

Oplegvel

1.	Onderwerp	Bezwaar- en klachtenafhandeling bij jeugdhulp		
2.	Rol van het samenwerkingsorgaan Holland Rijnland	X platformtaak		
3.	Regionaal belang	Bezwaar- en klachtenafhandeling is onderdeel van jeugdhulp		
4.	Behandelschema: DB Colleges PHO DB Gemeenteraad DB AB Gemeenteraad	Datum: Informerend	Datum: Adviserend	Datum: Besluitvormend
			12 december 2014	
5.	Advies PHO	Positief te adviseren over het voorstel om: 1. bezwaren met betrekking tot jeugdhulpbeschikkingen en –besluiten door gemeenten zelf te laten behandelen; en 2. bejegeningklachten door de organisatie van herkomst te laten behandelen.		
6.	Reden afwijking eerdere besluitvorming en wijze afwijken	In de DVO Holland Rijnland - SP71 is opgenomen dat SP71 alle bezwaren jeugdhulp kan behandelen. Bezwaarafhandeling door de gemeenten zelf past bij de verantwoordelijkheid en de eigen invulling die gemeenten zelf willen geven aan JGT's.		
7.	Essentie van het voorstel (annotatie zoals op agenda staat)	Voorgesteld wordt bezwaren door gemeenten zelf af te laten handelen waarbij samenwerking in subregio's georganiseerd kan worden. Klachten in de zin van de Awb (bejegeningklachten) door de organisatie van herkomst laten behandelen.		
8.	Inspraak	nvt		
9.	Financiële gevolgen	Geen. In de DVO staat bezwaar- en klachtenafhandeling door SP71 als PM-post opgenomen.		

10.	Bestaand Kader	Beleidsplan 'Hart voor de jeugd' Verordening jeugdhulp Dienstverleningsovereenkomst HR-SP71
11.	Lokale context (in te vullen door griffier)	nvt

* weghalen wat niet van toepassing is

Adviesnota PHO

Vergadering: PHO

Datum: 12 december 2014

Locatie:

Agendapunt:

Onderwerp:

Bezwaar- en klachtenafhandeling bij jeugdhulp

Beslispunten:

Positief te adviseren over het voorstel om:

1. bezwaren met betrekking tot jeugdhulpbeschikkingen en –besluiten door gemeenten zelf laten behandelen; en
2. bejegeningklachten door de organisatie van herkomst te laten behandelen.

Inleiding:

Op grond van de Jeugdwet zullen vanaf 1 januari 2015 besluiten worden genomen, die vallen onder de Algemene wet bestuursrecht. Tegen deze besluiten kan dan ook bezwaar worden gemaakt, althans als het een formeel besluit is en er een beschikking afgegeven is. Overigens kan een klant in alle gevallen om een beschikking vragen. Opgemerkt wordt dat het besluit formeel van de gemeente is. De functionaris van het Jeugd- en Gezinsteam geeft beschikkingen af namens het college, wat betekent dat de verantwoordelijkheid formeel bij de gemeenten blijft.

Op het moment dat er bezwaarschiften worden ingediend op jeugdhulpbeschikkingen en -besluiten, moet er een keuze worden gemaakt wie deze gaat behandelen. Er kan nu nog geen reële inschatting gemaakt worden over het aantal te verwachten bezwaren. Landelijk is er de verwachting dat er binnen 3D een toename zal zijn van 50% meer bezwaren. Jeugd maakt hier onderdeel van uit. Gezien het feit dat er niet in alle gevallen beschikkingen afgegeven worden en de werkwijze die door de JGT's voorgestaan wordt, lijkt het aannemelijk dat de toestroom van bezwaren zeker in eerste instantie overzichtelijk zal zijn. Daarbij is er het eerste jaar continuering van zorg, waardoor de mogelijkheid in bezwaar te gaan zich vooral voor zal doen bij nieuwe gevallen. Dat betekent dat er de eerste twee jaren gelegenheid is ervaring op te doen om na de aanbesteding in 2016 opnieuw een keuze te maken hoe de bezwaren af te handelen.

