



13 GR 2711

GEMEENTERAAD
Vergadering van

- 3 OKT. 2013

AANGENOMEN

Motie onafhankelijk klachtenmeldpunt Wmo

De gemeenteraad van Rotterdam, bijeen in vergadering op donderdag 3 oktober 2013 bij agendapunt 8, Huishoudelijke verzorging, evaluatie transitie,

constaterende dat er een aanzienlijke drempel is, vooral voor ouderen, om een klacht of signaal in te dienen bij de gemeente of de zorgaanbieder over een Wmo voorziening,

overwegende dat

- het heel belangrijk voor de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo is dat er een zuiver en zo volledig mogelijk beeld bestaat van de problemen in die uitvoering,
- een onafhankelijk, dus 'veilig' klachtenmeldpunt goed kan registreren welke problemen er zijn in de uitvoering,
- deze registratie een belangrijk instrument bij besluitvorming van college en raad kan zijn,

verzoekt het college om, in overleg met SPA 22, Rotterdam en VGR, een voorstel te maken voor een onafhankelijk klachtenmeldpunt voor de Wmo,

en gaat over tot de orde van de dag.

Josine Strörmann
SP

Deborah Middelman
VVD

Een summiere uitwerking ter toelichting:

Een klachtenmeldpunt heeft o.i.hooguit een of twee parttime medewerkers, met uitstekende kennis van de materie, nodig en kan wellicht worden gehuisvest bij MEE Rotterdam. Het meldpunt heeft natuurlijk een website met directe reactiemogelijkheid. Het moet mogelijk zijn om gratis te bellen en er moet een terugbelservice zijn. Het telefoonnummer en e-mailadres moeten volledig losstaan van de gemeente of welke organisatie dan ook. Alle klachten en signalen worden geregistreerd. Klachten kunnen anoniem worden gemeld, of niet anoniem. Desgevraagd worden klachten doorgestuurd naar de gemeente of de zorgaanbieder maar dit hoeft niet. Na het doorsturen moet de gemeente of de aanbieder terugkoppelen naar het meldpunt.

Bij de start van het meldpunt moet er een publiciteitscampagne komen, vergelijkbaar met die van de Huiselijk Geweld actie van enige jaren terug. Op alle sites van aanbieders en gemeente moeten links verschijnen naar het meldpunt.

MET ALGEMENE STEUNINGEN.

4/10