

# Reactie op vragen Wmo-raad m.b.t. klachtenprocedure Incluzio Hollands Kroon

Door: Janneke Smink (sociaal ondernemer) en Suzanne Klein Schiphorst (ontwikkelaar)

Voorstel 1:

Vermelden van wijkteams en leidinggevendens heeft geen toegevoegde waarde. Klachten zijn belegd bij de klachtenfunctionaris, daar komen de klachten van klanten binnen.

Incluzio steekt veel tijd in bemiddeling bij klachten en signaleert ze zelf al bij de wijkteams, als er nog geen formele klacht ingediend is. Dan vindt al mediation plaats met de leidinggevende en een second opinion van een collega wijkteam medewerker. Dus de formele klachten komen bij de klachtenfunctionaris en worden ook formeel opgepakt.

Voorstel 2:

Het zijn voorbeelden. We voegen het woord 'bijvoorbeeld' toe.

Vraag 1:

Besluiten / beschikkingen worden verstrekt op basis van inzet van maatwerkvoorzieningen die niet door het wijkteam worden geleverd. Tegen beschikkingen kan men in bezwaar en beroep gaan. Met klachten over de zorg die geleverd door het wijkteam kan men een klacht indienen, net als bij andere zorgverleners. Als deze niet naar tevredenheid wordt afgehandeld kan een klant naar de geschillencommissie. Die doet een bindende uitspraak en kan zelfs geldboetes opleggen. Incluzio is sinds 2017 ook aangesloten bij geschillencommissie Zorggeschil.

Vraag 2:

Ja er wordt altijd een keukentafel gespreksverslag gemaakt. Dat is het startpunt van alle ondersteuning.

Voorstel 3:

Ja. Deze procedure klopt. De gemeente heeft een bezwaarcommissie en die behandelt alle binnenkomende bezwaren. Dit is een gemeente taak. Incluzio en klant doen in hoorzitting hun verhaal waarna de bezwaarcommissie advies uitbrengt en op basis hiervan neemt de gemeente een besluit op advies.

Vraag 3:

Gemeente gaat in gesprek met beide partijen op het moment dat er geen informele oplossing tot stand komt.

Voorstel 4:

Prima voorstel, wordt overgenomen

Voorstel 5:

Het voorstel is al opgenomen en zit in het proces in de aanloop naar de klacht.

We hebben ook een intern signaleringsprotocol; als een wijkteammedewerker al aanvoelt dat gesprekken stroef verlopen en de klant wellicht niet tevreden is, dan wordt al hulp ingeschakeld van een andere collega / de manager / de klachtfunctionaris.

Vraag 4:

We gaan altijd in een vroeg stadium het gesprek aan met klanten die klachten hebben, dit is namelijk ook in ons belang. Klanten worden op tijd gewezen op de mogelijkheden van onafhankelijke

ondersteuning en waar die te krijgen is. Sinds 2017 heeft Inluzio hier afspraken met diverse organisaties over, o.a. met Quasir, AKJ en Zorggeschil.

Vraag 5:

Om deze redenen zijn er juist afspraken gemaakt met de onafhankelijke commissies zoals Quasir en het AKJ. Zij kunnen de klanten bijstaan en Inluzio neemt het advies standaard over.

Voorstel 6:

We horen graag tips. Op nieuwe website van gemeente worden alle partijen opgenoemd met wie Inluzio vanaf 2017 een contract heeft, ook klachtenprocedure wordt vermeld en al onze ingekochte cliëntondersteuners kennen onze klachtenregeling. Verder heeft Inluzio plannen om een film te maken waarin te zien is wat de klanten kunnen verwachten van het keukentafelgesprek.

Voorstel 7:

Prima, het zal vervangen worden door cliëntondersteuner.

Voorstel 8:

Prima, de gehele lijst zal worden opgenomen. Wij horen graag van de Wmo-raad wat zij allemaal missen.

Voorstel 9:

Dat wordt ook gedaan en is het uitgangspunt. In onze regeling staat dat wij advies van de onafhankelijke klachtenfunctionaris overnemen.

Vraag 6:

Hoor en weder hoor wordt in een persoonlijk of telefonisch gesprek gedaan, dit hangt af van de situatie.

Vraag 7:

Ligt aan de klacht en de afspraken die gemaakt zijn n.a.v. bemiddeling, dit is maatwerk en wordt gecommuniceerd met de klant..

Vraag 8:

Gegevens die nodig zijn om klacht af te handelen en daarbij is Quasir aan privacy wetgeving gebonden. Verder worden de gegevens alleen verstrekt door klant zelf of na toestemming van de klant.

Vraag 9:

Repliek en dupliek = schriftelijk onderbouwen van de klacht door klant en reactie schriftelijk daarop door Inluzio. Klachtencommissie oordeelt of er een mondelinge hoorzitting moet komen. Uitspraak = een zwaarwegend advies. Is niet juridisch bindend en Inluzio geeft aan wat zij met de uitspraak doet. Op het moment dat de klant het niet eens is met het advies en/of de maatregelen, kan ze naar de inspectie of geschillencommissie.

Vraag 10:

De klachtencommissie heeft de eigen termijnen bepaald voor elke stap.

Vraag 11:

Zie beantwoording vraag 9.

Voorstel 10:

Dit is niet iets wat Inluzio kan en mag bepalen.

Vraag 12:

De vervolgstap is het indienen van de klacht/casus bij de geschillencommissie. Dit orgaan legt wel een besluit op.

Voorstel 11:

Er is een standaard informatiemap voor de klanten in de maak. Deze wordt verstrekt aan alle inwoners waar het wijkteam een keukentafelgesprek mee inplant en wordt voorafgaand aan dit gesprek toegestuurd. Info hierin is o.a. procedure wijkteams, klachtenregeling, info over clientondersteuning, PGB etc.

Voorstel 12:

De map is in de maak (zie 11) en is Q4 2017 gereed.

Voorstel 13:

Het belang van de klant staat altijd voorop.

Vraag 13

- a). Deze wordt aan Inluzio gestuurd en is reeds opgevraagd.
- b). Het kwartaalverslag Quasir kan WMO-adviesraad inzien.
- c). Ja, dit overzicht wordt reeds opgenomen in de kwartaalverslagen.