

College van Burgemeester en Wethouders van Weesp

Ter attentie van mevrouw A. Heijstee
Postbus 5099
1380 GB Weesp

Betreft: Advies inzake beëindiging pilot Ombudsfunctie Gooi- en Vechtstreek

Weesp, 23 februari 2017

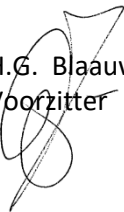
Geachte mevrouw Heijstee,

De Adviesraad Sociaal Domein Weesp heeft met oprechte verbazing kennis genomen van het besluit om de pilot 'Regionale Ombudsfunctie' vroegtijdig te beëindigen. De Adviesraad hecht veel waarde aan onafhankelijke klachtopvang en onafhankelijke beoordeling van de gemeentelijke dienstverlening, zoals verwoord in bijgaand ongevraagd advies.

In afwachting van uw reactie,

Met vriendelijke groet,
Namens de Adviesraad Sociaal Domein Weesp,

H.G. Blaauwbroek
Voorzitter



CC: mw. A. van Dril

Datum	23 februari 2017
Wethouder	A. Heijstee
Ambtelijk contactpersoon	Angela van Dril
Naam dossier	Regionale ombudsfunctie
Deadline advies	geen

Status		Voor	
Ter kennisname			
Ongevraagd advies	X	College van B&W	X
Gevraagd advies		Gemeenteraad	X

De Adviesraad Sociaal Domein Weesp heeft met oprechte verbazing kennisgenomen van de Raadsinformatiebrief dd. ? die in de regio rondgaat, en waarin melding wordt gemaakt van het besluit geen vervolg te geven op de pilot 'Regionale Ombudsfunctie'. Met het op deze wijze stoppen van de pilot verdwijnt de mogelijkheid van een 'Regionale Ombudsfunctie'.

Los van het feit dat de Adviesraad het verdwijnen van de 'Regionale Ombudsfunctie' betreurt, zijn wij ongelukkig met de situatie dat de Adviesraden niet betrokken zijn geweest bij de evaluatie van de pilot, noch dat hen om een advies gevraagd werd betreffende een eventueel vervolgtraject. Dit verbaast de Adviesraad te meer omdat bij de opstart van de pilot 'Regionale Ombudsfunctie' de verschillende Adviesraden wel nadrukkelijk betrokken zijn geweest

Deze gang van zaken lijkt niet in lijn met wat de wetgever bedoelt in dit soort kwesties.

De Adviesraad Sociaal Domein Weesp heeft indertijd, in een ander verband, aangegeven veel waarde te hechten aan een goed bereikbare 'Ombudsfunctie', aanvullend op een adequaat functionerende onafhankelijke klachtenregeling.

De mededeling in de Raadsinformatiebrief dat vanaf heden volstaan kan worden met een 'Regionaal Klachtenmeldpunt' dat ook nog functioneert onder de vlag van de afdeling 'Inkoop & Contractbeheer' ziet de Adviesraad als de opmaat naar een ernstige verschraving van de positie van de burger ten opzichte van de gemeentelijke overheid.

De gemeente contracteert voor haar burgers diensten bij aanbieders van zorg en welzijn. Zowel de Gemeente als de aanbieders van zorg zijn bij wet verplicht om te voorzien in een toegankelijke klachtenregeling.

De gemeente contracteert diensten namens de burgers en in de contracten staan naast het

benoemen van zorgproduct en dienstverlening ook regels die gaan over de klachtafhandeling door de zorgaanbieders. De Gemeente moet er in deze op toezien dat de gecontracteerde aanbieders van zorg de afgesproken verplichtingen, dus ook klachtafhandeling nakomen.

Bij incidentele en min of meer eenvoudige klachten over de uitvoering van dienstverlening kan een laagdrempelig toegankelijk regionaal klachtenmeldpunt adequaat zijn. De Adviesraad is voorstander van het praktisch oplossen van klachten zo dicht mogelijk bij de bron. Hierbij zijn burger, gemeente en dienstverlener gebaat. Dit volstaat echter niet wanneer de klachten betrekking hebben op de dienstverlening van de gemeente zelf, of op de wijze waarop de gemeente een klacht behandelt, of wanneer de klacht van de burger meer omvat dan hetgeen in de klacht geformuleerd werd. Vaak is het zo dat een ingediende klacht de kapstok is voor een breder gevoel van onvrede. Voor die gevallen is een onafhankelijke klachttopvang noodzakelijk en een ombudsfunctie om de gemeentelijke dienstverlening te kunnen onderzoeken, beoordelen en hierover te adviseren. De 'Ombudsfunctie' gaat daarbij te werk zoals aangegeven wordt in de 'Behoorlijkheidswijzer' (www.nationaleombudsman.nl).

De meerwaarde van een dergelijke ombudsfunctie is dat het werkt als spiegel voor het lokale en/of regionale beleid. De Gemeente kan daarmee zijn voordeel doen en bovendien kan dit eventuele spanning tussen burger en lokale overheid wegnemen.

