

Motie is unaniem met 26 stemmen aangenomen. JH



ChristenUnie

PvdA

Motie: Sociaal ombudsman/vrouw "sociaal domein"

Inleiding

Formeel bestaat er geen verplichting om een functie van sociaal ombudsman/vrouw in het leven te roepen.

Het Bestuursrecht kent 2 formele wegen voor burgers om ongenoegen over het openbaar bestuur kenbaar te maken. Dit kan via een klacht of via een bezwaar. Een klacht betreft met name de wijze waarop iemand bejegend is. Het bezwaar betreft een inhoudelijke toepassing van de wet- en regelgeving.

De functie van ombudsman/vrouw wordt binnen het bestuursrecht toegepast bij de behandeling van ongenoegen en/ of klachten .

De wijze waarop wij de rol van de onafhankelijke en onpartijdige sociaal 'ombudsman/vrouw zien betreft primair het functioneren als bemiddelaar en/of verbinder. Dit kan betrekking hebben op het vinden van de juiste weg maar kan ook betrekking hebben op de inhoudelijke toepassing van wet en regelgeving.

Belangrijk is de mogelijkheid om vroeg in het proces, juist door het scheppen van duidelijkheid over en weer, tot overeenstemming te komen over het ongenoegen en, indien mogelijk, lang durende procedures te voorkomen.

Relatie met bezwaar en klachtrecht

Het bezwaar en het klachtrecht is verankerd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het spreekt voor zich dat wij met de inrichting van een "sociaal ombudsman/vrouw" het bestaande klachtrecht en recht op bezwaar en beroep niet mogen ondermijnen dan wel beperken. Dit is ook absoluut niet het doel van de sociaal ombudsman/vrouw. Het tegenovergestelde is van toepassing: met de inrichting van de functie "sociaal ombudsman/vrouw" willen we extra waarborgen inbouwen voor een zorgvuldige besluitvorming. Er zal sprake dienen te zijn van aanvullende werking. Het recht op het indienen van een klacht of een bezwaarschrift zal op geen enkele wijze worden beperkt. Wel kan het leiden tot minder ongenoegen, minder bezwaarschriften en/of officiële klachten.

Overwegende dat:

- Er in het primaire proces gesprekken plaats vinden met cliënten om de aard van de problematiek te inventariseren en te zoeken naar oplossingen. De oplossing die door de behandelend ambtenaar wordt aangedragen mogelijk wel kan leiden tot een oplossing van de problematiek, maar niet altijd aansluit op de wijze zoals de klant dit graag had gezien. Bij de Wmo en Jeugdwet is de werkwijze veranderd. Voorheen werd een aanvraag toe- of afgewezen. Tegenwoordig vindt er een inventarisatie van de problematiek plaats en wordt er

gezocht naar oplossing(en). Waarbij, zoals het gezegde aangeeft “Er meerdere wegen zijn die naar Rome leiden”. Het kan voorkomen dat de klant zich niet altijd kan vinden in de (voorgenomen) keuze van de gemeente. In dergelijke situaties is het wenselijk dat er een extra beoordeling kan plaatsvinden om te bezien of de belangen van de burger in relatie tot de wet- en regelgeving op een zorgvuldige wijze zijn afgewogen en er een juiste keuze is gemaakt.

