

MOTIE

Nr: M18-42

A

Behorend bij agendapunt: 8 – Meerjarenbegroting 2019 - 2022

Datum: 13 november 2018

Onderwerp: Ombudsman sociaal domein

De raad van de gemeente Krimpenerwaard in vergadering bijeen d.d. 13 november 2018;
gehoord de beraadslaging;

constaterende

dat wij als gemeente kwetsbare inwoners, zoals zorgbehoevende, mensen met schulden, mensen met een laag komen, laag geletterden zo goed mogelijk willen ondersteunen;

dat de kwetsbare inwoners de door onze gemeente geboden zorg niet altijd als ontzorgend, klantvriendelijk en soms zelfs als ongepast ervaren;

dat de Nationale Ombudsman in 2017 al constateerde: "Gevoelens van schaamte, schuld, dankbaarheid, lijdzaamheid, angsten verzet leidende motieven zijn voor burgers in hun verhouding tot het sociaal domein."

dat de Rekenkamer van de gemeente Schagen eind 2017 constateerde: "Cliënten voelen zich afhankelijk van de hulp van de gemeente en durven daardoor waarschijnlijk niet altijd hun onvrede hierover te uiten en dat wordt ook in meerdere interviews erkend."

dat Zorgbelang Overijssel December 2017 constateerde: "Cliënten bevinden zich in een afhankelijke positie en zijn bang dat een melding gevolgen voor hen kan hebben;

dat uit diverse onderzoeken dan ook blijkt dat inwoners zeer terughoudend zijn om klachten te melden;

dat wij als gemeente deze kwetsbare groep maximaal willen ondersteunen om de goede aandacht en zorg te krijgen;

dat een ombudsfunctie sociaal domein, deze groep zou kunnen ondersteunen en tevens een laagdrempelig aanspreekpunt is voor deze kwetsbare doelgroep;

draagt het college op

1. om, ook in onze gemeente onderzoek te doen of ook hier angst bestaat om klachten te melden;
2. te onderzoeken hoe wij de klantsignalen van deze kwetsbare groep kunnen maximaliseren om onze dienstverlening verder te verbeteren;
3. en de inrichting van de ombudsfunctie serieus als mogelijke oplossingsrichting daarin mee te nemen;
4. over 6 maanden de raad te informeren

en gaat over tot de orde van de dag

Ondertekening:

Pro Krimpenerwaard

