



Voorstel college van burgemeester en wethouders

Openbaar	: Ja
Datum vergadering	: 24 februari 2026
Kenmerk	: Z212250/ D002991
Portefeuillehouder	: J.T. Puijk
Onderwerp	: Evaluatie klachtenregeling Jeugdhulp en Maatschappelijke ondersteuning en Jaarverslag klachtencommissie
Speerpunt coalitie	: Samen leven, werken en ontmoeten in een gezonde leefomgeving

Kernboodschap

De klachtencommissie Jeugdhulp en Maatschappelijke ondersteuning behandelt klachten van inwoners over de hulpverlening die geboden wordt door sociaal consulenten. Het jaarverslag en evaluatieverslag geeft een beeld van de werkzaamheden van de klachtencommissie in 2025.

Voorstel

1. Het jaarverslag 2025 van de klachtencommissie Jeugdhulp en Maatschappelijke ondersteuning vast te stellen.
2. De evaluatie 2025 van de klachtenregeling Jeugdhulp en Maatschappelijke ondersteuning vast te stellen.

Inleiding

De gemeente Bronckhorst kent een 'Klachtenregeling Jeugdhulp en Maatschappelijke ondersteuning'. De op grond van deze regeling ingestelde klachtencommissie behandelt klachten van inwoners over de hulpverlening die sociaal consulenten bieden.

Met het collegebesluit van 10 december 2024 (BenW-09346) zijn de leden van de klachtencommissie en interne klachtenfunctionaris benoemd. In dat besluit is ook opgenomen dat we de klachtenregeling Jeugdhulp en Maatschappelijke ondersteuning in januari 2026 evalueren.

Afstemming

Het voorstel is afgestemd met wethouder Puijk, de interne klachtenfunctionaris en cluster participatie.

Beoogd effect

Het waarborgen van het recht van inwoners om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Argumenten

1. *De klachtencommissie moet ieder jaar een verslag maken voor het college van BenW.*

De 'Klachtenregeling Jeugdhulp en Maatschappelijke ondersteuning gemeente Bronckhorst' bepaalt dat de klachtencommissie jaarlijks vóór 1 april verslag uitbrengt aan het college. Het jaarverslag geeft een beeld van de werkzaamheden in 2025. De leden van de klachtencommissie hebben kennisgemaakt en de rollen verdeeld. Daarnaast hebben de leden een proefcasus behandeld.

2. *De klachtenregeling moet geëvalueerd worden.*

De 'Klachtenregeling Jeugdhulp en Maatschappelijke ondersteuning gemeente Bronckhorst' bepaalt dat de klachtenregeling moet worden geëvalueerd. In het evaluatieverslag is vastgelegd dat per 1 januari een klachtencommissie is ingesteld en de werking van de klachtenregeling geanalyseerd.

De klachtencommissie heeft geen klachten ontvangen. Waarschijnlijk doordat gesprekken tussen inwoner, leidinggevende en medewerker voorafgaand aan behandeling door de klachtencommissie voldoende zijn geweest. We gaan de zichtbaarheid van de klachtenregeling op de website van de gemeente Bronckhorst nog beter tot uitdrukking laten komen.

Kanttekeningen

1. *We zijn verplicht om de klachtenregeling te evalueren.*

Volgens art. 10 van de klachtenregeling evalueert het college van BenW binnen twee jaar na inwerkingtreding de klachtenregeling. In het collegevoorstel 10 december 2024 (BenW-09346) is al aangegeven dat we dit niet op tijd hebben gedaan. Er is toen is besloten dat we de evaluatie verschuiven naar januari 2026.

Kosten, baten en dekking

Aan de evaluatie en het jaarverslag zijn geen kosten verbonden. Over de vergoeding van de leden van de klachtencommissie en de dekking daarvan is in het collegevoorstel BenW-09346 besloten.

Uitvoering

De ondernemingsraad en participatieraad informeren over de uitkomsten van de evaluatie. De tekst op de website van de gemeente Bronckhorst over het indienen van een klacht aanpassen.

Evaluatie

Jaarlijks bekijken of de klachtenregeling en de klachtencommissie nog voldoen of dat er aanpassingen nodig zijn.

Bijlagen

1. Jaarverslag 2025 klachtencommissie Jeugd en Maatschappelijke ondersteuning
2. Evaluatie 2025 klachtencommissie Jeugd en Maatschappelijke ondersteuning