



**gemeente Bronckhorst**



**PARTICIPATIERAAD**

## **Advies**

Aan: beleidsmedewerker(s)  
Van: Participatieraad  
Datum: 15 december 2021  
Onderwerp: ambtelijk advies Klachtenregeling jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning

Geachte medewerker(s),

De Participatieraad heeft het concept klachtenregeling jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning voor de gemeente Bronckhorst ontvangen. In de vergadering van december 2021 was de gelegenheid om mondeling vragen te stellen en opmerkingen mee te geven aan de beleidsmedewerker.

Wij waarderen het dat de regeling als concept aan ons in voorgelegd. In de vergadering zijn mondeling enkele voorstellen tot aanpassing gedaan.

De aangedragen punten, die inmiddels in de tekst zijn verwerkt, zijn:

- Het toevoegen van een leeswijzer.
- Het schrappen van Art. 3 over de rol van de Participatieraad bij een voorgenomen benoeming van leden van de klachtencommissie. Dit zien we niet als onze taak.
- Aanpassing van Art. 10 over het beperken van de openbaarmaking van de klachtenregeling via de websites.
- Aanpassing van Art. 11 over de rol van de Participatieraad bij de evaluatie.
- Het schrappen van Art. 14 met de overgangsregeling.

Graag zouden we op basis van het aangepaste concept nog de volgende adviezen willen uitbrengen.

In de leeswijzer:

Het is nog onvoldoende helder waarvoor deze klachtenregeling wordt opgesteld en waarop het van toepassing is. In de Verordening Jeugdhulp van de gemeente staat in Art. 20 dat er een klachtenregeling moet zijn. In de Verordening WMO staat in Art. 23 dat de aanbieders moeten beschikken over een klachtenregeling. In de leeswijzer zou dit genoemd kunnen worden. Verder zou expliciet vermeld moeten worden dat de gemeente ook een klachtenregeling heeft voor de eigen medewerkers die WMO- en jeugdhulp verlenen.

In het algemene gedeelte:

1. In Art. 2, lid 2 staat dat de klachtencommissie drie leden telt. Twee leden (de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter) zijn niet werkzaam voor of bij de gemeente. Dat betekent dat dit wel mogelijk is voor het derde lid. We adviseren een klachtencommissie met drie volledig onafhankelijke leden.

2. In Art. 2, lid 5 staat dat er geen benadeling van de klachtencommissie is in de uitoefening van de functie. We hebben geen voorstelling van de betekenis van dit artikel. Bij de verdere uitwerking blijkt dat deze passage terugkomt bij Art. 4 in de regeling van maatschappelijke ondersteuning aangaande de klachtenfunctionaris. Deze verwarring dient rechtgezet te worden.
3. Art. 7 gaat expliciet over de jeugdhulp. We adviseren dit op te nemen in het gedeelte van de klachtenregeling over de jeugdhulp.
4. In Art. 7 hebben we moeite met de term 'structureel' onverantwoorde jeugdhulp omdat dit op meer manieren te interpreteren is. We adviseren om dit te wijzigen in 'herhaaldelijk'.
5. In Art. 9 staat als bewaartermijn van de bescheiden van klachten twee jaar met de mogelijkheid tot verlenging. De vraag is of dit om een algehele verlenging van de termijn gaat – die dan in de regeling kan worden opgenomen – of dat dit om individuele gevallen gaat. Dan zou ook aangegeven moeten worden op welke gronden de termijn verlengd zou kunnen worden.
6. Bij de aanpassing in Art. 10 wordt nu bekendmaking van de klachtenregeling via de websites genoemd. We zien graag dat het bestaan van de klachtenregeling ook genoemd wordt in het mondelinge gesprek bij de hulpvraag en/of genoemd wordt in de brief over de afhandeling van de hulpvraag.

In de klachtenregeling jeugdhulp:

7. In Art. 10 komt de zittingscommissie ter sprake. Deze wordt samengesteld uit de klachtencommissie. Aangezien de klachtencommissie slechts uit drie leden bestaat is deze selectie niet van toepassing. Het advies is om Art. 10 te laten vervallen en Art. 11, 13 en 15 erop aan te passen. Deze toevoeging maakt het nodeloos complex indien dit geen inhoud heeft.
8. In Art. 12 wordt de naam van de aanbieder opengelaten. We adviseren om hier 'medewerkers van de gemeente Bronckhorst' te noemen, zodat duidelijk is op wie deze klachtenregeling betrekking heeft.
9. In de regeling ontbreekt een artikel over de klachtenfunctionaris van de gemeente. Dit artikel staat wel in de regeling van de maatschappelijke ondersteuning. Het advies is om dit hier ook op te nemen.

In de klachtenregeling maatschappelijke ondersteuning:

10. Hier geldt t.a.v. Art 10. hetzelfde advies over de zittingscommissie en de doorwerking in de daarop volgende artikelen waarin de zittingscommissie wordt genoemd.

Tot slot zijn er meerdere kleine tekstuele aanpassingen van foutjes en voorstellen in de concept tekst aangegeven.

Met vriendelijke groet

Anneke Voorend  
secretaris