Gemeente Westerkwartier

Bezoekadres
Hooiweg 9
9801 AJ Zuidhorn

Postadres
Postbus 100
9350 AC Leek

Informatie
14 0594
info@westerkwartier.nl
westerkwartier.nl

De raad van de gemeente
Westerkwartier
Per e-mail via
griffie@westerkwartier.nl

Onderwerp	**Beantwoording vragen CDA jaarrapportage sociaal ombudsfunctionaris**	Kenmerk	**1969285183**
Datum	**3 november 2026**	Team:	**Sociale leefomgeving**

Beste leden van de raad,

Bij het bespreken van de jaarrapportage 2025-2026 van de sociaal ombudsfunctionaris in het raadsoverleg op 1 oktober 2026 heeft wethouder Betten toegezegd schriftelijk te reageren op een vraag van het CDA. Met deze brief geven wij hier uitvoering aan.

CDA vroeg om een reactie van het college naar aanleiding van een aantal door de ombudsfunctionaris gerapporteerde zaken, waarbij het ging om klachten over door de gemeente gecontracteerde zorgorganisaties. Daarbij verwijzend naar het amendement dat op 5 juni 2024 werd aangenomen bij vaststelling van het beleidsplan sociaal domein. Waarmee de gemeentelijke inspanningen werden vastgelegd in het geval inwoners niet de juiste ondersteuning ervaren en kunnen vinden en hierover een klacht willen indienen of hebben ingediend.

Graag geven wij aan de hand van hetgeen in het amendement van ons gevraagd werd uitleg over hetgeen wij hiervoor doen.

Gevraagd in amendement: 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.

Wat wij doen: Een klacht die betrekking heeft op een gecontracteerde aanbieder, dient bij de betreffende aanbieder te worden ingediend. Zodat deze daarop kan reageren. Medewerkers geven informatie en verwijzen inwoners actief door naar de juiste klachtenprocedure wanneer een klacht betrekking heeft op een zorgaanbieder. Ook wordt ondersteuning geboden bij het vinden van de juiste ingang en het formuleren van een klacht wanneer inwoners daar zelf niet uitkomen. Als blijkt dat een inwoner meer ondersteuning nodig heeft wordt gewezen op de onafhankelijke cliëntondersteuning en de sociaal ombudsfunctionaris.

Gevraagd in amendement: De gemeentelijke organisatie vraagt jaarlijks proactief naar binnengekomen klachten bij de lokaal

gecontracteerde aanbieders en op welke wijze ze iets met die klachten hebben gedaan.

Wat wij doen: Het rapporteren over ontvangen klachten is een standaard onderdeel van de rapportages die de gecontracteerde aanbieders van zorg, vervoer en hulpmiddelen aanleveren.

- Voor aanbieders lichte jeugdhulp en Wmo-begeleiding (75-) geldt een jaarlijkse verantwoordingsplicht. De circa zestig gecontracteerde aanbieders leveren een klachtenrapportage aan wanneer sprake is geweest van één of meer klachten van inwoners van de gemeente Westerkwartier in het betreffende boekjaar.

Dit geldt ook voor het gecontracteerde taxivervoer en de leverancier van hulpmiddelen Wmo.

- Gelet op de aard van dienstverlening en de vele cliënten rapporteren de twee aanbieders huishoudelijke hulp en specialistische begeleiding voor ouderen (75+) ieder kwartaal over het aantal ontvangen klachten. Daarbij wordt niet alleen inzicht gegeven in het aantal klachten, maar ook in de aard van de klachten, de wijze van afhandeling en de verbeteracties die naar aanleiding daarvan zijn doorgevoerd.

Tijdens contract- en accountgesprekken met aanbieders is cliënttevredenheid en de wijze waarop wordt omgegaan met signalen en klachten standaard een gespreksonderwerp.

Gevraagd in amendement: De gemeentelijke organisatie onderneemt stappen om klachtenprocedures richting zorgaanbieders te verduidelijken bij inwoners.

Wat wij doen: Vanuit de toegang, consulenten en cliëntondersteuning wordt gewezen op de klachtenmogelijkheden bij de betreffende aanbieder en op de mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke ondersteuning. De aanbevelingen van de diverse signalerende partijen zoals de ombudsfuntionaris worden meegenomen in het overleg met aanbieders en in de verdere verbetering van de informatievoorziening aan inwoners.

Hiermee hebben we invulling gegeven aan de toezegging en beschouwen we deze hiermee als afgehandeld.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van de gemeente Westerkwartier,

Ard van der Tuuk
Burgemeester

Ruud Kleijnen
Secretaris