- De organisaties die door de gemeente zijn gecontracteerd om het werk uit te voeren hebben weliswaar allemaal een (eigen) klachtenregeling maar wat als je er niet uitkomt? Hoe pak je dit dan aan en wie helpt je daar dan bij?
- De onafhankelijke en onpartijdige sociaal ombudsman/vrouw zal er aan bijdragen dat inwoners niet tussen wal en schip hoeven te vallen bij de grote veranderingen die zullen spelen bij de transformatie op het gebied van de Jeugdwet, de Wmo en de Participatiewet. De ombudsman bemiddelt en verduidelijkt tussen de cliënten, de gemeente en uitvoerende organisaties als er onduidelijkheid bestaat over de toepassing van de nieuwe regels.
- De sociaal ombudsman/vrouw kan ervaren worden als een vertrouwenspersoon die kan en wil luisteren en adviseren. Vooral de onafhankelijkheid en onpartijdigheid is hierbij van belang
- Daarnaast kan een dergelijke sociaal ombudsman/vrouw zorgdragen dat het bestuur en de politiek verantwoordelijken inzicht krijgen in de uitvoering van het werk en de knelpunten in het Sociale Domein zodat zij kunnen bijsturen waar dat nodig en/ of gewenst is.
- Een sociaal ombudsman/vrouw ook professionele blindheid kan voorkomen.
- Wij met deze sociaal ombudsman/vrouw kunnen borgen dat burgers die niet tevreden zijn over de behandeling van hun klacht door een van de partijen die actief zijn op het gebied van het sociaal domein, op een centrale, onafhankelijke en onpartijdige plek terecht kunnen.
- Een sociaal ombudsman/vrouw kan bemiddelen bij misverstanden in de communicatie tussen de professional en de cliënt. Het woord “bemiddelen” is in het engels vertaald “mediation”.
- De sociaal ombudsman/vrouw kan worden ingezet voordat er een besluit is genomen. Voordat de beschikking wordt afgegeven wordt een voorstel met de cliënt besproken. Op dat moment wordt normaal gesproken voldoende duidelijk of de klant zich kan vinden in de voorgestelde oplossing of daar serieuze problemen mee heeft. Op dat moment kan, in samenspraak met de onafhankelijke en neutrale sociaal ombudsman/vrouw, gezamenlijk naar een andere passende oplossing worden gezocht. Voordeel hierbij is dat er nog geen primair besluit heeft plaats gevonden en de formele bezwaartermijn nog niet begint te lopen. Dit kan leiden tot minder bezwaarschriften, minder klachten en meer tevreden cliënten.

Constaterend dat:

- De gemeente verantwoordelijk is voor de uitvoering van alle onderdelen binnen het sociaal domein dat bij haar is neergelegd.
- Dat de gemeente gebaat is bij een goede en zorgvuldige uitvoering van alle onderdelen van het sociaal domein uit zorg voor haar inwoners.
- Het sociaal domein een onderwerp is waar alle inwoners van Steenwijkerland mee te maken kunnen krijgen en daardoor in een, voor hen, kwetsbare afhankelijke positie kunnen geraken.
- Niet elke organisatie een goed vindbare procedure heeft als je je bevindingen over en/of klachten wilt ventileren.
- Elke organisatie ook zijn beperkingen heeft (professionele blindheid)

- Niet elke cliënt zijn/haar bevindingen/klachten wil indienen/uiten uit zorg/vrees voor de consequenties.
- Niet elke cliënt de weg weet te vinden als zaken niet goed lopen zoals de cliënt zich dat had voorgesteld.
- De provinciale ombuds-commissie wel een goed kanaal is om ^{officieel} klachten in te dienen, maar bij de provinciale ombuds-commissie worden alleen een bejegening klachten in behandeling genomen, waarbij het gehele klachten voortraject gevolgd moet zijn. De drempel is hierbij dus hoog en het voortraject is lang. Daarnaast is dit altijd als alle beslissingen al zijn genomen. Deze sociale ombudsman/vrouw werkt ook vooral preventief.
- Wij veel waarde hechten aan een onafhankelijke en onpartijdige partij om signalen /bevindingen/klachten vanuit de samenleving te signaleren en /of op te lossen.
- Wij veel waarde hechten aan een onafhankelijk partij die ongevraagd een bijdrage kan leveren aan het reinigen/bijstellen van gemeentelijk beleid en uitvoering.

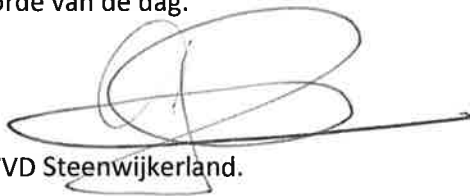
Draagt het college op om:

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

En gaat over tot de orde van de dag.

Bertine Kuperus

Namens de Fractie VVD Steenwijkerland.



Fractie CU

Fractie PvdA



