Raadsmemo

Klachtbehandeling ISD

aan:	de raad van de gemeente Teylingen
datum:	23 augustus 2024
ons kenmerk:	Z-24-377862
portefeuillehouder:	Elsbeth Koek en Reny Wietsma
behandelend ambtenaar:	Kirsten Verkerk
emailadres:	K.Verkerk@HLTSamen.nl
telefoon:	14 0252

Op 27 mei heeft het college een ongevraagd advies ontvangen van de Adviesraad Sociaal Domein (ASD) over de klachtenregeling ISD Bollenstreek. Op 10 juni is hier in de commissie Welzijn over gesproken. Het advies van de ASD is besproken in het Dagelijks Bestuur (DB) van de ISD. Met deze raadsmemo informeren we u over de uitkomst.

De klachtenregeling van de ISD wordt anders ingericht
Het DB vindt het belangrijk dat de klachtenprocedure laagdrempelig en onafhankelijk is. Het DB heeft besloten om de klachtenregeling anders in te richten. De klachtafhandeling wordt belegd bij de externe onafhankelijke bezwaarschriftencommissie van de ISD. Deze commissie bestaat uit juristen.

Via de externe onafhankelijke bezwaarschriftencommissie duurt de afhandeling langer dan de huidige werkwijze. Daarom wordt daarnaast ook de (huidige) optie van een klachtgesprek met de directeur en een MT-lid aangeboden. Deze route is sneller. De inwoner kan zelf kiezen welke wijze van klachtafhandeling de voorkeur heeft.

De klachtenafhandeling past niet bij de cliëntenraad
Allereerst behartigt de cliëntenraad alleen de belangen op het gebied van de Participatiewet, en niet voor de andere wetten. Daarnaast lijkt het in het kader van privacy wetgeving geen optie om de cliëntenraad de klachtenafhandeling te laten uitvoeren. Ook is de cliëntenraad geen onafhankelijk orgaan. Bij een klachtafhandeling moet altijd sprake zijn van hoor en wederhoor. Dit past daarom beter bij de externe onafhankelijke bezwaarschriftencommissie.

Het aanpassen van de klachtenregeling is een verantwoordelijkheid van het Dagelijks Bestuur van de ISD
In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) staat dat elk bestuursorgaan een klachtenprocedure moet hebben. De ISD heeft een klachtenregeling. Het vaststellen of wijzigen van de klachtenregeling is een verantwoordelijkheid van het Dagelijks Bestuur (DB) van de ISD Bollenstreek.

De Regeling afdoening klaagschriften ISD Bollenstreek 2016 wordt aangepast
ISD zorgt voor de aanpassing van de verordening. Als dit is vastgesteld, wordt u geïnformeerd over de wijziging.

Tot slot
We hopen dat we met deze aanpassing aan de wensen en zorgen van de raad tegemoet komen. En dat we met de mogelijkheden van zowel de externe onafhankelijke bezwaarschriftencommissie als de bestaande route voorzien in een zorgvuldige en onafhankelijke klachtenbehandeling. We houden u op de hoogte van de ontwikkelingen.

Bijlagen: