

RAPPORTAGE OMBUDSFUNCTIE

in de gemeente Kampen

Verslag van de periode juni tot en met december 2017

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Werkwijze ombudsfunctie Sociaal Domein Kampen	4
3. Overzicht meldingen	5
3.1. Verdeling totaal aantal meldingen	5
3.2. Meldingen behandeld door Zorgbelang Overijssel	6
3.3. Overzicht meldingen behandeld door ombudsvrouw	8
4. Bevindingen	16
4.1. Cijfers	16
4.2. Inhoud	17
5. Aanbevelingen	19

1. Inleiding

Sinds 24 oktober 2016 kunnen burgers van de gemeente Kampen een beroep doen op de ombudsfunctie Sociaal Domein. Deze functie wordt ingevuld door mevrouw mr. C.B. (Callista) Bos.

De ombudsvrouw is onafhankelijk. Dit blijkt onder andere uit het feit dat de ombudsvrouw niet in dienst is van de gemeente en ook geen kantoor houdt in het gemeentehuis. Onafhankelijkheid is noodzakelijk, zodat burgers zonder vrees van partijdigheid kunnen aankloppen met vragen, zorgen of klachten op het gebied van jeugd, zorg, werk en inkomen.

Daarnaast is de ombudsvrouw laagdrempelig: burgers kunnen vormvrij en kosteloos een beroep doen op de ombudsvrouw. De ombudsvrouw is bereikbaar via het telefoonnummer 074 – 291 35 97 of via ombudsvrouwkampen@zorgbelang-overijssel.nl.

De ombudsfunctie omvat de volgende taken:

1. Het bieden van een luisterend oor
2. Bemiddelen tussen burger en de gemeente
3. Advies uitbrengen
4. Monitoren, signaleren en adviseren van het gemeentebestuur

De ombudsvrouw doet halfjaarlijks verslag van haar werkzaamheden. Hieronder is een overzicht opgenomen van de zaken die in de periode van 1 juni tot en met 31 december 2017 zijn behandeld.

Tot slot zijn bevindingen en aanbevelingen opgenomen.

De ombudsvrouw is graag bereid een en ander mondeling toe te lichten.

Mr. C.B. Bos

Sociaal ombudsvrouw in de gemeente Kampen



Kampen, 26 januari 2018

2. Werkwijze ombudsfunctie Sociaal Domein

De werkwijze van de ombudsfunctie Sociaal Domein in de gemeente Kampen is als volgt omschreven:

Stap 1 Burger zoekt contact

Inwoners die een beroep willen doen op de 'Ombudsfunctie', nemen telefonisch of via de e-mail contact op met Zorgbelang Overijssel of rechtstreeks met de ombudsvrouw.

Stap 2 Vraaganalyse

De medewerkers van Zorgbelang Overijssel beoordelen of zij de melder zelf helpen of doorverwijzen naar de ombudsvrouw.

Stap 3a Informatie en advies

Informatieve vragen worden zoveel mogelijk behandeld door de medewerkers van Zorgbelang Overijssel. Zij proberen door middel van informatie en advies inwoners te helpen met het voorliggende vraagstuk. Informatie en advies kunnen handelen over:

- Informatie over rechten en plichten van de inwoners;
- Informatie op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, jeugdzorg, werk en inkomen, mogelijke voorzieningen, wet- en regelgeving en de bijbehorende (aanvraag)procedures;
- Bijstand verlenen bij het formuleren van de (hulp)vraag;

Zo mogelijk worden inwoners doorverwezen naar de informatiebronnen van de gemeente Kampen.

Stap 3b Problemen en klachten

Indien het beroep op de Ombudsfunctie klachten met betrekking tot de procedure, uitvoering of de bejegening door medewerkers van aanbieders en organisaties betreft, dan verwijst Zorgbelang door naar de desbetreffende interne klachtenprocedures.

