

Datum: 19 augustus 2015
Aan: Het presidium
Van: F. Blok
Onderwerp: Werkwijze klachtenafhandeling bij de drie decentralisaties

In de vergadering van het presidium van 6 november 2014 is besloten hoe om te gaan met klachten dan wel signalen op het gebied van de drie decentralisaties in het Sociaal Domein.

Afgesproken is dat met ingang van januari 2015 de raad eenmaal per maand (afhankelijk van het vergaderschema), voorafgaand aan de raadsvergadering van 18.30 uur tot 19.00 uur een ieder de gelegenheid biedt zijn of haar opmerkingen en suggesties over de onderwerpen van de drie decentralisaties naar voren te brengen.

Hiervoor is een afzonderlijke stand ingericht, die bij toerbeurt door twee raadsleden is bemenst. De raadsleden verzamelen de informatie en geven die door aan de griffie. De griffie zendt de gebundelde informatie door aan het college van burgemeester en wethouders met het verzoek daarop actie te ondernemen en die acties terug te koppelen (niet per individu, maar in zijn algemeenheid, bijvoorbeeld op onderwerp) aan de raad.

Via een persbericht is dit initiatief onder de aandacht gebracht bij de media. Dit heeft onder andere geleid tot een artikel op Den Helder Actueel in januari 2015. Tevens is hierover op 27 januari een artikel op de website geplaatst en zijn voorafgaand aan de data dat de kraam stond berichtgevingen bij de agenda van Helderberaad in het Helder Weekblad geplaatst.

Volgens schema zou de '3-D kraam' geplaatst worden voorafgaand aan de raadsvergadering van 26 januari, 2 maart, 30 maart, 11 mei en 15 juni. De raadsvergadering van 11 mei is niet doorgegaan; de kraam is in de periode tot aan het zomerreces dus 4x geplaatst.

Het aantal meldingen is al volgt:

26 januari 2015	1 melding
2 maart 2015	2 meldingen
30 maart 2015	0 meldingen
15 juni 2015	0 meldingen

Totaal zijn er drie meldingen geweest. De meldingen zijn conform afspraak doorgegeven aan het college. Tot op heden heeft hierover nog geen terugkoppeling plaatsgevonden. Ambtelijk is aangegeven dat deze terugkoppeling op korte termijn volgt.

Mogelijk heeft het geringe aantal meldingen te maken met het feit dat de relevante wetgeving pas sinds januari 2015 van kracht is waarbij nog niet alle mogelijke gevolgen en problemen bekend zijn geworden bij de burgers. In een later stadium zullen betrokkenen mogelijk meer ervaring hebben met de uitvoering van de wet- en regelgeving en daarom een podium zoeken waar zij hun problemen kwijt kunnen. Vanaf begin 2016 zou daarom dit initiatief weer opgepakt kunnen worden. Daarnaast is er de mogelijkheid geheel af te zien van deze wijze van klachtenafhandeling. Voorts is er de optie de klachtenafhandeling met ingang van de raadsvergadering van 14 september a.s. te continueren en begin januari 2016 wederom te evalueren.

Op grond van bovenstaande wordt het presidium voorgesteld de klachtenafhandeling op te schorten en in januari 2016 te hervatten met de daarbij behorende media aandacht.