



Raadsbesluit

Raadsvergadering van 20 februari 2018

Datum besluit 11 januari 2018
Registratienr 18.024594
Onderwerp Rekenkameronderzoek klachten en bezwaren in het sociaal domein

De raad van de gemeente Schagen,

gelezen het voorstel van de Rekenkamercommissie d.d.18 januari 2018, nr. 18.024594;

gezien het advies van de commissie Samenleving d.d. 30 januari 2018;

gelet op de rapportage van het Rekenkameronderzoek klachten en bezwaren in het sociaal domein;

besluit:

De onderstaande aanbeveling over te nemen en deze onder de aandacht te brengen van het college van burgemeester en wethouders.

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.

Aldus besloten in de vergadering van: 20 februari 2018.

De raad van de gemeente Schagen,

griffier

voorzitter

Mevrouw E. Zwagerman

Mevrouw M.J.P. van Kampen-Nouwen