

Asperen, 29 juni 2015

Aan:
de Rekenkamercommissie
p/a college van burgemeester en wethouders
gemeente Lingewaal
Postbus 1014
4147 ZG Asperen

Onderwerp : Ongevraagd advies Wmo-raad op integriteitsonderzoek gemeente Lingewaal

Geachte leden van de Rekenkamercommissie,

De Wmo-raad is een onafhankelijke raad die gevraagd en ongevraagd het college van burgemeester en wethouders adviseert over maatschappelijke zaken en in het bijzonder kwetsbare burgers. Vanuit deze functie ontvangen en volgen we de stukken van de gemeenteraad. Zo zijn we geïnformeerd over het integriteitsonderzoek dat u intern bij gemeente Lingewaal uitvoert.

Via het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Lingewaal hebben wij u verzocht of de Wmo-raad van de gemeente Lingewaal door u geïnterviewd kon worden met betrekking tot uw integriteitsonderzoek bij de gemeente. Uw reactie daarop was, dat uw onderzoek gericht is op de interne organisatie van de gemeente en dat de Wmo-raad geen deel uit maakt van de bestuurlijke en/of ambtelijke organisatie. U heeft daarbij wel ruimte open gelaten om op een andere wijze input voor dit onderzoek te geven waar wij graag op ingaan.

Als Wmo-raad willen wij met dit schrijven uw aandacht vragen voor de wijze waarop de gemeente haar klachten afhandelt. Bij klachten gaat het om een reactie van een inwoner over het handelen of besluit van en bestuurder of ambtenaar, naar aanleiding van een vraag/verzoek van de betreffende inwoner. Het gaat feitelijk om de integriteit van de betrokken bestuurder of ambtenaar die door een burger vanaf buiten de organisatie naar binnen de interne organisatie van de gemeente komt.

De procedure rondom de klachtenafhandeling bij de gemeente is naar inzicht van de Wmo-raad onvoldoende transparant, niet onafhankelijk en weinig concreet. In de afgelopen jaren heeft de Wmo-raad diverse malen aan het college van burgemeester en wethouders gevraagd of zij haar beleid t.a.v. de klachtenregeling wil aanpassen.

In december 2015 is vanuit het Netwerk Wmo-raden Rivierenland een ongevraagd advies ten aanzien van verbeteringen rond de cliëntenondersteuning door de Wmo-raden aan **de eigen** het college van burgemeester en wethouders aangeboden. Onze Wmo-raad Lingewaal heeft hierbij een ongevraagd advies toegevoegd met betrekking tot de gehanteerde klachtenregeling van gemeente Lingewaal.

Beide adviezen hebben we als bijlage toegevoegd ter informatie.

Ons aanvullend ongevraagd advies betrof de navolgende aspecten:

1. Het item 'klachten of bezwaar' te plaatsen op de homepage van de gemeente.
2. De procedure van 'klachten' transparanter te maken.
3. Een klachtenfolder te ontwikkelen.

4. Onafhankelijke commissie in te stellen voor afhandeling van de klachten.
5. Een specifieke klachtenregeling voor het Sociaal Team te ontwikkelen.

Ten aanzien van de punten 1 en 2 heeft de gemeente het advies van de Wmo-raad (gedeeltelijk) opgevolgd. Hoewel wij van mening zijn dat dit nog beter kan, gaan wij op deze punten niet nader in.

Het ontwikkelen van een klachtenfolder (met name voor niet internetgebruikers, voornamelijk ouderen), ons 3^e adviespunt, wordt geen meerwaarde in gezien en niet opgevolgd. De Wmo-raad is van mening dat deze mening de transparantie van de gemeente niet ten goede komt. Een deel van haar inwoners geen inzicht geeft hoe een klachtenprocedure verloopt

De gemeente handelt zelf haar klachten af. Dit is daarmee niet onafhankelijk. Als een objectieve afhandeling voorop zou staan, past daar geen interne afhandeling binnen de gemeente bij die door haar ambtenaren of bestuurders zelf afgehandeld worden. Immers belangenverstrengeling kan invloed hebben op het resultaat van de beoordeling van de klacht en/of kan dit gevoel bij burgers geven bij de afhandeling van een klacht en/of houdt burgers af van het indienen van een klacht. Een in te stellen onafhankelijke commissie, niet gelieerd aan de ambtenaren of bestuurders van de gemeente, zou de oplossing zijn voor het in de ogen van de klager een eerlijk en objectief oordeel over de ingediende klacht. Hetgeen ook tot minder klachten bij de nationale ombudsman, dan wel bij de Rechtbank, zou moeten resulteren. En een groeiend vertrouwen van burgers in de werkwijze van de gemeente Lingewaal.

De gemeente heeft ons 4^e adviespunt afgewezen, daar zij vindt dat kosten en baten niet tegen elkaar opwegen. Wel heeft zij toegezegd in Regioverband te onderzoeken of een *ombudsfunctie* voor de gemeenten in Rivierenland een haalbare kaart is.

Aanvullend op ons 4^e adviespunt hebben we gesproken over de wijze waarop een klacht gemeld kan worden bij de gemeente. De indiener van een klacht moet dit melden aan een algemeen e-mail adres of via het algemene telefoonnummer van de gemeente. Deze werkwijze betekent dat de vertrouwelijkheid van de ingediende klacht in de openbaarheid begint en daarmee risico loopt openbaar te worden. Het verzoek van de Wmo-raad om een direct telefoonnummer en e-mail adres van de klachten coördinator te communiceren, is niet door de gemeente gehonoreerd.

Tot slot ons 5^e adviespunt. Bij het instellen van het Sociaal Team is geen beleid ontwikkeld ten aanzien van klachten over het functioneren van het Sociaal Team. Doordat diverse instanties gezamenlijk opereren in het Sociaal Team, is het van belang, dat niet alleen een protocol wordt opgesteld ten aanzien van klachten over het functioneren van het Sociaal Team zelf, maar ook een protocol komt voor klachten over het individueel handelen van een lid van het Sociaal Team. De gemeente legt vooralsnog de verantwoordelijkheid bij klachten bij de individuele instanties, die opereren binnen het Sociaal Team. Echter handelen de medewerkers van het Sociaal Team in opdracht van de gemeente Lingewaal die daarmee de eindverantwoordelijkheid draagt.

De Wmo-raad hecht groot belang aan een transparante werkwijze van de gemeente en een objectieve behandeling van vragen van burgers. Wij gaan ervan uit dat dit bijdraagt aan een groeiend vertrouwen van de burgers en een lerende organisatie waar integriteit duidelijk zichtbaar is in de werkwijze.

De Wmo-raad is van mening dat binnen uw integriteitsonderzoek de bovengenoemde aspecten zeker aandacht verdienen en verzoeken u deze onderdelen op te nemen in uw onderzoek.

Mocht uw commissie een nadere toelichting op ons verzoek op prijs stellen of vragen ter verduidelijking hebben, zijn wij graag bereid hierop in te gaan.

Met belangstelling zien wij uw reactie op ons verzoek tegemoet.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

N.N.J. van Iperen
Voorzitter Wmo-raad Lingewaal

Opstellers van ons verzoek namens de Wmo-raad Lingewaal:
Specialistengroep Participatie
Dhr. H. van Dijk en Mw. H. van Drunen

Bijlagen:

Ongevraagd advies cliëntondersteuning Netwerk Wmo-raden Rivierenland
Aanvullend ongevraagd advies cliëntondersteuning Wmo-raad Lingewaal