

Aan het College van Burgemeester en Wethouders
van de gemeente Hellendoorn
Postbus 200
7440 AE Nijverdal

Nijverdal, 28 februari 2022

Betreft: Advies vertrouwenspersoon / klachtenfunctionaris

Wmo-raad Hellendoorn
Constantijnstraat 32 a
7442 ME Nijverdal
0548-638810
www.wmoraadhellendoorn.nl

Geacht College,

N.a.v. uw adviesverzoek inzake vertrouwenspersoon / klachtenfunctionaris komen wij met onderstaand advies.

In uw adviesaanvraag geeft u aan dat de gemeente Hellendoorn een relatief zware klachtenprocedure hanteert. In bijlage 2 van de notitie Cliëntondersteuning 2022 maakt u melding van het gegeven dat gemeente breed de gemeente Hellendoorn slechts ca. 1 klacht per jaar ontvangt. Beide gegevens alleen al moeten genoeg aanleiding zijn om zowel bij het bestuur als de directie van de gemeente Hellendoorn alle bellen te doen laten rinkelen.

Uw opmerking “op dit moment denken wij dat het niet noodzakelijk is om een vertrouwenspersoon aan te stellen” kunnen wij dan ook geheel niet ondersteunen. Uit uw opstelling spreekt meer de opvatting dat een klacht een bedreiging is, dan dat het gezien moet worden als een kans. Welke zichzelf serieus nemende professionele organisatie kan zich een dergelijke opstelling permitteren?

De wens van een vertrouwenspersoon / klachtenfunctionaris leeft al heel lang bij de Wmo-adviesraad. Keer op keer krijgen we de reactie: is niet noodzakelijk, we krijgen immers bijna geen klachten. Als je geen brievenbus hebt krijg je ook geen post. Om de noodzaak van een dergelijke functionaris aan te tonen en om de impasse zoals wij die ervaren te doorbreken, doen wij u concreet advies/voorstel voor een pilot.

Ter voorbereiding van dit advies hebben wij als Wmo-raad contact opgenomen met het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR). Het LSR heeft kennis en ervaring op het gebied van vertrouwenspersonen en klachtenfunctionarissen. Bij een aantal gemeenten hebben zij een dergelijke functionaris aan het werk. Op basis van onze informatie en hun eigen ervaring hebben zij, geheel vrijblijvend, een jaarbudget van ca. € 10.000,- voor een dergelijke pilot geraamd. Voor inhoudelijke informatie over dit voorstel verwijs ik u naar bijgaande offerte.

Met dit voorstel voor een begrensde pilot, doen wij een ultieme poging u van de noodzaak van een dergelijk functionaris te overtuigen. Ons advies luidt om een budget van € 10.000,- beschikbaar te stellen om daarmee een begrensde pilot voor een vertrouwenspersoon / klachtenfunctionaris op te starten.

Mocht u nadere informatie over de kennis en ervaring van het LSR wensen dan stellen wij u voor om rechtstreeks contact op te nemen met mevr. Sijsma van het LSR. Zij is op de hoogte van deze briefwisseling. Wij wachten uw nadere stappen af.

Met vriendelijke groet,



H.J. (Hans) Manschot
Voorzitter Wmo-raad gemeente Hellendoorn



Wmo-raad Hellendoorn
Constantijnstraat 32 a
7442 ME Nijverdal
0548-638810
www.wmoraadhellendoorn.nl

Bijlage: Concept offerte vertrouwenspersoon dd. 4 februari 2022