

Afscheid bestuur 2017/2018

Wij herinneren het ons als de dag van gisteren: de eerste nieuwsbrief waarin wij ons voorstelden als het nieuwe bestuur van het jaar 2017-2018. Jammer genoeg komt aan alles een eind, zo ook aan ons bestuursjaar. Deze maand vindt er namelijk een bestuursoverdracht plaats. Dit betekent dat wij het stokje doorgeven aan nieuwe bestuursleden en dat zij per 1 augustus 2018 officieel het nieuwe bestuur van Stichting Wetswinkel Twente vormen. De bestuursoverdracht betekent ook dat u voor de laatste keer een nieuwsbrief van het huidige bestuur ontvangt. Uiteraard zal u na de zomervakantie de nieuwsbrief (elk kwartaal) blijven ontvangen van het nieuwe bestuur. Onze opvolgers zullen zich in de eerstvolgende nieuwsbrief, die voor oktober gepland staat, aan u voorstellen.

Het afgelopen jaar stond in het teken van de verbetering van de interne organisatie van Stichting Wetswinkel Twente. Na de bestuursoverdracht hebben wij vorig jaar lang nagedacht over de stappen die wij kunnen ondernemen om Stichting Wetswinkel Twente nog groter en bekender te maken dan het al is. Al gauw kwamen wij tot de conclusie dat een heldere en transparante organisatiestructuur de basis is voor een goede interne communicatie binnen onze stichting. Om deze reden hebben wij het afgelopen jaar allereerst de medewerkershandleiding grondig aangepast om een aantal zaken voor (nieuwe) medewerkers te verhelderen.

Daarnaast zijn wij druk bezig geweest met de implementatie van de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming). Ook hebben wij een kascommissie ingesteld en onder meer algemene voorwaarden, een disclaimer en een privacyverklaring opgesteld. Het opstellen van deze documenten was nodig om ons enigszins te kunnen indekken tegen (mogelijke) aansprakelijkheden. Bovendien hebben wij de exonatieclausule die ondertekend werd door cliënten vervangen door een formulier dat wij hebben gekoppeld aan onze algemene voorwaarden. Voorts hebben wij een aantal veranderingen doorgevoerd ten aanzien van onze commissies en het getuigschrift waar medewerkers onder bepaalde voorwaarden recht op hebben na het einde van hun medewerkerschap.



De eisen die aan het getuigschrift worden gesteld alsmede de interne regels van onze commissies hebben wij aangescherpt en wij voeren een strenger beleid om de kwaliteit van onze adviezen te kunnen waarborgen. Ten aanzien van de subsidie hebben wij een stappenplan opgesteld aan de hand waarvan het nieuwe bestuur gemakkelijk een subsidieaanvraag kan indienen. Tot slot hebben wij het afgelopen jaar aandacht besteed aan het vergroten van onze naamsbekendheid door actiever te zijn op onze website en social media. Zo hebben wij verder een artikel mogen schrijven over onze stichting in verschillende kranten van Twente en een interview mogen houden. Het organiseren van (in-)formele activiteiten heeft hier ook een bijdrage aan geleverd alsmede het bezoek aan advocatenkantoor Stibbe en de Nationale Ombudsman.

Kortom: Ons bestuursjaar stond in het teken van de uitvoering van interne veranderingen, waarmee wij Stichting Wetswinkel Twente naar een hoger niveau hebben getild! Naast de verbetering van de interne organisatie stond de vergroting van de naamsbekendheid centraal.

Voor ons als bestuur is de bestuursoverdracht het einde van onze werkzaamheden bij Stichting Wetswinkel Twente en het begin van nieuwe uitdagingen! De komende weken zullen wij natuurlijk nog wel achter de schermen actief zijn, maar u zult ons waarschijnlijk niet meer zien. Het was voor ons een eer om u van dienst te mogen zijn als het derde bestuur van deze vrij jonge stichting. Wij willen u dan ook hartelijk bedanken voor de fijne samenwerking het afgelopen jaar en hopen u in de toekomst nog eens tegen te komen!

