

## 3<sup>e</sup> Rapportage Ombudscommissie Sociaal Domein Dalfsen

2<sup>e</sup> halfjaar 2016

### Algemeen

De Ombudscommissie Sociaal Domein is in februari 2015 ingesteld en bestaat uit 3 personen.

De leden zijn begin 2015 door het college gevraagd om op persoonlijke titel en vanuit hun betrokkenheid bij de samenleving zitting te nemen in de Ombudscommissie Sociaal Domein. In het instellingsbesluit staan de bevoegdheden en werkwijze beschreven.

De Ombudscommissie bestaat uit de heer F.G. van Cuijk (voorzitter) en de dames P.G.K. Batterink en M.H. Tempelman-Mulder. Mw. G. Vrielink (Zorgbelang Overijssel) verzorgt de ondersteuning.

De Ombudscommissie is er ten behoeve van een goede invoering van de decentralisaties in het sociale domein (3D). Bij deze commissie kan een ieder, die voorzieningen van de gemeente of haar partners ontvangt, klachten, meldingen of signalen inbrengen over eventuele misstanden of suggesties ter verbetering doen. De commissie richt zich op problemen die zich voordoen bij de implementatie van de drie decentralisaties in het sociaal domein. Het betreft de Participatiewet, de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. De Ombudscommissie is voor een periode van twee jaar ingesteld (januari 2015-2017).

### Werkwijze

De Ombudscommissie Sociaal Domein heeft een eigen telefoonnummer, dat bereikbaar is van maandag tot vrijdag van 9.00-17.00 uur. Daarnaast kunnen burgers de Ombudscommissie bereiken via [ombudscommissiesociaaldomein@dalfsen.nl](mailto:ombudscommissiesociaaldomein@dalfsen.nl). Bij een melding wordt zo spoedig mogelijk (zo mogelijk dezelfde dag) telefonisch contact opgenomen voor nadere toelichting. Soms wordt de burger gevraagd meer achtergrond informatie te geven.

De Ombudscommissie heeft van augustus tot december 2016 vier keer vergaderd.

### Meldingen

Het tweede halfjaar van 2016 zijn er **twee** nieuwe meldingen geweest. Naar aanleiding van deze meldingen is gesproken met de betrokken burgers en is navraag gedaan bij de gemeente.

De eerste melding ging over een verstrekte voorziening die niet voldeed. Met deze melder is verschillende keren telefonisch contact geweest. Hem is geadviseerd contact op te nemen met het Wmo-loket en hij heeft uitleg gekregen over de regelgeving en de mogelijkheden. Deze melding is naar tevredenheid opgelost.

De tweede melding ging over wijziging van indicatie en zorgaanbieder van ambulante begeleiding naar beschermd wonen, waarbij er geen goede afstemming is geweest tussen cliënt/mantelzorger, betrokken zorgaanbieders en gemeente. De overgang van zorg/ondersteuning was niet goed geregeld tussen de zorgaanbieders. De gemeente heeft teveel vertrouwd op de deskundigheid van de zorgaanbieders in deze en de bestaande beschikking voor een maatwerkvoorziening ingetrokken.

De schriftelijke communicatie hierover vanuit de gemeente kan verbeterd worden. Het was een ingewikkelde casus waarbij zowel gesprekken gevoerd zijn met mantelzorgers, zorgaanbieders en gemeente (beleid en uitvoering). Deze melding is getoetst aan het beleid van de gemeente. Omdat beschermd wonen uitgevoerd wordt door de centrum gemeente Zwolle (verantwoordelijk voor uitvoering van beschermd wonen in regio IJsselland) is er gesproken over de verantwoordelijkheid van de gemeente Dalfsen voor burgers in deze. De gemeente is verantwoordelijk voor goede zorg en ondersteuning van al haar burgers, ook als een deel van de uitvoering door de centrum gemeente wordt gedaan. Vragen die aan de orde kwamen zijn: Hoe is het proces verlopen tot aanvraag indicatie beschermd wonen en welke afspraken zijn gemaakt en door wie; hoe blijft iemand in beeld bij de gemeente bij beschermd wonen; heeft het SKT hier een rol in?

Het gesprek hierover van de Ombudscommissie met de afdeling MO was voor beide kanten verhelderend en heeft een aantal verbeterpunten opgeleverd.

### **Contacten**

De Ombudscommissie heeft overleg gehad met de teamleider en een lid van het SKT. Bij de Ombudscommissie zijn nog geen meldingen binnen gekomen over de werkwijze van het SKT. Wel is gesproken over afstemming tussen SKT en Wmo-loket. Wanneer wordt een multi-probleem casus gemeld bij het SKT en door wie? De Ombudscommissie heeft hierbij gevraagd naar werkwijze en criteria.

De Ombudscommissie heeft bij de Stamtafel van de Vrienden van Dalfsen, waar wethouder van Martels een schets gaf van de taken van de gemeente in het sociaal domein, toelichting gegeven op haar opdracht en werkwijze. Zowel bij burgers als bij mensen uit het werkveld bleek dat de Ombudscommissie nog te weinig bekend is. Tevens zijn burgers en hulpverleners nog te weinig op de hoogte van de transformatie die ingezet is.

Een lid van de Ombudscommissie heeft informatie gegeven over de Ombudscommissie op een bijeenkomst van Caprisma (Re-integratiebureau).

### **Aanbevelingen**

Naar aanleiding van de meldingen van dit tweede halfjaar en de gesprekken die gevoerd zijn kan de Ombudscommissie de volgende aanbevelingen doen.

- Burgers kunnen beter geïnformeerd worden over de eigen bijdrage voor een maatwerkvoorziening. De kennis over de systematiek van de eigen bijdrage bij consulenten vraag nog aandacht. Burgers hebben goede informatie nodig om een beslissing te kunnen nemen over de aanvraag van een voorziening. Ook moet voorkomen worden dat burgers vanwege een (hoge) eigen bijdrage zorg/ondersteuning mijden.
- Brieven aan burgers over een maatwerkvoorziening of regelgeving kunnen klantvriendelijker en in duidelijker taal.
- Ook bij beschermd wonen is de gemeente verantwoordelijk voor goede ondersteuning. Omdat het gaat om kwetsbare burgers, vaak met problemen op meerdere levensterreinen, stelt ze voor dat die onder de aandacht van het SKT komen.
- De gemeente heeft bij de inkoop afspraken met aanbieders gemaakt over de kwaliteit van de dienstverlening/ondersteuning. Naar aanleiding van de tweede melding dit najaar beveelt de Ombudscommissie aan beleid te maken hoe ze, in samenspraak met burgers, de kwaliteit van de dienstverlening kan toetsen.

- Naar aanleiding van het signaal dat er te weinig crisisplekken zijn voor jeugd vraagt de Ombudscommissie hier aandacht voor.
- Voor elke aanvraag voor hulp bij huishouden is de gemeente verantwoordelijk, daarom dient het gesprek hierover goed uitgevoerd te worden. De Ombudscommissie vraagt dan ook toezicht op de naleving van de afspraken hierover met de zorgaanbieder.

Deze aanbevelingen zijn reeds besproken met het hoofd maatschappelijke ondersteuning.

De Ombudscommissie Sociaal Domein wil in 2017 (mits de beslissing is genomen dat ze doorgaat) weer meer aandacht besteden aan PR en haar bekendheid.

De Ombudscommissie is gaarne bereid haar bevindingen mondeling toe te lichten.

Januari 2017

Frans van Cuijk, voorzitter