



Voorstel College van Burgemeester en Wethouders

Openbaar	: Ja
Datum vergadering	: 10 december 2024
Kenmerk	: Z142605/BenW-09346
Portefeuillehouder	: E.W. Blaauw
Onderwerp Sociaal Domein	: Benoeming leden klachtencommissie en interne klachtenfunctionaris
Speerpunt coalitie	: Samen leven, werken en ontmoeten in een gezonde leefomgeving

Kernboodschap

Met de benoeming van de leden van de klachtencommissie en een interne klachtenfunctionaris geven we invulling aan de klachtencommissie. De klachtencommissie behandelt klachten van inwoners over de hulpverlening die geboden wordt door de sociaal consulenten.

Voorstel

1. Te benoemen per 1 januari 2025 tot lid van de klachtencommissie Sociaal domein:
 - a. Jessica Esselink-Aalbers
 - b. Maaike Evers
 - c. Dirk Sprey
2. Carola Kieboom per 1 januari 2025 te benoemen tot interne klachtenfunctionaris
3. De leden van de klachtencommissie zelf de rolverdeling van voorzitter, plaatsvervangend voorzitter en lid te laten bepalen
4. De klachtenregeling in januari 2026 te evalueren

Inleiding

De sociaal consulenten van de gemeente Bronckhorst verlenen soms zelf lichte hulpverlening in het kader van de Jeugdwet of de Wet maatschappelijke ondersteuning. Voorbeelden hiervan zijn weerbaarheidstrainingen, KIES trainingen en enkele coachende gesprekken. In dat geval is de gemeente Bronckhorst aanbieder. Op grond van art. 4.2 van de Jeugdwet en art. 3.2 van de Wet maatschappelijke ondersteuning moet een aanbieder beschikken over een regeling voor het behandelen van klachten. Daarvoor is de klachtenregeling van toepassing. Het gaat dus om klachten die cliënten hebben over de hulpverlening die wordt geboden door de sociaal consulenten. De klachtenregeling is op 19 april 2022 vastgesteld (BenW-07320) Door diverse omstandigheden is er tot voor kort nog geen invulling gegeven aan het werven van leden voor de klachtencommissie en de interne klachtenfunctionaris. Dat is nu inmiddels wel gebeurd en in dit voorstel vragen wij u om de leden van de klachtencommissie en de interne klachtenfunctionaris te benoemen.

Afstemming

Het voorstel is besproken met wethouder Blaauw, cluster participatie, de financieel consulent, de personeelsconsulent en juridische zaken.

Beoogd effect

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

Argumenten

- 1 *Op grond van de “Klachtenregeling Jeugdhulp en Maatschappelijke ondersteuning gemeente Bronckhorst” moet het college een klachtencommissie instellen.*
Met dit benoemingsbesluit zorgen we ervoor dat er voldoende leden zijn om de klachtencommissie te bemensen en zo uitvoering te kunnen geven aan hun taak.
- 2 *Op grond van de “Klachtenregeling Jeugdhulp en Maatschappelijke ondersteuning gemeente Bronckhorst” moet het college een interne klachtenfunctionaris benoemen.*
Met dit benoemingsbesluit zorgen we ervoor dat er een interne klachtenfunctionaris is. De interne klachtenfunctionaris gaat ook de klachtencommissie ambtelijk ondersteunen.
- 3 *De klachtencommissie is nieuw en moet nog vormkrijgen.*
Op grond van de “Klachtenregeling Jeugdhulp en Maatschappelijke ondersteuning gemeente Bronckhorst” moet het college de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter benoemen. De leden van de klachtencommissie zijn allemaal nieuw, net als de klachtencommissie zelf. Om hen in de gelegenheid te stellen hier zelf vorm aan te geven willen we hen ook de mogelijkheid bieden om zelf de rolverdeling te bepalen die past bij hun ambitie en capaciteiten. Hoe deze rolverdeling eruit komt te zien delen ze zelf mee aan het college.
- 4 *De “Klachtenregeling Jeugdhulp en Maatschappelijke ondersteuning gemeente Bronckhorst” moet geëvalueerd worden.*
In principe moet er dit jaar een evaluatie van de klachtenregeling plaatsvinden. In de periode tussen de vaststelling van de klachtenregeling en 2 december 2024 zijn was er nog geen klachtencommissie. Er is 1 klacht binnengekomen die op het moment wordt afgehandeld door de interne klachtenbehandelaren. Er valt op dit moment dus nog niets te evalueren. Daarom is het voorstel de evaluatie uit te stellen tot januari 2026.

Kanttekeningen

- 1 *De leden van de klachtencommissie moeten onafhankelijk zijn.*
De beoogde leden van de klachtencommissie zijn zorgaanbieder of medewerker van een andere gemeente en brengen ieder hun eigen expertise mee. De klachten die zij behandelen gaan over de hulpverlening die sociaal consulenten zelf verlenen. Het gaat hierbij dus niet om geïndiceerde hulp en ze vellen ook geen oordeel over in te zetten geïndiceerde hulp of beschikkingen die hiervoor zijn afgegeven. Daarvoor is een andere route. In die zin zijn we van mening dat ze de klachten objectief kunnen beoordelen.
- 2 *De mogelijkheid bestaat dat er niet of nauwelijks een beroep gedaan wordt op de klachtencommissie.*
In de periode dat de “Klachtenregeling Jeugdhulp en Maatschappelijke ondersteuning gemeente Bronckhorst” bestaat is er één klacht binnengekomen. Tijdens de gesprekken met de aankomende leden van de klachtencommissie is dit ook benoemd. Zij weten dus dat er niet met enige regelmaat een beroep op hen gedaan wordt.

Kosten, baten en dekking

De leden van de klachtencommissie krijgen een vergoeding voor hun deelname aan de klachtencommissie. Deze vergoeding bedraagt € 170 per bijgewoonde vergadering. Uitgaande van 2 zittingen en een startbijeenkomst begroten we hier € 1.530 voor. Daarnaast krijgen de leden een reiskostenvergoeding van € 0,18 per km dit begroten we op € 70.. Het Rijk heeft via de decembercirculaire gemeentefonds 2021 middelen beschikbaar gesteld voor een robuust rechtsbeschermingssysteem voor inwoners. Voor Bronckhorst kwam dit neer op ca. € 39.000 per jaar. Deze middelen zijn als ‘uit te werken nieuw beleid’ toegevoegd aan het budget voor juridische aangelegenheden, verantwoord onder deelproject E10198-100. Tot op heden is het een zoektocht om de juiste besteding voor dit bedrag te vinden. De kosten voor de klachtencommissie kunnen wel uit dit budget worden gedekt.

Prg	Taakveld	Deelproject	I / S	Budget 2025	Prognose	Prognose vrije ruimte 2025	V / N

Overhead	0.4 Overhead	Juridische aangelegenheden	S	176.623	1.600	175.023	V
----------	--------------	-------------------------------	---	---------	-------	---------	---

Uitvoering

De aankomende leden worden in kennis gesteld van hun benoeming. We nodigen de leden van klachtencommissie en de klachtenfunctionaris uit voor een startbijeenkomst om iedereen met elkaar kennis te laten maken. Tijdens deze bijeenkomst maken ze afspraken over de verdere invulling van de klachtencommissie.

Evaluatie

In januari 2026 evalueren we de klachtencommissie.

Bijlagen

Klachtenregeling