

## Raadsplein besluitvormend

Datum 30 oktober 2017

onderwerp	Beantwoording motie 'Onderzoek naar ombudsfunctie sociaal domein'
portefeuillehouder	Nelleke Vedelaar
informant	Stevens, Marc (2212)
medeopstellers	
afdeling	Maatschappelijke Ontwikkeling
bijlagen	Voorstel: Informatienota Beantwoording motie 'Onderzoek naar ombudsfunctie sociaal domein' Bijlage: 8- M GL- Onderzoek naar ombudsfunctie sociaal domein

## Voorgesteld besluit raad

### kennis te nemen van:

Het pre-advies over de motie 'Onderzoek naar ombudsfunctie sociaal domein' zoals besproken in de raadsvergadering van 3 april 2017.

**Informatienota voor de raad**

Datum 18 september 2017

Onderwerp	Beantwoording motie 'Onderzoek naar ombudsfunctie sociaal domein'
Versienummer	V1.0

Portefeuillehouder Nelleke Vedelaar

Informant RM Stevens  
Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling / OW  
Telefoon 038 498 2212  
Email RM.Stevens@zwolle.nl  
Bijlagen 1. Motie GroenLinks

**Wij stellen u voor kennis te nemen van:**

Het pre-advies over de motie 'Onderzoek naar ombudsfunctie sociaal domein' zoals besproken in de raadsvergadering van 3 april 2017.

Datum 18 september 2017

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

#### **Inleiding**

In de raadsvergadering van 3 april 2017 heeft de fractie van GroenLinks de motie 'Onderzoek naar ombudsfunctie sociaal domein' ingediend. Door middel van deze motie roept zij het college op om te onderzoeken:

1. Welke ervaringen in andere gemeenten zijn opgedaan met ombudsfuncties sociaal domein;
2. Op welke wijze cliënten in Zwolle zich geremd voelen problemen te melden. Dit kan structureel worden onderzocht via het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdwet en eenmalig via een apart onderzoek;
3. Hoe intern bij de gemeente Zwolle problemen worden herkend, over dit element van het onderzoek afstemming te zoeken met de Nationale Ombudsman;

De fractie van GroenLinks is van oordeel dat

- Voor cliënten de positionering van het sociaal wijkteam als gemeentelijke 'dienst', het gevoel van onafhankelijkheid van het oordeel van het sociaal wijkteam zal doen afnemen;
- Cliënten zich zo weinig mogelijk geremd dienen te voelen het oordeel van het Sociaal Wijkteam of de kwaliteit van de hulp en ondersteuning ter discussie te stellen zonder in formele procedures te belanden;

Het college heeft de motie in pré-advies genomen. Reden hiervoor is dat het college nadere afstemming met de Participatieraad Zwolle wilde zoeken. Mede op basis van deze afstemming is deze informatienota tot stand gekomen.

#### **Kernboodschap**

In de raadsvergadering van 2 maart 2015 heeft u de informatienota 'Ombudsman, klacht en bezwaar' besproken. In deze informatienota is een uiteenzetting gegeven van de mogelijkheden die een cliënt heeft om een klacht in te dienen en wordt uitleg gegeven aan de positie van de Overijsselse Ombudsman. De gestelde vragen in deze motie en de antwoorden daar op, sluiten op deze informatie aan.

##### *1. Welke ervaringen in andere gemeenten zijn opgedaan met ombudsfuncties sociaal domein;*

In Zwolle kennen we vanzelfsprekend de mogelijkheid van het indienen van een klacht tegen de gemeente en/of de medewerkers in dienst bij de gemeente. Vanaf 1 januari 2018 kunnen dus ook klachten over het Sociaal Wijkteam rechtstreeks tot de gemeente gericht worden. Daarnaast kennen we de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Overijsselse Ombudsman. Deze ombudsman fungeert breed voor alle gemeentelijke taken en beperkt zich niet tot het sociaal domein. Hoe je een klacht indient is gepubliceerd op de gemeentelijke website ([www.zwolle.nl/zorg-en-welzijn/voor-clinteninwoners/bezwaar-en-beroep-bij-hulpvragen](http://www.zwolle.nl/zorg-en-welzijn/voor-clinteninwoners/bezwaar-en-beroep-bij-hulpvragen)).

