RIDDERKERK

De heer F. Romeijn, fractie "Echt voor Ridderkerk"
p/a de griffie

Uw brief van:	3-1-2016	Ons kenmerk:	1057811
Uw kenmerk:	-	Contact:	Dhr. A. Wesdijk
Bijlage(n):	-	Doorkiesnummer:	0180 698 744
		E-mailadres:	A.Wesdijk@bar-organisatie.nl
		Datum:	- 5 FEB. 2016

Betreft: antwoord op uw vragen

Geachte heer Romeijn,

Hartelijk dank voor uw brief van 3 januari jongstleden, waarin u vragen stelt met betrekking tot de knelpuntencoach en afhandeling van klachten, bezwaren en beroep.

1. Deelt het college de mening van de Fractie van Echt voor Ridderkerk dat dit een ongewenste situatie is?
Het college deelt uw mening dat onduidelijkheid over de afhandeling van klachten onwenselijk is.

2. Is de klachtenregeling BAR-organisatie ook voldoende toegesneden op de 3 decentralisaties per 1 januari 2015. Zo neen, wilt u bij het bestuur van de GR BAR erop aandringen dat de regeling wordt aangepast?
De gemeente Ridderkerk kent in feite drie klachtenregelingen. Een klachtenregeling Ridderkerk, de Klachtenregeling BAR-organisatie en de Klachtenprocedure Wijkteams Sociaal Domein Gemeente Ridderkerk. Deze waren allen eerder dan of vanaf 1 januari 2015 van kracht. Het college is van oordeel dat deze regelingen samen voldoende toegesneden zijn op de nieuwe situatie waarvan per 1 januari 2015 sprake is. Naast deze 3 klachtenregelingen hebben wij ook nog de knelpuntencoach in het leven geroepen. Met deze coach willen wij knelpunten die Ridderkerkers ervaren snel en adequaat oplossen. De nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz), die per 1 januari 2016 van kracht is geworden, stelt een onafhankelijke klachtenfunctionaris die laagdrempelig bemiddelt tussen de gemeente en inwoners verplicht. Met de per 1 januari 2015 door dit college ingestelde knelpuntencoach voldoet gemeente Ridderkerk aan deze verplichting.

3. Kan het college voor de inwoners een helder en handzaam overzicht maken van onderscheiden functies, taken en verantwoordelijkheden van de verschillende actoren op het domein van de 3D, zodat inzichtelijk is tot wie de inwoners zich kunnen wenden in geval van een bepaalde klacht, bezwaar of beroep. Zo nee, waarom niet. Zo ja, op welke termijn wij dat tegemoet zien?
Wij zeggen u toe een samenhangende notitie te maken waarin de mogelijkheden voor Ridderkerkers om met knelpunten, klachten, beroepen en bezwaren richting de gemeente te gaan duidelijk wordt. Wij zullen dit overzicht voor 1 april 2016 publiceren via de Blauwkai, onze website, via de gebiedsteams en via onze partners. Op deze wijze zetten wij in op het opheffen van de door u geconstateerde onduidelijkheid.

4. Kan het college een communicatieplan maken, zodat het voor de burger begrijpelijk en inzichtelijk is tot wie men zich kan wenden in geval van een bepaalde klacht, bezwaar of beroep. Zo nee, waarom niet? Zo ja, op welke termijn kunnen we dat tegemoet zien?
Het college is van mening dat een specifiek communicatieplan niet nodig is als hetgeen bij het antwoord op uw vraag 3 is vermeld, wordt uitgevoerd.

Zowel over een verbeterde klachtenregeling als over verbeteringen ten aanzien van de communicatie daarover is contact met partijen zoals het Maatschappelijk Burgerplatform Ridderkerk. Wij zullen deze notitie over de samenhang met hen afstemmen.

Het college hoopt uw vragen hiermee voldoende te hebben beantwoord.

Hoogachtend,
Het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,

de secretaris, de burgemeester,

dhr. H.W.J. Klaucke mw. A. Attema

Koningsplein 1 - Postbus 271 - 2980 AG Ridderkerk - T 0180 451 234 - e-mail info@ridderkerk.nl