

Politieke Markt

Zitting van 3 april 2018
Dienstverlening - Beleid Leefwereld

2018_PM_00021 - Uitvoering motie Ombudsfunctie sociaal domein - besluitvormen

Auteur

Eibe Karssenbergh

Overlegd met

Johan Feenstra (Zorgbelang), Josephine Schijve, Hinke van der Honing

Portefeuillehouder

H.J. Frantzen-Boeve

Samenvatting

Op 30 mei 2017 heeft uw raad de motie "Ombudsvrouw/man sociaal domein" aangenomen. Naar aanleiding daarvan heeft de raad op 19 september 2017 besloten om een ombudsvrouw/man aan te stellen voor één dag in de week, met de mogelijkheid dit uit te breiden tot maximaal twee dagen, voor de duur van twee jaar. Hiervoor is € 20.000 (evt € 40.000) beschikbaar gesteld. Zorgbelang treedt hierbij op als werkgever.

Op basis van de ervaringen van Zorgbelang met Ombudsfuncties in Overijssel, leidt de letterlijke invulling van het raadsbesluit niet tot de aanstelling van een ombudsman/vrouw, als de kwaliteit, onafhankelijkheid en continuïteit geborgd dienen te worden.

De wens om per week een ombudsman/vrouw 8 uur beschikbaar te hebben, kan niet binnen de beschikbare financiën worden gerealiseerd. Het raadsbesluit kan dus niet door ons worden uitgevoerd binnen de gegeven randvoorwaarden.

Daarom worden uw raad twee opties voorgelegd.

Beschrijving

Inleiding

In de raad van 13 september 2016 is unaniem de motie "Sociaal ombudsman/vrouw 'sociaal domein'" aangenomen. De motie is ingediend door VVD, Christenunie en PvdA en droeg het college op om:

"Onderzoek te doen naar de eventuele positionering van een sociale ombudsfunctie en gehoord hebbende de adviezen van de adviesraad sociaal domein en het mantelzorgnetwerk, de uitkomsten te delen met de gemeenteraad Steenwijkerland. Uiterlijk december 2016 te komen met een onderbouwd raadsvoorstel."

Op 30 mei 2017 hebben wij, naar aanleiding van de adviezen van de Adviesraad Sociaal Domein en het Mantelzorgnetwerk Steenwijkerland, voorgesteld af te zien van de inrichting van een ombudsfunctie en de onafhankelijke clientondersteuning sterker te positioneren. Hierdoor ontstaat meer helderheid bij klanten ten aanzien van informatievoorziening, ondersteuningsmogelijkheden en klachten- en bezwaarprocedures die voor onze inwoners beschikbaar zijn.

Naar aanleiding van dit voorstel heeft uw raad een motie aangenomen die oproept om over te gaan tot de instelling van de ombudsfunctie Sociaal Domein, voor 2 dagen in de week, gedurende 2 jaar en

deze rechtstreeks onder de gemeenteraad te plaatsen. Daarnaast wordt ook opgeroepen om de onafhankelijke clientondersteuning sterker te positioneren.

In uw vergadering van 19 september 2017 hebt u besloten om:

1. De ombudsvrouw/man te laten ressorteren onder Zorgbelang Overijssel en deze aan te stellen voor één dag in de week, met de mogelijkheid dit uit te breiden tot maximaal twee dagen, voor de duur van twee jaar. Uit de te houden evaluatie medio 2018 moet gaan blijken of voortzetting gewenst is.

Motivatie:

Zorgbelang Overijssel is onafhankelijk en biedt in vijf andere gemeenten ombudspersonen sociaal domein. Zorgbelang geeft op basis van hun ervaring aan dat bij een gemeente van onze omvang één dag per week in eerste instantie ruim voldoende lijkt.

