

Secretariaat:  
Dhr. S. Rienstra  
Heerenweg 204  
1768 BK Barsingerhorn  
e-mail: rienstra.siep@gmail.com  
telefoon: 0224-531611/06-20769802

Datum: 15 maart 2017

Kenmerk: U2017-004

Onderwerp: **Advies m.b.t klachtenprocedure Incluzio**

Aan: Het college van B&W van de gemeente Hollands Kroon

Geacht college,

In januari mocht de Wmo adviesraad van Incluzio haar regeling "Complimenten en Klachten" ontvangen (*De ingangsdatum van de regeling is 1 juli 2016*).

In onze vergadering van 2 maart hebben we deze regeling besproken.

We hebben een aantal voorstellen voor verbetering c.q. aanscherping en enkele vragen.

*(Bij onze opmerkingen sluiten we aan bij de paragraaf-indeling van het document van Incluzio, voorstellen en vragen zijn genummerd om de beantwoording te vergemakkelijken)*

### **Par 1.1 Wijkteams**

Voorstel 1: vermelden op welke manier de wijkteams zijn verdeeld over de regio en de namen van de sociaal ondernemers vermelden (eventueel in een bijlage). Op die manier is het duidelijk welke leidinggevenden kunnen worden aangesproken wanneer er complimenten of klachten zijn.

Onderaan in deze paragraaf wordt vermeld: 'dat we het vertrouwen willen herstellen'; dit hoort ons inziens in feite bij het stukje tekst (1.2) over klachten

### **Par. 1.2 Waarover kun je klagen?**

In het document worden vier gronden voor klachten genoemd: bejegening, behandeling, bereikbaarheid en manier van begeleiding.

Voorstel 2: beperk de gronden voor klachten niet vooraf: elke klacht over organisatie of mensen zou in behandeling moeten worden genomen (denk aan voorlichting, informatievoorziening, niet reageren op e-mails, niet nakomen van mondelinge of telefonische toezeggingen, onnodige doorlooptijden voor klachtafhandeling, inhoud van een gespreksverslag etc.).

### **Par 1.3 Bezwaar tegen een besluit**

Ons is niet duidelijk of álle ondersteuning en begeleiding (met name als deze door wijkteam-medewerkers zelf wordt gegeven) áltijd vergezeld gaat van een op de persoon gericht besluit, waartegen bezwaar gemaakt kan worden (er is ons namelijk – vanuit de Gemeente - eens mondeling verteld, dat als Incluzio-medewerkers zélf de ondersteuning of begeleiding invullen, dat dit dan onder het algemene delegatiebesluit van de gemeente aan Incluzio valt en dat hiervoor geen individueel – voor bezwaar vatbaar – besluit voor hoeft te worden genomen).

Als dit laatste correct is (wat niet te hopen is), dan kunnen deze cliënten alleen in de klachtenprocedure terecht en niet meer in de bewaar-procedure. Dit zou een vorm van ongelijke

behandeling zijn; daar zouden we ernstig bezwaar tegen maken.

Vraag 1: Kunt u ons hier duidelijkheid over geven?

Vraag 2: Een aanvullende vraag hieromtrent is ook, dat als Inluzio zélf de hulp biedt of er dan wél altijd een verslag van het keukentafelgesprek wordt opgesteld en met de cliënt gedeeld.

Voorstel 3: In dit document staat een link naar de website: voorstel om een voorbeeldbrief voor klachten/ bezwaar in een bijlage bij de regeling toe te voegen.

Bij bezwaar staat vermeld dat 'de gemeente dan nog een keer moet kijken naar het besluit en een tweede besluit moet nemen (beslissing op bezwaar)'. Hiervoor kan het zijn dat de gemeente met u in gesprek gaat'. In de procedure van de Gemeente voorafgaand aan 1 juli 2016 was er sprake van een commissie van Bezwaar waarin zowel gemeente (in dit geval Inluzio) gehoord wordt als wel de persoon die een bezwaar indient.

Vraag 3 is: hoort hier te staan 'het kan zijn dat' of is er sprake van de verplichting om beide partijen bij bezwaar te horen, afzonderlijk of samen?

## **Par 2. Een klacht indienen**

### **Stap 1**

De stappen 1a en 1b zijn ons inziens interne procedures, uitgevoerd door Inluzio-medewerkers.

Voorstel 4: Het zou overigens wenselijk zijn, als hier ook reactie-termijnen worden opgenomen (ontvangstbevestiging en inhoudelijke follow-up).

Alleen bij stap 1c wordt een 'buitenstaander' betrokken.

Voorstel 5: Bij stap 1b zou ons inziens nog toegevoegd kunnen worden, dat een cliënt – als alternatief voor een klacht - ook om een contra-expertise kan vragen van iemand van een ander wijkteam.

Vraag 4: Het indienen van een klacht vraagt bepaalde vermogens of vaardigheden van de klant om dit te kunnen doen. In hoeverre wordt hier door Inluzio rekening mee gehouden?

Vraag 5: De vraag is ook of de klant niet de angst heeft dat wanneer hij/zij een klacht indient, dit mogelijk in zijn of haar nadeel zou kunnen werken bij het verkrijgen van maatwerk, c.q. ondersteuning die de persoon of betrokkene nodig heeft. Wat doet Inluzio om deze angst weg te nemen?

