

Beraad Gooise Meren

Behandeld door
Liesbeth De Groot
035 207 0000
l.degroot@gooisemeeren.nl

Onderwerp reactie op ongevraagd advies pilot ombudsfunctie

Datum 4 april 2017
Uw kenmerk 293074
Zaaknummer 293074
Pagina 1 van 3

Geachte dames en heren van het Beraad Gooise Meren,

Namens het Beraad Gooise Meren hebt u ons een ongevraagd advies doen toekomen. Het advies betreft het beëindigen van de pilot regionale ombudsfunctie Sociaal Domein. Met deze brief willen wij hier graag op reageren.

In uw advies kaart u de volgende zaken aan:

1. In het proces dat heeft geleid tot het niet voortzetten van de pilot bent u onvoldoende betrokken.
2. U betwijfelt of het rapport en aanbevelingen van de ombudsfunctionarissen voldoende zijn meegenomen in de beslissing om de pilot te beëindigen. Ook maakt u zich zorgen of de aanbevelingen voldoende door de gemeente worden opgepakt en wordt hierover graag geïnformeerd.
3. U benadrukt het belang van een onafhankelijk, duidelijk herkenbaar en goed bereikbaar Regionaal Klachtenmeldpunt, dat ook moet dienen ter verbetering van de klachtafhandeling van gemeentelijke organisaties.
4. Tenslotte verzoekt u, samen met de adviesraden van de andere gemeenten in de regio, de verantwoordelijke wethouders om een regionale ombudsman te installeren, die op basis van de AWB voorzien is van alle bevoegdheden.

Hieronder volgt onze reactie per onderdeel:

1. Wij begrijpen dat u teleurgesteld bent over de manier waarop de beslissing tot stand is gekomen. U bent vanuit uw rol immers nauw betrokken geweest bij de tot standkoming van de ombudsfunctie. Alleen al daarom was het logisch geweest als u ook was geraadpleegd bij de beëindiging ervan. Dat dit niet is gebeurd heeft te maken met het feit dat bij aanvang is besloten de pilot voor twee jaar te financieren. Het niet voortzetten van de pilot is daarom teveel binnen de regio, in overleg met de gemeenten, besproken en niet met de adviesraden. Desondanks mag dit geen excuus zijn dat u niet bent betrokken en wij betreuren de gang van zaken dan ook zeker. Om dit in de toekomst te voorkomen is er vanuit de regio een regelmatig overleg opgestart tussen een afvaardiging van de voorzitters van de adviesraden en de regionaal programma coördinator mevrouw Chaara. In dit overleg zal aandacht zijn voor de onderwerpen waarbij een rol van de adviesraden mag/kan worden verwacht.

2. Het rapport en de aanbevelingen van de ombudsfunctionarissen nemen wij serieus, maar hebben inhoudelijk niet geleid tot de keuze om de pilot voort te zetten. Wel worden de signalen die we hebben ontvangen van de ombudsfunctie gebruikt door gemeente en regio om verbeteringen door te voeren. Afgelopen jaar is er een aantal keer contact geweest tussen de USD en de ombudsfunctie. Vanuit de ombudsfunctie was men overwegend positief over de klachtenafhandeling in Gooise Meren. De werkwijze in Gooise Meren is als volgt: De klacht komt altijd binnen bij de algemene klachtenfunctionaris van de gemeente. Deze zorgt er voor dat er een gesprek plaatsvindt door de teamleider en de inwoner die een klacht heeft ingediend. Enkele casussen vanuit de ombudsfunctie brachten knelpunten naar boven, waar we nu verbetering in brengen. Zo wordt soms uit goede bedoelingen door consulenten te lang gewacht met opschalen, of loopt de interne communicatie niet goed. Wij informeren u graag tijdens een reguliere vergaderingen uitgebreider over de lokale klachtenafhandeling in het Sociaal Domein.

In het geval van bezwaarzaken maken wij in het Sociaal Domein veel gebruik van pre-mediator. Gemeente en inwoner komen hierdoor al vaak tot een oplossing, zonder dat een belastende bezwaarprocedure hoeft te worden opgestart.

3. Wij nemen uw aanbeveling op dit punt zeer ter harte. Wij werken sinds 2015 met een regionaal klachtenmeldpunt voor het Sociaal Domein. Het Regionaal Klachtenmeldpunt is op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar via telefoonnummer (035) 692 62 02. Meldingen kunnen ook worden gedaan op het klachtenmeldpunt@regiogv.nl. Op verschillende manieren waarborgen we de onafhankelijkheid van het klachtenmeldpunt. Dit begint met de positionering van het klachtenmeldpunt bij de regio, los van aanbieders en gemeenten. De medewerkers van het klachtenmeldpunt zijn niet in dienst van een gemeente of aanbieder. Zij maken ook geen onderdeel uit van de afdeling inkoop en contractbeheer. Wel kunnen zij via korte lijnen met deze partijen zorgdragen dat deze de klacht snel afhandelen.

In 2017 wordt de coördinerende rol van het regionaal klachtenmeldpunt, ook naar de gemeentelijke organisaties toe, verder versterkt. Op die manier kan het klachtenmeldpunt beter monitoren en extra actie ondernemen als dat nodig is richting gemeenten. In het geval van een aanbieder wordt contractbeheer ingeschakeld.

Ook in de herkenbaarheid en vindbaarheid van het klachtenmeldpunt wordt geïnvesteerd. De algemene website van de regio wordt binnenkort vernieuwd met het oog op gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid voor de inwoner. Het goed zicht- en vindbaar maken van het klachtenmeldpunt is één van de prominente aandachtspunten. Via het te ontwikkelen inwonerportaal wordt het straks nog eenvoudiger om een klacht in te dienen. Natuurlijk blijft het klachtenmeldpunt ook na deze ontwikkelingen telefonisch bereikbaar, zodat ook mensen zonder digitale mogelijkheden een klacht kunnen indienen.

4. Bij de evaluatie van de Pilot Regionale Ombudsfunctie is ook stilgestaan bij deze mogelijkheid. Voor de gemeentelijke dienstverlening had een antwoord in de verbreding naar het gehele gemeentelijke domein kunnen liggen. Om een tweetal redenen is niet gekozen voor deze

afweging. Ten eerste is het aantal casussen beperkt. Totaal zijn er in 1,5 jaar voor alle gemeenten gezamenlijk bij de Regionale Ombudsfunctie regionaal slechts 34 behandelde zaken geweest in de transitieperiode. Ten tweede is de landelijke ombudsfunctie, in het licht van decentralisatie zich veel meer gaan profileren over de relatie inwoner-gemeente. Recente landelijke berichtgeving vanuit de Nationale ombudsfunctie laat deze aandacht zien. Deze ontwikkelingen en een daaraan gekoppelde baten en lasten analyse hebben er toe geleid dat de gemeenten in onze regio deze stap niet hebben gezet. Tenslotte blijft het voor onze inwoners altijd mogelijk om klachten die het handelen van de gemeente betreffen onder de aandacht te brengen van de Nationale Ombudsman.

Wij hopen dat wij met deze brief voldoende hebben kunnen duidelijk maken dat een kwalitatief goede klachtafhandeling waarbij de inwoner zich gehoord en begrepen voelt ook voor ons van groot belang is. We willen daarnaast ook graag leren van klachten, ter verbetering van onze dienstverlening.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Gooise Meren,

D.J. van Huizen
Gemeentesecretaris

drs. H.M.W. ter Heegde
Burgemeester

Bijlage(n):