

Rapportage Ombudscommissie Sociaal Domein Dalfsen

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.

Werkwijze

De Ombudscommissie heeft in eerste instantie een taakverdeling gemaakt, haar werkwijze bepaald en onafhankelijke bereikbaarheid geregeld. Er is een logo ontworpen en de Ombudscommissie heeft de publiciteit gezocht, d.m.v. persberichten en een flyer.

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. Bij een melding wordt zo spoedig mogelijk (zo mogelijk dezelfde dag) telefonisch contact opgenomen voor nadere toelichting. Soms wordt de burger gevraagd meer achtergrondinformatie te geven.

Bij de start van de Ombudscommissie zijn burgers geïnformeerd over het bestaan van de Ombudscommissie en op welke wijze en waarvoor burgers een beroep op hen kunnen doen en waarvoor, door middel van persberichten en folders. Op de website van de gemeente Dalfsen staat een aankondiging van de Ombudscommissie Sociaal Domein. In september zijn wederom persberichten verstuurd om de Ombudscommissie opnieuw onder de aandacht te brengen van burgers. In november is er een interview gehouden door de Dalfser Courant en door de Meppeler Courant, wat geresulteerd heeft in 2 artikelen met foto's van de leden.

De Ombudscommissie heeft in 2015 8 keer vergaderd.

Meldingen

Er zijn 8 meldingen geweest in 2015. Naar aanleiding van deze meldingen is gesproken met deze burgers. Bij 3 meldingen is, naast het verhaal van de burgers, ook gesproken met verschillende hulpverleners en ambtenaren. Het ging hierbij om complexe casussen. De Ombudscommissie toetst dan steeds hoe de burger het gemeentelijk beleid ervaart en of zijn/haar ondersteuningsvraag leidt tot maatwerk.

Eén burger had een vraag waar ze terecht kon voor een herindicatie en werd doorverwezen. Eén burger werd verwezen naar het Steunpunt mantelzorg.

Eén burger had een aanvraag gedaan voor tegemoetkoming ziektekosten (voorheen WTCG) en mondeling te horen gekregen dat ze hiervoor niet in aanmerking kwam zonder duidelijke uitleg over het veranderde beleid. Deze burger is geadviseerd om een schriftelijke reactie te vragen, zodat een bezwaarschrift ingediend kan worden. De Ombudscommissie is van oordeel dat in deze casus geen sprake is geweest van maatwerk.

De andere 2 meldingen bleken bij navraag bij de gemeente bekend en daar werd ook al aan gewerkt.

Contact

De Ombudscommissie heeft kennis gemaakt met de heer W. de Vries, klachtencoördinator van de gemeente, en met de dames I. Nooijen (coördinator SKT) en H. van Keulen (Wmo-consulent) over de werkwijze van de SKT's en het Wmo-loket. Er is gesproken met de heer J. Derksen (eenheidsmanager Maatschappelijke Ondersteuning), en er is overleg geweest met wethouder M. von Martels en de heer J. Goeijer. Ook is er een werkbezoek afgelegd aan zorgboerderij Landjuweel de Hoeven.

Aanbevelingen

Op basis van het beperkt aantal meldingen kan de Ombudscommissie Sociaal Domein over 2015 thans de volgende aanbevelingen doen:

