



Westerkwartier



LIJST DIJKSTRA- JACOBI

Het Amendement
is unaniem aangenomen

FORMAT AMENDEMENT

Voorstel nr: Agendapunt 16

Onderwerp: Beleidsplan sociaal domein

De raad van de gemeente Westerkwartier in vergadering bijeen d.d. 5 juni 2024

Ondergetekende(n) stelt/stellen het volgende amendement voor: 'Een klacht is geen vinkje'

Amendement (toevoeging/wijziging/schrapping):

Voorgesteld besluit:

Het beleidsplan sociaal domein 2024 'Samen werken aan een sociaal Westerkwartier' vast te stellen.

Met inachtneming van de volgende punten:

- De tekst hieronder integraal over te nemen in het beleidsplan in

In hoofdstuk 3.4 op pagina 29 voor "Houding en gedrag":

Kwaliteit dienstverlening

We horen het graag, wanneer de inwoner ergens onverhoopt tegenaan loopt. We voelen ons verantwoordelijk voor het oplossen van het probleem van onze inwoners en de kwaliteit van onze dienstverlening. Met een klacht kan een inwoner dan ook altijd terecht bij ons, ook als we taken hebben uitbesteed of overgedragen. Omdat we ons verantwoordelijk voelen voor de dienstverlening zullen we de inwoners begeleiden naar het juiste loket, door middel van warme doorverwijzing en we houden vervolgens een vinger aan de pols. De inwoner krijgt niet het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd, omdat duidelijk is dat de gemeente haar verantwoordelijkheid neemt.

De inwoner wordt actief gewezen op de mogelijkheid om en de wijze waarop een klacht ingediend kan worden. Wij monitoren vervolgens de klachten, opdat wij mogelijke patronen kunnen ontdekken en ervan kunnen leren.

- De uitwerking van de volgende tekst aan de doelen 1 en 2 en de daarbij behorende voorbeeldindicatoren toe te voegen:

Doel 1 'Inwoners ervaren dat zij zelf regie hebben over hun eigen leven en lossen zoveel mogelijk zelf en samen met hun netwerk op' heeft ook betrekking op de ondersteuning bij klachten. De eerste inspanning genoemd bij dit doel, namelijk dat de gemeentelijke organisatie 'initiatieven ondersteunt en faciliteert die bijdragen aan het versterken van het gevoel van eigen regie', heeft onder meer betrekking op de inzet van een OCO, de Sociale Ombudsfunctionaris en andere vormen van ondersteuning.

Doel 2 'Inwoners ervaren dat zij de hulp en ondersteuning die zij nodig hebben kunnen vinden en ontvangen' zegt ook iets over de onvrede of klachten die kunnen ontstaan als inwoners niet de juiste ondersteuning ervaren en kunnen vinden.

De volgende inspanningen onder deze doelen op te nemen:

- De gemeentelijke organisatie ondersteunt en faciliteert inwoners bij het formuleren en indienen van klachten volgens de afspraken en daarvoor opgestelde procedures en via de daarvoor aangewezen voorzieningen;
- De gemeentelijke organisatie vraagt jaarlijks proactief naar binnengekomen klachten bij de lokale aanbieders en op welke wijze ze iets met die klachten hebben gedaan.
- De gemeentelijke organisatie onderneemt stappen om klachtenprocedures richting zorgaanbieders te verduidelijken bij inwoners.

Motivatie

- Lijst met toezeggingen, toezegging 254: De wethouder zegt toe de manier waarop met klachten binnen het sociaal domein wordt omgegaan mee te nemen bij het nieuwe beleidsplan.
- Het rapport 'Decentralisatie: samen omgaan met klachten' van de Nationale Ombudsman bevat veel waardevolle informatie hierover waarnaar we graag verwijzen.
- De gemeente houdt zicht op het verloop van de klachtbehandeling en weet wat voor soort klachten er zijn en tot welke verbeteringen dat leidt. Het is daarom belangrijk dat de gemeente afspraken heeft gemaakt over de aanpak van de klachtbehandeling en de terugkoppeling daarvan.

Fractie & Naam

CDA, Geertje Veenstra
Sterk Westerkwartier, René de Vink
D66, Rogier van 't Land
GroenLinks, Annemiek KleinJan-Uneken
VZ Westerkwartier, Harry Rook
VVD, Jeroen Betten
Lijst Dijkstra-Jacobi, Geertje Dijkstra-Jacobi