

Zwolle,
3 april 2017

Motie | Onderzoek naar ombudsfunctie sociaal domein

De raad van de gemeente Zwolle in vergadering bijeen op **3 april 2017**
gehoord de beraadslaging over de beslisnota **positionering sociale wijkteams**

overwegende dat

- Voor cliënten het oordeel van het Sociaal Wijkteam, de kwaliteit van de hulp en ondersteuning van grote invloed op hun leven zijn;
- De huidige werkwijze van de gemeente voorziet in een klachtenprocedure en uiteindelijk de weg naar de provinciale Ombudsman;
- Uit signalen uit de stad blijkt dat vooral ouderen angstig zijn om een klachtenprocedure te starten, omdat zij bang zijn dan geen of nog minder ondersteuning te krijgen;
- De nationale Ombudsman op 2 maart 2017 uit onderzoek concludeerde dat "veel gemeenten het herkennen, oplossen of voorkomen van problemen over zorg, jeugdhulp en begeleiding naar werk niet op orde hebben. Burgers weten onvoldoende waar, wanneer en hoe zij hun problemen kunnen melden";
- In veel gemeenten een ombudsfunctie sociaal domein functioneert

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;

roept het college op

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;**

Over dit onderzoek de raad uiterlijk bij de begrotingsbehandeling 2018 te rapporteren en een voorstel te doen voor een verbetering van de klachtafhandeling, waarbij in elk geval een variant van een ombudsfunctie is uitgewerkt.

en gaat over tot de orde van de dag.

Namens fractie GroenLinks
Remko de Paus