De 'Ombudsfunctie' heeft dus een veel bredere reikwijdte dan een 'Klachtenmeldpunt'. Wanneer het 'Klachtenmeldpunt' daarbij dan ook nog aangehangen is aan de afdeling 'Inkoop & Contractbeheer', dan kan er makkelijk een scheve verhouding ontstaan tussen de positie van de burger en de positie van de gemeente. Dat lijkt ons onwenselijk.

De bevindingen van de 'Ombudsfunctie' zullen niet alleen dienstbaar zijn aan het oplossen van de specifieke klacht, maar kunnen ook de gemeente helpen het beleid te optimaliseren. Dat is van grote waarde, want een gemeente moet, net als iedere organisatie, alert kunnen zijn op zwakkere plekken in het beleid. Zij zullen altijd "op weg naar beter" moeten zijn. Het zal altijd nodig zijn om diensten en processen aan te passen en te verbeteren. Daarom was de Adviesraad nogal verrast dat de opsteller van de Raadsinformatiebrief stelt dat de 'Regionale Ombudsfunctie' kan verdwijnen omdat, na het opvolgen van de adviezen van de 'Ombudsfunctie' bij 34 klachten, de organisatie en uitvoering van het aanbod vanuit het Sociaal Domein daarmee wel op orde is.

In de Raadsinformatiebrief wordt verder gesteld dat: "de inwoners de weg naar ondersteuning en zorg inmiddels wel weten te vinden". Niet duidelijk wordt gemaakt op basis van welke gegevens deze conclusie getrokken kon worden.

Dat de burger de weg kan vinden in het aanbod vanuit het Sociaal Domein is natuurlijk belangrijk, maar minstens zo belangrijk, zeker voor het item 'Ombudsfunctie', is om te vernemen wat die burgers ervaren op die weg naar ondersteuning en zorg.

De opsteller van de Raadsinformatiebrief meldt dat er tijdens de periode van de pilot minder klachten bij de 'Regionale Ombudsfunctie' zijn binnengekomen dan verwacht werd. Vervolgens lijkt hij er dan vanuit te gaan dat het aantal klachten verder zal afnemen. De Adviesraad vreest juist voor een daar aan tegengestelde ontwikkeling, dus juist meer klachten in de komende tijd. Het afgelopen jaar was er nog sprake van een soort "wittebroodsweken" van de decentralisatie en transitie van zorg. In de komende jaren zullen de consequenties van deze ontwikkelingen pas echt neerslaan in de werkelijkheid bij de burger, en dat zal de kans op ontevredenheid en klachten flink kunnen doen toenemen. Daarmee zal de spanning tussen burger en Gemeente ook kunnen toenemen en zal de inbreng van een 'Ombudsfunctie' meer dan welkom zijn.

De verbeterpunten voor het 'Regionaal Klachtenmeldpunt' die in de Raadsinformatiebrief genoemd worden zijn zeker van grote waarde. Maar duidelijk mag zijn dat wanneer deze verbeterpunten ook daadwerkelijk zijn doorgevoerd, dat volgens de Adviesraad niet kan betekenen dat de 'Regionale Ombudsfunctie' kan komen te vervallen. De argumentatie voor dit standpunt van de Adviesraad werd eerder in deze brief al gegeven.

De Adviesraad Sociaal Domein heeft daarbij een voorkeur voor een officiële Ombudsman met de bevoegdheden zoals vastgelegd in de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB). In andere gemeenten bestaat deze functie ook al. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is voor de Regio Gooi & Vechtstreek, dan zal er toch op een andere wijze een continuering moeten zijn voor het aanbod zoals dat gegeven werd vanuit de pilot 'Regionale Ombudsfunctie'.

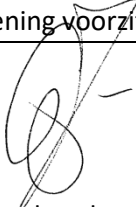
Mocht dat er toe leiden dat aanvullend op het 'Regionaal Klachtenmeldpunt' slechts de weg naar de Nationale Ombudsman openstaat, dan zal de Gemeente haar burgers daar goed in moeten faciliteren en moet de Nationale Ombudsman over voldoende capaciteit kunnen beschikken.

Conclusie en advies

De Adviesraad Sociaal Domein Weesp is ongelukkig met het besluit om de pilot Ombudsfunctie Gooi- en Vechtstreek vroegtijdig te beëindigen. De Adviesraad adviseert het College van B&W om, bij voorkeur in regionaal verband, zorg te dragen voor een onafhankelijk klachtenmeldpunt met daaraan gekoppeld een 'Ombudsfunctie' met bevoegdheden zoals vastgelegd in de Algemene Wet Bestuursrecht. Een dergelijke ombudsfunctie draagt bij aan lokale en regionale beleidsontwikkeling en aan het versterken van de band tussen burger en lokale/ regionale overheid.

Wij verzoeken het College van B&W de Adviesraad te informeren over de voortgang op dit dossier. De Adviesraad is gaarne bereid mee te denken over de nadere uitwerking.

Handtekening voorzitter

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'H.G. Blaauwbroek', written over a horizontal line.

H.G. Blaauwbroek
Adviesraad Sociaal Domein Weesp