

<b>Van</b>	Het college van burgemeester en wethouders
<b>Aan</b>	De gemeenteraad
<b>Datum B&amp;W vergadering</b>	31 januari 2017
<b>Zaaknummer</b>	249333
<b>Vertrouwelijkheid</b>	Openbaar
<b>Portefeuillehouder</b>	Mw. drs. M. Sanderse MCA, wethouder
<b>Onderwerp</b>	Raadsmededeling ombudsfunctie

## 1. Kennisnemen van

De beëindiging van de pilot ombudsfunctie.

## 2. Inleiding

De Regionale Ombudsfunctie is begin 2015 ingezet als een extra 'vangnet' voor onze inwoners. Door de vele veranderingen binnen het Sociaal domein bestond het risico dat inwoners met klachten over de dienstverlening van aanbieders en gemeenten onvoldoende gehoord zouden worden. Vanuit die zorg is in maart 2015 een onafhankelijke en laagdrempelige bemiddelingsfunctie in het Sociaal domein gepositioneerd in de vorm van de pilot Regionale Ombudsfunctie. In overeenstemming met de looptijd van pilot, was in de regionale begroting een financiering opgenomen tot en met 31 december 2016. Dit betekent dat de pilot per die datum is beëindigt.

## 3. Kernboodschap

Het aantal klachten dat de Ombudsfunctie heeft afgehandeld is, met een totaal van 34 voor de hele regio, lager dan van tevoren was verwacht. Wel heeft de ombudsfunctie aanbevelingen gedaan die hebben geleid tot verbetering van de klachtenprocedures. De ombudsfunctie heeft daarmee een belangrijk doel bereikt.

In de pilot Regionale Ombudsfunctie zijn niet alleen inwoners met (vastgelopen) klachten geholpen maar is ook kennis opgedaan over hoe klachten en de afhandeling bij gemeenten en aanbieders verbeterd kunnen worden. Deze kennis wordt nu ingezet om het Regionale Klachtenmeldpunt en de klachtenafhandeling door aanbieders via contractbeheer te versterken.

Zo is het op de eerste plaats van belang dat inwoners weten waar zij met hun klachten terecht kunnen en op welke wijze er met hun klachten wordt omgegaan. Daarnaast is duidelijk geworden dat het van belang is dat inwoners er vertrouwen in hebben dat hun klacht zorgvuldig behandeld wordt.

Mede dankzij de gerealiseerde verbeteringen ligt het in de lijn der verwachting dat het aantal klachten bij de ombudsfunctie in 2017 zou afnemen. Dit is een belangrijke inhoudelijke reden om de pilot niet te verlengen. Tegelijkertijd is met de gerealiseerde verbeteringen een goed alternatief voor de ombudsfunctie gerealiseerd.

## 4. Consequenties

De Ombudsfunctie heeft diverse resultaten neergezet voor zowel individuele inwoners als door het zichtbaar maken van mogelijke verbeteringen in de klachtenafhandeling. De Ombudsfunctie heeft daarmee een belangrijke rol gespeeld bij de aanvang van de decentralisaties. Voor een inhoudelijke

beschrijving van de resultaten verwijzen we naar de rapportages van de Ombudsfunctie op de website [www.ombudspleingooienvechtstreek.nl](http://www.ombudspleingooienvechtstreek.nl)

Inwoners met klachten kunnen per 1 januari 2017 niet meer terecht bij de regionale ombudsfunctie, maar kunnen wel terecht bij de lokale en/of regionale meldpunten. Daarnaast is er ook een landelijke ombudsman die beschikbaar blijft voor inwoners.

Verbeteringen die zijn of worden doorgevoerd naar aanleiding van de bevindingen uit de pilot:

- De coördinerende rol van het Regionale Klachtenmeldpunt wordt versterkt. De medewerkers van het Klachtenmeldpunt zullen actief het contact tussen inwoner en gemeente en/of aanbieder tot stand brengen en de afhandeling van de klacht monitoren.
- Daarnaast zal de mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning via bijvoorbeeld MEE of Zorgbelang actiever onder de aandacht gebracht worden.
- Wanneer de klachtafhandeling tussen inwoner en aanbieder en/of gemeente stagneert zal het Klachtenmeldpunt in overleg met betrokken partijen een voorstel doen om de impasse te doorbreken. Voorheen werden complexe zaken door de ombudsfunctionaris opgepakt. Met ingang van 2017 zal op basis van maatwerk met bijvoorbeeld een casemanager, onafhankelijke bemiddeling of een mediator samengewerkt worden.
- Met ingang van 2017 zal de Regio via de afdeling Inkoop & Contractbeheer nog actiever toezien op de wijze waarop zorgaanbieders omgaan met hun (interne) klachtenafhandeling. In de contracten met aanbieders is een bepaling opgenomen die het mogelijk maakt om hier actief op toe te zien.

## 5. Communicatie

De lopende zaken van de Ombudsfunctie worden overgedragen aan het Regionaal Klachtenmeldpunt en de betreffende gemeenten. De website van de Ombudsfunctie [www.ombudspleingooienvechtstreek.nl](http://www.ombudspleingooienvechtstreek.nl) blijft nog enige maanden actief en verwijst door naar de website van de Regio Gooi en Vechtstreek [www.regiogv.nl](http://www.regiogv.nl) waar inwoners op de homepage via de button "Klachten" terecht kunnen.

## 6. Vervolg

Als u vragen heeft over het beëindigen van de ombudsfunctie, kunt u contact opnemen met Igor Meuwese via [i.meuwese@regiogv.nl](mailto:i.meuwese@regiogv.nl)

Met vriendelijke groet,  
Burgemeester en wethouders van Gooise Meren,

D.J. van Huizen  
*Gemeentesecretaris*

drs. H.M.W. ter Heegde  
*Burgemeester*