Beoogd effect:

Bezwaar en klachtafhandeling passend bij de wijze waarop gemeenten hun JGT's inzetten.

Argumenten:

1.1 Gemeenten willen de JGT's 'dichtbij zichzelf' houden

Het behandelen van bezwaren is daar onderdeel van. Ook kan er geen integrale behandeling van de bezwaren als er sprake is van participatie, wmo-aspecten of anderszins, plaatsvinden, als de bezwaren door SP71 behandeld worden.

1.2 de achtergrond van de betrokken functionarissen is heel divers

Gezien de diverse achtergrond van genoemde functionarissen lijkt het de meest praktische oplossing dat bejegeningklachten behandeld worden door de organisatie van herkomst van de betreffende functionaris.

Volgens de Jeugdwet zijn de jeugdhulpaanbieders verantwoordelijke voor het effectief en laagdrempelig bemiddelen bij en afhandelen van klachten van cliënten. Uit een inventarisatie bij de grote aanbieders blijkt dat zij al een klachtenregeling hebben. Een steekproef bij de kleine aanbieders laat zien dat ook zij aan de regels met betrekking tot klachten voldoen.

Kanttekeningen/risico's:

1,2 Door de bezwaarafhandeling door de gemeenten zelf te laten doen, bestaat de kans dat belangen verschillende gewogen worden.

Het solidariteitsprincipe waarmee gemeenten de samenwerking binnen de jeugdhulp aangegaan zijn, zou hierdoor onder druk kunnen komen te staan. Daarom is monitoren binnen Holland Rijnland van bezwaarafhandeling gewenst, evenals het gezamenlijk werken aan deskundigheidsbevordering. Ook kunnen gemeenten eenzelfde deskundige in hun commissie bezwaarschriften benoemen.

Financiën:

Geen. In de DVO Holland Rijnland – Servicepunt 71 staat bezwaar- en klachtenafhandeling als PM post opgenomen. Bij uitbesteden in de subregio regelen gemeenten dit onderling.

Eventuele bezwaren en klachten omtrent de contractering worden wel door Holland Rijnland/Servicepunt71 afgehandeld.

Communicatie:

De colleges van de betrokken gemeenten informeren over dit advies.

Evaluatie:

De eerste twee jaren gelegenheid is ervaring op te doen om daarna opnieuw een keuze te maken hoe de bezwaren en de klachten af te handelen.

Bijlagen:

1. notitie bezwaar- en klachtenafhandeling

Bijlage:

Bezwaar- en klachtenafhandeling op het gebied van de Jeugdwet binnen Holland Rijnland

Bezwaren

Op grond van de Jeugdwet zullen vanaf 1 januari 2015 besluiten worden genomen, die vallen onder de Algemene wet bestuursrecht. Tegen deze besluiten kan dan ook bezwaar worden gemaakt, althans als het een formeel besluit is en er een beschikking afgegeven is. Overigens kan een klant in alle gevallen om een beschikking vragen. Opgemerkt wordt dat het besluit formeel van de gemeente is. De functionaris van het Jeugd- en Gezinsteam geeft beschikkingen af namens het college, wat betekent dat de verantwoordelijkheid formeel bij de gemeenten blijft.

Op het moment dat er bezwaarschiften worden ingediend, op jeugdhulpbeschikkingen en -besluiten, moet er een keuze worden gemaakt wie deze gaat behandelen. Er kan nu nog geen reële inschatting gemaakt worden over het aantal te verwachten bezwaren. Landelijk is er de verwachting dat er binnen 3D een toename zal zijn van 50% meer bezwaren. Jeugd maakt hier onderdeel van uit. Gezien het feit dat er niet in alle gevallen beschikkingen afgegeven worden en de werkwijze die door de JGT's voorgestaan wordt, lijkt het aannemelijk dat de toestroom van bezwaren zeker in eerste instantie overzichtelijk zal zijn. Daarbij is er het eerste jaar continuering van zorg, waardoor de mogelijkheid in bezwaar te gaan zich vooral voor zal doen bij nieuwe gevallen. Dat betekent dat er de eerste twee jaren gelegenheid is ervaring op te doen om daarna opnieuw een keuze te maken hoe de bezwaren af te handelen. Ook over de aantallen bezwaren zal dan meer duidelijkheid zijn.

