



Aan het College van burgemeester en wethouders
van de gemeente Zwolle
Postbus 10007
8000 GA Zwolle

Zwolle, 9 november 2017

Onderwerp: Ongevraagd advies Klachtenregeling Jeugdzorg

Geacht College,

De Participatieraad laat zich bij haar werkzaamheden informeren door ervaringsdeskundigen: inwoners van Zwolle die in de praktijk te maken krijgen met (gemeentelijk) beleid op het terrein van de zorg en daar signalen over kunnen afgeven. We spreken hierover met hen onder andere in drie klankbordgroepen.

In de klankbordgroep Jeugd hebben we de afgelopen periode veelvuldig gesproken over een klachtenregeling en de mogelijkheid om bezwaar te maken of beroep aan te tekenen tegen een besluit van een instelling voor jeugdzorg, al dan niet binnen het gedwongen kader. We constateerden dat de klachtenregelingen onderling sterk verschillen en dat deze niet goed aansluiten bij de verwachtingen van klagers.

In de bijlage treft u een voorstel voor een Klachtenregeling aan.

Ons uitgangspunt bij de klachtenregeling is dat de klager altijd gelijk heeft en dat een klacht dus gegrond moet worden verklaard. Inwoner en instelling moeten dan samen tot een oplossing komen. Dit werkt preventief voor instellingen: zij zullen er naar streven klachten te voorkomen.

We zien, wanneer een inwoner een klacht wil indienen, een belangrijke rol weggelegd voor het Sociaal Wijkteam. Het SWT zou de inwoner niet alleen ondersteuning moeten bieden bij het indienen van de klacht maar ook bij de verdere procedure.

Elke instelling voor jeugdzorg heeft een eigen klachtenregeling en een eigen klachtencommissie. Deze regeling zou voor elke jeugdzorginstelling waarmee de gemeente een contract afsluit, gelijklopend moeten zijn en op dezelfde wijze worden uitgevoerd. Waarbij de gemeente controleert op afhandeling van klachten. In elke klachtencommissie zou een vertegenwoordiger van de cliënten moeten zitten.

Het is belangrijk dat de gemeente Zwolle op de hoogte is van de kwaliteit van de dienstverlening en daarom inwoners oproept signalen te melden. Een goede rapportage van de signalen én het aangaan van het gesprek hierover kan niet alleen klachten voorkomen maar ook de hulpverlening verbeteren.

De Participatieraad wil graag betrokken zijn en meedenken over de verdere uitwerking van de klachtenregeling.

Mocht dit ongevroegde advies u aanleiding geven tot vragen of opmerkingen, dan zijn wij graag bereid een toelichting te geven.



Vriendelijke groeten,

Namens de Participatieraad Zwolle,

Mevrouw Rabia Madarun
Voorzitter

- bijlage: Klachtenregeling Jeugdzorg -