Raadhuisplein 1
7811 AP Emmen
t. 14 0591
f. 0591 685599

Postbus 30001
7800 RA Emmen
e. gemeente@emmen.nl
i. gemeente.emmen.nl

Gemeente Emmen

Aan de raad van de gemeente Emmen

team
Account, Beleid en Bedrijfsvoering sociaal domein

ons kenmerk	uw kenmerk	bijlage	behandeld door	BSN
21.000451			E.H. Huisman	
datum	telefoon	fax	e-mail	
24 maart 2021	14 0591		gemeente@emmen.nl	

onderwerp
Jaarverslag Ombudsman Sociaal Domein 2020

Geachte leden van de raad,

Hiermee informeren we u over het jaarverslag over 2020 van de Ombudsman Sociaal Domein "Liever duidelijkheid vooraf, dan discussies achteraf ". Hierin geeft de ombudsman een weergave van de signalen en meldingen die in 2020 zijn ontvangen. Tevens doet de ombudsman enkele aanbevelingen.

Er zijn in 2020 19 meldingen binnen gekomen bij de ombudsman. Dit is een daling van 54% ten opzichte van 2019. Dit beeld past in een bredere trend die we in het sociaal domein waarnemen met een dalend aantal klachten en bezwaren en goede cijfers met betrekking tot de tevredenheid van de gebruikers. Het lage aantal klachten en signalen dat de Ombudsman heeft bereikt is een mooi resultaat. Of de coronacrisis ook invloed heeft op het aantal klachten is niet uit te sluiten.

De ombudsman geeft naar aanleiding van de 19 meldingen 6 aanbevelingen. Dit is een behoorlijk aantal in verhouding tot het aantal klachten en signalen. We willen natuurlijk voorkomen beleid te maken op basis van incidenten, maar het is altijd goed om te kijken waar de dienstverlening kan worden verbeterd.

Zorg ervoor dat inwoners altijd een beroep kunnen doen op de OCO sociaal domein
Het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) is verankerd in de Wmo 2015 en is in Emmen belegd bij MEE Drenthe. We zien in de praktijk soms vragen ontstaan over de afkadering van cliëntondersteuning. Waar houdt cliëntondersteuning op en begint begeleiding? Het doel van cliëntondersteuning is het informeren en adviseren van de inwoner en niet het overnemen van taken. In Emmen is er voor gekozen om de cliëntondersteuning, in de basis, kortdurend in te zetten om te voorkomen dat de cliëntondersteuner, vanuit goede bedoelingen, te veel taken overneemt van de inwoner.

In 2021 zal de onafhankelijke cliëntondersteuning worden aanbesteed. We nemen hierin de mogelijkheid mee om de cliëntondersteuning bij verschillende partijen te beleggen.

21.000451

Maak voor iedereen inzichtelijk hoe de OCO sociaal domein zich verhoudt t.o.v. de Ombudsman sociaal domein
Voor hulp bij het indienen van een klacht kan een inwoner vragen om onafhankelijke cliëntondersteuning van MEE Drenthe. Indien dit niet leidt tot een, in de ogen van de inwoner, goede oplossing kan hij/zij zich wenden tot de Ombudsman Sociaal Domein. We hebben de tekst op onze website hierop aangepast. We maken graag gebruik van het aanbod van de ombudsman om een presentatie te geven over de invulling van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Zorg ervoor dat inwoners signalen kunnen blijven afgeven bij een onafhankelijke organisatie
Zoals is aangegeven dienen inwoners met klachten zich eerst te wenden tot de organisatie waar zij een klacht over hebben. Indien dit niet leidt tot een, in de ogen van de inwoner, goede oplossing kan hij/zij zich wenden tot de Ombudsman Sociaal Domein. In onze ogen is de onafhankelijke mogelijkheid voor het indienen van klachten of signalen hiermee voldoende geborgd.

Informeer inwoners goed over de taakverdeling bij het bepalen van de huishoudelijke hulp
Aan de hand van het door het college vastgestelde normenkader wordt het aantal uren schoonmaakondersteuning bepaald. Het normenkader is ingesteld omdat het resultaatgericht beschikken, zoals in Emmen de werkwijze was, volgens de rechter de inwoner te weinig houvast biedt. Hoewel resultaatgericht beschikken volgens ons voor alle partijen voordelen heeft, kan door middel van het normenkader het aantal uren objectief worden vastgesteld en wordt dit in de beschikking vastgelegd. Op deze wijze kan de inwoner ook bezwaar maken tegen het aantal uren.

Maak duidelijk waarom een (her)indicatie soms niet binnen de gebruikelijke termijn wordt afgegeven
In elke procedure van (her) indicatie zijn wettelijke termijnen gesteld. Indien deze termijnen niet gehaald worden dient de inwoner hiervan op de hoogte te worden gesteld, met een toelichting waarom de termijn niet is gehaald. Daar waar dit niet is gebeurd, verdient het extra aandacht.

Zorg voor een goede bereikbaarheid, ook tijdens een crisisperiode
Deze aanbeveling kunnen we volledig ondersteunen. Juist tijdens een crisis is het belangrijk dat instanties en organisaties bereikbaar zijn. Het continueren van ondersteuning of bieden van alternatieve ondersteuning heeft tijdens het begin van de coronacrisis voorop gestaan en staat nog steeds voorop.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Emmen,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,

b/a

M. Plantinga-Leenders H.F. van Oosterhout