Behandelen van de bezwaren

Er zijn twee mogelijkheden, namelijk op Holland Rijnland-niveau een bezwaarschiftencommissie in te richten of afhandeling door gemeenten zelf. Holland Rijnland heeft thans geen eigen commissie bezwaarschiften. In de DVO met SP71 is voorzien in de mogelijkheid de bezwaren op jeugdhulpbeschikkingen en -besluiten af te handelen. De vraag is of er voldoende draagvlak bestaat om dit soort bezwaren door SP71 te laten behandelen, omdat gemeenten de JGT's 'dichtbij zichzelf' willen houden en behandelen van bezwaren is daar onderdeel van. Ook kan er geen integrale behandeling van de bezwaren als er sprake is van participatie, wmo-aspecten of anderszins, plaatsvinden, als de bezwaren door SP71 behandeld worden.

De voorkeur gaat uit naar de optie gemeenten zelf hun bezwaarschiften op jeugdhulpbeschikkingen en -besluiten af te laten handelen. Dat betekent ook dat op het moment dat er een aanpassing van de DVO met SP71 plaatsvindt, dit punt meegenomen moet worden. Waarbij opgemerkt wordt dat deze er als PM post in opgenomen staat. Eventuele bezwaren en klachten omtrent de contractering worden wel door Holland Rijnland/Servicepunt71 afgehandeld.

Gemeenten hebben vervolgens de mogelijkheid hun bezwaren op jeugdhulpbeschikkingen en -besluiten, te behandelen zoals zij dat zelf gewend zijn te doen binnen het sociaal domein of kunnen in subregionaal verband afspraken te maken. Voordeel van subregionaal organiseren

is dat er gemakkelijker expertise aangetrokken en opgebouwd kan worden op het gebied van jeugdzorg. Het initiatief tot samenwerking in subregionaal verband ligt bij de gemeenten zelf.

Risico

Door de bezwaarafhandeling door de gemeenten zelf te laten doen, bestaat de kans dat belangen verschillende gewogen worden. Het solidariteitsprincipe waarmee gemeenten de samenwerking binnen de jeugdhulp aangegaan zijn, zou hierdoor onder druk kunnen komen te staan. Daarom is monitoren binnen Holland Rijnland van bezwaarafhandeling gewenst, evenals het gezamenlijk werken aan deskundigheidsbevordering. Ook kunnen gemeenten eenzelfde deskundige in hun commissie bezwaarschriften benoemen.

Klachten

Naast bezwaren kunnen er ook bejegeningklachten in gediend worden. Hier wordt dan bedoeld klachten die te maken hebben met gedrag van en bejegening door de ambtenaar, medewerker van het JGT of hulpverlener op grond van de Algemene wet bestuursrecht. Gezien de diverse achtergrond van genoemde functionarissen lijkt het de meest praktische oplossing dat de klacht behandeld wordt door de organisatie van herkomst van de betreffende functionaris.

Inhoudelijke klachten over bijvoorbeeld de wijze van uitvoeren van een behandeling vallen hier niet onder. Hiervoor geldt andere regelgeving en dit hoort eveneens thuis bij de organisatie van herkomst. Volgens de Jeugdwet zijn de jeugdhulpaanbieders verantwoordelijke voor het effectief en laagdrempelig bemiddelen bij en afhandelen van klachten van cliënten. Uit een inventarisatie bij de grote aanbieders blijkt dat zij al een klachtenregeling hebben. Een steekproef bij de kleine aanbieders laat zien dat ook zij aan de regels met betrekking tot klachten voldoen.

Besluiten

1. Bezwaren door gemeenten zelf te laten behandelen
2. Bejegeningklachten door de organisatie van herkomst te laten behandelen