

Het college van Burgemeester & Wethouders
van de gemeente Gooise Meren
ter attentie van mw. L.de Groot
Gemeentehuis Gooise Meren

Naarden, 6 maart 2017

Geacht College,

betreft: beëindiging pilot Ombudsfunctie

De (WMO) Adviesraden Sociaal Domein in de regio G&V (hierna: adviesraden) zijn in het bezit gekomen van de Raadsinformatiebrief met als onderwerp Beëindiging Pilot Ombudsfunctie. Daarnaast is ons Beraad toegezonden het eindverslag van de Ombudsfunctionarissen.

In de hierboven genoemde stukken worden als argumenten voor de beëindiging opgegeven:

- Inwoners weten hun weg naar ondersteuning en zorg te vinden.
- Er zijn tot nu toe 34 klachten behandeld, minder dan verwacht.

Ten aanzien van het eerste argument vernemen wij graag van u op welke gegevens u deze conclusie baseert.

Wat het tweede argument betreft: 34 Klachten veel of weinig, wie zal het zeggen. Welk aantal ook, om een oordeel te geven over het nut van de Ombudsfunctie gaat het niet zozeer om het aantal, maar veeleer over de aard der klachten waar zij een rol van betekenis heeft kunnen spelen. Enige zeer serieuze klachten kunnen meer impact hebben dan een groter aantal minder serieuze. Op de website worden voorbeelden van door de Ombudsfunctionarissen behandelde klachten gegeven. Daaruit blijkt dat het in een aantal gevallen ging om klachten die verzand waren geraakt in de gemeentelijke procedures en die door de inbreng van de Ombudsfunctionarissen verder zijn gebracht.

In de Raadsinformatiebrief wordt alleen een numeriek en geen inhoudelijk oordeel, geen kritische evaluatie, over het functioneren van de Ombudsfunctionaris gegeven. Het eindverslag biedt daar meer inzicht in. De constatering van de Ombudsfunctionaris, op pagina 10 van het eindverslag, dat er een verschuiving naar meer complexe klachten is, doet bij het Beraad de alarmbellen rinkelen.

Het Beraad vreest dat de bestuurlijke goedkeuring van het ambtelijk genomen besluit om de pilot te beëindigen genomen is zonder kennis van de inhoud van het eindverslag en dus zonder kennis van de bovengenoemde verschuiving.

Ook viel het Beraad de volgende passage in het eindverslag op:

In afstemming met het regiomanagement is niet ingegaan op inhoudelijke kant, de voortzetting van de pilot betreffend. Het visiedocument (het kind en badwater) over inhoud, positionering en voortzetting van de pilot, is in overleg met het regiomanagement niet publiekelijk gemaakt.

Onmiddellijk rijst de vraag waarom niet ?

Verbeterpunten

In de Raadsinformatiebrief worden diverse verbeterpunten genoemd. Deze zullen hieronder successievelijk worden besproken.

- De coördinerende rol van het Regionale Klachtenmeldpunt

Tijdens de pilot maakte het Regionale Klachtenmeldpunt onderdeel uit van het Ombudsplein, zo ook van de website Ombudsplein.

Het wordt nu weer zoals het was voor de aanvang van het Ombudsplein, een onderdeel van de regio G&V. Op de website van de regio G&V staat nu onder: Klachten over aanbieders van zorgvoorzieningen (dus niet over klachten van het gemeentelijke dienstverlening!), onder Sectie Inkoop en Contractbeheer SD een klachtenformulier (over aanbieders van zorg, ondersteuning en hulpmiddelen, niet betreffende gemeentelijke dienstverlening!) een route Klachtenformulier, een telefoonnummer en een email-adres klachtenformulier@regiogenv.nl vermeld. De te downloaden informatiefolder verwijst in het geheel nog naar de opzet van het Ombudsplein.

Kennelijk heeft men bij de opzet van de pilot het raadzaam gevonden om het Regionale Klachtenmeldpunt onder de vleugels van de website Regio G&V weg te halen. Opmerkelijk is dat die argumenten nu niet meer valide schijnen te zijn.

Het moge duidelijk zijn dat als de regio G&V het Regionale Klachtenmeldpunt serieus neemt een duidelijke, gemakkelijk te herleiden en vindbare communicatie naar en over dit meldpunt van wezensbelang is. Het Ombudsplein had die uitstraling. Een koppeling aan de website van de regio G&V, met een koppeling aan de sectie Inkoop en Contractbeheer SD, met alleen een verwijzing naar diensten van aanbieders en niet naar die van gemeenten, doet weinig goeds verwachten van een Regionaal Klachtenmeldpunt 'nieuwe stijl'.

De adviesraden hebben bij de opzet van de pilot van het Ombudsplein vragen gesteld over verantwoordelijkheden, bemensing en daarbij horende kwaliteiten, onafhankelijkheid, bereikbaarheid, herkenbaarheid, privacy en werkwijze. Deze vragen blijven ook bij de opzet van het nieuw Regionale Klachtenmeldpunt bestaan en worden nog versterkt door de aanbevelingen van de voormalige Ombudsfunctionarissen in hun advies met betrekking tot de klachtenbehandeling:

Vanuit het perspectief van de afdeling is het goed om ook door signalen en klachten van inwoners een beeld te krijgen van de prestaties van de gecontracteerde aanbieders. Maar door de ervaringen van de ombudsfunctie met I&C en de aard van de werkzaamheden die daar verricht worden is het de vraag of er bij de medewerkers voldoende expertise en doorzettingsmacht is om signalen en klachten van inwoners objectief te behandelen.

