

Onderwerp : Sociaal ombudsfunctie Westerkwartier
Zaaknummer : 196911757
Verantwoordelijk
portefeuillehouder: Bert Nederveen
Bijlagen : 1. Eindevaluatie Sociaal Ombudsvrouw Zuidhorn
2. Artikel uit Sociaal Bestek Sociaal ombudsvrouw schakel tussen burger en gemeenteraad

✿ **Voorgesteld besluit**

1. Per 1 april 2020 een ombudsfunctie voor het sociaal domein instellen voor een periode van twee jaar.

✿ **Inleiding**

Op 16 oktober 2017 heeft de gemeenteraad van Zuidhorn besloten om een sociaal ombudsfunctionaris in te stellen. Het doel van deze functie is om de inwoners te helpen die tussen wal en schip vallen, vooral de kwetsbare en vaak onzekere inwoner staat centraal. Met de komst van de ombudsfunctionaris, die laagdrempelig en onafhankelijk is, is het de bedoeling een brug te slaan tussen de inwoners en de gemeente. De ombudsfunctionaris hield zich bezig met zowel inhoudelijke vraagstukken van inwoners als vraagstukken die betrekking hebben op het functioneren van medewerkers van de gemeente en/of procedures van de gemeente.

In 2018 heeft er een eindevaluatie plaats gevonden over de ombudsfunctie. De eindvraag van de evaluatie is of de functie in een behoefte voorziet. Hierop is in de evaluatie geconcludeerd dat de functie in een behoefte voorziet.

✿ **Sociaal ombudsfunctionaris**

De sociaal ombudsfunctionaris behandelt klachten die zowel over gedrag/bejegening als over inhoud gaan. Hij/zij registreert vragen, wensen, zorgen, ervaringen van inwoners en verzamelt knelpunten. De sociaal ombudsfunctionaris rapporteert periodiek aan de gemeenteraad, deze rapportages zijn openbaar. De functionaris heeft rechtstreekse contacten met uitvoerenden en beleidsmedewerkers. De primaire doelstelling van deze contacten is het verbeteren van de dienstverlening aan (kwetsbare) inwoners.

Het is aan uw raad om een standpunt in te nemen over het instellen van deze functie in het Westerkwartier.

✿ **Verschillende functies in ondersteuning inwoners**

Er zijn zowel in het Westerkwartier als landelijk diverse functionarissen om inwoners te ondersteunen die raakvlakken hebben met de ombudsfunctionaris. De volgende functies worden onderscheiden:

- Gemeentelijke klachtenfunctionaris
- Nationale ombudsman
- Onafhankelijke cliëntondersteuning door De Schans
- Vertrouwenspersoon Zorgbelang Groningen Jeugdhulp

Om duidelijkheid te krijgen over de werkzaamheden van de verschillende functionarissen volgt hieronder een korte beschrijving per functionaris

Gemeentelijke klachtenfunctionaris

Elke inwoner heeft het recht om een klacht in te dienen bij het college van burgemeester en wethouders. De klacht dient betrekking te hebben op het bestuursorgaan of een ambtenaar die werkzaam is onder het bestuursorgaan. In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is de klachtbehandeling van een bestuursorgaan opgenomen.

Er is een belangrijk onderscheid tussen een klacht en een melding. Een melding kan gaan over bijvoorbeeld loszittende tegels, zwerfvuil, vandalisme, schade aan wegen e.d. De klachtenfunctionaris pakt zelf niet de meldingen op. Als de klachtenfunctionaris dergelijke meldingen krijgt zorgt hij ervoor dat deze melding terecht komt bij het gemeentelijke team dat daar verantwoordelijk voor is. Dit team handelt het verder af.

Bij een klacht gaat het veelal over de wijze waarop men door een ambtenaar bejegend is. Bijvoorbeeld dat een antwoord van de gemeente niet behoorlijk of serieus is, of indien men zich onbehoorlijk behandeld voelt. Klachten hebben dus betrekking op de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen. Algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering vallen hier niet onder. Die hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid.

