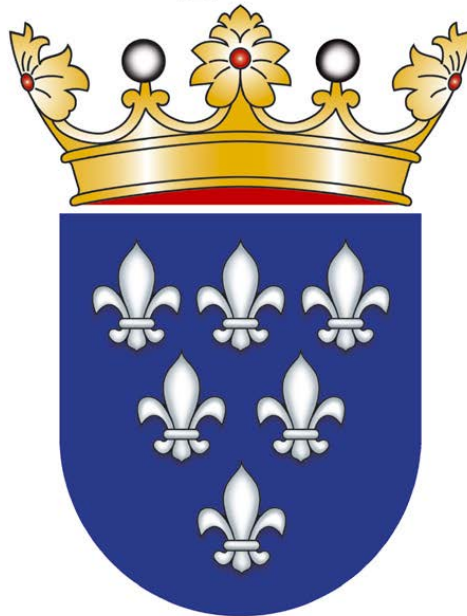


# Gemeente Scherpenzeel



**Nadere regeling Second opinion,  
mediation en klachtafhandeling Wmo  
en Jeugdhulp**

# Nadere Regeling Second opinion, mediation en klachtafhandeling Wmo en Jeugdhulp

**Opdrachtgever:** gemeente Scherpenzeel  
afdeling Samenleving

**Auteur:** Willem Buitenhuis

**Datum:** 6 maart 2015

## **Inhoud**

|  |                 |
|--|-----------------|
| <b>ARTIKEL 1 BEGRIPSBEPALINGEN.....</b>                | <b>3</b>        |
| <b>ARTIKEL 2 SECOND OPINION. ....</b>                  | <b>3</b>        |
| <b>ARTIKEL 3 MEDIATION. ....</b>                       | <b>4</b>        |
| <b>ARTIKEL 4 KLACHTAFHANDELING. ....</b>               | <b>4</b>        |
| <b>ARTIKEL 5 KOSTEN. ....</b>                          | <b>4</b>        |
| <b>ARTIKEL 6 INWERKINGTREDING EN CITEERTITEL. ....</b> | <b>4</b>        |
| <br>   |                 |
| <b><u>TOELICHTING.....</u></b>                         | <b><u>5</u></b> |
| <br>   |                 |
| <b><u>ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING.....</u></b>         | <b><u>7</u></b> |

Burgemeester en wethouders van Scherpenzeel,

Overwegende dat:

- dat de gemeenteraad op 5 maart 2015 de kaders voor een second opinion, mediation en klachtafhandeling Wmo – Jeugdhulp heeft vastgesteld,
- artikel 16 van de Verordening Jeugdhulp 2015 en artikel 19 van de Verordening maatschappelijke ondersteuning 2015 bepalen, dat het college bij nadere regeling deze kaders uitwerkt,

## **Besluit:**

vast te stellen: **de Nadere Regeling second opinion, mediation en klachtafhandeling Wmo en Jeugdhulp.**

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

- a. Second opinion - De mogelijkheid om een nieuw (tweede) gesprek te mogen voeren met een andere klantmanager Wmo of Jeugd van de Gemeentewinkel.
- b. Mediation - De bemiddeling tussen klantmanager, afdelingshoofd Gemeentewinkel, de hulpvrager, eventueel diens belangbehartiger en een onafhankelijke externe mediator, welke staat ingeschreven in het register van de Mediators vereniging, waarbij er naar gestreefd wordt gezamenlijk te komen tot een regeling waar partijen mee kunnen instemmen.
- c. Klachtafhandeling - De schriftelijke afhandeling van een klacht die is ingediend over de bejegening of het gedrag van een medewerker tegenover de inwoner.
- d. Het Gesprek - Het gesprek als bedoeld in artikel 6 van de Verordening Jeugdhulp 2015 of artikel 5 van de Verordening Maatschappelijke ondersteuning 2015.
- e. Cliëntondersteuning - Kosteloze cliëntondersteuning zoals bedoeld in artikel 3 van de Verordening Maatschappelijke ondersteuning 2015.

