. Maar soms leidt het tot onvrede of klachten.

Burgers die gebruik maken van dienstverlening van de gemeente, kunnen bij onvrede gebruik maken van de bestaande regelingen t.a.v. bezwaar, beroep of het indienen van een klacht. De inzet van een onafhankelijke vertrouwenspersoon kan opstapeling van onvrede en klachten over gemeentelijke instanties bij burgers voorkomen.

‘Regelingen en rechtmatigheid zijn soms in strijd met maatwerk en doelmatigheid voor de burger. Een spanningsveld waarbinnen vertrouwenspersonen van het LSR een oplossing zoeken die recht doet aan alle partijen.’

De vertrouwenspersoon van het LSR signaleert en rapporteert anoniem. Met deze informatie kunnen gemeenten de zorg en ondersteuning monitoren en waar nodig gericht kwaliteit van dienstverlening verbeteren.

Het LSR heeft jarenlange ervaring in het vertrouwenswerk en klachtopvang en het werken met kwetsbare groepen. Wilt u weten welke mogelijkheden het inzetten van een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het LSR uw gemeente of andere dienstverlening kan bieden? Neemt u dan contact op met het LSR.

LSR - landelijk steunpunt (mede)zeggenschap
www.hetlsr.nl
info@hetlsr.nl
030-293 76 64

