

Notitie Ombudsfunctie Sociaal domein Steenwijkerland

7 november 2016

Aanleiding

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 draagt 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.

In deze notitie schetsen wij een aantal scenario's die opvolging geven aan de motie. Voorafgaand aan de scenario's, gaan wij in op de bestaande informatievoorziening, ondersteuningsmogelijkheden en klachten- en bezwaarprocedures. Voor een uitgebreider overzicht over mogelijkheden, regelingen en instanties die inwoners van Steenwijkerland op het terrein van het sociaal domein kunnen informeren, ondersteunen en begeleiden, verwijzen we naar de bijlage.

Bestaande informatievoorziening, ondersteuningsmogelijkheden, klachten- en bezwaarprocedures

Informatie en (cliënt)ondersteuning

Informatie over wat de gemeente kan doen en de wijze waarop inwoners hiervan gebruik kunnen maken is op meerdere wijze te vinden of te verkrijgen. Via de gemeentelijke site wordt deze informatie door de gemeente toegankelijk gemaakt. Ook elders is hierover digitaal informatie beschikbaar of wordt men doorgeleid naar één van deze sites. Telefonisch of via direct contact wordt informatie verstrekt door het KCC en (Wmo en Jeugd). Ook verwijzers en/of signaleerders, zoals scholen, maatschappelijk werk, welzijnswerk, huisartsen e.d. kunnen inwoners informeren of verwijzen.

Inwoners met een ondersteuningsvraag kunnen geholpen worden bij het indienen van hun vraag. Ook hiervoor kan een beroep gedaan worden op de consulenten van het gebiedsteams, verwijzers en/of signaleerders. Daarnaast kan men voor onafhankelijke cliëntondersteuning terecht bij MEE. MEE wordt door de gemeente gesubsidieerd voor onafhankelijke cliëntondersteuning voor het gehele sociale domein.

Vertrouwenspersonen jeugdhulp

In de Jeugdwet is de wettelijke verplichting van onafhankelijk vertrouwenswerk benoemd (artikel 2.6, lid 2), te weten: De ondersteuning door de vertrouwenspersoon in aangelegenheden die samenhangen met de wettelijke taken en verantwoordelijkheden van het college, de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling en Veilig Thuis, is met name gericht op de uitoefening door jeugdigen, ouders, pleegouders en netwerkpleegouders van hun rechten. De kerntaken van een onafhankelijk vertrouwenspersoon zijn informatie, advies, (klacht)ondersteuning te verlenen aan jeugdigen, ouders/verzorgers, (netwerk)pleegouders en rechtstreeks betrokkenen.

Gemeentelijke klachtenprocedure

Streven van de gemeente is om zowel formele klachten als formele bezwaren te voorkomen door te bezien of door bemiddeling een oplossing gevonden kan worden.

Als een inwoner niet tevreden is over de behandeling of bejegening door de gemeente kan hij of zij een klacht indienen bij de gemeente. Voor de behandeling hiervan heeft de gemeente een interne klachtenprocedure. Wie niet tevreden is met de uitkomst kan zich vervolgens wenden tot de Nationale Ombudsman. (Op grond van artikel 81 p. van de Gemeentewet is elke gemeente verplicht een ombudsfunctie te hebben.)

Bezwaarprocedure

Inwoners die het niet eens zijn met een besluit of beschikking van de gemeente kunnen hiertegen bezwaar aantekenen. Indien men niet tevreden is met de uitspraak van de bezwaarschriften-commissie kan men in beroep aantekenen bij de rechtbank.

Mogelijke invulling sociale ombudsfunctie

In de motie worden diverse aspecten van een ombudsfunctie benoemd. Gesteld wordt dat de raad de rol van een onpartijdige sociaal 'ombudsman/vrouw' primair ziet als het functioneren als bemiddelaar en/of verbinder, met als werkveld het sociaal domein (dus niet alleen betreffend de gemeentelijke organisatie). Hieronder zijn in verschillende scenario's de rollen van een sociale ombudsfunctie nader uitgewerkt.

Scenario 1: Luisterend oor

Soms zijn de emoties bij een inwoner zo hoog opgelopen dat het wenselijk is om een persoonlijk gesprek met hem of haar te voeren. Mensen willen hun verhaal kwijt bij iemand die ook nog iets met dit verhaal kan doen en waar geen afhankelijkheidsrelatie mee bestaat. Dus niet hun consulent of contactpersoon. De ombudsfunctionaris zou deze rol kunnen vervullen.

Kanttekening: deze rol ligt ook bij de functie cliëntondersteuning

Scenario 2: Bemiddeling (mediation)

Zowel vanuit het belang van de inwoners als vanuit eigenbelang wil de gemeente voorkomen dat inwoners in formele klachten- en bezwaarprocedures terechtkomen. Om dit te voorkomen wil de gemeente op een informele manier onderzoeken of toch overeenstemming te bereiken is. Dit gebeurt in de vorm van bemiddeling door een eigen functionaris. In een gezamenlijk gesprek wordt getracht een oplossing te vinden die voor alle partijen acceptabel is. Hoewel de betreffende functionaris over het algemeen de indruk van partijdigheid zal willen vermijden, zal dit door de inwoner niet altijd zo ervaren worden. Door de bemiddeling in handen van de onafhankelijke ombudsfunctionaris sociaal domein te leggen, kan deze indruk weggenomen worden.