### **Artikel 2 Second opinion.**

1. Indien naar het oordeel van de belanghebbende "Het Gesprek" niet naar wens is verlopen of indien niet ingestemd kan worden met het opgestelde verslag van Het Gesprek over de gevraagde voorziening Wmo of Jeugdhulp, dan kan de belanghebbende mondeling of schriftelijk bij het hoofd van de afdeling Gemeentewinkel een verzoek indienen voor het uitvoeren van een interne, collegiale second opinion door een andere klantmanager.
2. Voordat het verzoek bij het hoofd van de Gemeentewinkel wordt ingediend, meldt de belanghebbende bij de klantmanager mondeling of schriftelijk wat zijn ongenoegen is, zoals die door hem/haar in het gesprek zijn ervaren. Beiden spannen zich in om een oplossing te vinden voor de ervaren knelpunten.
3. Het hoofd van de Gemeentewinkel beoordeelt het verzoek en deelt dat de aanvrager schriftelijk mede.

4. Een second opinion gesprek vindt plaats binnen 10 werkdagen na indienen van het verzoek.

### **Artikel 3 Mediation.**

1. Indien na de second opinion geen overeenstemming is bereikt over het verloop van het gesprek, het opgestelde verslag of de maatwerkvoorziening, resp. de individuele voorziening, dan kan de belanghebbende bij het hoofd van de afdeling Gemeentewinkel schriftelijk een mediationgesprek aanvragen.
2. Het mediationgesprek vindt plaats onder leiding van een externe mediator tussen de klantmanager, het afdelingshoofd van de Gemeentewinkel, de hulpvrager en eventueel diens belangenbehartiger of cliëntondersteuner.
3. In het mediationgesprek wordt er naar gestreefd gezamenlijk te komen tot een regeling of oplossing waar partijen mee kunnen instemmen. Die regeling of oplossing wordt schriftelijk door partijen bevestigd.
4. Het mediationgesprek vindt plaats uiterlijk binnen 14 werkdagen na indienen van het verzoek.
5. Het college stelt de mediator beschikbaar.

### **Artikel 4 Klachtafhandeling.**

Indien een belanghebbende een klacht heeft over de wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen Wmo of Jeugdhulp door medewerkers of bestuurders van de gemeente, dan wordt die klacht afgehandeld conform de Klachtenverordening gemeente Scherpenzeel 2015.

### **Artikel 5 Kosten.**

Aan de toepassing van deze regeling over second opinion, mediation en klachtafhandeling zijn geen kosten verbonden.

### **Artikel 6 Inwerkingtreding en citeertitel.**

Deze regeling wordt aangehaald als "Nadere regeling second opinion, mediation en klachtafhandeling Wmo en Jeugdhulp" en treedt de dag na bekendmaking in werking.

Aldus vastgesteld in de vergadering van burgemeester en wethouders van 17 maart 2015.

V.J.M. van Arkel  
secretaris

B. Visser  
burgemeester

## TOELICHTING

### Algemeen

In de raadsvergadering van 18 december 2014 heeft de gemeenteraad vastgesteld, dat het gewenst is de klachtenregeling van de verordeningen Wmo en Jeugdhulp 2015 uit te breiden met een regeling voor second opinion en mediation. Via twee amendementen zijn de artikelen 19 lid 1 (Wmo) en 16 (Jeugdhulp) als volgt vastgesteld:

*Second opinion, mediation en klachtregeling*  
*Het college stelt binnen de door de raad vastgestelde kaders een regeling op voor mediation en second opinion alsmede de afhandeling van klachten van jeugdigen en ouders die betrekking hebben op de wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen als bedoeld in deze verordening.*

Via twee aangenomen moties heeft de raad het college opgedragen om de kaderstelling voor second opinion, mediation en klachtafhandeling t.b.v. aanvragen van inwoners die een beroep doen op maatschappelijke ondersteuning of jeugdhulp ter besluitvorming aan de raad voor te leggen. De gemeenteraad heeft op 5 maart 2015 ingestemd met de kaders. Nu volgt in deze Nadere Regeling de uitwerking van het besluit van de gemeenteraad.