Voorstel 6: Wanneer het gaat om kwetsbare personen is het de vraag of de regeling wel gelezen wordt en of zij de mogelijkheid hebben om op deze manier te werken. Mogelijk zou de regeling gepromoot moeten worden bij de cliënten en cliëntondersteuners.

### **Stap 2 Klacht bespreken met Inluzio**

Voorstel 7: Hier staat vermeld het begrip onafhankelijke *klantondersteuners*: is het voor het algemeen gebruik van begrippen makkelijker om gebruik te maken van 'cliënt-ondersteuner'?

Voorstel 8: Er wordt vermeld dat deze gegevens in 1.3 staan: deze zijn daar niet vermeld – zou moeten zijn paragraaf 3.

*NB: In het overzicht van klantondersteuner ontbreken belangrijke partijen, zoals de sociaal raadslieden of formele klantondersteuners (zoals MEE, vakbonden, e.d.). Gaarne completeren.*

### **Stap 3 Klacht bespreken met functionaris van Quasir**

Ons inziens is het voor de burger niet voldoende als deze externe functionaris alleen bemiddelt en niet beoordeelt.

Voorstel 9: de klachtenfunctionaris zou ook moeten sturen in de richting van een oplossing.

Vraag 6: Punt 3. Hier wordt gesproken over hoor en wederhoor: op welke manier wordt dit geregeld?

*NB: Inluzio licht (niet ligt) toe*

### **Stap 4 Vervolggesprek**

Vraag 7: Bij stap 4 wordt genoemd 'een vooraf afgestemde periode'. Binnen welke termijn gaat het hier concreet om? Wat kunnen cliënten verwachten?

### **Stap 5 Externe klachtencommissie**

Punt 2: Overige belangrijke informatie

Vraag 8: Inzage in persoonsgegevens: na toestemming van cliënt?. Om welke gegevens gaat het? Het gaat om een klacht: de vraag is of het noodzakelijk is om inzage te hebben in persoonsgegevens? Waar worden de documenten bewaard? Ontvangt de cliënt een afschrift van de documenten die in het dossier worden bewaard?

Vraag 9: Punt 4: 'Repliek/dupliek'. Wat wordt hiermee bedoeld? Hierna wordt 'gezamenlijke hoorzitting' genoemd. Wanneer is er bij een klacht sprake van een hoorzitting en welke lading heeft deze hoorzitting als er sprake is van 'niet bindend advies'?

Vraag 10: Welke termijnen zijn hier bindend?

Vraag 11: Pt 7: Op welke manier dient 'zwaarwegend advies' te worden geïnterpreteerd. Kan Includio zwaarwegend advies naast zich neer leggen? En wat kan de cliënt vervolgens ondernemen als er niet naar tevredenheid is gereageerd op de klacht?

Voorstel 10: Ons inziens dient de uitspraak van de klachtencommissie 'bindend' te zijn voor beide partijen, anders blijft het conflict bestaan!

Vraag 12: Voorts wordt gesteld: tegen een uitspraak van de klachtencommissie is géén beroep mogelijk. Dit scheidt opnieuw rechtsongelijkheid tussen cliënten, die (uiteindelijk) niet naar de rechter zouden kunnen. Ons inziens, dient na de klachtencommissie áltijd nog de route via bezwaarschriften en rechter mogelijk te zijn. Zeker omdat uiteindelijk Quasir toch (via een abonnement) door Includio wordt betaald is er een onafhankelijke rechterlijke toetsing noodzakelijk. Kunt u hierover uitleg geven? Een oplossing zou zijn, dat de uitspraak van de klachtencommissie via mandatering het karakter krijgt van een 'gemeentelijk besluit'.

#### Algemeen

1. Voorstel 11. Communicatie met betrekking tot de regeling Complimenten en Klachten. De wijkteammedewerkers informeren klanten over de regeling in hun standaarduitleg. (voor zover ons bekend: wordt hierover voorafgaand aan evaluatiegesprekken of herindicaties niets vermeld door de wijkteammedewerker).
2. Voorstel 12: stuur bestaande klanten Wmo en Jeugd die vallen onder de zorg van Includio een informatiepakket te versturen over de werkwijze bij klachten en complimenten. En van alle gesprekken een schriftelijke bevestiging direct na het gesprek met de klant te verzenden.
3. Een punt van zorg is de doorlooptijd van de klachtenafhandeling; een cliënt kan immers langdurig zonder zorg komen te zitten.  
Voorstel 13: In dit geval zou een tijdelijke voorziening wenselijk en noodzakelijk zijn, zo nodig op te leggen door de externe klachtenfunctionaris.
4. Vraag 13: Betreffende rapportages
  - a. Vragen 13: Waar wordt het jaarverslag van Quasir openbaar gemaakt?
  - b. Is het kwartaalverslag van Quasir ook in te zien door de Wmo-adviesraad?
  - c. Neemt Includio in haar kwartaalverslag – in het vervolg - ook een overzicht op over de bij Includio binnengekomen (en afgehandelde) klachten en complimenten?

Hoogachtend,  
De Wmo-adviesraad,  
S. Rienstra

**in cc:**  
gemeenteraad  
Suzanne Klein Schiphorst.