My De motie is met 10 stemmen voor en 22 stemmen tegen verworpen

CDA Westerkwartier D66 westerkwartier

Motie (art. 44 RVO)
Titel:
Versterking kwaliteitsborging en klachtenregistratie

Ingediend door: CDA Westerkwartier

Raadsvergadering d.d. 18 november 2026

Agendapunt: 13 Inkoop Sociaal Domein

De raad van de gemeente Westerkwartier;

In vergadering bijeen op: 18 november 2026

Constaterende dat:

- in hoofdstuk 5 van de startnotitie monitoring en verantwoording zijn opgenomen als belangrijke instrumenten voor sturing en bijsturing;
- de voorgestelde monitoring zich met name richt op prestaties, maatschappelijke effecten en financiële verantwoording;
- klachten, signalen en ervaringen van inwoners waardevolle informatie opleveren over de kwaliteit van de geboden ondersteuning in de praktijk;

Overwegende dat:

- de gemeenteraad voor haar kaderstellende en controlerende taak niet alleen inzicht nodig heeft in wat wordt geleverd, maar ook in de kwaliteit van de ondersteuning;
- een structurele en uniforme registratie van klachten en signalen helpt om knelpunten tijdig te herkennen en verbeteringen door te voeren;
- periodieke rapportage over kwaliteitsaspecten bijdraagt aan transparantie en tijdige bestuurlijke bijsturing;
- leren van ervaringen van inwoners essentieel is voor een goed functionerende en toekomstbestendige basisondersteuning;

Verzoekt het college op:

- bij de verdere uitwerking van de basisondersteuning kwaliteitsindicatoren expliciet onderdeel te maken van de monitoring en verantwoording; Daarbij in ieder geval te rapporteren over:
  - cliënttevredenheid;
  - bereikbaarheid en toegankelijkheid van ondersteuning;
  - tijdigheid van ondersteuning;
  - ervaringen van inwoners met de geboden ondersteuning;
  - opvolging van signalen uit de praktijk.
- zorg te dragen voor een uniforme registratie van klachten, meldingen en signalen van inwoners, inclusief rapportage over aard, omvang, afhandeling en getroffen verbetermaatregelen;
- de gemeenteraad periodiek te informeren over relevante ontwikkelingen, trends en knelpunten die uit deze monitoring naar voren komen;
- de verzamelde informatie actief te benutten voor verbetering van beleid en uitvoering.

en gaat over tot de orde van de dag.

CDA Westerkwartier
Geertje Veenstra

D66
Rogier van 't Land

Toelichting:

Goede monitoring gaat verder dan het meten van prestaties en financiële resultaten. Om als gemeenteraad goed zicht te houden op de kwaliteit van de basisondersteuning is ook inzicht nodig in de ervaringen van inwoners, de afhandeling van klachten en signalen uit de uitvoeringspraktijk. Deze motie vraagt daarom om een structurele en transparante klachtenregistratie. Hierdoor ontstaat een vollediger beeld van de werking van de basisondersteuning en kan tijdiger worden bijgestuurd wanneer knelpunten zich voordoen.