### Het reguliere proces van melding tot maatwerkvoorziening

Op basis van het op 30 januari 2014 door de gemeenteraad vastgestelde beleidsplan Jeugdhulp 2015 – 2018 is het proces van “melding tot maatwerkvoorziening” uitgeschreven in het beleidsplan Integrale toegang en dienstverlening in het sociale domein. In dit proces kunnen inwoners zich op diverse manieren laten ondersteunen. Hieronder beschrijven we kort hoe het proces er uit ziet.

#### a) Het Gesprek

Als eigen kracht of hulp vanuit de Scherpenzeelse samenleving niet meer toereikend zijn, dan kan de inwoner zich melden bij de klantmanagers van de Gemeentewinkel voor “Het Gesprek”. De vraag van de inwoner, maar ook zijn eigen mogelijkheden of dat van zijn netwerk, staan centraal. De vraag van de inwoner wordt via “Het Gesprek” – bij voorkeur thuis - in beeld gebracht via oplossingsgerichte vraagverheldering door klantmanagers die in dienst zijn van de gemeente.

#### b) Onafhankelijke cliëntondersteuning

De inwoner wordt in de uitnodiging voor het gesprek gewezen dat een familielid of iemand anders uit het sociale netwerk bij Het Gesprek aanwezig kan zijn. We melden ook dat een inwoner onafhankelijke cliëntondersteuning van MEE Utrecht, Gooi en Vechtstreek of Stichting Welzijn Ouderen Scherpenzeel – Renswoude kan vragen, die door de gemeente wordt aangeboden. Doel van deze cliëntondersteuning is om potentiële cliënt te helpen om zijn hulpvraag te verwoorden, inzicht en overzicht te krijgen in ondersteuningsvragen en mogelijke oplossingen. Uiteraard blijft het een keuze van de hulpvrager om hier al dan niet voor te kiezen.

#### c) Vertrouwenswerk Jeugd

In de Jeugdwet is onafhankelijk vertrouwenswerk verplicht gesteld. De achtergrond daarvan is, dat als jeugdigen en ouders/verzorgers hulp en ondersteuning krijgen bij opgroeien en opvoeden, er – zeker in situaties waarbij sprake is van drang en dwang

– sprake is van afhankelijkheid. In een afhankelijkheidssituatie wordt het lastiger om het te hebben over dingen die niet goed verlopen in de hulpverlening. In die situaties kunnen jeugdigen en/of hun ouders terugvallen op een onafhankelijke vertrouwenspersoon, die hen bijstaat. Met andere woorden: iedere cliënt die vragen, klachten over en/of problemen heeft met zijn/haar (rechts)positie en over de (toeleiding naar) jeugdhulp, krijgt ondersteuning van een bij wet ingestelde onafhankelijk vertrouwenspersoon. De dienstverlening is voor de cliënten gratis.

Vertrouwenspersonen stimuleren cliënten altijd om eventuele knelpunten met professionals zelf op te lossen. Hun eerste advies is dan ook vaak: "ga er samen over praten". Vertrouwenspersonen kunnen, als de cliënt dat wil, aanwezig zijn bij dat soort gesprekken of helpen een eventuele brief op te stellen. Vaak leiden zulke gesprekken al tot een oplossing voor de cliënt en/of kan de hulpverlening daarna doorgang vinden. De toegang en toeleiding tot jeugdhulp via de gemeente valt onder de reikwijdte van de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan in elke fase van het onderzoek over jeugdhulp ingezet worden. Uiteraard blijft het een keuze van de hulpvrager om hier al dan niet voor te kiezen.