Bezwarenprocedure

Daarnaast bestaat er bij de gemeente ook een bezwarenprocedure. Wanneer inwoners het niet eens zijn met een besluit van de gemeente kunnen ze een bezwaar indienen. Dit betreft de inhoud van een besluit en niet gedragingen en of bejegening van medewerkers en of bestuurders richting inwoners.

Nationale ombudsman

Als inwoners een klacht hebben over de door de gemeente gecontracteerde zorg kunnen ze zich eerst wenden tot klachtenregeling van de zorgorganisatie en daarna eventueel bij de gemeente zelf. Als de klacht gaat over een gedraging van een medewerker van de gemeente, zoals de bejegening, dan moeten inwoners gelijk met de gemeente contact opnemen. De klachten moeten gaan over een gedraging (en niet over een besluit, want daar kan een inwoner bezwaar tegen maken als hij het er niet mee eens is). Voorbeelden hiervan zijn: van kastje naar de muur gestuurd, niet serieus genomen voelen, slecht bereikbaar etc. Indien de inwoner er met de gemeente niet uitkomt kan de inwoner bij de nationale ombudsman terecht.

Onafhankelijke cliëntondersteuning door De Schans

Naast de reguliere cliëntondersteuning is Sociaal Werk De Schans ook verantwoordelijk voor de onafhankelijke cliëntondersteuning. Deze cliëntondersteuning is gericht op inwoners die niet goed in staat zijn hun eigen hulpvraag te formuleren. Ook kan de sociaal werker een aanvullende rol hebben wanneer de inwoner en een hulpverlener van een andere organisatie elkaar niet 'verstaan'. De onafhankelijkheid is gewaarborgd door het feit dat de sociaal werker die deze ondersteuning biedt geen rol heeft in de hulpverlening aan de inwoner. Het gaat om een procesgerichte rol ten behoeve van de hulpvraag van de inwoner.

Vertrouwenspersoon Zorgbelang Groningen Jeugdhulp

De vertrouwenspersoon Zorgbelang Groningen Jeugdhulp is er voor jongeren die te maken hebben met jeugdhulp en hier een vraag of klacht over hebben. Jongeren die bijvoorbeeld willen weten wat hun rechten en plichten zijn. Of als een jongere een probleem heeft met een hulpverlener en ze komen er zelf/samen niet uit.

De vertrouwenspersonen jeugdhulp geven:

- informatie, advies of goede raad;

- hulp bij het oplossen van problemen en klachten over de hulpverlening;
- een luisterend oor.

✿ Ontwikkelingen

Er zijn in het afgelopen jaar diverse ontwikkelingen geweest die van invloed zijn op de dienstverlening aan de inwoners door de gemeente en de toegang tot het sociaal domein. Theoretisch wordt er zoals hierboven beschreven, voldoende ondersteuning in het Westerkwartier geboden door diverse partijen. In de praktijk is er afgelopen jaar veel veranderd waardoor het kan zijn dat inwoners de paden naar de juiste ondersteuning minder goed weten te vinden. De voormalige Westerkwartiergemeenten zijn heringedeeld en het voormalig Centrum voor Jeugd en Gezin is opgegaan in het nieuwe Team Mens en Gezin. In het team Mens en Gezin zijn ook de medewerkers van de sociale dienst en de Wmo samengevoegd. Tegelijk met de herindeling heeft Sociaal Werk De Schans de opdracht voor de basis ondersteuning gekregen die voorheen bij vier verschillende partijen was ondergebracht. Deze veranderingen kunnen voor inwoners onduidelijkheid geven. Bovenstaande ontwikkelingen hebben direct verband met het organiseren van één toegang voor het sociaal domein.

• Ervaringen ombudsfunctionaris gemeente De Wolden

In bijlage 2 bij deze raadsbrief is een artikel gevoegd over de ervaringen van de sociaal ombudsfunctionaris in de Drentse gemeente De Wolden. Uit het artikel komt duidelijk naar voren dat de sociaal ombudsfunctionaris er is voor mensen die tussen wal en schip vallen. De ombudsvrouw heeft in De Wolden de taak om tekortkomingen in het systeem te signaleren. Ze wordt vaak benaderd door inwoners die tegen problemen aanlopen in de bejegening en communicatie. Het gaat relatief vaak om mensen die er moeite mee hebben om de ingewikkelde regels te begrijpen.

