

Van: Bierma, Paula [mailto:p.bierma@zorggroep-onl.nl]
Verzonden: donderdag 12 januari 2017 13:20
Aan: Josephine Schijve <Josephine.Schijve@steenwijkerland.nl>
Onderwerp: ombudspersoon en wat andere vragen

Hallo Josephine,

*Over de ombudspersoon,

De stukken nogmaals doorgenomen en de volgende vragen/opmerkingen:

- * Heel goed initiatief, een ombudsfunctie, als daarmee het aantal klachten/procedures verminderd!
- * Hoe ziet het er nu uit, met de gevoelens van ongenoegen, is het zo veel? Zit er een patroon in?
Vooral Jeugd of Wmo of?
- * Als er gekozen wordt voor optie 3, dan is de overlap met de onafhankelijke clientondersteuning erg groot. Is dat niet verwarrend?
- * Onafhankelijke clientondersteuning, hoeveel wordt hiervan gebruik gemaakt? Ik hoor vaak dat mensen dit niet kennen. Ook niet als een (bijvoorbeeld) aanvraag al wat "stroef" verloopt. Wordt dit bijgehouden?
- * Is het denkbaar dat de ombudspersoon beter gevonden wordt?
- * Het is me niet helemaal duidelijk of deze ombudspersoon in dienst van de gemeente komt, is dit qua onafhankelijkheid handig?
- * Als men er met de klachtenregeling van een externe organisatie niet uitkomt, wie heeft dan "het laatste woord"?
- * Ik denk dat er nog veel winst te behalen is met betere vindbaarheid en up-to-date informatie.
Via diverse wegen. (ook los van de ombudsfunctie)
- * Vanuit Mantelzorgnetwerk komt er ook het nodige langs, waarbij een luisterend oor en gericht advies mensen weer goed verder geholpen worden, waar ze stranden in zorgland. Vaak is ruis in communicatie, bejegening of deskundigheid die breder is dan wmo een oorzaak.
- * Hebben mensen nog de puf om nog weer een andere persoon te benaderen, als ze "vastlopen" in hun situatie.
- * Wat is de daadkracht van deze ombudspersoon?
- * Een periode van 2 jaar is mooi, dan na een jaar evalueren.

Ik ben wel voor de keus van scenario 3, want een extra klachtenfunctionaris erbij is ook weer een beetje meer van het zelfde?
Ik hoop dat je hier wat aan hebt..

Met hartelijke groet,

Paula Bierma,

Coördinator Mantelzorgnetwerk Steenwijkerland
0521-539888, zoveel mogelijk bereikbaar van maandag t/m donderdag van 9:00-12:00
bezoek/postadres: Mr Zigher ter Stegestraat 9, 8331KG, Steenwijk
www.mantelzorgnetwerksteenwijkerland.nl

Volgt u ons al? twitter <https://twitter.com/MantelzorgSTW>
En like ons op Facebook
<https://www.facebook.com/MantelzorgnetwerkSteenwijkerland>
Waar zorg is, is mantelzorg!