



Het College van Burgemeester  
en Wethouders  
Postbus 30018  
9400 RA Assen.

Onderwerp: ongevraagd advies onafhankelijke  
ombudsfunctie

Assen, 23 september 2015.

Geacht College,

### **Inleiding.**

In onze adviezen die wij in 2014 aan u hebben gegeven in het kader van de drie D's (Wmo, Participatiewet en Jeugdwet) hebben wij onder andere gevraagd een onafhankelijke klachtenprocedure in te stellen. Wij vonden dit noodzakelijk omdat mensen die hulp vragen veelal te maken krijgen met de gemeente en verschillende hulpverlenende organisaties met ieder hun eigen klachtenprocedure.

Dat ook de Gemeenteraad het door ons aangegeven belang ondersteunt van een onafhankelijke registratie en afhandeling van klachten, blijkt uit de door hen ingediende motie waarin zij u vroegen te onderzoeken op welke wijze en in welk verband (het liefst regionaal) een Ombudsman/klachtenmeldpunt meerwaarde heeft en aan/in te stellen is.

In een brief van 26 maart 2015 aan de Gemeenteraad heeft u aangegeven welke mogelijkheden er voor de inwoners van Assen zijn om kenbaar te maken dat ze ontevreden zijn over de bejegening of de dienstverlening van zorgaanbieders en de gemeente zelf. Helaas hebben de beide adviesraden deze informatie pas gekregen nadat herhaaldelijk gevraagd is naar de voortgang van het eventueel instellen van een onafhankelijke klachtenprocedure. Daarom hebben wij daar ook niet eerder in adviserende zin op kunnen reageren.

### **Huidige Ombudscommissie.**

Op grond van bepalingen in hoofdstuk negen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) zijn bestuursorganen verplicht klachten eerst via de interne procedure af te handelen. De bestuursorganen zijn ook verplicht een externe klachtenprocedure te hebben. De gemeente Assen heeft gekozen voor een eigen voorziening in de vorm van een ombudscommissie, de Gemeentelijke Ombudscommissie Assen (GOC). Wanneer deze commissie precies is ingesteld is ons niet duidelijk geworden.

De commissie zag er in 2014 als volgt uit:

- Een voorzitter,
- Een lid tevens plaatsvervangend voorzitter,

- Een lid tevens secretaris en ambtelijke ondersteuning.

Het aantal ontvangen klachten is in de afgelopen vier jaar zeer gering geweest en het aantal behandelde klachten vrijwel nihil. De commissie zelf trekt daaruit de conclusie dat de interne klachtafhandeling bij de gemeente Assen tot tevredenheid van de klagers gebeurt.

### **Nieuwe positie gemeente.**

Door de transities is de gemeente in een nieuwe positie gebracht. Men heeft een directe verantwoordelijkheid gekregen voor allerlei taken op het brede terrein van zorg, welzijn, werk en inkomen (Wmo, Participatiewet, Jeugdwet) per 1 januari 2015. Daarbij doen zich een aantal complicaties voor.

- De zorgen over een effectieve maar ook een efficiënte uitvoering zijn groot. Tot 1 januari 2015 zijn de daartoe leidende transities vooral een proces geweest van de overheden en organisaties die direct of indirect verantwoordelijk zijn voor het voldoen aan de zorgvraag. De mensen om wie het feitelijk gaat zijn daar nog weinig of niet bij betrokken. Die betrokkenheid is noodzakelijk om te komen tot werkzame oplossingen bij problemen, maar ook omdat de kern van de 3D's rust op de mate waarin burgers verantwoordelijkheid nemen voor zichzelf en voor elkaar. Aangezien er in 2015 continuering van de zorg gegarandeerd is, zullen er vanaf het aankomende jaar voor burgers meer veranderingen plaats vinden. De geringe betrokkenheid zal dan kunnen leiden tot onzekerheden en vragen, maar ook, al dan niet, tot terechte klachten van deze mensen over de wijzigende omstandigheden en veranderingen in de geboden zorg.
- In de nieuwe situatie gaat de gemeente overeenkomsten aan met een groot aantal zorgaanbieders. Daarbij worden weliswaar eisen gesteld aan deze aanbieders met betrekking tot de afhandeling van klachten, maar voor de betrokken cliënten zal het niet altijd goed duidelijk zijn bij welk adres men eventueel de klachten kan indienen. Een tweede complicatie is dat er grote verschillen kunnen bestaan tussen de klachtenregelingen van de Gemeente en de verschillende organisaties binnen de keten. Bovendien is het de vraag of de klachtenprocedures altijd voldoende laagdrempelig zullen zijn.
- Tenslotte valt er niet uit te sluiten dat binnen de keten onduidelijkheden ontstaan over de verantwoordelijkheid voor de afwikkeling van klachten. Dit kan al snel leiden tot een situatie waarin de cliënt van het kastje naar de muur kan worden gestuurd.