✿ Conclusie

In de praktijk zijn er afgelopen jaar veel ontwikkelingen en veranderingen geweest waardoor de toegang tot de juiste ondersteuning waarschijnlijk nog niet voor alle inwoners even duidelijk is. Voor deze inwoners kan de ombudsfunctie een meerwaarde zijn. Uit het artikel over gemeente De Wolden komt duidelijk naar voren dat de ombudsfunctionaris voor het Westerkwartier juist in deze rond de herindeling een belangrijke rol kan spelen. Er is veel veranderd sinds de herindeling en inwoners weten niet altijd waar ze terecht kunnen met hun vragen. Daarom wordt voorgesteld om per 1 april 2020 een sociale ombudsfunctie in te stellen voor een periode van twee jaar. Het is van belang dat er in de driehoek met de klachtenfunctionaris en Sociaal werk De Schans geregeld contact is om de casussen door te spreken en eventueel door te geleiden naar de juiste partij (minimaal 1 keer per kwartaal). Hiermee kunnen deze partijen en het Team mens en Gezin hun dienstverlening verbeteren. Daarbij wordt voorgesteld om de vraag naar de ombudsfunctie na anderhalf jaar te evalueren met de insteek om deze functie uiteindelijk op te heffen.

✿ Advies adviesraad en platform cliëntparticipatie

Het collegeadvies is voorgelegd aan de adviesraad sociaal domein en het platform cliëntparticipatie. Zij hebben positief geadviseerd over het instellen van een sociaal ombudsfunctionaris met de kanttekening om op niet op voorhand uit te gaan van het opheffen van de functie na twee jaar. Daarnaast wil het platform cliëntparticipatie betrokken worden bij de evaluatie. Een punt dat hier zeker bij zou moeten worden betrokken volgens het platform is het aantal klachten op het gebied van het Sociaal Domein in de gemeente onderverdeeld in soort klachten. Ook wijst het Platform erop dat de toegankelijkheid van de klachtafhandeling beter zou moeten kunnen en het wil daar graag over meedenken.

✿ Reactie op advies adviesraad en platform cliëntparticipatie

Naar aanleiding van het advies van de adviesraad hebben we besloten om niet op voorhand uit te gaan van beëindiging van de functie na 2 jaar. De evaluatie na ander halfjaar is bepalend voor het vervolg. Daarnaast worden de adviesraad en het platform betrokken bij het opstellen van de punten voor de evaluatie. Bij de evaluatie wordt ook het aantal klachten dat bij de gemeente is ingediend meegenomen. Daarnaast heeft de gemeentelijke klachtenfunctionaris aangegeven graag een keer aan te schuiven bij de vergadering van de adviesraad en/of platform om het gesprek over de toegankelijkheid van de klachtenafhandeling aan te gaan.

✿ **Financiële onderbouwing**

Er is binnen het College Uitvoeringsprogramma € 40.000,- structureel beschikbaar voor de sociaal ombudsfunctie. Voor de inzet van de ombudsfunctie wordt uitgegaan van maximaal € 40.000,- per jaar. Verwachting is gezien de inzet in Zuidhorn dat dit eerst toereikend zal zijn voor het Westerkwartier. Geschat wordt dat dit neer komt op 12 uur per week.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Westerkwartier,

A. van der Tuuk, burgemeester

A. Schulting, secretaris

Raadsbesluit

De raad van de gemeente Westerkwartier,

Gelezen het voorstel Sociaal ombudsfunctie Westerkwartier van DATUM 2019,

Besluit:

1. Per 1 januari 2020 een ombudsfunctie voor het sociaal domein in te stellen voor een periode van twee jaar.

Aldus besloten in de openbare vergadering
van de raad van de gemeente Westerkwartier,
d.d. DATUM 2019.

A. van der Tuuk
Voorzitter

J.L. de Jong
Griffier