

Raadsplein besluitvormend

Datum 1 oktober 2018

onderwerp Onderzoek naar angst voor melding klachten sociaal domein
portefeuillehouder Klaas Sloots
informant Stevens, Marc (2212)
medeopstellers
afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling
bijlagen Voorstel: Informatienota Onderzoek naar angst voor melding klachten
 sociaal domein
 Bijlage: Motie GL- Onderzoek naar ombudsfunctie sociaal domein
 Bijlage: Rapportage meldingsangst klachten 2018

Voorgesteld besluit raad

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

Het onderzoek naar angst voor melding klachten sociaal domein 2018

Informatienota voor de raad

Datum 5 september 2018

Onderwerp	Onderzoek naar angst voor melding klachten sociaal domein
Versienummer	V1.0

Portefeuillehouder Klaas Sloots

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

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

Het onderzoek naar angst voor melding klachten sociaal domein 2018

Datum 5 september 2018

[Toelichting op het voorstel](#)

Inleiding

Op 3 april 2017 heeft de fractie van Groenlinks een motie ingediend 'onderzoek naar ombudsfunctie sociaal domein'. De motie is door het college in preadvies genomen waarna de beantwoording op 18 september 2017 naar de raad is gestuurd. De fractie van Groenlinks heeft vervolgens een agenderingsverzoek gedaan voor een Debatronde op 4 december 2017. Het college heeft de raad tijdens de Debatronde toegezegd dat zij onderzoek laat doen naar de meldingsangst van cliënten om een klacht in te dienen. Door middel van deze informatienota wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de uitkomsten van dit onderzoek.

Ten behoeve van het onderzoek dat in het voorjaar van 2018 is uitgevoerd zijn ruim 600 inwoners aangeschreven die ondersteuning krijgen vanuit de Wmo, Jeugdwet, Dagbesteding of Participatiewet. Bewust is gekozen voor een onderzoeksmethodiek waarbij mensen in een groep met elkaar praten en ervaringen delen. De inzet van een enquête of een 1 op 1 gesprek is niet geschikt voor het onderwerp 'meldingsangst klachten'.

Slechts 10 inwoners zijn ingegaan op de uitnodiging om aan een gespreksgroep deel te nemen. Deze 10 mensen gaven 4 redenen waarom men geen klacht indient terwijl daartoe misschien wel aanleiding is:

1. Een klacht indienen bij de organisatie waar de klacht over gaat heeft geen zin
2. Bang zijn voor de gevolgen van het doen van een klacht
3. Gemis aan opvolging na melding van een klacht
4. Gemis van een vaste contactpersoon

Kernboodschap

Het onderwerp 'klachten in het sociaal domein' heeft sinds de transitie in 2015 al eerder op de lokale politieke agenda gestaan. Naar aanleiding van een motie, eveneens van de fractie van Groenlinks, is met de informatienota voor de raad van 11 mei 2015 uitleg gegeven over de klachtenafhandeling in het sociaal domein en de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de Overijsselse ombudsman.

Gelet op het kleine aantal respondenten zijn geen conclusies uit het onderzoek te trekken.

De gemeente is en blijft, samen met haar partners, scherp op de kwaliteit van de ondersteuning aan haar inwoners. Dat betekent ook dat we van partijen een adequate afhandeling van klachten verwachten; een éénduidig loket, heldere communicatie en de mogelijkheid om een cliënt bij te staan bij het indienen van een klacht.

Consequenties

De onderzoeksresultaten geven geen aanleiding om de inrichting van de klachtenafhandeling binnen het sociaal domein aan te passen.

Communicatie

Het onderzoeksrapport zal in afschrift aan de Participatieraad gestuurd worden en gepubliceerd op de website van de gemeente Zwolle.

Datum 5 september 2018

Vervolg

We blijven nauwlettend monitoren of de inrichting van de klachtenafhandeling binnen het sociaal domein aansluit bij de vraag van de inwoner. Dat doen we onder andere door de tevredenheid over de voorzieningen te monitoren bijvoorbeeld door de klachtenregistratie van Zorgbelang Zwolle (monitoren klachten vervoer en hulpmiddelen) en de Overijsselse Ombudsman.

Openbaarheid

Deze informatienota is openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris

Datum

5 september 2018



besluit

Zwolle

Jaargang

Kenmerk 48631

Onderwerp Onderzoek naar angst voor melding klachten sociaal domein

De raad van de gemeente Zwolle;

Gelezen het voorstel van burgemeesters en wethouders, d.d. 18-09-2018

besluit:

Aldus besloten in de openbare vergadering van 1 oktober 2018,

de voorzitter,

de griffier,