

Aanwezig:

Lia Trentelman, Ben Huis in 't Veld, Enrico Tempert, Jan Ekelenkamp, Will Slooijer, Ben Schothans, Gerard Ingenhoest, Roel van de Berg, Ank Heemskerk, Jan Runneboom, Mark Paalman. SDW: Evelien Hondebrink

Afwezig met kennisgeving: Peter Rijk, Ben Kogelman, Arthur van der Woude, Eelco Vermeij, Anton Bruggeman

***Het thema van deze avond is: Klachtenprocedure of vertrouwenspersoon?***

*In de contacten met de gemeente Hellendoorn lopen mensen soms tegen problemen op. Dit kunnen problemen zijn omdat een aanvraag niet gehonoreerd wordt, maar ook omdat er iets mis gaat in de communicatie tussen de ambtenaar en de burger. Als je het niet eens bent met het niet toekennen van een aanvraag, kun je een bezwarenprocedure bij de gemeente starten en staat daarna meestal beroep bij de rechter open. Echter in het geval van miscommunicatie, op welke wijze dan ook, dan kun je naar de klachtencommissie van de gemeente en in tweede instantie naar de Nationale Ombudsman, waar de gemeente Hellendoorn bij is aangesloten. Is dit de juiste weg of kan het ook anders?*

1. Opening

Gerard Ingenhoest opent de vergadering en heet iedereen welkom. Arthur van der Woude was helaas verhinderd, hij zal als voorzitter waarnemen. In het bijzonder een welkom voor gastspreker Johan Feenstra en de aanwezigen op de publieke tribune. Het onderwerp van deze avond spreekt enorm aan gezien de 11 personen op de publieke tribune.

2. Klachtenprocedure of vertrouwenspersoon?

- Gastspreker Johan Feenstra, directeur Zorgbelang Overijssel. Zorgbelang houdt zich bezig met meldpunten en ombudsfuncties binnen gemeenten en advies op het gebied van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Zorgbelang is actief in 25 gemeenten en dhr. Feenstra geeft aan dat meerdere gemeenten zoekende zijn naar een passende oplossing voor het vormgeven van de positie van klachtenfunctionaris /vertrouwenspersoon. Er zijn vier functies die onderdeel uitmaken bij cliëntondersteuning. Onafhankelijke cliëntondersteuner, vertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en ombudsman. Aan de hand van een matrix worden de verschillen besproken.

Clientondersteuning dient onafhankelijk zijn en deze functie laat zich dan ook niet combineren met de positie vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.

Een vertrouwenspersoon is laagdrempelig, biedt een luisterend oor en denkt mee met de cliënt. Hij heeft geen oordeel achter en staat naast de cliënt.

De onafhankelijke cliëntondersteuning dient als voorportaal en de ondersteuner verricht hiervoor werkzaamheden. De vertrouwenspersoon moet een aparte functie zijn, zodat er geen sprake is van belangenverstrengeling.

---

Als voorbeeld wordt de ombudscommissie in gemeente Dalfsen toegelicht. Deze heeft als taak het verzamelen van signalen. Zij vertalen dit in adviezen naar de gemeente. Hier is het een vrijwillige beleidsmatige functie. Er wordt geen persoonlijke casuïstiek behandeld.

De Wmo-raad vraagt zich af of er ten aanzien van de gemeente Hellendoorn een goede tussenweg mogelijk is, voordat een klacht in het formele circuit beland. Bij het zorgloket dient de vraag verhelderd worden. Wanneer het bij het loket vastloopt, wat zijn dan de beste mogelijkheden, voordat de stap naar de formele klachtenprocedure ingezet wordt.

Een klachtenfunctionaris heeft vaak een bepaalde loyaliteit naar een organisatie. Voor een gemeente zou deze dan ook niet in dienst moeten zijn van de desbetreffende gemeente.

De onafhankelijkheid is altijd een lastig punt wanneer de gemeente opdrachtgever is. En beperk je dit tot de Wmo of trek je dit breder?

Wet kwaliteit, klachten, en geschillenzorg: Alle zorginstellingen moeten een onafhankelijke klachtenfunctionaris hebben.

### 3. **Concept-notulen november 09-02-2016**

Pag. 1: N.a.v. 'De gemeenteraad dringt nu ook aan op eerdere evaluatie over de toekenning huishoudelijke hulp.' De eerste stap is de bijeenkomst op 19 april van de commissie SLZ, verder is nog geen evaluatie.

De ouderenbonden geven nog aan dat ze de betutteling zat zijn. Cliënten zouden zelf aan moeten kunnen geven wat je gedaan wilt hebben als hulp in de huishouding.

Foto's staan als powerpointpresentatie op dropbox.

Notulen worden onder dank vastgesteld.

### 4. **Projectgroepen Participatie-overleg, Woonservicegebieden**

Woonservicegebieden: Er wordt een interviewlijst samen gesteld.

A.s. maandag is er een breed participatie overleg met ouderenbonden, Wmo-raad, Cliënten platform.

Mantelzorg; De projectgroep heeft een brief opgesteld als reactie op het mantelzorgarrangement. Het is geen formeel advies, omdat er geen financiële evaluatie heeft plaatsgevonden. Angela Mak (publiek tribune) geeft aan dat het budget voor 2015 voor het mantelzorgarrangement geoormerkt is. De wethouder moet hiermee terugkomen naar de raad.

### 5. Rondvraag

Geen opmerkingen

### 6. Sluiting

### **Doorlopende actielijst**

	<b>Wat</b>	<b>Wie</b>	<b>Wanneer</b>
16.1	Doorlopende actielijst bijhouden themagroepen	SDW	