

**Aan het College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 93
9460 AB Gieten**

Datum: 7 mei 2018
Onderwerp: Ombudsfunctionaris voor het sociale domein gemeente
Aa en Hunze

Geacht College,

Uw gemeente heeft op 17 februari 2015 besloten om geen “eigen” ombudsfunctionaris in te stellen.

In de vergadering van toen nog de WMO-raad van 20 november 2017 is met wethouder Dijkstra gesproken over het alsnog instellen van een ombudsfunctie voor het sociale domein in de gemeente Aa en Hunze. Het antwoord van de wethouder was dat de gemeente Aa en Hunze een klachten en bezwarencommissie heeft, dat ook de zorgaanbieders betreffende procedures hebben en dat de gemeente Aa en Hunze was aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Uw gemeente zag vooralsnog geen aanleiding dit besluit te heroverwegen.

Met de wethouder werd afgesproken dat zowel de WMO-raad als uw gemeente nader onderzoek zou doen naar de zin en het nut van het instellen van een ombudsfunctionaris en hoe één en ander bij de andere Drentse gemeenten is geregeld.

In de vergadering van de Adviesraad Sociaal Domein van 19 februari 2018 herhaalde wethouder Dijkstra het standpunt van uw gemeente om geen “eigen” ombudsfunctionaris in te stellen.

De WMO-raad c.q. Adviesraad Sociaal Domein heeft bij alle Drentse gemeenten onderzoek gedaan en ook nadere informatie ingewonnen. Uit dit onderzoek blijkt onder meer dat zes van de twaalf Drentse gemeenten een ombudsman hebben, dat twee gemeenten een ombudscommissie hebben en dat vier gemeenten een klachtencommissie hebben.

De Adviesraad constateert verder dat de gemeenten in Nederland hechten aan een goede klachtafhandeling in het Sociale Domein.

Om klachten en bezwaren zo goed mogelijk te kunnen afhandelen en om inwoners die vastlopen in ambtelijke molens te kunnen ondersteunen, beschikken vele gemeenten over een ombudsman of ombudsvrouw.

De Adviesraad Sociaal Domein pleit voor het instellen van een onafhankelijke ombudsfunctionaris in de gemeente Aa en Hunze.

Dit pleidooi is mede gestoeld op de volgende overwegingen:

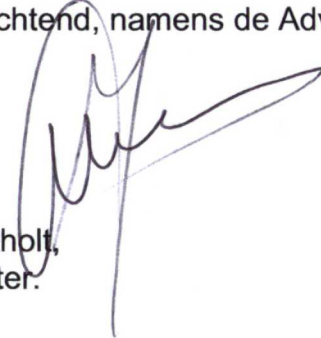
- De transformatie binnen het sociale domein is nog volop gaande. Na de WMO zijn achtereenvolgens de uitvoering van de jeugdwet en de participatiewet naar de gemeenten gemandateerd. Dat betekent dat meer inwoners met de gemeente te maken zullen krijgen als uitvoerder van deze wetten. Dat zal ook betekenen dat inwoners hun weg (opnieuw) moeten zien te vinden binnen de overheidsregels.
- Aansluitend bij het vorige punt: ook de gemeente is aan het leren en is gebaat bij burgers die laagdrempelig contact zoeken om samen stappen te zetten naar optimalisering van de nieuwe beleidsuitvoering.
- Ook signalen van knelpunten of problemen vallen onder het ruime begrip "klacht". De Nationale Ombudsman geeft aan dat voor veel inwoners alle betrokken instanties "overheid" zijn. Hij adviseert om geen eisen te stellen aan indiening van klachten en mensen niet van "het kastje naar de muur" te sturen.
- Het instellen van een ombudsman m/v is kan ervoor zorgen dat klachtenafhandeling en advisering een gezicht krijgen. Het is duidelijker waar je moet zijn als zaken niet lopen of als er onduidelijkheden zijn. De ombudsman m/v zou hierop voortbordurend spreekuren in kunnen stellen in de diverse kernen binnen Aa en Hunze.

De Adviesraad geeft uw College dringend in overweging om het besluit van 17 februari 2015 om geen "eigen" ombudsfunctionaris in te stellen te herzien en een eigen en laagdrempelige gemeentelijke ombudsfunctie te creëren in plaats van de Nationale Ombudsman.

Mocht uw College willen overgaan tot het instellen van een ombudsfunctionaris, dan geeft de Adviesraad uw College nog de suggestie mee om deze samen met Zorgbelang Drenthe vorm te geven zoals bijvoorbeeld ook de gemeente Emmen dat gedaan heeft.

De Adviesraad hoopt dat uw College ons voornoemd advies zal volgen en ziet uw reactie daarop gaarne tegemoet.

Hoogachtend, namens de Adviesraad Sociaal Domein,



J. Drijfholt,
voorzitter.



J. Bos,
secretaris.