



Informatienota voor de raad

Datum 7 juni 2019

Onderwerp	Versterken ombudsfunctie Sociaal Domein
Versienummer	V1.1

Portefeuillehouder Klaas Sloots

Informant RM Stevens
Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling / OW
Telefoon 038 498 2212
Email RM.Stevens@zwolle.nl
Bijlagen

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

De overwegingen van het college naar het instellen van een lokale Zwolse ombudsfunctie voor het sociaal domein.

Datum

7 juni 2019

[Toelichting op het voorstel](#)**Inleiding**

Op 1 oktober 2018 heeft de fractie GroenLinks mondelinge vragen gesteld “Ombudsfunctie sociaal domein”. De vragen luiden als volgt:

1. Is het college bereid met de uitkomsten van onderzoek elders, dat er wel degelijk angst bestaat om klachten te melden, rekening te houden bij de inrichting van de Zwolse ombudsfunctie?
2. Kan de wethouder aangeven wanneer hij denkt de raad te kunnen informeren over de start van de Zwolse ombudsfunctie?

Het college heeft aangegeven de mogelijkheid en wenselijkheid van het instellen van een lokale ombudsfunctie te zullen onderzoeken en hier middels een informatienota de raad over te informeren.

Kernboodschap

In 2004 is door de gemeente Zwolle gekozen voor aansluiting bij de Overijsselse Ombudsman. Voor die tijd was de ombudsfunctie lokaal ingericht, deels met ondersteuning van een gemeenteambtenaar. Het beperkte aantal klachten, de personele capaciteit en de laagdrempeligheid waren destijds overwegingen om Zwolle aan te sluiten bij de Overijsselse Ombudsman. Het aantal in behandeling genomen klachten van de Overijsselse Ombudsman is relatief beperkt; 29 in 2018 voor zowel het sociaal als fysiek domein.

De gemeente Zwolle hecht veel waarde aan een goede en adequate afhandeling van klachten van haar inwoners. We zijn van mening dat we het systeem van afhandeling van klachten goed ingeregeld hebben. Om te monitoren en te borgen dat het systeem goed blijft werken gaan we het volgende doen:

- We gaan de mogelijkheden van het indienen van een klacht (bij gemeente én Overijsselse Ombudsman) nadrukkelijker onder de aandacht van onze inwoners brengen;
- Opvallende klachten en trends in klachten gaan we voorzien van een kwalitatieve analyse en nadrukkelijk betrekken bij de beleidsvorming en uitvoeringsafspraken;
- We gaan jaarlijks het functioneren van de Overijsselse Ombudsman evalueren in een gesprek met de burgemeester en wethouder zorg & welzijn;
- Eind 2020 evalueren we het systeem en monitor van klachtenafhandeling en scherpen het zo nodig aan.

Alvorens in te gaan op de overwegingen voor de inrichting van een lokale ombudsfunctie voor het sociaal domein eerst een uitleg over de huidige werkwijze van het indienen van een klacht:

Een inwoner kan een klacht indienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich tegen hem heeft gedragen (Bij het indienen van de klacht kan de inwoner zich laten ondersteunen, bijvoorbeeld door een onafhankelijke cliëntondersteuner van Zorgbelang Overijssel). Dat kan het bestuursorgaan zelf zijn maar ook een medewerker die werkt bij of onder de verantwoordelijkheid valt van het bestuursorgaan (sociaal wijkteam). Een klacht wordt ingediend wanneer een inwoner van mening is dat hij niet correct is bejegend, onjuiste informatie heeft gekregen, lange behandelingsduur, etc.

Het gaat dus niet over de inhoud van een besluit, daarvoor staat de mogelijkheid van bezwaar en beroep open. Een gemeentelijke klachtencoördinator neemt de klacht in ontvangst, onderzoekt de klacht en handelt de klacht af. Ook in dit geval is het mogelijk dat een inwoner in de gelegenheid wordt gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten.

Datum

7 juni 2019

In de (jeugd) zorg zijn de ouders of verzorgers van kinderen tot 12 gerechtigd voor het kind te beslissen. Kinderen van 12 - 16 moeten instemmen met het indienen van de klacht. Jongeren vanaf 16 jaar zijn zelf klager. Zij mogen wel vertegenwoordigd worden, maar dan na invulling van een machtigingsformulier.