Met de Participatieraad Zwolle is de motie besproken. De participatieraad is met ons van mening dat de positionering van de ombudsfunctie minder relevant is. Het is belangrijk om te investeren in goede communicatie met de burger en voor wie daar behoefte aan heeft, cliëntondersteuning te bieden (deze functie is nu belegd bij Zorgbelang Overijssel, een onafhankelijke organisatie). Daarmee worden

Datum 18 september 2017

klachten voorkomen. Mocht toch een klacht ingediend worden dan kan de cliëntondersteuner de cliënt ondersteunen in de klachtenprocedure. Er zijn dus voldoende waarborgen om te zorgen dat de belangen van inwoners goed worden geborgd en dat waar nodig klachten worden afgehandeld.

- 2. Op welke wijze cliënten in Zwolle zich geremd voelen problemen te melden. Dit kan structureel worden onderzocht via het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdwet en eenmalig via een apart onderzoek;*

De gemeente Zwolle herkent, evenals de Participatieraad Zwolle, dat er signalen bestaan dat sommige ouderen angstig zijn om een klachtenprocedure te starten. Maar ook dat sommige mensen bijvoorbeeld niet weten waar ze met hun klacht terecht kunnen of geen digitale toegang hebben. We zijn van mening dat de inrichting en positionering van de ombudsfunctie geen bijdrage kan leveren aan de verbetering hier van. Ook hier geldt dat cliëntondersteuning, laagdrempelig georganiseerd, de angst om een klacht in te dienen kan doen wegnemen.

Het is zeker belangrijk om te onderzoeken waarom cliënten, en zeker ouderen, angstig zijn om een klachtenprocedure te starten. De door de fractie van GroenLinks ingebrachte suggesties nemen we hierin ter overweging mee. Samen met de participatieraad gaan we onderzoeken op welke wijze we het onderzoek naar de angst van cliënten om een klacht te melden kunnen vormgeven. Daarnaast gaan we ook onderzoeken hoe we de toegang tot cliëntondersteuning en ombudsman kunnen verbeteren. We brengen u uiteraard op de hoogte van de uitkomst van onze bevindingen.

- 3. Hoe intern bij de gemeente Zwolle problemen worden herkend, over dit element van het onderzoek afstemming te zoeken met de Nationale Ombudsman;*

Problemen worden binnen de gemeente op verschillende plaatsen herkend en verzameld. Dat gebeurt onder andere door Zorgbelang Overijssel als het gaat over individueel vervoer en voorzieningen, maar ook door de SWT's en andere (vrijwilligers) organisaties in het sociaal domein. De problemen en klachten worden in behandeling genomen en afgehandeld. Dit levert vervolgens input op voor aanpassing van regels, beleid en communicatie met onze inwoners. De Participatieraad Zwolle is met ons van mening dat er in Zwolle geen aanleiding is om met de Nationale Ombudsman hierover afstemming te zoeken.

### **Vervolg**

Ondanks dat wij de motie begrijpen en uw zorgen herkennen en delen willen wij nu niet over gaan tot uitvoering van de motie en deze dus ontraden, behoudens het onderzoek naar 'op welke wijze cliënten zich geremd voelen problemen te melden'. We gaan de mogelijkheden van een onderzoek verkennen naar de angst van cliënten om een klacht te melden. Daarnaast onderzoeken we hoe we de toegang tot cliëntondersteuning en ombudsman kunnen verbeteren. Hierbij betrekken we de Participatieraad Zwolle. Over de opzet en inrichting van dit onderzoek informeren wij u begin 2018.



voorstel

Zwolle

Datum 18 september 2017

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris

Datum

18 september 2017



besluit

Zwolle

Jaargang

Kenmerk 38667

Onderwerp Beantwoording motie 'Onderzoek naar ombudsfunctie sociaal domein'

De raad van de gemeente Zwolle;

Gelezen het voorstel van burgemeesters en wethouders, d.d. 03-10-2017

besluit:

Aldus besloten in de openbare vergadering van 30 oktober 2017,

de voorzitter,

de griffier,