

Motie

D66

GROENLINKS

Onafhankelijke ombudsfunctie Sociaal Domein

Raad	17-03-2015
6 Sociale voorzieningen en maatschappelijke dienstverlening	
Portefeuillehouder	H. Huisman

In het kader van de WMO zijn veel nieuwe taken op het gebied van werk, inkomen en zorg aan de gemeente zijn overgedragen. Dit is een ingrijpende en complexe uitdaging voor alle gemeenten en ongetwijfeld zullen, ondanks alle goede voorbereidingen, zaken soms anders gaan lopen dan vooraf bedacht is.

Toelichting

Deze veranderingen kunnen (grote) gevolgen hebben voor inwoners met een zorgvraag en voor medewerkers in de sector en bij het Sociaal Team.

Klachten en signalen over de zorgverlener kunnen worden ingediend bij de zorgverlenende organisatie zelf. Voor klachten over de gemeente zelf, zo is op onze website te lezen 'geldt de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Op basis van deze wet kunt u een klacht indienen bij de gemeente. Als de gemeente deze klacht niet goed afhandelt dan kunt naar de ombudsman.'

Dat illustreert onze zorg: verschillende organisaties kennen soms verschillende en ook niet altijd eenvoudige en eenduidige klachtenregelingen. Een echte **onafhankelijke** lokale ombudsfunctie bestaat niet. Wij zouden graag zien dat dat er wel komt: een laagdrempelige plaats, waar alle klachten en meldingen op het werkterrein van het Sociaal Domein een plaats kunnen vinden. Wij zien dat als een toegankelijk *voorportaal*, dus: voordat men officiële wegen gaat/moet gaan bewandelen.

Wij moeten zorgdragen voor een duidelijke en laagdrempelige vorm van klachtenregistratie en afhandeling, juist ook voor kwetsbare hulpvragers. De onafhankelijke ombudsfunctie kan in onze ogen een belangrijke rol vervullen in het ontvangen van de klachten, maar heeft ook nadrukkelijk tot taak het *bemiddelen* naar een oplossing voor de klacht.

De ombudsfunctie moet overigens tevens beschikbaar zijn voor de medewerkers binnen de nieuwe structuur om signalen voor verbetering dan wel klachten kwijt te kunnen. Daarmee ontstaat een bundeling van klachten en signalen dat een (niet onbelangrijke) bijdrage kan leveren aan het nog beter uitvoeren van de zorgtaken.

Verder denken wij dat de aanstelling van een onafhankelijke (bij voorkeur *regionale*) ombudspersoon of -commissie het aantal geschillen dat bij de rechter komt kan doen afnemen en dit voor inwoners, de gemeentelijke organisatie(s) en de namens de gemeente handelende organen veel tijd, negatieve energie en geld kan besparen.

Spreekt uit

Dat het belangrijk is te onderzoeken of een onafhankelijke ombudsfunctie (bij voorkeur regionaal) in het leven moet worden geroepen, die door alle actoren in het Sociaal Domein (zorgvrager, zorgaanbieder en Sociaal Team) benaderbaar en inzetbaar is.

Roept het college op

1. Te onderzoeken op welke wijze en in welk (lieft regionaal) verband een ombudspersoon of ombudscommissie "**Sociaal Domein**" meerwaarde heeft en aan/in te stellen is en de WMO adviesraad Texel hierbij om advies te vragen.
2. De gemeenteraad zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk in de herfst van 2015 te informeren over de resultaten en een raadsvoorstel voor te leggen.