Mocht de afhandeling van de klacht door de gemeente niet naar tevredenheid van de inwoner zijn dan bestaat de mogelijkheid de klacht in te dienen bij De Overijsselse Ombudsman. De Overijsselse Ombudsman onderzoekt klachten over het handelen (of het nalaten daarvan) door een overheidsinstantie of door de bij een overheidsinstantie werkzame personen. De klacht dient al eerder aangemeld en behandeld te zijn bij de betreffende overheidsinstantie. Aan het indienen van een klacht zijn geen kosten verbonden.

De Overijsselse Ombudsman heeft ter voorbereiding op de transitie en transformatie Sociaal Domein capaciteit in reserve genomen om een mogelijk groeiende werkdruk op te vangen. Men heeft sinds 2015 overigens nauwelijks een toename van het aantal klachten gezien.

Overwegingen

Het college heeft geconcludeerd dat de inrichting van een lokale ombudsfunctie niet de voorkeur geniet boven de huidige situatie waarbij Zwolle zich heeft aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman. Het college trekt haar conclusie op grond van de volgende bevindingen/overwegingen:

1. In het coalitieakkoord 2018 is het volgende afgesproken: 'Bij het opstellen van de hervormingsagenda hanteren we een aantal uitgangspunten en principes: In het stelsel is een ombudsfunctie aanwezig en sprake van effectieve toezicht en handhaving.'
Het college is van mening dat de inrichting van een lokale ombudsfunctie geen extra bijdrage levert aan het gehanteerde uitgangspunt, er is immers een ombudsfunctie beschikbaar.
2. In 2018 heeft de Overijsselse Ombudsman 29 klachten uit Zwolle in behandeling genomen. Circa 15 daar van betroffen het sociaal domein. Door de schaalgrootte van de Overijsselse Ombudsman zijn de kosten voor de afhandeling van een klacht relatief laag. Het College heeft ter vergelijking bij een lokale partij een offerte aangevraagd. Daaruit bleek dat de kosten voor de afhandeling van een klacht fors zullen stijgen.
3. Het college is tevreden met het functioneren van de Overijsselse Ombudsman. De Overijsselse Ombudsman is goed toegankelijk. Zo worden mensen gehoord (in tegenstelling tot de Nationale Ombudsman), komt de Overijsselse Ombudsman naar Zwolle toe om met inwoners in gesprek te gaan en zijn veel organisaties aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman. Dat laatste betekent dat er veel kennis en ervaring aanwezig is.
4. Er wordt gevraagd om het inrichten van een lokale ombudsfunctie voor het sociaal domein. Het college vindt het onwenselijk om 2 organisaties aan te stellen die een ombudsrol vervullen; één voor het sociaal domein en één voor het fysiek domein. Dat komt de eenduidigheid voor de inwoners niet ten goede. Daarnaast zullen de kosten voor de afhandeling van een klacht nog verder stijgen. Tenslotte spelen klachten zich soms af op de scheidslijn van het sociale en fysieke domein.

Consequenties

Er zijn geen consequenties verbonden aan de keuze van het college om de ombudsfunctie voor zowel het sociale als fysieke domein bij de Overijsselse Ombudsman voort te zetten.

Datum

7 juni 2019

Communicatie

Ten aanzien van de voortzetting van de ombudsfunctie bij de Overijsselse Ombudsman vindt geen aparte communicatie plaats behoudens deze informatienota aan de raad.

Vervolg

Als gemeente voorkomen we het liefst klachten en trainen onze medewerkers daar in. Dat kan niet in alle gevallen voorkomen worden. Via de sociale wijkteams en cliëntondersteuners van Zorgbelang Overijssel worden inwoners gewezen op de mogelijkheid van het indienen van een klacht en de eventuele vervolgstap om een klacht bij de Overijsselse Ombudsman in te dienen. In training en instructie van de medewerkers van sociaal wijkteam en cliëntondersteuning zal het wijzen van inwoners op de mogelijkheid van cliëntondersteuning en het indienen van een klacht nóg nadrukkelijker aan de orde worden gebracht. Hiermee wordt de bekendheid onder inwoners van de mogelijkheid van het indienen van een klacht vergroot.

Tenslotte worden klachtenregistraties en jaarrapportages van de Overijsselse Ombudsman nauwlettend bestudeerd of afwijkende of opvallende trends zijn waar te nemen die van invloed kunnen zijn op de inrichting van de ombudsfunctie.

Openbaarheid

De nota is openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris

Datum

7 juni 2019