

Agendapunt 6 commissie Maatschappij 9 februari 2015

Memo centraal meldpunt voor signalen van raads- en burgerleden over knelpunten in de dienstverlening

Namens voorzitter Jan Roefs en in afstemming met de wethouders Nathalie van der Zanden en Margreet de Leeuw, leggen we uw commissie het bijgevoegde memo met voorstel voor.

Inleiding

Met de nieuwe gedecentraliseerde taken krijgt onze gemeente een grotere verantwoordelijkheid voor individuele dienstverlening en voor kwetsbare inwoners, waaronder kinderen. De gemeentelijke Unit Zorg en Ondersteuning en diverse zorgaanbieders dragen aan deze dienstverlening bij.

De raads- en commissieleden kunnen vanuit hun rol als volksvertegenwoordiger signalen van inwoners ontvangen over het tekort schieten van de dienstverlening. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om ontevredenheid over bejegening door een Wmo consulent en de uitkomst van een indicatiegesprek. Of bijvoorbeeld zorgen over een kwetsbare inwoner die ondersteuning inkoopt met een persoonsgebonden budget bij een organisatie waarvan de kwaliteit ter discussie staat.

De wethouders verzochten de raads- en burgerleden in het verleden om deze informatie zo concreet mogelijk aan te leveren bij de gemeente. Nadere afspraken over de manier waarop deze vragen binnenkomen en worden behandeld, zijn niet gemaakt. Hierdoor ontstaat het risico dat signalen meermaals en bij verschillende medewerkers binnenkomen en/of blijven liggen.

Voorstel

Om dit risico te vermijden, stellen we voor om voor dit soort signalen een centraal meldpunt binnen de gemeente in te richten.

De griffie van de commissie Maatschappij maken we het centrale aanspreekpunt voor signalen van raads- en burgerleden gericht op knelpunten in de individuele dienstverlening. Hij/zij zorgt ervoor dat het signaal bij de verantwoordelijke medewerker terechtkomt en voor een terugkoppeling van de uitkomst richting het betreffende lid.

Kanttekening

Zowel de Unit Zorg en Ondersteuning als zorgaanbieders zijn verantwoordelijk voor het leveren van kwalitatieve dienstverlening. Ze werken met protocollen, klachten- en bezwaarprocedures om deze kwaliteit te bewaken. Het is van belang dat inwoners die knelpunten ervaren allereerst de reguliere weg naar de uitvoeringsorganisaties of de onafhankelijke bezwarencommissie bewandelen en er gehoor vinden.