- Onder de aandacht brengen van cliëntenondersteuning MEE en Zorgbelang

Op zich niet verkeerd, maar deze aandacht geldt niet alleen in het kader van klachtondersteuning maar in het algemeen, voor alle kwesties waarbij de gemeente een rol van betekenis heeft. Men dient zich echter te realiseren dat klagers over het algemeen geen zwakke partij zijn, zij zijn vasthoudend, willen wat bereiken en leggen zich niet zo maar neer bij wat geboden is. Een beeld schetsen dat klagers een steuntje in de rug, een helpende hand nodig hebben als zij willen klagen en

dat zij zonder dit steuntje geen succes hebben omdat zij een zwakke partij zijn, doet onrecht aan het feit dat in het algemeen niet de persoon van de klager maar het tekortschieten in kwaliteit van dienstverlening van gemeenten de bepalende factor van de klacht is. De in het Jaarverslag 2015 opgesomde klachten bevestigen overduidelijk dit beeld.

- Geen ombudsman maar casemanager, onafhankelijke bemiddeling of mediator ter ondersteuning.

Veelal lijkt de kern van de klachten te liggen in de kwaliteit van dienstverlening door gemeenten, het niet of niet voldoende inspelen op de vragen van klager. Om daaruit te komen heb je doorzettingsvermogen nodig, resultaat gerichtheid en inzicht in wetgeving en ambtelijk functioneren. Daar heb je een onafhankelijk persoon voor nodig, die autoriteit heeft en die net zoals de ombudsman de kwaliteiten in huis heeft die verder gaan dan alleen bemiddeling en of ondersteuning.

- Nog actiever toezien op de klachtafhandeling bij zorgaanbieders door afdeling Inkoop & Contractbeheer.

Tegen het toezien op de klachtafhandeling is geen bezwaar, zolang het niet een toezicht op de klachtbehandeling wordt.

Afdeling Inkoop & Contractbeheer SD moeten zich verre houden van enig invloed op de klachtbehandeling. In de discussie over het vormgeven van het Ombudsplein hebben de Adviesraden aangegeven dat deze vermenging een ongewenste ontwikkeling zou zijn.

De Ombudsman heeft zelf, toen dit onderwerp op tafel kwam, schriftelijk aangegeven dat er een Chinese Wall tussen het Ombudsplein en afdeling Inkoop & Contractbeheer was. Dat was een opluchting. Maar nu komt de nauwe band tussen Afdeling Inkoop & Contractbeheer SD en het Regionale Klachtenmeldpunt weer terug, zelfs nog in versterkte mate. Een onwenselijke situatie.

- Aandacht voor de Nationale Ombudsman.

Daar is niets mis mee, was altijd zo, is nooit anders geweest. De kracht van een regionale ombudsman is juist dat de klacht dicht bij de burger wordt afgehandeld en in relatief kortere tijd hetgeen de klanttevredenheid en de dienstverlening van de gemeente ten goede komt, met als uiteindelijk resultaat een burger die zich gehoord en serieus genomen voelt door zijn gemeente.

Samenvattende conclusie

- Ons beraad betreurt het dat de pilot beëindigd is zonder dat daarover advies is gevraagd van uw eigen en de andere bovengenoemde adviesorganen over de beëindiging van de pilot en de afgeslankte opzet die de Regio nu kennelijk voor ogen staat.
- Ons beraad betwijfelt of de bestuurlijke beslissing om de pilot te beëindigen genomen is ook met kennis van het eindverslag van de Ombudsfunctionarissen en hun advies m.b.t. de klachtenbehandeling. In dit eindverslag doen de Ombudsfunctionarissen een aantal aanbevelingen voor een onafhankelijke en laagdrempelige manier van klachtenafhandeling. Het is het Beraad niet dan wel onvoldoende duidelijk in hoeverre deze aanbevelingen door

de gemeente worden opgepakt en uitgewerkt. Hierover wordt het Beraad gaarne geïnformeerd.

-

Met andere adviesraden in de regio G&V verzoekt het Beraad de verantwoordelijke wethouders om over te gaan tot de instelling van een regionale ombudsman, die op basis van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB) voorzien is van alle bevoegdheden. De adviesraden hebben het sociale domein als werkterrein, maar zien de meerwaarde voor het gezag van de ombudsman als deze werkzaam is in het gehele gemeentelijke beleidsterrein.

Het Beraad is van mening dat het zowel voor klagers als gemeenten van belang is dat er een onafhankelijk, duidelijk herkenbaar en goed bereikbaar Regionaal Klachtenmeldpunt komt waar klagers hun klacht kunnen melden, geadviseerd worden en daadwerkelijk geholpen worden bij het oplossen van hun klacht. Het bieden van een informeel, onafhankelijk luisterend oor en een laagdrempelige klachtbehandeling zorgt ervoor dat de burger zich serieus genomen voelt, vermindert zijn onvrede en vergroot het vertrouwen in de overheid, de gemeente in het bijzonder. Mocht e.e.a op korte termijn moeilijk of niet te realiseren zijn, dan adviseert het beraad over te gaan tot het inschakelen van een onafhankelijk mediator, vooral bij die zaken die al langer spelen en waar de emoties hoog zijn opgelopen, zowel bij gemeente als bij de burger.

Tegelijkertijd moet dit klachtenpunt registeren waarover de klachten gaan, aangeven aan organisaties / gemeenten hoe de klachtafhandeling binnen hun organisaties beter kan en aangeven welke aanbevelingen gedaan zijn aan de (gemeentelijke) organisaties ter verbetering van hun dienstverlening.

Met vriendelijke groet,

namens het Beraad Gooise Meren