Amendement Verordening Wmo: Klachtenclausule opnemen in beschikking

De gemeenteraad van Utrecht, in vergadering bijeen op 19 november 2026, gezien het raadsvoorstel Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht 2027, kenmerk 34174645.

Constaterende dat:

1. De Verordening maatschappelijke ondersteuning aangeeft dat in de Wmo-beschikking altijd een bezwaarclausule wordt opgenomen, maar dat dit niet geldt voor een klachtenclausule.
2. De Wmo Cliëntenraad (Wmo CR) in haar advies (26 maart 2026) laat weten dat zij er een voorstander van is '*om alle cliënten een onafhankelijke mogelijkheid te bieden hun tevredenheid of klachten door te geven*.'
3. De Verordening over de klachtenprocedure voorschrijft dat '*elke aanbieder jaarlijks een overzicht maakt van alle ingediende klachten en de oplossing daarvan en dit aanlevert bij de gemeente*' (Artikel 7.1.7).

Overwegende dat:

1. Het een goede zaak is dat cliënten bij een klacht over de geleverde diensten zich eerst melden bij de aanbieder zelf en met hen proberen tot een goede oplossing te komen.
2. Dat het tegelijkertijd ook belangrijk is dat cliënten de ruimte voelen om als zij er met de aanbieder echt niet uitkomen zich te kunnen wenden tot de gemeente (als opdrachtgever en financier) of bij een door de gemeente aan te wijzen onafhankelijke derde.
3. De gemeente of de onafhankelijke derde niet alleen een goede bemiddelende rol zou kunnen spelen in het geval cliënt en aanbieder niet goed komen tot het afhandelen van een klacht, maar het alle betrokkenen ook indringend en concreet inzichten biedt in waar het soms kan schuren in de Wmo.
4. Dit ook waardevolle kennis oplevert om het Wmo-proces waar nodig beter in te richten.

Besluit:

Beslispunt 1 van het raadsvoorstel Verordening maatschappelijke ondersteuning (WMO) gemeente Utrecht 2027, kenmerk 34174645, ongewijzigd te laten; maar in de bijgevoegde Verordening nog wel de volgende aanpassing/wijziging toe te passen, namelijk:

1. Bij artikel 2.1.6 lid 1e. de tekst:

   De beschikking bevat in ieder geval: '*een bezwaarclausule.*'

   Als volgt te wijzigen:

‘ *De beschikking bevat in ieder geval: een bezwaarclausule en een klachtenclausule*.’

2. Bij artikel 7.1.7 over kwaliteitseisen de tekst:

   ‘*De aanbieder maakt een jaarlijks overzicht van het aantal en de aard van de ingediende klachten en de oplossing daarvan en levert dit aan bij de gemeente*.’

   Als volgt te wijzigen:

‘ *De aanbieder maakt een jaarlijks overzicht van het aantal en de aard van de ingediende klachten en de oplossing daarvan en levert dit aan bij de gemeente*. ***De aanbieder wijst de cliënt bij het starten van de zorg op de klachtenprocedure die zij hanteren; als ook op de mogelijkheid om, als de klachtenafhandeling bij de aanbieder niet voldoende naar tevredenheid van de cliënt is afgehandeld, zich te kunnen wenden tot de gemeente, indien aangegeven in de beschikking.’***

En onderliggende documenten dienovereenkomstig aan te passen.

Ingediend door:

- Gert Dijkstra, EenUtrecht
- Yvonne Hessel, Utrecht Solidair