



Motie Sociaal ombudsvrouw/man

Aanleiding: In de politieke markt van 16 mei was er raadsbreed draagvlak voor het aanstellen van een onafhankelijke en onpartijdige functie sociaal raadvrouw/man t.b.v. alle onderdelen binnen het sociaal domein.(WMO, Jeugdhulpverlening en Participatiewet)

Bij een functie van onafhankelijk en onpartijdige ombudsman/vrouw sociaal domein gaat het om ondersteuning bieden aan mensen die hun weg niet kunnen vinden in het sociaal domein en/of zich niet gehoord voelen in de bestaande procedures van de gemeente en /of zorgaanbieders.

De wijze waarop de rol van de onafhankelijke en onpartijdige sociaal 'ombudsman/vrouw gezien kan worden betreft primair het functioneren als luisterend oor/ bemiddelaar en/of verbinder, daar waar de cliënt ervaart bij een organisatie en/of gemeente niet verder te komen.

Het uiteindelijke doel is om daarmee de dienstverlening aan inwoners te verbeteren en dure ingewikkelde procedures te voorkomen

Overwegende dat:

1. Er in het primaire proces gesprekken plaats vinden met cliënten om de aard van de problematiek te inventariseren en te zoeken naar oplossingen. De oplossing die door de behandelend ambtenaar wordt aangedragen mogelijk wel kan leiden tot een oplossing van de problematiek, maar niet altijd aansluit op de wijze zoals de klant dit graag had gezien. Bij de Wmo, Jeugdwet en participatiewet is de werkwijze veranderd. Voorheen werd een aanvraag toe- of afgewezen. Tegenwoordig vindt er een inventarisatie van de problematiek plaats en wordt er gezocht naar oplossing(en). Waarbij, zoals het gezegde aangeeft “Er meerdere wegen zijn die naar Rome leiden”. Het kan voorkomen dat de klant zich niet altijd kan vinden in de (voorgenomen) keuze van de gemeente. In dergelijke situaties is het wenselijk dat er een extra beoordeling kan plaatsvinden om te bezien of de belangen van de burger in relatie tot de wet- en regelgeving op een zorgvuldige wijze zijn afgewogen en er een juiste keuze is gemaakt.
2. De organisaties die door de gemeente zijn gecontracteerd om het werk uit te voeren hebben weliswaar allemaal een (eigen) klachtenregeling maar wat als je er niet uitkomt? Hoe pak je dit dan aan en wie helpt je daar dan bij?
3. De onafhankelijke en onpartijdige sociaal ombudsman/vrouw zal er aan bijdragen dat inwoners niet tussen wal en schip hoeven te vallen bij de grote veranderingen die spelen bij de transformatie op het gebied van de Jeugdwet, de Wmo en de Participatiewet. De ombudsman bemiddelt en verduidelijkt tussen de cliënten, de gemeente en uitvoerende organisaties als er onduidelijkheid bestaat over de toepassing van de nieuwe regels.
4. De sociaal ombudsman/vrouw kan ervaren worden als een vertrouwenspersoon die kan en wil luisteren en adviseren. Vooral de onafhankelijkheid en onpartijdigheid is hierbij van belang
5. Daarnaast kan een dergelijke sociaal ombudsman/vrouw zorgdragen dat het bestuur en de politiek verantwoordelijken inzicht krijgen in de uitvoering van het werk en de knelpunten in het Sociale Domein zodat zij kunnen bijsturen waar dat nodig en/ of gewenst is.

6. Een sociaal ombudsman/vrouw ook professionele blindheid kan voorkomen.
7. Wij met deze sociaal ombudsman/vrouw kunnen borgen dat burgers die niet tevreden zijn over de behandeling van hun klacht door een van de partijen die actief zijn op het gebied van het sociaal domein, op een centrale, onafhankelijke en onpartijdige plek terecht kunnen.
8. Een sociaal ombudsman/vrouw kan bemiddelen bij misverstanden in de communicatie tussen de professional en de cliënt.
9. De sociaal ombudsman/vrouw kan ook worden ingezet voordat er een besluit is genomen.
10. Voordeel hierbij is dat er nog geen primair besluit heeft plaats gevonden en de formele bezwaartermijn nog niet begint te lopen. Dit kan leiden tot minder bezwaarschriften, minder klachten en meer tevreden cliënten.

Constaterend dat:

1. De gemeente verantwoordelijk is voor de uitvoering van alle onderdelen binnen het sociaal domein dat bij haar is neergelegd.
2. Dat de gemeente gebaat is bij een goede en zorgvuldige uitvoering van alle onderdelen van het sociaal domein uit zorg voor haar inwoners.
3. Het sociaal domein een onderwerp is waar alle inwoners van Steenwijkerland mee te maken kunnen krijgen en daardoor in een, voor hen, kwetsbare afhankelijke positie kunnen geraken.
4. Niet elke organisatie een goed vindbare procedure heeft als je je bevindingen over en/of klachten wilt ventileren.
5. Elke organisatie ook zijn beperkingen heeft (professionele blindheid)
6. Niet elke cliënt zijn/haar bevindingen/klachten wil indienen/uiten uit zorg/vrees voor de consequenties.
7. Niet elke cliënt de weg weet te vinden als zaken niet goed lopen zoals de cliënt zich dat had voorgesteld.
8. De provinciale ombuds-commissie wel een goed kanaal is om klachten in te dienen, maar bij de provinciale ombuds-commissie worden alleen een bejegening klachten in behandeling genomen, waarbij het gehele klachten voortraject gevolgd moet zijn.
9. De drempel is hierbij dus hoog en het voortraject is lang. Daarnaast is dit altijd als alle beslissingen al zijn genomen. Deze sociale ombudsman/vrouw werkt ook vooral preventief.
10. Wij veel waarde hechten aan een onafhankelijke en onpartijdige partij om signalen /bevindingen/klachten vanuit de samenleving te signaleren en/of op te lossen.
11. Wij veel waarde hechten aan een onafhankelijk partij die ongevraagd een bijdrage kan leveren aan het reinigen/bijstellen van gemeentelijk beleid en uitvoering.

Draagt het college op om:

1. Over te gaan tot het aanstellen van een sociaal ombudsman (m/v) per 1 oktober 2017, voor alle onderdelen die deel uit maken van het sociaal domein, die onafhankelijk, herkenbaar en laagdrempelig is, vragen, wensen, zorgen, ervaringen van inwoners registreert en knelpunten verzamelt. De sociaal ombudsman/vrouw kan ook betrokken worden bij het zogenaamde cliënt tevredenheidsonderzoek onderzoek.
2. De sociaal ombudsman/vrouw rapporteert 1 x per 6 maanden over de registraties/bevindingen en knelpunten aan de gemeente (raad). De rapportage is openbaar.
3. De sociaal ombudsman/vrouw voorlopig in te stellen voor 2 dagen per week, gedurende twee jaar. Uit de te houden evaluatie medio 2018 moet gaan blijken of voortzetting gewenst is.
4. Positionering sociaal ombudsman/vrouw organisatorisch rechtstreeks onder de gemeenteraad te plaatsen.
5. De sociaal ombudsman/vrouw legt primair aan de raad verantwoording af.

6. De organisatorische en arbeidsrechtelijke inbedding, conform de wensen van de raad en in overleg met de raadswerkgroep sociaal domein, nader uit te werken.
7. De onafhankelijke cliënt ondersteuning t.a.v. informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen sterker te positioneren.
8. De kosten mee te nemen in de PPN.

En gaat over tot de orde van de dag.

Namens de Fractie VVD Steenwijkerland
Bertine Kuperus