



Aanbiedingsnota raad

Raadsvergadering van 20 februari 2018

Behandelaar L. Hooghiemstra
Telefoonnr. 0224 – 210 512
Domein Domein Burger en Bestuur
Registratienr. 18.024588
Onderwerp Rekenkameronderzoek klachten en bezwaren in het sociaal domein

Publiekssamenvatting

Om inzicht te krijgen op welke wijze de doelmatigheid en kwaliteit van de uitvoering van de taken op het terrein van de Wmo en jeugdwet verder vergroot kan worden heeft de Rekenkamercommissie Schagen een onderzoek laten uitvoeren naar gevoelens van ongenoegen, klachten en bezwaren. In het onderzoeksrapport "Ongenoegen in het sociaal domein" staan o.a. de conclusies en aanbevelingen.

Gevraagde besluit

In het rapport "Ongenoegen in het sociaal domein" staat de onderstaande aanbeveling van de Rekenkamercommissie Schagen. Het advies is deze over te nemen en onder de aandacht van het college van burgemeester en wethouders te brengen.

Evalueer de werkwijze voor klachten en bezwaren in 2020, met daarin aandacht voor de volgende onderwerpen:

- a. Ambtelijk horen: efficiency van ambtelijk horen (het kost nu nog relatief veel tijd en energie) en de door cliënten ervaren onafhankelijkheid.
- b. Frequentie van de inzet van de omgekeerde toets.
- c. De duur van de afhandelingstermijn (kan deze ingekort worden door alleen te verdagen als dat noodzakelijk is).
- d. Registratie van klachten en bezwaren (zijn er klachten of bezwaren 'zoek' geraakt).
- e. Informatievoorziening aan de raad gericht op trends en ontwikkelingen in klachten en bezwaren.

Belang

De Rekenkamercommissie is door de gemeenteraad van Schagen ingesteld om doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid van het door het gemeentebestuur gevoerde bestuur te onderzoeken.

De Rekenkamercommissie Schagen ziet de doorwerking van haar onderzoeken als een bijdrage die zij levert aan haar taak. Die taak vat zij breed op: de Rekenkamercommissie Schagen draagt bij aan de (verdere) verbetering van de beleidsvorming, meningsvorming, besluitvorming, beleidsuitvoering en verantwoording door en/of namens het bestuur van de gemeente.

Centrale onderzoeksvraag

Het onderzoeksrapport geeft antwoord op de volgende centrale onderzoeksvraag: *Welke*

aanknopingspunten voor verbetering van de uitvoering van de gemeentelijke taken op het terrein van Wmo en Jeugdwet komen naar voren uit analyse van (de afhandeling van) klachten en bezwaren van cliënten na 1 januari 2015?

Van deze centrale onderzoeksvraag zijn de volgende vier deelvragen afgeleid:

1. Hoe sensitief is de gemeente voor ontevredenheid, klachten en bezwaren?
2. Welke onderwerpen komen naar voren uit een analyse van klachten en bezwaren?
3. Wat is de kwaliteit en doorwerking van de afhandeling van klachten en bezwaren?
4. Wat zijn verbeterpunten voor de gemeente Schagen?

De nadere uitwerking van de onderzoeksvraag en deelvragen zijn terug te vinden in het onderzoeksrapport.

Conclusies

Naast de eerder genoemde aanbevelingen staan in het rapport de volgende conclusies:

1. De gemeente is sensitief voor signalen van ontevredenheid en formele klachten en bezwaren. De gemeente heeft er goed zicht op, stelt zich ervoor open en zet in op een aanpak waarbij zoveel mogelijk samen met cliënten naar een oplossing wordt gezocht.
2. Er zijn geen specifieke onderwerpen waarover cliënten ontevreden zijn, met uitzondering van bezwaren tegen vermindering van huishoudelijke ondersteuning en vervoersbudgetten in 2016. Daarbij is het aantal klachten en bezwaren heel beperkt.
3. De kwaliteit en doorwerking van de afhandeling van klachten en bezwaren is goed en zorgvuldig. Punten van aandacht zijn de registratie van klachten en bezwaren, de nieuwe werkwijze voor ambtelijk horen, de inzet van de 'omgekeerde toets', de afhandelingstermijn en informatievoorziening aan de raad.

Gelet op het vorenstaande, stellen wij u voor bijgaand besluit vast te stellen.

Met vriendelijke groet,
De Rekenkamercommissie Schagen,

De ambtelijk secretaris,

de voorzitter,

De heer L. Hooghiemstra

Mr. Dr. Drs. P.J.J. van der Kruit

Gepubliceerde bijlagen:
Rapport "Ongenoegen in het sociaal domein"