

Endelhovenlaan 1, 3601 GR Maarssen
Postbus 1212, 3600 BE Maarssen
T 140346 F 0346 25 40 10
www.stichtsevecht.nl
info@stichtsevecht.nl

Raadsvoorstel (Gewijzigd)

Onderwerp

Klachtenregeling Sociaal Domein

Begrotingswijziging

n.v.t.

Datum raadsvergadering

16 december 2014

Werksessie

3 december 2014

Portefeuillehouder

Drs. J.W. Verkroost

Afdeling

Interne dienstverlening

Mail opsteller

leonbogaerts@stichtsevecht.nl

Agendanummer

Registratie nummer

Z/14/39096-VB/14/04829

Aan de gemeenteraad

Voorgesteld Besluit

1. Instemmen met de door het college opgestelde Uitgangspuntennotitie klachtenmanagement sociaal domein.
2. Instemmen met de door het college opgestelde klachtenregeling sociaal domein.

Samenvatting

In aansluiting op de binnen de gemeente bestaande procedures voor klachtbehandeling, zijn uitgangspunten vastgesteld en is een afsprakenkader vastgelegd. De uitgangspunten en het afsprakenkader vormen de basis voor het proces van behandeling van klachten in het sociaal domein.

Bijlagen

- Uitgangspuntennotitie klachtenmanagement sociaal domein
- Klachtenregeling
- Brief Nationale ombudsman
- Memo aan werksessie.
- Advies WMO-raad
- Matrix reactie op advies WMO-raden

Doel en resultaten

Door het vaststellen van de uitgangspunten en de klachtenregeling wordt, in aansluiting op de binnen de gemeente bestaande procedure voor klachtbehandeling, beschikt over een laagdrempelige en transparante voorziening voor de behandeling van klachten binnen en over het sociaal domein.

Reden bespreking in de raad

Wij vinden het belangrijk om met de raad te delen dat een goed klachtenreglement onderdeel uitmaakt van het monitoringsproces van het sociaal domein en specifiek de sociale wijkteams; Het college vindt een breed draagvlak in de raad voor het klachtenreglement onontbeerlijk; Het college hecht er dan ook veel belang aan om samen met de raad dit onderwerp te bespreken.

Context en kaders

Als basis geldt de in de gemeente reeds bestaande procedure voor klachtbehandeling. De klachtbehandeling vindt zijn basis in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Argumenten

Klachtbehandeling in het sociaal domein is vergelijkbaar met de klachtbehandeling zoals deze ook nu plaatsvindt bij klachten over bestuurders en medewerkers. Informele klachtbehandeling staat voorop. Daar waar er sprake is van een klacht over een dienstverlener, dient deze de klacht te behandelen. De gemeente is verantwoordelijk voor een goed proces van klachtbehandeling.

Bespreking in de werksessies en advies van de WMO-raad Stichtse Vecht

Bespreking in de informatieve werksessie van 26 november heeft geleid tot een aanvullende memo.

De bespreking in de werksessie op 3 december heeft aanleiding gegeven tot aanvulling van de Uitgangspuntennotitie. Nadrukkelijk is opgenomen dat met name bij het voornemen tot (gedeeltelijke) afwijzing van een aanvraag het zogenaamde "4-ogen"-principe wordt toegepast. Het dossier wordt dan ook bekeken door een ander.

Een dergelijke werkwijze kan een bijdrage leveren aan enerzijds een heldere, transparante communicatie naar de cliënt en kan daardoor wellicht een bijdrage leveren aan acceptatie en het voorkomen van klachten of bezwaren.

Het advies van de WMO-raad heeft geleid op het vorenstaande niet geleid tot verdere aanpassing van de stukken.

De overige opmerkingen vanuit de werksessies hebben vooral betrekking op de uitvoering. In de verdere uitwerking zal daaraan dan ook in die zin gevolg worden gegeven.

Alternatieven voor oplossing en advies college

In principe gelden de uitgangspunten uit de Algemene wet bestuursrecht en kan daarmee worden volstaan. Door het vaststellen van de uitgangspunten en het vastleggen van het proces wordt een duidelijk raamwerk neergelegd. Indien geen regeling wordt vastgesteld, wordt er in ieder geval teruggevallen op de wettelijke bepalingen, waaronder de Algemene wet bestuursrecht, de lokale regelingen inzake klachtbehandeling en de betreffende bepalingen in de overeenkomst voor zover het betreft uitbestede taken.

Kanttekeningen/Risico's

Een goede communicatie tussen de gemeente en de dienstverleners over de klachtbehandeling en de informatievoorziening naar de inwoners is van groot belang.

Financiële paragraaf

In principe zijn aan de behandeling van klachten vooralsnog geen extra kosten verbonden.

Uitvoering

Via de geëigende kanalen zal de regeling kenbaar worden gemaakt. Ook zullen nadere afspraken worden gemaakt met de instellingen en zorgverleners.

Uitgebreide aandacht zal worden geschonken aan informeren van burgers via perspublicaties, folders e.d.

Terugkoppeling/evaluatie

Evaluatie, monitoring e.d. zal op de gebruikelijke wijze plaatsvinden.

Communicatie

Uitgangspunt is dat de regeling met ingang van 1 januari 2015 van kracht is.

16 december 2014

Burgemeester en wethouders van Stichtse Vecht

Gemeentesecretaris

Burgemeester