



zorgaanbieders bleef de grondslagen discussie spelen. Zorgaanbieders kennen vanuit diverse wetgeving (Wmo, WLZ) al diverse richtlijnen rondom kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Het onderscheid tussen de verschillende grondslagen op basis waarvan de regionale ombudsfunctie haar handelen legitimeerde (adviezen, gesprekken) kon in sommige casussen onvoldoende worden onderbouwd. Zo was het voor de regionale ombudsfunctie niet mogelijk om bindende adviezen te geven.

Voor de gemeentelijke dienstverlening had een antwoord in de verbreding naar het gehele gemeentelijke domein kunnen liggen. Voor de gemeente Weesp was dit niet relevant omdat vanuit de ervaringen met de lokale klachtenafhandeling in Weesp bleek dat vrijwel alle klachten naar tevredenheid werden afgehandeld. Verder begon in dezelfde fase de landelijke ombudsfunctie, de tweedelijns voorziening voor klachtenafhandeling van de gemeente Weesp, in het licht van decentralisatie zich veel meer te profileren over de relatie inwoner-gemeente. Recente landelijke berichtgeving vanuit de Nationale ombudsfunctie laat deze aandacht zien. Deze ontwikkelingen hebben er toe geleid dat de gemeenten in onze regio deze stap niet hebben gezet.

*De Adviesraad is van mening dat daarnaast en daarmee samenwerkend, in het belang van klagers en gemeenten, een onafhankelijk, duidelijk herkenbaar en goed bereikbaar Regionaal Klachtenmeldpunt bestaat waar klagers hun klacht kunnen melden, advies krijgen en daadwerkelijk geholpen worden bij het oplossen van hun klacht. Dit meldpunt moet de klachten registreren, deze organisaties en gemeenten aanreiken, hen aanbevelingen doen en controleren ter verbetering van de kwaliteit van hun dienstverlening.*

Het college en de regio onderschrijft deze lijn volledig. De recente landelijke berichtgeving hierover onderschrijft weer hoe belangrijk een onafhankelijk, duidelijk en goed bereikbaar Regionaal Klachtenmeldpunt is. De Regio G&V en de gemeenten zijn van mening dat deze functie in onze regio aanwezig is. Op een aantal zaken wordt hierop nader ingegaan.

### *Onafhankelijkheid*

Over onafhankelijkheid kan worden gemeld dat in onze Regio ervoor is gekozen om het klachtenmeldpunt onafhankelijk van de aanbieders en gemeenten te organiseren. Deze keuze is ooit gemaakt omdat inwoners, gebruikers en de Wmo-adviesraden/adviesraden sociaal domein hebben aangegeven het van belang te vinden om ook een klacht te kunnen indienen buiten de aanbieder van de voorzieningen. Daarbij is het klachtenmeldpunt dicht gepositioneerd bij de mensen van inkoop en contractbeheer. Op deze manier kunnen zaken snel worden teruggekoppeld en worden opgepakt.

Daarnaast wordt de coördinerende rol van het Regionale Klachtenmeldpunt verder versterkt. De medewerkers van het Klachtenmeldpunt zullen actief het contact tussen inwoner en gemeente en/of aanbieder tot stand brengen en de afhandeling van de klacht monitoren. Dit is ook contractueel zo afgesproken. Met ingang van 2017 zal de Regio via de afdeling Inkoop & Contractbeheer nog actiever toezien op de wijze waarop zorgaanbieders omgaan met hun (interne) klachtenafhandeling. In de contracten met aanbieders is een bepaling opgenomen die het mogelijk maakt om hier actief op toe te zien.

### *Herkenbaar en Bereikbaarheid*

Het Regionaal Klachtenmeldpunt is op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar via telefoonnummer (035) 692 62 02. Meldingen kunnen ook worden gedaan op het [klachtenmeldpunt@regioqv.nl](mailto:klachtenmeldpunt@regioqv.nl). Verder is het goed om te melden dat het inwonerportal

binnenkort zal worden gelanceerd. In deze portal is het melden van een klacht ook opgenomen als een mogelijkheid.

Op deze manier wordt getracht de herkenbaarheid en bereikbaarheid van het klachtenmeldpunt steeds verder te verbeteren.

*Communicatie*

Op uw verzoek verzenden wij een afschrift van uw advies aan de gemeenteraad Weesp.

Tevens ontvangt de gemeenteraad een afschrift van deze reactie van het college.

Mocht u over deze brief nog vragen hebben, neemt u dan gerust contact met ons op. Wij zijn bereikbaar op (0294) 491 391.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van de gemeente Weesp,

M. de Haan,  
gemeentesecretaris

B.J. van Bochove,  
burgemeester, wvd.