Bemiddeling kan zich ook uitstrekken tot organisaties buiten de gemeente, zoals zorgaanbieders. Elk van de externe organisaties die werkzaam zijn in het sociaal domein en verbinding hebben met de gemeente hebben een eigen werkwijze bij klachten. Een ombudsfunctionaris heeft formeel geen zeggenschap over klachtafhandeling bij externe organisaties, maar kan desgewenst wel trachten een bemiddelende rol te spelen.

Kanttekening: dit scenario overlapt deels met de functie cliëntondersteuning.

Scenario 3: luisterend oor en bemiddeling

Dit is een combinatie van scenario 1 en 2. De ombudsfunctie wordt ingericht om inwoners die vastlopen in procedures, mogelijkheden of een 'kastje-naar-de-muur'-gevoel hebben, een ingang te geven hun verhaal te vertellen en hen te helpen vastgelopen of onduidelijke situaties te doorbreken. Doel is hen verder te helpen en/of te onderzoeken of overeenstemming te bereiken is, voordat een formele klacht- of bezwaarprocedure wordt ingezet.

Kanttekeningen: dit scenario overlapt deels met de functie cliëntondersteuning; een ombudsfunctionaris heeft formeel geen zeggenschap over klachtafhandeling bij externe organisaties.

Scenario 4: Klachtenbehandeling

Voor klachtenafhandeling heeft de gemeente een eigen, interne procedure. Hierbij worden eigen medewerkers ingezet, waardoor deze niet onafhankelijk te noemen is. Dit kan inwoners onthouden om een formele klacht in te dienen. Binnen het sociaal domein zou ook de klachtenafhandeling bij de sociale ombudsfunctionaris gelegd kunnen worden. Deze hoort de partijen en eventueel deskundigen en doet op basis van zijn bevindingen uitspraak. Indien een inwoner hiermee niet tevreden is, kan hij of zij de klacht aanhangig maken bij de Nationale Ombudsman.

Door de klachtenafhandeling bij de sociale ombudsfunctionaris te beleggen wordt inwoners een onafhankelijke klachtenbehandeling geboden.

Kanttekeningen: Nadeel is dat de ombudsfunctionaris in zijn eigen opstelling rekening moet houden met een mogelijke formele klachtenprocedure. Mogelijk beperkt dit de sturende mogelijkheden in de fase van bemiddeling.

Elk van de externe organisaties die werkzaam zijn in het sociaal domein en verbinding hebben met de gemeente hebben een eigen formele klachtenprocedure. Een ombudsfunctionaris heeft hierover formeel geen zeggenschap.

Scenario 5: luisterend oor, bemiddeling en klachtenafhandeling

Dit is een combinatie van de scenario's 1, 2 en 3. Soms kan via een gesprek in het kader van 'luisterend oor' de behoefte aan bemiddeling voortvloeien, soms zal een gesprek in dat kader voldoende zijn. In het geval van het eerste, maar ook in het geval een mogelijk bezwaar of klacht via andere wegen gemeld wordt, probeert de ombudsfunctionaris via bemiddeling tot overeenstemming te komen. Indien dit bij een mogelijk bezwaar tegen een beschikking niet lukt, zal de inwoner verwezen worden naar de formele bezwaarprocedure. In het geval van een mogelijke klacht kunnen partijen tussentijds besluiten tot het ingaan van een formele klachtenprocedure en de ombudsfunctionaris vragen deze met hen te doorlopen. Voordeel is dat de ombudsfunctionaris in zo'n geval al bekend is met de materie en daardoor sneller de procedure kan doorlopen en met een uitspraak komen.

Kanttekeningen: zie boven

Scenario 6: Ombudsman

In dit scenario vervangt de ombudsfunctionaris niet de interne klachtenprocedure, maar vormt hij een eerste instantie waarbij inwoners die niet tevreden zijn met de interne klachtenafhandeling dit aanhangig kunnen maken. Inwoners zijn hier niet toe verplicht, zij kunnen zich ook direct tot de Nationale Ombudsman wenden. Indien men zich tot de ombudsfunctionaris sociaal domein wendt, hoort hij of zij de partijen en doet daarna een uitspraak of en in welke mate de klacht gerechtvaardigd was. Indien ze het ook niet met deze uitspraak eens zijn, kunnen inwoners vervolgens op grond van de wet een beroep doen op de Overijsselse Ombudsman.

Kantekening: Nadeel van dit scenario is dat er twee opeenvolgende procedures komen, het doorlopen van het gehele traject zal de nodige tijd vragen. Risico is dat daardoor lang onduidelijkheid blijft ontstaan over de invulling van de zorg- en ondersteuningsbehoefte.

Voorstel:

De ombudsfunctie Sociaal domein Steenwijkerland voor een proefperiode van twee jaar vorm te geven volgens scenario 3: luisterend oor en bemiddeling.

Wij zien een meerwaarde voor een ombudsfunctie in:

- het oplossen van de complexe, vastgelopen zaken en het bemiddelen tussen verschillende partijen;
- Het hierdoor mogelijk beperken van het aantal bezwaarzaken
- Het systematisch verzamelen van gegevens en signalen en zo een bijdrage leveren aan de kwaliteitscyclus;

Bijlage

Bijlage bij de notitie sociale ombudsfunctie