#### **d) Het Verslag/maatwerkvoorziening**

Vraag en analyse leiden tot een verslag van Het Gesprek met een maatwerkvoorziening. De hulpvrager krijgt het verslag toegezonden met de vraag of het verslag een juiste weergave is van Het Gesprek en de geformuleerde oplossingen. De hulpvrager krijgt de gelegenheid om te reageren op de inhoud van het verslag. Het resultaat is een maatwerkvoorziening van alle activiteiten die bijdragen aan de gewenste oplossing van de hulpvraag. We streven naar het bereiken van consensus met degene die hulp of ondersteuning vraagt. De klantmanager stemt zo nodig af met andere lokale-, of regionale professionals als dat voor het vaststellen van de juiste ondersteuning nodig is.

#### **e) Besluit, beschikking en eventueel bezwaar.**

Een onderzoek tot gemeentelijke ondersteuning wordt altijd afgerond met een beslissing namens het college (tenzij de inwoner zijn ondersteuningsvraag intrekt). De hulpvrager ontvangt daarover een beschikking. Tegen deze beschikking is bezwaar en beroep mogelijk op grond van de Algemene wet bestuursrecht. Hoe dat moet, staat in de bijlage die bij iedere beschikking wordt gevoegd. Het bezwaarschrift wordt door de onafhankelijke intergemeentelijke bezwarencommissie behandeld. Daarna kan beroep bij de rechtbank worden ingesteld.

#### **Klachtafhandeling**

Los van het verzoek om een second opinion of een mediationgesprek bestaat de mogelijkheid voor de inwoner om een schriftelijke klacht in te dienen over de bejegening of het gedrag van de medewerker jegens de inwoner. Daarvoor is de Klachtenverordening gemeente Scherpenzeel 2015 vastgesteld. Deze schriftelijke klachten worden door een gemeentelijke klachtencoördinator behandeld.

#### **Veiligheid**

Veiligheid staat altijd voorop. Een verzoek om een second opinion of mediation mag niet ten koste gaan van veiligheid. We volgen in die situatie altijd de vijf stappen in de "Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling". Die zijn:

1. *In kaart brengen van signalen*
2. *Overleggen met collega en eventueel raadplegen Veilig Thuis c.q. Nieuwe Jeugdbescherming*

3. *Gesprek met de inwoner*
4. *Wegen van het geweld of de kindermishandeling, bij twijfel altijd Veilig Thuis of Nieuwe Jeugdbescherming raadplegen*
5. *Beslissen: hulp organiseren of melden*

### **Registratie**

Registratie van meldingen in het kader van deze regeling vindt plaats door het afdelingshoofd van de Gemeentewinkel.

## **ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING**

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In dit artikel zijn de begripsbepalingen opgenomen, die verder geen toelichting behoeven. Bij een aantal begrippen verwijzen we naar de verordeningen.

### **Artikel 2 Second opinion**

In verre weg de meeste gevallen leidt het hier boven geschetste proces tot een door de inwoner gewenste oplossing van zijn ondersteuningsvraag. Desondanks kan het gebeuren dat een inwoner niet tevreden is over:

1. Het verloop van Het Gesprek
2. De inhoud van het gespreksverslag of de geformuleerde maatwerkvoorziening.
3. De bejegening of het gedrag van een medewerker tegenover de inwoner.

In de eerste twee gevallen kan second opinion en mediation worden aangevraagd. In het laatste geval kan een schriftelijke klacht worden ingediend op basis van de Klachtenverordening.

De volgende mogelijkheden voor second opinion staat de hulpvrager ter beschikking in de verschillende stadia van het onder het artikel 2 geschetste ondersteuningsproces:

#### **- Het Gesprek**

Indien de hulpvrager van mening is dat 'Het Gesprek' niet naar wens is verlopen, dan bespreekt de hulpvrager zijn feedback met de desbetreffende klantmanager: ga er samen over praten! Vaak leidt dat in de praktijk al tot een oplossing. Een conclusie kan bijvoorbeeld zijn, dat het goed is om onafhankelijke cliëntondersteuning van bijv. MEE in te schakelen en Het Gesprek opnieuw te voeren.

