

## **Motie CDA, VVD, GL, PvdA, D66 - Beleidsplan Veerkracht in het sociale domein**

Gehoord de beraadslaging;

overwegende dat:

- de komende jaren in het kader van WMO, Jeugdwet en Participatiewet veel gaat veranderen;
- gebiedsteams een grote verantwoordelijkheid krijgen om deze veranderingen in goede banen te leiden;
- door mogelijke opstartproblemen en de toename van het aantal taken het te verwachten is dat er ook zaken minder goed zullen gaan;
- klachten over de dienstverlening kunnen worden ingediend bij de zorg verlenende organisatie, maar dat
- de diverse organisaties verschillende en soms niet eenvoudige klachtenregelingen kennen;
- burgers weliswaar kunnen klagen bij de gemeente en/of uitvoerend orgaan, maar dat laagdrempeligheid en onafhankelijkheid voor kwetsbare hulpbehoevenden voorop moeten staan;
- het met het oog daarop van groot belang is dat er een laagdrempelig en onafhankelijk meldpunt, bijvoorbeeld in de vorm van een Ombudsman of mediator komt waarbij inwoners met hun klacht terecht kunnen;
- dit laagdrempelige en onafhankelijke meldpunt een stap in een proces is dat vooraf gaat aan het indienen van een formele klacht;
- het belangrijk is dat het eerder genoemde meldpunt bememd wordt door iemand met kennis van zaken op het gebied van de WMO, Jeugdwet en Participatiewet;
- een meldpunt ertoe kan leiden dat het aantal formele klachten afneemt of beperkt blijft;
- dit voor inwoners, de gemeentelijke organisatie en de namens de gemeente handelende organen veel tijd, negatieve energie en geld kan besparen.

Dictum:

*verzoekt het college*

te onderzoeken op welke wijze en in welk (liefst regionaal) verband een Ombudsman/klachtenmeldpunt meerwaarde heeft en aan/in te stellen is, en de gemeenteraad hierover uiterlijk in het eerste kwartaal van 2015 te informeren.  
en gaat over tot de orde van de dag.

**De motie wordt unaniem aangenomen.**

**Uit: besluitenlijst raadsvergadering d.d. 13-11-2014**