Inspraakreactie Zelfregiecentrum over ombudsfunctie sociaal domein, d.d. 7 april 2021

In maart 2021 is er eindelijk een reactie van het college op twee moties over een ombudsfunctie voor het sociaal domein, de ene motie dateert van december 2019, de ander van januari 2021. Dus na ruim een jaar. Dan zal er grondig onderzoek zijn gedaan, veronderstel je, maar dat blijkt niet het geval.

Het college stelt dat het ondoenlijk is om over te gaan tot een uniforme klachtenprocedure, maar onderbouwt dit op geen enkele manier.

Het college stelt vervolgens dat de klager en betrokken instantie moeten proberen er samen uit te komen. Dit staat volgens ons geheel niet ter discussie. Sterker nog, zonder een deugdelijke interne klachtenregeling bij betrokken instanties zou je helemaal geen ombudsfunctie kunnen invoeren.

Waar gaat het volgens ons dan wel om:

1 dat duidelijk is waar mensen met hun klachten terecht kunnen en niet van het kastje naar de muur worden gestuurd. Dit werd vooral genoemd in de context van mensen die onder de WSW of beschut werk vallen. Het college negeert dit in haar reactie volledig.

2 dat je ergens terecht kunt, de ombudsfunctie, voor het geval je er niet uit komt met de betrokken instantie.

Naar ons idee kan de ombudsfunctie drie rollen vervullen:

1 er is geen adequate klachtenregeling: ik kan terecht bij de ombudsfunctie. (Je kunt als gemeente ook besluiten zo'n klachtenregeling wel goed te organiseren en er bekendheid aan te geven).

2 er is wel een klachtenregeling, maar ik kom er niet uit met de betrokken instantie: ik kan terecht bij de ombudsfunctie. De ombudspersoon kan als onafhankelijke partij bemiddelen dan wel een dringend of dwingend advies geven. Dit zou voor velen de lastige weg van bezwaar- en beroepsprocedures kunnen voorkomen.

3 de ombudsfunctie, *als onafhankelijke partij*, monitort inhoudelijk de klachtenregistratie.

De ombudspersoon vertaalt de gegevens rond individuele klachten (punt 1), individuele geschillen (punt 2) en de uitkomsten van de monitor (punt 3) in trends en signalen en rapporteert deze aan college en raad. Daarbij kijkt de ombudspersoon niet alleen naar doelmatigheid, maar ook naar rechtmatigheid op systeemniveau.

Waarom wordt dit vanuit cliëntperspectief als urgent gevoeld? Met de introductie van buurtteams gaat veel veranderen. Leden van die teams vervullen een veelheid aan rollen. Zij maken straks een plan met de inwoner (als onderzoeker), die zij vervolgens zelf begeleiden (als ondersteuner). Zij bepalen ook of op termijn uren afgeschaald of opgeschaald kunnen worden. Daarnaast toetsen zij de toegang tot de tweedelijnszorg en treden ook nog op als cliëntondersteuner/vertrouwenspersoon. Tegenover deze relatieve 'macht' van de buurtteams moet voldoende tegenmacht staan, zoals ook in de 'motie ombudsman' is verwoord.

Vanuit cliëntperspectief is het cruciaal dat een onafhankelijke partij naar de feiten rond klachtenregistratie kijkt en toezicht houdt en niet de gemeente zelf, als inkoper en partij die ook op de centen moet letten.

Voor ons is ook duidelijk: je wilt dit proces van meet af aan volgen. Dat is iets heel anders dan het voorstel van het college om rond de jaarrekening van 2022 voor het eerst over klachtenregistratie te rapporteren.

Jos Kersten, directeur Zelfregiecentrum Nijmegen
Lucia Knoflickova, juriste BWN Sociale Zekerheid
Sabrina Abdoelbasier, beleidsmedewerker Zelfregiecentrum Nijmegen