Als de feedback naar het gevoel van de hulpvrager niet het gewenste resultaat heeft, dan kan hij/zij bij het afdelingshoofd van de Gemeentewinkel een nieuw gesprek met een andere klantmanager aanvragen (second opinion). De hulpvrager geeft bij het afdelingshoofd gemotiveerd aan waarom hij/zij tot dit verzoek komt. Dat kan mondeling of schriftelijk. De inwoner kan bijv. ook vragen om een persoonlijk gesprek met het afdelingshoofd. Het afdelingshoofd vraagt de klantmanager vervolgens om een reactie. Het afdelingshoofd neemt vervolgens een besluit op het verzoek en deelt dat de hulpvrager schriftelijk mede. Deze procedure (van verzoek tot het eventueel plaatsvinden van het tweede gesprek) duurt maximaal 10 werkdagen.

#### **- Het maatwerkarrangement (Wmo)/individuele voorziening (Jeugd)**

Op basis van de analyse van de hulpvraag stelt de klantmanager op basis van het gesprek een verslag inclusief een maatwerkarrangement op. Als de cliënt het niet eens is



met de conclusie die wordt getrokken in het verslag van Het Gesprek, dan meldt hij/zij dat schriftelijk bij de klantmanager met vermelding van reden. Klantmanager en hulpvrager gaan met elkaar in gesprek of dat leidt tot een aangepast maatwerkarrangement.

Als de feedback naar het gevoel van de hulpvrager niet het gewenste resultaat heeft, dan kan hij/zij bij het afdelingshoofd van de Gemeentewinkel schriftelijk of mondeling verzoeken om een second opinion door middel van een nieuw gesprek over het maatwerkarrangement door een andere klantmanager. De hulpvrager geeft bij het afdelingshoofd gemotiveerd aan waarom hij/zij tot dit verzoek komt. Het afdelingshoofd vraagt de klantmanager om een reactie. Het afdelingshoofd neemt vervolgens een besluit op het verzoek en deelt dat de hulpvrager schriftelijk mede. Binnen een termijn van 10 werkdagen is het besluit op het verzoek genomen en zijn eventueel de bevindingen van de second opinion afgerond onder de verantwoordelijkheid van de nieuwe klantmanager met een – al dan niet gewijzigd – maatwerkarrangement. Binnen de genoemde periode van 10 dagen is het maatwerkarrangement aan de hulpvrager voorgelegd.

### **Artikel 3 Mediation**

Als ook na een second opinion geen overeenstemming bereikt wordt, dan kan de belanghebbende bij het afdelingshoofd Gemeentewinkel een gemotiveerd (schriftelijk) verzoek doen voor een mediationgesprek. Dit gesprek vindt plaats tussen klantmanager, afdelingshoofd Gemeentewinkel, de hulpvrager en de mediator, waarbij er naar gestreefd wordt gezamenlijk te komen tot een regeling waar partijen mee kunnen instemmen.

Het mediationgesprek vindt plaats uiterlijk binnen 14 werkdagen na indienen van het verzoek. Een regeling of oplossing wordt schriftelijk door partijen bevestigd. Het college stelt de externe mediator beschikbaar en doet daarvoor een beroep op iemand die ingeschreven is in het register van de Mediators vereniging.

### **Artikel 4 Klachtafhandeling**

Elke inwoner heeft het recht om over de wijze waarop een medewerker, werkzaam onder verantwoordelijkheid van de gemeente, zich in een bepaalde aangelegenheid tegen hem of een ander heeft gedragen, een mondelinge of schriftelijke klacht in te dienen. De klachtenregeling is vastgelegd in de Klachtenverordening, die op 5 maart 2015 door de gemeenteraad is vastgesteld. Deze klachtenregeling geldt ook voor de wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen in het kader van de Wmo en Jeugdhulp. Daarom werken we geen afzonderlijke klachtenregeling uit, want de Klachtenverordening 2015 is integraal van toepassing.

### **Artikel 5 Kosten.**

Degene die een beroep doet op de regeling second opinion en mediation opinion is daarvoor geen vergoeding verschuldigd.

### **Artikel 6 Inwerkingtreding en citeertitel.**

Dit artikel behoeft geen nadere toelichting.