



Informatienota

Datum : 29 september 2015
Van : Het college
Bijlagen :
Onderwerp : Regionale inkoop vertrouwenspersoon Wmo
Zaak- / Docnummer : 14-18271 / 8545

KENNISNEMEN VAN:

Het collegebesluit inzake de regionale inkoop van een vertrouwenspersoon Wmo

INLEIDING

Gemeenten doen hun best de zorg en ondersteuning zo goed mogelijk uit te voeren. Op dit moment kunnen burgers terecht bij een onafhankelijke cliëntondersteuner om hen te ondersteunen bij het gesprek met het sociaal team Neerijnen. Daarnaast is er een formele klacht- en bezwaarprocedure waar burgers die het oneens zijn met een gemeentelijk besluit terecht kunnen.

Een vertrouwenspersoon is een professional die mensen ondersteuning biedt bij vragen en klachten over de zorg, vanuit een onafhankelijke positie en in vertrouwelijkheid. De cliënt wordt geholpen een gelijkwaardig gesprekspartner te zijn voor de gemeente.

Voor de jeugd is de vertrouwenspersoonfunctie landelijk ingekocht.

De vertrouwenspersoon biedt burgers:

- informatie over rechten en plichten betreffende de WMO;
- informatie omtrent de mogelijkheden om een klacht in te dienen;
- ondersteuning in het organiseren en voeren van een bemiddelingsgesprek;
- ondersteuning bij een klachten- en/ of bezwaarprocedure.

De vertrouwenspersoon geeft geen oordeel of uitspraak over de klacht. De burger houdt altijd de regie over de kwestie. De zelfredzaamheid van de burger wordt hierdoor maximaal aangesproken.

KERNBOODSCHAP

We willen voorkomen dat inwoners die om wat voor reden dan ook ontevreden zijn over (het resultaat van) het gesprek met de gemeente over hun ondersteuning, een klachten- of bezwaarprocedure moeten starten om het gevoel te krijgen dat zij gehoord worden. De vertrouwenspersoon WMO kan dienen als aanspreekpunt bij problemen of klachten, ondersteuning bieden aan inwoners bij onvrede en informatie verstrekken naar aanleiding van klachten.

De vertrouwenspersoon is in de advisering altijd op zoek naar oplossingen zo laag mogelijk in de hiërarchische lijn en altijd zo dicht mogelijk bij de burger.

CONSEQUENTIES



Neerijnen

Informatienota

De vertrouwenspersoon biedt een extra mogelijkheid voor burgers die niet tevreden zijn. Hierdoor kan het opstarten van een formele klachten- en/of bezwaarprocedure soms voorkomen worden. We hechten veel waarde aan dit premediation aspect.

Het is vooraf niet mogelijk om met zekerheid aan te geven hoeveel hier gebruik van zal worden gemaakt. Voor de inkoop voor een jaar is € 8.000,- vrijgemaakt.

COMMUNICATIE

In voorkomende gevallen zal het Sociaal Team Neerijnen burgers moeten wijzen op de mogelijkheid bij een vertrouwenspersoon terecht te kunnen. Belangrijk is dat wordt gemonitord en voorkomen dat het een aanzuigende werking heeft.

Het Netwerk-Wmo-raden Rivierenland heeft een positief advies uitgebracht over de inkoop van een vertrouwenspersoon ter ondersteuning van de inwoners uit Regio Rivierenland. In het Netwerk participeert ook de Wmo-raad Neerijnen. Met het college-besluit wordt het advies van de Wmo-raad uitgevoerd.

VERVOLG

Na een jaar wordt geëvalueerd of de ingekochte functie van vertrouwenspersoon Wmo een toegevoegde waarde is geweest binnen het Neerijnense sociaal domein. Deze evaluatie zal plaatsvinden ten opzichte van de gemeenten die deze functie niet hebben ingekocht, om goed de meerwaarde te kunnen bepalen. Op basis hiervan moet worden besloten of deze functie in het vervolg ook ingekocht wordt.