1. Een jaar na de transitie blijkt dat een aantal burgers die een beroep moeten/willen doen op de Wmo, jeugdwet of participatiewet nog niet weten waar ze terecht kunnen en hoe de procedure is. In de loop van 2015 is er hard gewerkt aan meer bekendheid en ook aan de werkwijze. Toch kan de informatievoorziening op de website van de gemeente nog beter. Denk daarbij aan: hoe kan iemand een aanvraag doen, wat is dan de procedure, hoe kan men zich voorbereiden op het gesprek en hierbij ondersteuning krijgen, een gezinsplan of eigen ondersteuningsplan opzetten, enz.
2. Maak als gemeente duidelijk hoe en waarvoor mensen een beroep kunnen doen op de gemeente, als het gaat om Wmo, jeugdwet en participatiewet. Op de website van de gemeente Dalfsen staat dat (nog) niet duidelijk vermeldt.
3. De brieven van de gemeente zijn vaak niet burgervriendelijk opgesteld, maar geschreven vanuit de regels (erg juridisch). We bevelen aan het taalgebruik aan te passen en veel vaker mondeling toelichting te geven en ook mondelinge toelichting aan te bieden bij vragen/onduidelijkheid. Te vaak leidt onduidelijkheid tot onrust bij cliënten en soms tot argwaan. Houd er rekening mee dat het vaak gaat om kwetsbare burgers die noodzakelijkerwijs een beroep doen op ondersteuning. Telefonisch (persoonlijk) contact en een uitnodiging voor een gesprek kan veel opheldering bieden.
4. Een burger moet altijd weten wat een melding doen betekent. We hebben gemerkt dat als een burger telefonisch een aanvraag doet voor ondersteuning, dat de melding ook

mondeling afgehandeld wordt. Is dit een afwijzing dan ontvangt die burger (conform de procedure) geen bevestiging van het gesprek. Elke burger zou een beschrijving van de werkwijze en procedure bij een ondersteuningsvraag moeten kunnen vinden op de website van de gemeente of een informatiefolder ontvangen.

5. Elke burger met een ondersteuningsvraag kan rekenen op maatwerk. Beschrijf ook, als er geen maatwerkvoorziening wordt toegekend of nodig is, hoe de ondersteuningsvraag gecompenseerd wordt (bijvoorbeeld door een algemene voorziening of vrijwillige inzet). Ook hiervoor kan een informatiefolder of telefoonnummer met contactpersoon duidelijkheid geven.
6. De Ombudscommissie Sociaal Domein signaleert dat er soms nog gewerkt wordt vanuit 'oud denken en eigen achtergrond' en er veel vaker integraal gedacht/gewerkt kan worden. De transitie sociaal domein biedt kansen om integraal te werken (1 gezin, 1 plan, 1 regisseur). Medewerkers zouden hierop geschoold kunnen worden en ook ruimte moeten krijgen voor intervisie. Wij doen de aanbeveling dat medewerkers regelmatig casussen met ervaringsdeskundigen bespreken om te leren wat een bepaalde maatregel met een cliënt doet en hoe andere oplossingen gezocht kunnen worden.
7. Sta er open voor om bij onduidelijkheid/ontevredenheid altijd een nieuw gesprek aan te bieden, en onderzoek of er samen met de burger tot een oplossing gekomen kan worden. Een bezwaar/beroep kost kwetsbare burgers erg veel energie die beter besteed kan worden aan participatie.
8. In de jeugdwet en door de werkwijze bij de uitvoering van jeugdzorginstellingen, voorkomen privacy regels soms dat er integraal gewerkt kan worden. Ga daarover als gemeente in gesprek om een goede afstemming te krijgen met de jeugdzorginstellingen.
9. De medewerkers van de gemeente hebben het afgelopen jaar te maken gekregen met een heel andere groep (kwetsbare) burgers. Dat vraagt inzicht in hun problemen/beperkingen en hoe hiermee om te gaan. Nu het overgangsrecht afgelopen is zal die groep steeds groter worden. Daarbij denken we met name aan mensen die na een beoordeling op arbeidsvermogen door het UWV in het doelgroepenregister komen en een beroep gaan doen op ondersteuning in het kader van de participatiewet. Dat vraagt goede en gedegen scholing van medewerkers en gebruik kunnen maken van intervisie.

Tot slot: de Ombudscommissie heeft ervaren dat bij overleg met beleids- en uitvoerende medewerkers van de gemeente over meldingen er een (in eerste instantie) soms wat 'verdedigende houding' wordt aangenomen. Wij zien gelukkig meer en meer dat medewerkers de Ombudscommissie ook zien als een orgaan dat meekijkt vanuit burgerperspectief en dat de uitvoering toetst aan het beleid, om van daaruit te komen tot een betere ondersteuning van (kwetsbare) burgers.

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

Februari 2016

Frans van Cuijk, voorzitter

