

Interne memo

Aan Werkgroep Transformatie Sociaal Domein
Van Berry van 't Westeinde
Onderwerp Sociaal Ombudsman
Datum 02-04-2015
Afschrift aan

Klachtenfunctie

Tijdens de vorige bijeenkomst van de werkgroep Transformatie Sociaal Domein is gevraagd naar de wijze waarop met klachten wordt omgegaan - daarbij is verwezen naar de Sociaal Ombudsman. Gevraagd is hoe dit in andere gemeenten is geregeld.

De taak van de Sociaal Ombudsman is in de gemeente De Wolden, één van de eerste gemeenten die zo'n ombudsman hebben aangesteld, als volgt omschreven:

"Om te voorkomen dat klachten of knelpunten op het bordje van een raadslid komen, moet er een plek zijn waar burgers met hun zorgen terecht kunnen. (...) Wij gaan zo'n plek creëren in de vorm van een sociaal ombudsman, een tussenpersoon tussen burgers en de raadsleden. Hij of zij registreert vragen, zorgen, wensen en ervaringen van mensen en legt die periodiek voor aan de raad. Het kan daarbij gaan om klachten over de manier waarop een burger is bejegend door een zorgverlener, maar ook om inhoudelijke vragen of zorgen. Het doel is natuurlijk om daarmee de dienstverlening aan inwoners te verbeteren."

In Tilburg is vorig jaar een initiatiefvoorstel voor een Sociaal Ombudsman ingediend, dat het niet heeft gehaald.

Daarna is een sociale raad ingesteld die door het college is benoemd. <http://socialeraadtilburg.nl/>

De omschrijving van deze sociale raad in de verordening lijkt overigens veel op de Goirlese participatieraad.

Overige gemeenten in de regio hebben (voor zover tot op dit moment bekend) niet voor andersoortige oplossingen gekozen.

In de bijlage nog een publicatie van de gemeente Elburg over de sociaal ombudsman en de zoektocht naar een vergelijkbare functionaris in Haarlem.

Hoe is het in Goirle geregeld?

1. Mensen die het niet eens zijn met een beslissing (of een weigering om te beslissen op een aanvraag) kunnen in bezwaar, allereerst bij de onafhankelijke commissie voor bezwaarschriften (met mogelijkheid voor beroep bij de rechter).
2. Mensen die persoonlijk onheus zijn bejegend door een bestuurder of ambtenaar kunnen een klacht indienen, die zonodig wordt behandeld door de gemeentelijke (onafhankelijke) ombudsman.
3. De gemeente heeft een participatieraad ingesteld die mede als taak heeft leemten en aandachtspunten in het Wmo-, participatie- en jeugdbeleid te signaleren en de signalen van inwoners van de gemeente,

alsmede van belangenorganisaties in de gemeente over het Wmo-, participatie- en jeugdbeleid over aan het college te brengen. (Overigens is uitdrukkelijk aangegeven dat klachten en bezwaren en advies over individuele problemen niet tot het domein van de participatieraad horen).

4. Er zijn nog verschillende andere platforms actief (o.a. KBO, platforms minima en gehandicapten) die op dit terrein hun eigen rol pakken.
5. De meeste zorgverleners hebben ook zelf een regeling voor cliëntenparticipatie en een klachtenregeling
6. Het gemeentebestuur (raadsleden en college) wil goed benaderbaar zijn en er spelen voor zover bekend geen problemen rond individuele belangenbehartiging / ombudsfunctie door hen.

In het bijgevoegde zorgboekje is ook uitgelegd hoe Goirle met klachten en bezwaren omgaat.

Sociaal ombudsman signaleert straks knelpunten in De Wolden

Twee jaar geleden zette Josee Gehrke, griffier van de gemeente De Wolden, haar eerste ideeën over een sociaal ombudsman op papier. Inmiddels is er budget beschikbaar gesteld en gaat deze functie er daadwerkelijk komen. Wat doet een sociaal ombudsman precies en waarom is hij/zij straks onmisbaar voor de gemeente?

‘Om te voorkomen dat klachten of knelpunten op het bordje van een raadslid komen, moet er een plek zijn waar burgers met hun zorgen terecht kunnen’, zegt Josee Gehrke, griffier in gemeente De Wolden. ‘Wij gaan zo’n plek creëren in de vorm van een sociaal ombudsman, een tussenpersoon tussen burgers en de raadsleden. Hij of zij registreert vragen, zorgen, wensen en ervaringen van mensen en legt die periodiek voor aan de raad. Het kan daarbij gaan om klachten over de manier waarop een burger is bejegend door een zorgverlener, maar ook om inhoudelijke vragen of zorgen. Het doel is natuurlijk om daarmee de dienstverlening aan inwoners te verbeteren.’

Onafhankelijk en kritisch

Belangrijke voorwaarde is dat de sociaal ombudsman onafhankelijk is. Hij of zij rapporteert aan de raad, maar moet te allen tijde kritisch kunnen zijn. Stel dat er veel klachten binnenkomen over de zorgverlening aan ouderen, dan moet het mogelijk zijn om het beleid aan te passen. Maar hoe ver de invloed van de ombudsman reikt, zal de praktijk moeten uitwijzen. Josee: ‘Het is een ontwikkelingsfunctie, we gaan samen beoordelen hoe we de functie en de ondersteuning precies gaan invullen.’

Burgers wegwijs maken

Een andere belangrijke voorwaarde is dat de ombudsman makkelijk benaderbaar is. Josee: ‘Daarom zoeken we niet zozeer een juridisch geschoold persoon, maar vooral iemand met een brede ervaring in het sociaal domein. Natuurlijk moet de ombudsman wel een goed begrip hebben van het gemeentelijk krachtenveld. Maar goede communicatieve vaardigheden en dicht bij de burger staan, daar leggen we veel nadruk op. Het is namelijk ook de bedoeling dat de ombudsman burgers een beetje wegwijs maakt.’

Vergelijkbare functies

Ook in andere gemeenten worden vergelijkbare functies in het leven geroepen. Zo komt er in Enschede een klachtencommissaris en heeft Rotterdam een kinderombudsman. Voor meer vragen over de invulling van de functie in de gemeente De Wolden, kunt u contact opnemen met Josee via j.gehrke@dewolden.nl