Zorgbelang biedt de inwoner:

- Advies over het bespreekbaar maken van een probleem of een klacht;
- Informatie over de mogelijke klachtwegen, bezwaren en de bijbehorende procedures;
- Advies over en ondersteuning bij het formuleren en indienen van de klacht bij de instelling, gemeente en/of de klachtencommissie of een daartoe aangewezen externe instantie, zoals de Inspectie Jeugdzorg of de GGD IJsselland (aangewezen toezichthouders WMO)

De ombudsvrouw wordt wel geïnformeerd en/of geraadpleegd over deze fase maar heeft nog geen actieve rol.

Stap 4 Probleemanalyse

Bij doorverwijzing naar de ombudsvrouw, onderzoekt zij of de melding inderdaad tot de taakstelling van de ombudsfunctie behoort. Tevens bepaalt de ombudsvrouw of bij de behandeling voor haar geen (schijn van) belangenverstremming ontstaat. In een dergelijk geval draagt de ombudsvrouw de behandeling over aan de directeur van Zorgbelang of zijn vervanger.

Stap 5 Rol ombudsvrouw

Indien de ombudsvrouw de melding in behandeling kan nemen, dan biedt de ombudsvrouw de inwoner een luisterend oor, bemiddelt zij tussen partijen en doet zij eventueel een uitspraak over de problematiek. Deze uitspraak wordt als zwaarwegend advies aan de leidinggevende van de betreffende medewerker van de gemeente voorgelegd. De inwoner houdt de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Overijsselse Ombudsman.

Stap 6 Rapportage

De ombudsvrouw rapporteert elk half jaar aan de gemeente over haar activiteiten, bevindingen en eventuele uitspraken.

3. Overzicht meldingen

In onderstaande overzichten is opgenomen hoeveel meldingen er zijn ontvangen, door wie deze zijn behandeld, waar de meldingen betrekking op hebben en welke rol de ombudsvrouw respectievelijk Zorgbelang Overijssel bij de behandeling van de melding hebben gehad. Onderstaande overzichten hebben betrekking op de periode van 1 juni 2017 tot en met 31 december 2017.

3.1. Verdeling totaal aantal meldingen

Tabel 1: overzicht totaal aantal meldingen / door wie behandeld

behandeld door	aantal meldingen
Zorgbelang Overijssel	9
Ombudsvrouw	81
Niet in behandeling genomen	5
TOTAAL	95

Tabel 2: overzicht totaal aantal meldingen per onderdeel
(uitgezonderd de meldingen die niet in behandeling zijn genomen)

melding heeft betrekking op	aantal meldingen
Sociaal Domein algemeen	2
WMO	34
Jeugdwet	14
Participatiewet	40
TOTAAL	90

3.2. Meldingen behandeld door Zorgbelang Overijssel, zonder tussenkomst van ombudsvrouw

Tabel 3: overzicht van meldingen die door Zorgbelang Overijssel zijn behandeld, zonder tussenkomst van ombudsvrouw, per onderdeel van het sociale domein.

melding heeft betrekking op	aantal meldingen
Sociaal Domein algemeen	1
Jeugdwet	0
WMO	3
Participatiewet	5
TOTAAL	9

Deze meldingen worden hieronder per onderdeel (Sociaal Domein algemeen, WMO en Participatiewet) toegelicht.

Tabel 4: korte omschrijving van meldingen per onderdeel (sociaal domein algemeen), behandeld door Zorgbelang Overijssel, zonder tussenkomst van de ombudsvrouw

korte omschrijving melding sociaal domein algemeen	rol Zorgbelang	aantal meldingen
Melder durft onvrede niet te bespreken met ombudsvrouw, uit angst voor negatieve uitwerking op zijn positie ten opzichte van de gemeente	Luisterend oor, doorverwezen naar ombudsvrouw	1
TOTAAL		1