2. a. De sociaal ombudsvrouw/man arbeidsrechtelijk te positioneren bij Zorgbelang Overijssel. De organisatorische inbedding, conform de wensen van de raad en in overleg met de raadswerkgroep sociaal domein, nader uit te werken. NB op verzoek van de griffie vragen wij aandacht voor het feit dat de raadswerkgroep sociaal domein geen formele status heeft.

b. (Een vertegenwoordiging van) de raad zitting te laten nemen in de selectiecommissie;

c. In de opdracht aan de sociaal ombudsvrouw/man positionering, verantwoording en rapportage op te nemen conform de wens van de raad.

3. Vanaf 1/1/2018 is sprake van één organisatie voor sociaal werk in Steenwijkerland, deze organisatie zal door werkwijze en communicatie de bereikbaarheid en slagkracht van onafhankelijke cliëntondersteuning vergroten. Momenteel wordt tevens onderzoek gedaan welke extra mogelijkheden voor cliëntondersteuning aanvullend wenselijk zijn.

4. Voor de duur van twee jaar jaarlijks een bedrag beschikbaar te stellen voor de aanstelling van een sociaal ombudsvrouw/man voor één dag in de week van € 20.000, met de mogelijkheid dit zonodig op te hogen met maximaal € 20.000 wanneer sprake blijkt van een onverwacht grote vraag.

Dit bedrag kan gedekt worden uit begrotingspost Algemene voorzieningen Wmo.

5. Uw betrokkenheid bij de aanstelling van de ombudsvrouw/man in afstemming met de griffie vorm te geven."

Op 19 oktober heeft het Presidium besloten dat "de inzet van de ombudsman/vrouw 8 uur per week is, waarvan gemiddeld 3 uur inzet op afspraken met inwoners op verschillende locaties in onze gemeente. De overige 5 uur wordt besteed aan voorbereiding en werkzaamheden voortkomende uit de afspraken met inwoners. Daarnaast bestaat zowel bereikbaarheid per mail als telefonische bereikbaarheid (5 dagen in de week, tijdens kantooruren)."

Op basis hiervan en van de ervaringen in andere Overijsselse gemeenten, heeft Zorgbelang voorstellen gedaan die echter niet binnen de door uw raad gestelde financiële kaders passen. Als alternatief zou gestart kunnen worden met een invulling die weliswaar past binnen de financiële kaders, maar waarbij, analoog aan de ervaring in andere gemeenten, al snel aanvullende wensen ontstaan, die niet passen binnen de financiële kaders.

Daarmee concluderen wij dat binnen de randvoorwaarden die de raad op 19 september stelde, er geen goede invulling gegeven kan worden aan de inrichting van de ombudsfunctie. Binnen de randvoorwaarden zijn onvoldoende borgen voor continuïteit, kwaliteit en vervangbaarheid.

Daarom zien wij twee opties:

- Optie "verhoging budget"

Binnen de randvoorwaarden kan de door de raad aangegeven kwaliteit niet worden gewaarborgd. Zorgbelang geeft aan dat door verhoging van het budget van € 20.000 naar € 27.000 er elke week 8 uur een Ombudsman/vrouw kan worden ingezet in Steenwijkerland. Voor uitbreiding naar 16 uur, zou dan € 54.000 nodig zijn, in plaats van € 40.000. Dit beslag op de middelen kan worden gedekt uit de Algemene reserve vrij besteedbaar.

- Optie "ondersteuning Ombudsman/vrouw".

Hierbij wordt de ombudsfunctie 5-6 uur per week ingevuld door een (hoger gekwalificeerde) Ombudsman/vrouw en de rest voor administratieve ondersteuning. Die administratieve ondersteuning kan bestaan uit telefonische bereikbaarheid, beantwoorden eenvoudige vragen e.d.. Bij deze optie geeft Zorgbelang aan dat het binnen de eerder beschikbare middelen (€ 20.000 voor 1 dag, € 40.000 voor 2 dagen) gerealiseerd kan worden.

Uw Raad wordt voorgesteld voor een van deze opties de voorkeur uit te spreken.

