

aan de Participatieraad  
p/a gemeentehuis Heerenveen

uw brief van: 28 augustus 2014      ons kenmerk: 14.3005734      bijlage(n):      datum: 28 oktober 2014

Onderwerp:  
reactie op advies klachtenregeling

**VERZONDEN - 3 NOV. 2014**

Geachte Participatieraad,

Dank voor uw advies over een nieuwe klachtenregeling voor het sociale domein. Graag spreken wij het advies met u door. We hebben hiervoor al een afspraak staan op 14 november a.s.

In de gemeenteraadsvergadering van 11 september jl. is ook gesproken over een nieuwe laagdrempelige klachtenregeling. Wij hebben de gemeenteraad toegezegd om met een voorstel te komen voor een klachtenregeling.

We hebben inmiddels een conceptadvies van de nationale ombudsman over dit onderwerp ontvangen en ook naar u toegestuurd. Op basis van uw advies en dat van de ombudsman willen wij een afweging maken over de invulling van een klachtenregeling voor het sociale domein. Deze uitwerking zullen wij aan u voorleggen voorafgaand aan de besluitvorming.

Voor de korte termijn blijft de huidige klachtenregeling van toepassing op alle activiteiten van de gemeente, zoals op het werk van de meitinkers in de toegang en de zg. vangnetmedewerkers van de gemeente. Deze regeling voldoet aan de eisen van de wet, zoals u zelf ook aangeeft.

Een klachtenregeling is ook van belang voor het werk dat zorgaanbieders leveren. In alle contracten met zorgaanbieders hebben wij een bepaling opgenomen dat de zorgaanbieder een klachtenregeling moet hebben en dat wij periodiek verslag willen van de klachten en de wijze van afdoening.

Wij zien net als u een klachtenregeling als eindpunt in diverse maatregelen voor borging van een goede kwaliteit in het belang van de cliënt. Het begint wat ons betreft bij het contact met de meitinker die samen met de cliënt een plan maakt. We zijn ook een voorstander van informele bemiddeling om formele klachten- en bezwarenprocedures zoveel mogelijk te voorkomen.

Indien u nadere inlichtingen over deze brief wenst, kunt u bellen met Margo Roelofs, telefoon 0513-617737.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van Heerenveen.  
De gemeentesecretaris, De burgemeester,