Raadhuisplein 1
7811 AP Emmen
t. 14 0591
f. 0591 377602

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	zaaknummer	bijlage	behandeld door	BSN
153096-2022:708638	153096-2022		E.H. Huisman	

datum	telefoon	fax	e-mail
7 juni 2022	14 0591		gemeente@emmen.nl

onderwerp
Jaarverslag 2021 Ombudsman Sociaal Domein

Geachte leden van de raad,

Met deze brief informeren we u over het jaarverslag over 2021 van de Ombudsman Sociaal Domein "Wegwijzer bij onvrede". Hierin geeft de ombudsman een weergave van de signalen en meldingen die in 2021 zijn ontvangen. Tevens doet de ombudsman enkele aanbevelingen.

Signalen
Er zijn in 2021 12 meldingen binnen gekomen bij de ombudsman. 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. In 2018 was het aantal signalen nog 80. Dit is verder gedaald naar 41 in 2019 en 19 in 2020. De klachten en signalen gingen voornamelijk in op de informatievoorziening en klachtenregelingen van aanbieders. Geen van de signalen is voor de ombudsman reden geweest om nader onderzoek in te stellen.

Aanbevelingen
Hoewel het aantal klachten en signalen laag is geeft de ombudsman twee aanbevelingen.

1. Zorg ervoor dat inwoners weten wat ze kunnen verwachten. Informeer inwoners proactief.
- De Ombudsman geeft aan dat inwoners niet worden geïnformeerd indien Stichting de Toegang de termijnen voor het onderzoek niet behaalt. We gaan met de Toegang in overleg of we dit kunnen verbeteren.
- Inwoners worden reeds van tevoren door de consulent van Stichting de Toegang geïnformeerd over het doel en uitvoering van de pgb-toets.

2. Zorg dat inwoners weten wat ze kunnen doen wanneer ze ergens niet tevreden over zijn of wanneer ze het ergens niet mee eens zijn.

- De mogelijkheden voor cliëntondersteuning worden vermeld op de website van de gemeente Emmen. Tevens worden inwoners voor het onderzoek van Stichting de Toegang gewezen op de mogelijkheid van cliëntondersteuning.
- Gecontracteerde aanbieders zijn verplicht een klachtenprocedure in te richten. We zullen samen met de aanbieders aandacht schenken aan de zichtbaarheid.

Klachtenfunctionaris Sociaal Domein
Vanwege een wijziging van taken als gevolg van bezuinigingen bij de gemeente kon Zorgbelang Drenthe geen uitvoering meer geven aan de functie van de Ombudsman Sociaal Domein in Emmen. Tevens is het aantal meldingen en signalen in de afgelopen jaren steeds lager geworden waardoor de invulling moest worden heroverwogen. Met de raad is in de commissievergadering Samenleving van 2 februari 2021 de invulling besproken. Raadsbreed is het belang uitgesproken van een onafhankelijke functionaris waar inwoners terecht kunnen indien ze in de knel komen en de reguliere klachtenprocedures geen soelaas bieden. Sinds 1 januari 2022 geeft Zorgbelang Drenthe hier invulling aan en kunnen inwoners terecht met klachten vanuit het sociaal domein.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Emmen,

de gemeentesecretaris,	de burgemeester,
M. Plantinga-Leenders	H.F. van Oosterhout