Voorstel

Voorgesteld wordt:

1. Kennis te nemen van de vorderingen ten aanzien van de uitvoering van het raadsbesluit van 19 september 2017 betreffende de ombudsfunctie Sociaal domein;
2. Te constateren dat invulling van de ombudsfunctie aan de hand van het raadsbesluit van 19 september 2017, op basis van de ervaringen die Zorgbelang in andere Overijsselse gemeenten heeft opgedaan, niet mogelijk blijkt binnen de door de raad gestelde randvoorwaarden;
3. Een keus te maken uit een van de beschreven opties "Verhoging budget" of "ondersteuning Ombudsman/vrouw" en een eventueel groter beslag op de middelen te dekken uit de Algemene reserve vrij besteedbaar.

Argumenten

1. Op basis van de besluitvorming in de raad heeft Zorgbelang een aantal voorstellen gedaan voor de invulling van de Ombudsfunctie. Daarbij zijn ook opties onderzocht waarbij een deel van de werkzaamheden van de Ombudsman/vrouw door een secretariele achtervang kunnen worden gedaan, zodat eenvoudige vragen snel beantwoord kunnen worden. Naar aanleiding hiervan heeft de afvaardiging van de raad aangegeven dat de invulling van de Ombudsfunctie plaats moet vinden door wekelijks 8 uur een Ombudsman/vrouw beschikbaar te hebben;
2. Gezien de arbeidsmarkt, de qua omvang kleine functie en de tijdelijkheid van de functie, zijn we naar verwachting aangewezen op iemand die dit op zzp-basis zal willen verrichten. Binnen het budget dat de raad beschikbaar heeft gesteld, leidt dat tot een uurprijs die op de huidige arbeidsmarkt niet voldoende zal zijn om een voldoende gekwalificeerde ombudsfunctionaris aan te trekken;
3. Zorgbelang heeft ook voorstellen gedaan die passen binnen de inhoudelijke en financiële kaders die de raad heeft aangegeven. Daarbij tekent Zorgbelang aan dat "onze ervaring leert echter dat we dan snel diverse aanvullende aandachtspunten zullen tegenkomen, waarvoor nu geen ruimte is". Hierbij worden consessies gedaan aan de continuïteit, vervanging en mogelijk kwaliteit van de ombudsman/vrouw.

4. De wens van de raad om 8 uur per week een Ombudsman/vrouw te hebben, zal naar verwachting € 27.000 kosten is de inschatting van Zorgbelang. Hierbij is dan meegenomen dat de Ombudsman/vrouw bereikbaar moet zijn en vervangen moet kunnen worden tijdens vakantie of ziekte. Mocht de raad hiertoe besluiten dan kunnen de kosten hiervoor gedekt worden uit "de begrotingspost algemene voorzieningen WMO".
5. De uitvoering van het raadsvoorstel was in handen gelegd van ons college. Dit heeft geleid tot afstemming met Zorgbelang op basis waarvan dit besluit nu aan u wordt voorgelegd. Voor het eventuele vervolg, stellen wij voor de afdoening in de handen van de griffie te leggen.

Kanttekeningen en risico's

--

Duurzaamheid en social return

--

Financiële toelichting

De eventuele extra kosten zoals hierboven vermeld kunnen gedekt worden door het inzetten van de Algemene reserve vrij besteedbaar. De stand van deze reserve bedraagt nog € 18.926.000.

Participatie en communicatie

--

Uitvoering en planning

--

Besluit

Beslispunt 1

De gemeenteraad besluit kennis te nemen van de vorderingen ten aanzien van de uitvoering van het raadsbesluit van 19 september 2017 betreffende de ombudsfunctie Sociaal domein.

Beslispunt 2

De gemeenteraad constateert dat invulling van de ombudsfunctie aan de hand van het raadsbesluit van 19 september 2017, op basis van de ervaringen die Zorgbelang in andere Overijsselse gemeenten heeft opgedaan, niet mogelijk blijkt binnen de gestelde randvoorwaarden.

Beslispunt 3

De gemeenteraad wordt voorgesteld een keus te maken uit de beschreven opties "ondersteuning Ombudsman/vrouw" en "verhoging budget" en het eventuele daarbij behorende beslag op de middelen te dekken uit de Algemene reserve vrij besteedbaar.