

Onafhankelijke klachten coördinator levert kwaliteit

Iedere klacht in het Sociale Domein is een potentieel verbeterpunt

Door de decentralisatie van de zorgkosten van het Rijk naar de gemeentes, heeft de lokale overheid behoefte aan een heldere klachtenafhandeling. Voor de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), de participatiewet en de Jeugdwet, is de gemeente het eerste aanspreekpunt. Dat geldt zowel voor klachten over zorg door de gemeente, als die voor de instellingen die in opdracht van de gemeente zorg verlenen. Het gaat om situaties waar burgers ontevreden over zijn. Signalen over misstanden, kunnen eveneens als klacht gezien worden.

Binnen gemeentes is er al een klachtenloket. Of een klachtencommissie die klachten in behandeling neemt. Met de toename van het aantal zorgverleners binnen de gemeente voldoen de bestaande klachtenprocedures niet langer. Het belangrijkste argument: “de slager die zijn eigen vlees keurt”. Vandaar dat naar nieuwe vormen van klachtenafhandeling gezocht wordt.

De onafhankelijk klachten coördinator is daarvoor een bruikbare vernieuwing. De gemeente gaat een contract met de coördinator aan. Omdat er geen sprake van een dienstverband is, kan de klachtenbehandeling plaatsvinden zonder last of ruggespraak. Een ander voordeel is dat de coördinator als verbindende schakel tussen alle zorgpartijen op lokaal niveau fungeert. Het doorverwijzen, of de gang van het kastje naar de muur, wordt hiermee voorkomen. Verder leert de praktijk, dat de coördinator oplossingsgericht is en daadkrachtig kan optreden. De Gemeente Tholen was een van eerste met deze nieuwe aanpak. De klachten werden snel verholpen. Burgers voelen zich serieus genomen.

De onafhankelijke klachten coördinator rapporteert ieder half jaar aan het College van Burgemeester & Wethouders. Niet alleen over de verholpen klachten, maar geeft ook aanbevelingen voor verbetering van de zorg. Naast de aandacht voor de burger is dit resultaat mogelijk minstens zo belangrijk. Signalen en symptomen worden in samenhang gezien, met adviezen voor verbeteringen in de zorgketen. Dus meer tevreden burgers, minder klachten én een betere zorg.

Een groep van [West-Brabantse onafhankelijke klachten coördinatoren](#) hebben hun krachten gebundeld. Deze ervaring wordt nu op andere plaatsen in Nederland uitgerold. Daarmee wordt de onafhankelijkheid nog verder inhoud gegeven.