



Bijlage bij webtekst Medezeggenschap op complexniveau

Leidraad 'Hoe kunnen we een probleem aanpakken?'

Om bij het aanpakken van problemen de weg te kunnen vinden in het doolhof van wetten, verantwoordelijke organisaties en belangenorganisaties ontwikkelden Woonbond en LOC Zeggenschap in zorg een leidraad voor huurdersorganisaties/bewonerscommissies, cliëntenraden en Wmo-raden.

Als een huurder of cliënt een probleem aankaart, dan kunnen onderstaande vragen helpen om uit te vinden bij wie je moet zijn en welke procedure er gevolgd moet worden om het probleem op te lossen :

1. Wat is het probleem?

Voor bewoners kan het lastig zijn om precies aan te geven wat het probleem is. Vaak halen mensen er van alles bij om het probleem (nog) groter te maken. Probeer zo nauwkeurig mogelijk te formuleren wat het probleem is dat opgelost moet worden.

2. Om welke voorziening gaat het?

Voorzieningen kunnen verstrekt worden op grond van verschillende wetten en regelingen. Daarom is belangrijk om nauwkeurig in kaart te brengen om welke voorziening het gaat en onder welke wet of regeling die voorziening valt.

3. Wie is de aanbieder?

Als bekend is om welke voorziening het gaat, volgt daar meestal direct uit wie de aanbieder is van deze voorziening.

4. Wat is de woonsituatie van degene die het probleem aankaart?

Woont degene die het probleem aankaart in een huurhuis, koopwoning, verzorgingshuis of in een andere woonsituatie? Of speelt de woonsituatie geen rol?.

5. Wie is in die situatie de belangenbehartiger?

In een huurhuis kan dat een huurdersorganisatie of een bewonerscommissie zijn; in een zorginstelling de cliëntenraad; bij een koopwoning bijvoorbeeld de Vereniging Eigen Huis of bij een Wmo-voorziening de Wmo-raad.

6. Onder welke wet valt die belangenbehartiger?

Als bekend is wie de belangenbehartiger is, dan is ook bekend op welke wet die belangenbehartiger zich kan beroepen en welke procedure die kan volgen om het probleem aan te kaarten.

U kunt de antwoorden op de vragen in onderstaande schema invullen.

	Wonen	Zorg	Wmo
Wat is het probleem?			
Welke voorziening?			
Wie is de aanbieder?			
Wat is de woonsituatie?			
Wie is de belangenbehartiger?			
Onder welke wet valt die?			

De volledige leidraad is verkrijgbaar bij uw Woonbondconsulent. Op uw verzoek wil uw consulent de leidraad graag komen toelichten..