Dit heeft tot gevolg dat naar onze mening niet meer kan worden volstaan met de huidige Ombudscommissie die zich beperkt tot het bestuursrechtelijk handelen van de gemeente. Veeleer bestaat behoefte aan een bredere ombudsfunctie gericht op het hele sociale domein van Zorg, Welzijn, Werk en Inkomen.

### **Aan de ombudsfunctie te stellen eisen.**

1. De ombudsfunctie is onafhankelijk, onpartijdig en laagdrempelig. Het is een eerste lijnsvoorziening die gevraagd en ongevraagd onderzoek doet naar aanleiding van klachten van burgers of andere signalen op het gebied van Wmo, Participatiewet en Jeugdwet.
2. Men behandelt geen klachten over algemeen beleid of over de inhoud van wetten, maar over de (concrete) effecten van beleid en/of gedragingen van organisaties en hun medewerkers, inclusief de overheid. Deze klachten kunnen ook gaan over, door de burger ervaren onheuse bejegening door een medewerker van de gemeente of de betreffende partner.
3. De ombudsfunctie beschikt over verstrekkende onderzoeksbevoegdheden. Dit is belangrijk omdat deze naar aanleiding van een klacht niet alleen onderzoek moet kunnen doen bij de gemeente maar ook bij de betreffende partner.

4. Het oordeel van de ombudsfunctie is een eindoordeel waartegen geen verdere voorzieningen openstaan.
5. Bij de ombudsfunctie kan iedereen terecht die voorzieningen van de gemeente of haar partners ontvangt en daarover klachten heeft. Daarnaast kan eenieder meldingen doen, signalen inbrengen over eventuele misstanden of suggesties ter verbetering doen.
6. Voorwaarde bij het in behandeling nemen van een klacht is wel dat men de interne klachtenprocedure van de gemeente c.q. de betrokken zorgaanbieder heeft gevolgd.
7. Indien de klager niet aan deze voorwaarde voldoet wordt deze naar de juiste instantie verwezen.
8. De ombudsfunctie vormt geen alternatief voor de gemeentelijke bezwaar- en beroepsprocedure maar bestaat daarnaast.
9. De voorziening is tevens een eerstelijns klachtenpunt voor mensen die menen dat zij door een beslissing van de gemeente of een van de partners van de gemeente tussen de wal en het schip vallen.

#### **Adviezen.**

1. Gezien de nieuwe positie van de gemeente per 1 januari 2015 waarin zij een directe verantwoordelijkheid heeft gekregen voor allerlei taken op het brede terrein van Zorg, Welzijn, Werk en Inkomen (Wmo, Participatiewet, Jeugdwet), en het belang dat daarvoor voor de burger ontstaat voor een onafhankelijke en onpartijdige externe klachtenvoorziening adviseren wij u de ombudsfunctie voor de gemeente Assen vorm te geven conform de hierboven genoemde eisen.
2. Het belang van een, aan de eisen van de tijd, aangepaste ombudsvoorziening is groot voor alle inwoners van Assen. Het is daarom ook belangrijk om deze voorziening door een brede, efficiënte en op de diverse groepen burgers en cliënten afgestemde voorlichtingscampagne onder de aandacht van de burgers van Assen te brengen. Dit betreft tevens de vindbaarheid van deze voorziening op de website van de gemeente en op andere plekken.

Uiteraard zijn wij graag bereid om dit advies nader toe te lichten of daarover anderszins het gesprek met uw College aan te gaan.

Uw reactie zien wij met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

namens de Raad voor  
Cliënten Participatie Assen,  
C. Overbeeke,  
voorzitter.

namens de Participatieraad,  
F. van Kemenade,  
voorzitter.