PvdA - NOP

gemeente NOORDOOSTPOLDER RAAD

A M E N D E M E N T 2019-11-17a

Dit amendement heeft betrekking op voorstelnr. 19.0002069
Klachtafhandeling in WMO-verordening 2020

De raad van de gemeente Noordoostpolder, in vergadering bijeen d.d.16-12-2019
gehoord de beraadslagingen,

overwegende dat

1. WMO verordening 2020 wordt vastgesteld;
2. de wijziging in de verordening 2020 ten gevolge is van veranderende wetgeving;
3. de gemeente verantwoordelijk is voor zowel de indicatiestelling alsook de contractering van leverancier van deze middelen;
4. op het terrein van hulpmiddelenleveranciers de afgelopen jaren meerdere problemen zijn geweest,

van mening dat

1. veel cliënten en betrokken professionals die klachten hadden over de vorige leverancier op gebied van hulpmiddelenleveringliënten zich niet gesteund voelden door de gemeente; daar waren meerdere klachten over.
2. de verantwoordelijkheid van het toezien op de afspraken tussen gemeente en zorgleverancier een primaire taak is van de gemeente;
3. deze verantwoordelijkheid teveel bij de cliënt komt te liggen, doordat zij contact dienen op te nemen met de leverancier;
4. het toezien op afspraken en klachten dient de gemeente te monitoren, door het volgen van de levering van hulpmiddelen en de eventuele klachten, het na drie maanden contact opnemen met de cliënt over de route en of alles naar wens is, of dat er een te laat proces is vanwege leveringstijden;
5. de cliënt in een afhankelijke situatie staat t.o.v. de zorgaanbieder en deze dient daarom door de gemeente ondersteund te worden in bij een klacht richting de aanbieder, doordat de klacht tegelijk door de gemeente gevolgd wordt,

besluit de WMO verordening 2020 ***als volgt gewijzigd*** vast te stellen: Overige bepalingen artikel 14.2 (pagina 72)

Huidige tekst	Nieuwe tekst
14.2 – Regeling voor klachtenafhandeling Het ligt voor de hand dat cliënten die zich benadeeld voelen zoveel mogelijk deze klacht eerst bij de betreffende aanbieder deponeren. ~~Zij moeten erop vertrouwen dat de aanbieder de klacht snel in behandeling neemt en de klacht ook snel afhandelt.~~ Daar waar de afhandeling niet naar wens is, staat de weg naar de gemeente voor het indienen van de klacht open. ~~Het college ziet toe op naleving van de klachtenregeling door aanbieders.~~ Uit cliënt ervaringsonderzoek kan onder meer blijken of cliënten tevreden zijn over aanbieders.	14.2 – Regeling voor klachtenafhandeling Het ligt voor de hand dat cliënten die zich benadeeld voelen zoveel mogelijk deze klacht eerst bij de betreffende aanbieder deponeren. Daar waar de afhandeling niet naar wens is, staat de weg naar de gemeente voor het indienen van de klacht open. Het college **monitort maandelijks (op aantal en doorlooptijd)** de klachtenregeling door aanbieders. Uit cliënt ervaringsonderzoek kan onder meer blijken of cliënten tevreden zijn over aanbieders.

Ondertekening en naam:

De fractie(s) van:		**Naam:**	**Handtekening:**
PvdA Noordoostpolder		Heleen Wijnhoud	
Voor:	7	PvdA, ONS, GL	
Tegen:	20	CDA, CU-SGP, PU, VVD, SP, D66	
Besluit gemeenteraad:		~~Aangenomen~~ / verworpen	

Amendement 2019-12-17a Klachtenafhandeling in WMO verordening 2020 (PvdA)

CDA	FU NOORDOOSTPOLDER	SP
J.C.M. Goos	T. van Steen	T.G. Hoekstra
M.T. Goelema	M. Dieleman	D. van Sluijs
F.P.J. van Erp	A.L. Heerspink	PvdA
H. Schot	J.T.J. Swart	R. van der Velde
T.P.R. Groen	VVD	H. Wijnhoud
J.B.M. Bus	E. Lindenbergh	GROENLINKS NOORDOOSTPOLDER
ChristenUnie SGP	J.L.P. van Os	H.M. Hekkenberg
S. de Boer	B. Wielenga	S.J. Schrijver
G.P. Knijnenberg	L. Verduin	D66
T.J. van Dijk	ONS	M.W. van Wegen
H.J. Lambregtse	B.J. Aling	
Y.M. Mahmoud	S. Werkman	
	M.A. Mulder	

Voor: 7 Tegen: 20 Totaal: 27

gemeente NOORDOOSTPOLDER RAAD