

Brief aan de gemeenteraad Beek
Van WMO platform Beek

Beek, 11-02-2015

Betreft:

Opdrachtgeverschap gemeente in het sociale domein.

Aan de Raad van de gemeente Beek

Geachte Raad,

Wij willen ons als WMO platform Beek rechtstreeks tot U als Raad wenden, omdat we ons ernstige zorgen maken over de kwaliteit van enkele aspecten van de dienstverlening in het sociale domein.

Het platform heeft naast een adviserende tevens een signalerende functie. Gevraagd en ongevraagd kan advies uitgebracht worden .

Omdat het platform o.a. samengesteld is vanuit vertegenwoordigers van belangrijke groepen van zorgconsumenten komen de signalen meteen in ons overleg ter sprake.

Signaleren en klachten zijn dan mogelijk indicaties om beleid bij te stellen.

In dit overgangsjaar, zullen de consequenties van een aantal regelingen, die vrij snel in de transitie afgelopen jaar ingevoerd zijn , nu pas duidelijk worden.

Belangrijk is dan ook dat door alle partners veel aandacht wordt besteed aan monitoring en kwaliteitszorg.

Bij een aantal verstrekkingen (o.a. rolstoel) bleek dat klachten door de aanbieder verwezen werden naar de gemeente en vervolgens door de gemeente naar de aanbieder. Dit is voor de consument onverteerbaar. Deze vicieuze cirkel is door de klant niet te doorbreken .

Wij pleiten dan ook nadrukkelijk, voor het nemen van de volledige verantwoordelijkheid van de gemeente voor het opdrachtgeverschap.

Dit houdt volgens ons in:

- het monitoren, en controle uitoefenen m.b.t; levertijd en kwaliteit producten , en service bij mankementen en klachten
- Periodieke transparante terugrapportage door de aanbieder naar de gemeente.
- Tevredenheidsonderzoek en rapportage

Te vaak zien we vanuit ontvangen signalen, dat de leveranciers zich onttrekken aan controle en vaak deel uitmaken van een circuit dat via de intake de voorzieningen en de arrangementen bepaalt (de slogan "wij van WC eend adviseren WC eend " is dan van toepassing.) Ook hebben ze de tevredenheidsonderzoeken en klachtenregeling zelf in de hand . Het is dan de slager, die zijn eigen vlees keurt.

Wij vragen dan ook veel zorg te besteden aan het opdrachtgeverschap en duidelijk

verantwoording te nemen voor een laagdrempelige signalerings en klachtenregeling in het sociale domein. Deze signalerings-en klachtenregelingen dienen zich te onttrekken aan een gesloten systeem.

In een eerder door ons uitgebracht advies m.b.t. De 3 D beleidsstukken hebben wij in ons commentaar de nadruk gelegd op het hanteren van kwaliteitsborgende maatregelen. We hebben toen ook gesteld dat effect- en kwaliteitsmeting deels losgetrokken dient te worden van de zorgaanbieders.

Met vriendelijke groet,