

Memo Overzicht mogelijkheden/instrumenten voor inwoners om in het sociaal domein ondersteund en “gehoord” te worden.

Van: Programma sociaal domein

Bijlage bij technische vragen Okma en Lippinkhof, D66

Inleiding

Inwoners die een beroep doen op (maatwerk)voorzieningen in het sociaal domein krijgen te maken met consultants/professionals die samen met hen naar de mogelijkheden van ondersteuning kijken en naar de inzet van de voorzieningen. We gaan ervan uit dat het systeem van dienstverlening/maatschappelijke ondersteuning goed is ingericht waardoor onze inwoners correct en adequaat geholpen worden.

Toch kunnen inwoners tegen onduidelijkheden aanlopen, ondersteuning nodig hebben bij het organiseren van hun maatschappelijke ondersteuning, het ergens niet mee eens zijn en/of een klacht hebben over hun behandeling. De gemeente heeft een aantal bestaande en nieuwe instrumenten om hierin te voorzien. Informatie vanuit deze “instrumenten” kan tegelijk ook inzicht geven in de werking van ons systeem van dienstverlening/maatschappelijke ondersteuning.

Professionele begeleiding bij organisatie van maatschappelijke ondersteuning:

- Bestaande (gesubsidieerde) professionals welzijn (jongerenwerkers, ouderenadviseurs, maatschappelijk werk) zijn actief in de gemeente. Zij hebben een signalerende en ondersteunende rol en moeten actief toeleiden naar de juiste voorzieningen (ook de maatwerkvoorzieningen);
- (Gemeentelijke) consultants jeugd, Wmo en Wenl kijken en handelen “breed” en stellen samen met inwoners een ondersteuningsplan op;
- Gebiedsteam: Daar waar in een huishouden sprake is van complexe problematiek en de inwoner niet in staat is zelf de regie te voeren, wordt een regisseur uit het gebiedsteam betrokken. De regisseur beschikt over doorzettingsmacht om zaken die niet goed lopen, vlot te trekken. Inwoners die tussen wal en schip dreigen te komen, worden hier opgepakt;
- Onafhankelijke cliëntondersteuning door Stichting Mee: Ondersteunt inwoners met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning. Doelgroep zijn inwoners met een verstandelijke, lichamelijke en zintuiglijke beperking al dan niet veroorzaakt door een chronische ziekte of een stoornis in het autistische spectrum, hun ouders, familieleden, andere verwanten, verzorgers of vertegenwoordigers.

Bezwaar- en beroep:

Bezwaar en beroep zijn geregeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb), daarom hebben de Wmo 2015, Jeugdwet en Participatiewet daar geen eigen bepalingen over. Als een aanvrager het niet eens is met een beschikking op grond van deze wetten of daarop gebaseerde verordeningen, dan moet hij eerst bezwaar maken bij het college. Als de bezwaarde niet tevreden is met de beslissing op bezwaar kan hij in beroep bij de rechter. Beroep tegen een beschikking op grond van de Wmo 2015, Jeugdwet en Participatiewet moet worden ingesteld bij de Rechtbank, sector bestuursrecht. Ook hier is de Centrale Raad van Beroep bevoegd als hoger-beroepsrechter.

Klachtenprocedure:

Er geldt een speciale klachtenprocedure wanneer het gaat over klachten over “gedragingen” van ambtenaren of bestuurders. Voorbeelden van gedragingen zijn: iemand onheus bejegenen aan het loket of aan de telefoon, verkeerde of ontoereikende informatie verstrekken, een brief niet of veel te traag beantwoorden, of toezeggingen of afspraken niet nakomen.

Binnen de klachtenprocedure zijn diverse stappen: bemiddeling door mediator, klachtgesprek en eventueel de (onafhankelijke) klachtencommissie

Nationale ombudsman:

De gemeente Voorschoten is aangesloten bij de Nationale Ombudsman (NO). Als een inwoner het niet eens is met het formele (college)oordeel over zijn klacht, kan hij in beroep gaan bij de nationale Ombudsman.

Interventieteam:

Een tijdelijk interventieteam (van ambtenaren) wordt per 1 januari 2015 ingesteld dat de eerste periode na invoering van de nieuwe taken ingezet kan worden daar waar zaken niet goed lopen. Dit team pakt de eventuele problemen in de uitvoering (ook naar externe partners) aan, gaat in gesprek met “ontevreden” inwoners en legt besluiten van de gemeente nog eens extra uit. Het is een tijdelijke hulpconstructie die fungeert als smeerolie in het nieuwe systeem