

<b>Van</b>	Het college van burgemeester en wethouders
<b>Aan</b>	De gemeenteraad
<b>Datum B&amp;W vergadering</b>	31 mei 2016
<b>Zaaknummer</b>	57693
<b>Vertrouwelijkheid</b>	Openbaar
<b>Portefeuillehouder</b>	Mw. drs. M. Sanderse MCA, wethouder
<b>Onderwerp</b>	Raadsmededeling Jaarverslag Ombudsfunctie Sociaal Domein

## 1. Kennisnemen van

Het jaarverslag 2015 van de Ombudsfunctie Sociaal Domein Regio Gooi en Vechtstreek.

## 2. Inleiding

In 2015 zijn de gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek gestart met de ombudsfunctie Sociaal Domein. Aanleiding hiervoor was de wens om een onafhankelijke steun- en vertrouwensfunctie voor inwoners te creëren in het Sociaal Domein. Voor gemeenten en aanbieders is het daarnaast van belang om zicht te krijgen op mogelijke problemen die inwoners en cliënten ervaren. Hiermee kunnen zij de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren.

Een inwoner uit één van de deelnemende gemeenten met een klacht over een zorgaanbieder of gemeente, kan terecht bij de gemeente, de zorgaanbieder, of bij het regionaal klachtenmeldpunt. Indien de inwoner er met deze partijen niet uitkomt, kan de ombudsfunctie de inwoner helpen. Het is ook mogelijk om als inwoner rechtstreeks met een klacht naar de ombudsfunctie te gaan. De ombudsfunctie en het regionaal klachtenmeldpunt vormen samen het Ombudsplein Sociaal Domein van de regio.

De regionale ombudsfunctie werkt samen met de nationale ombudsman.

## 3. Kernboodschap

Uit het eerste jaarverslag van de regionale ombudsfunctie Sociaal Domein blijkt dat er in totaal 15 klachten bij de ombudsfunctie zijn binnengekomen, waarvan één klacht van een inwoner uit de gemeente Gooise Meren. (de meeste klachten komen echter binnen bij het regionaal klachtenmeldpunt en bij de gemeente zelf, hierover wordt u in de peilnota geïnformeerd)

In 2015 heeft de ombudsfunctie een onderzoek gedaan naar de communicatie vanuit gemeenten over de klachtenprocedure. Het onderzoek heeft geleid tot een verbeterde vindbaarheid van informatie over de klachtenprocedure in het Sociaal Domein op de gemeentelijke websites, waaronder die van Gooise Meren. Mogelijk dat het aantal klachten dat bij de ombudsfunctie wordt ingediend daardoor in 2016 zal toenemen.

## 4. Consequenties

Voorgesteld wordt om de ombudsfunctie met twee jaar te verlengen. De middelen hiervoor worden meegenomen in de eerste voortgangsrapportage.

Ondertussen is men bezig met de evaluatie van de ombudsfunctie.

## 5. Communicatie

n.v.t.

## 6. Vervolg

Zie consequenties.

Met vriendelijke groet,  
Burgemeester en wethouders van Gooise Meren,

D.J. van Huizen  
*Gemeentesecretaris*

Mevrouw A. van Vliet-Kuiper  
*Burgemeester*