

Bijlage 2: Reactie namens college op de aanbevelingen van de Ombudscommissie Sociaal Domein Dalfsen.

Meldingen

In de rapportage van de ombudscommissie staat vermeld dat er in 2015 in totaal 8 meldingen zijn geweest, waarbij er uiteindelijk 3 voor een nader onderzoek door de ombudscommissie in aanmerking kwamen.

Gelet op het aantal inwoners dat zich bij ons heeft gemeld in 2015 met een ondersteuningsvraag binnen het sociaal domein (+/- 2000 aanvragen), is het aantal meldingen dat bij de ombudscommissie is gedaan gering.

Aanbevelingen

Informatievoorziening website (aanbeveling 1, 2 en 4) ;

Dit punt heeft onze aandacht. Per 1 mei 2016 zal de nieuwe website 'samen doen in Dalfsen' in de lucht gaan. Met deze website willen we de inwoners van de gemeente Dalfsen zo goed mogelijk informeren over ondersteuning op het gebied van Jeugd, Werk en Inkomen en Wmo. Op de site zal ook informatie komen te staan over hoe een melding / aanvraag afgehandeld wordt. Via verschillende kanalen zal de website gepromoot worden, zodat deze bekend wordt en inwoners weten waar ze de informatie kunnen halen.

Brieven (aanbeveling 3)

In 2016 gaan we de formats voor de brieven onder de loep nemen. Hierbij zullen we speciaal aandacht hebben voor de begrijpelijkheid van de brieven voor de cliënt. Dat de brieven juridisch juist zijn, is echter ook belangrijk. Wij zijn hierbij overigens van mening dat het één het ander niet hoeft uit te sluiten. Bij het herzien van de formats zullen we de aanbeveling van de commissie dan ook meenemen. Wij beamen dat het persoonlijk contact erg belangrijk is. Persoonlijk contact met een inwoner gaat altijd vooraf aan het uitdoen van een brief, zodat de inwoner weet wat hij kan verwachten.

Maatwerk (aanbeveling 5)

De commissie geeft aan dat elke burger met een ondersteuningsvraag kan rekenen op maatwerk. Dit onderschrijven wij. Hierbij maken wij echter wel onderscheid tussen vragen die meer zijn gelegen in 'waar of hoe kan ik een bepaalde manier van ondersteuning regelen?' (informatieverzoek) waarbij de inwoner doorverwezen wordt naar bijvoorbeeld een voorliggende voorziening en ondersteuningsvragen waarbij een inwoner een probleem heeft en waarbij niet kan worden volstaan met een dergelijke doorverwijzing. In het laatste geval zullen wij het gesprek aangaan en kijken wij samen met de inwoner op welke manier de ondersteuningsvraag opgelost kan worden. In zo'n geval kan nog steeds de oplossing worden gezocht in het voorliggend veld of het netwerk van de betreffende persoon. Dergelijke afspraken zullen dan wel worden vastgelegd (gespreksverslag), zodat duidelijk is hoe de ondersteuningsvraag wordt gecompenseerd. Informatieverzoeken worden niet

vastgelegd. In 2016 gaan wij kijken of het wenselijk is om dit te doen. Hierbij speelt echter ook privacywetgeving een rol. Wij als gemeente moeten duidelijk kenbaar maken wat de toegevoegde waarde is van het registreren van dit soort klantcontacten.

Integraal werken, scholing en intervisie (aanbeveling 6 en 9)

De commissie geeft aan dat er meer integraal gewerkt kan worden en geeft als advies om medewerkers regelmatig casussen te laten bespreken met 'ervaringsdeskundigen'. Op dit moment wordt er hard gewerkt aan de integrale gemeentelijke toegang. Doel hiervan is om één gemeentelijke toegang te creëren voor Jeugd, Wmo en Werk en Inkomen, met name om te bewerkstelligen dat er integraal gewerkt kan worden. Onderdeel hiervan is ook het integraal casuïstiek overleg. Dit is al georganiseerd. Daarnaast zal in 2016 speciaal gekeken worden naar hoe we intervisie kunnen organiseren en zal geïnventariseerd worden welke scholing daarnaast nog gewenst is.

Communicatie bij onvrede (aanbeveling 7)

De commissie geeft de aanbeveling om altijd open te staan voor een nieuw gesprek bij onvrede bij een burger. Wij nemen deze aanbeveling ter harte. Hier is overigens ook al veel aandacht voor, dit blijkt onder meer uit het relatief geringe aantal bezwaarschriften dat behandeld wordt door de bezwarencommissie met betrekking tot het sociaal domein.

Integraal werken versus privacy (aanbeveling 8)

De wet-en regelgeving omtrent privacy kan soms haaks staan op de wens om integraal te werken. In maart 2016 hebben wij de notitie 'Privacy in het sociaal domein gemeente Dalfsen' vastgesteld. Hierin wordt dit punt ook benoemd. Wij zullen in 2016 met onze partners in gesprek gaan en af stemmen hoe we zoveel mogelijk integraal kunnen werken, maar ook de privacy van cliënten kunnen borgen.