Feitje: Het afgelopen bestuursjaar hebben wij **14** nieuwe medewerkers mogen verwelkomen!

Bezoek aan Nationale ombudsman

Op maandag 25 juni 2018 vertrok een delegatie van Stichting Wetswinkel Twente naar het kantoor van de Nationale ombudsman in Den Haag. Hier organiseerde de Nationale ombudsman een lezing en werkgroep voor de medewerkers. De aanleiding voor de lezing was een misgelopen bezoek van de Nationale ombudsman aan een spreekuur van Stichting Wetswinkel Twente. Om alsnog in contact te komen met de Nationale ombudsman werden we uitgenodigd voor een lezing in Den Haag. Eenmaal aangekomen op het kantoor werd Stichting Wetswinkel Twente ontvangen door twee medewerkers van de Nationale ombudsman: Amine Maatoug (klachtenbehandelaar bij de Nationale ombudsman) en Daniël Añón Parreira (senior klachtenbehandelaar bij de Nationale ombudsman). Zij gaven respectievelijk de lezing en de werkgroep.

Na een korte introductie van dhr. Maatoug, dhr. Parreira en de medewerkers van Stichting Wetswinkel Twente begon dhr. Maatoug met de lezing. Deze lezing ging over de klachtenbehandeling en de werkwijze bij de Nationale ombudsman. Deze werkwijze werd verduidelijkt aan de hand van verschillende stellingen die vervolgens, nadat iedereen zijn mening heeft kunnen geven, werden toegelicht door dhr. Maatoug. Tijdens deze lezing kwamen verschillende aspecten van de klachtenbehandeling aan de orde, zoals over welke instanties kan worden geklaagd, de verhouding tussen de Nationale- en gemeentelijke ombudsman, wie een klacht in kan dienen en hoe de klachtenbehandelaars kunnen interveniëren in bepaalde procedures. Na het doorlopen van deze onderwerpen werd de zeer informatieve lezing afgesloten.

Na de lezing volgde een werkgroep over 'complex klaaggedrag' die door dhr. Parreira werd verzorgd. Men verstaat onder 'complex klaaggedrag' het gedrag van cliënten/klagers die een bepaalde grens overschrijden (bijvoorbeeld door te schelden of te dreigen).

Dhr. Parreira vroeg eerst aan de medewerkers of zij binnen Stichting Wetswinkel Twente te maken hebben met complex klaaggedrag. Hierop vertelden een aantal medewerkers over hun ervaringen met complex klaaggedrag. Naar aanleiding van deze ervaringen lichtte dhr. Parreira toe hoe men binnen de Nationale ombudsman omgaat met dergelijk complex klaaggedrag. Bij deze toelichting gaf hij ook een aantal tips en regels over hoe je kunt voorkomen dat complex klaaggedrag té ver gaat. Deze tips en regels zorgen ervoor dat de aanwezige medewerkers goed gewapend zijn om in de toekomst beter om te gaan met complex klaaggedrag. Na afloop van deze werkgroep waren de medewerkers van Stichting Wetswinkel Twente het met elkaar eens dat de gegeven tips en regels erg relevant zijn en zeker zullen helpen bij het omgaan met complex klaaggedrag tijdens de spreekuren.

Ter afsluiting beantwoordden dhr. Maatoug en dhr. Parreira nog een aantal vragen van de medewerkers over het functioneren van de Nationale ombudsman. Na het beantwoorden van deze vragen werd de bijeenkomst afgesloten en vertrok Stichting Wetswinkel Twente weer terug richting het oosten. Wij willen de Nationale ombudsman, met name dhr. Maatoug en dhr. Parreira, hartelijk bedanken voor de leuke en zeer leerzame dag!

Agenda

Datum:

Juli 2018

Juli/Augustus 2018

Column in Hallo Almelo

Wisseling van het bestuur

Met vriendelijke groeten,

Het bestuur en de PR-commissie

Stichting Wetswinkel Twente

Heeft u vragen over de nieuwsbrief of zijn er onderwerpen die u graag wilt zien in de nieuwsbrief? Dan kunt u mailen naar pr-commissie@stichtingwetswinkeltwente.nl

