



participatieraad
meedenken is meedoen

Gemeente Heerenveen
College van burgemeester en wethouders
Postbus 15.000
8440 GA HEERENVEEN

uw brief van:	ons kenmerk:	bijlage:	datum:
-	JB	-	25 oktober 2016

Onderwerp: brief van 26 juli 2016 Klachtenregeling Sociaal Domein

Geacht college,

Hierbij ontvangt u het advies van de Participatieraad met betrekking tot Klachtenregeling Sociaal Domein.

We herkennen in deze Klachtenregeling dat ons voorstel van 28 augustus 2014 een belangrijke basis is geweest. In het bijzonder zijn we verheugd dat u onze brede visie op kwaliteit deelt. We onderschrijven de onderliggende uitgangspunten en wij geven dan ook een positief advies over uw voorstel.

Op basis van feedback kan de kwaliteit van gemeentelijk sociaal beleid beter worden en blijven, dit wordt in samenwerking met de burgers bereikt. Een goed functioneren van dit kwaliteitssysteem staat of valt wel met een goede voorlichting naar de burgers en betreffende medewerkers. Graag zien we een concept van de folder in deze tegemoet.

We pleiten ervoor om een jaarverslag te maken waarin de kwartaalrapportages van de vragenlijsten die uitgereikt zijn én het externe jaarverslag van de klachtencommissie samengevoegd worden. We achten het van groot belang dat dit kwaliteitsjaarverslag openbaar wordt gemaakt, zodat burgers van Heerenveen een indruk hebben, wat er op het gebied van kwaliteit gebeurt.

In artikel 8.1 van het klachtenreglement wordt alleen gesproken over de Nederlandse taal. Wij gaan er van uit dat dit artikel wordt aangepast, waardoor de mogelijkheid ontstaat om een klacht ook in het Fries in te dienen. Daarnaast adviseren wij om in de procedure nadrukkelijk rekening te houden met beperkingen van bepaalde doelgroepen, waaronder doven, blinden en laaggeletterden.

Ook vinden we een evaluatie van dit systeem na 2 jaar wenselijk, om te zien of de invoering en werking naar wens verloopt, dan wel aanpassingen vereist.

Als laatste wil de Participatieraad graag een van de leden van de klachtencommissie voordragen.

Wij zien uw reactie graag binnen de afgesproken termijn tegemoet.

Met vriendelijke groeten,

Namens de Participatieraad



W.G.J. Dommerholt-Visser
Voorzitter



J.H. Blank
Secretaris