Tabel 5: korte omschrijving van meldingen per onderdeel (WMO), behandeld door Zorgbelang Overijssel, zonder tussenkomst van ombudsvrouw

korte omschrijving meldingen WMO	rol Zorgbelang	aantal meldingen
Afwijzing huishoudelijke hulp en parkeerkaart.	Doorverwezen naar cliëntondersteuning voor hulp bij bezwaar	1
WMO loket is slecht bereikbaar voor burgers	Luisterend oor	1
Ontevredenheid over afwijzing aangevraagde scootmobiel	Advies gegeven over mogelijkheden	1
TOTAAL	3	3

Tabel 6: korte omschrijving van meldingen per onderdeel (Participatiewet), behandeld door Zorgbelang Overijssel, zonder tussenkomst van ombudsvrouw

korte omschrijving melding Participatiewet	rol Zorgbelang	aantal meldingen
Diverse vragen over uitvoering van Participatiewet.	Melder en gemeente in contact gebracht	1
Klacht over trage afhandeling door gemeente	Luisterend oor	1
Ontevredenheid over inzet van consulent	Luisterend oor	1
Participatiewet stimuleert burgers niet om een betaalde baan te vinden	Luisterend oor	1
Gemeente houdt onvoldoende rekening met afhankelijkheidspositie van burgers	Luisterend oor	1
Totaal		5

3.3. Overzicht meldingen behandeld door ombudsvrouw

Tabel 7: overzicht totaal aantal meldingen behandeld door de ombudsvrouw / per onderdeel van het sociale domein

melding heeft betrekking op	aantal meldingen
Sociaal Domein algemeen	1
Jeugdwet	14
WMO	31
Participatiewet	35
TOTAAL	81

Deze meldingen worden hieronder per onderdeel (Sociaal Domein algemeen, Jeugdzorg, WMO en Participatiewet) toegelicht.

Tabel 8: korte omschrijving van meldingen per onderdeel (sociaal domein algemeen) en rol van de ombudsvrouw hierin

korte omschrijving meldingen sociaal domein algemeen	rol ombudsvrouw	aantal meldingen
Brieven van gemeente zijn juridisch correct, maar komen op melder erg zakelijk in plaats van menselijk over. Melder ervaart dit als imponerend en om af te schrikken om verdere stappen te nemen.	Luisterend oor Bemiddeling	1
TOTAAL		1

Tabel 9: korte omschrijving van meldingen per onderdeel (Jeugdzorg) en rol van ombudsvrouw hierin

korte omschrijving meldingen Jeugdwet	rol ombudsvrouw	aantal meldingen
Onderscheid tussen gebruikelijke en boven gebruikelijke zorg is moeilijk vast te stellen. Melder wenst dat gemeente eens een dag zou meedraaien in het gezin om daadwerkelijke belasting te ervaren	Luisterend oor Bemiddeling	2
Melder voelt zich niet gehoord	Luisterend oor Bemiddeling	1
Melder heeft na afloop van het traject met de gemeente geen evaluatieformulier gehad. Gemiste kans. Meet (al dan niet tussentijds) de kwaliteit van dienstverlening en deel de uitkomsten	Luisterend oor Bemiddeling	2
Melder loopt tegen budgetplafond aan. Hoe kan het dat kind geen zorg ontvangt omdat budget voor lopende jaar op is?	Luisterend oor Bemiddeling	2
Wees duidelijk in de communicatie naar burgers. Zeg 'ja' of 'nee' in plaats van 'we koppelen het terug'	Luisterend oor Bemiddeling	1
Melder moet overal zelf achteraan. Gemeente belt bijvoorbeeld niet uit zichzelf om te vragen naar update/hoe het gaat met de zorg	Luisterend oor Bemiddeling	1
Melder ontvangt van gemeente geen inhoudelijke reactie op brieven/e-mails.	Luisterend oor Bemiddeling	1
Geen officiële afwijzing ontvangen op zorgaanvraag. Daardoor geen bezwaar- of beroep mogelijk.	Luisterend oor Bemiddeling	1
Melder moet verhaal steeds opnieuw vertellen na wisseling van consulent. Bezwarend voor melder	Luisterend oor	1
Melder verwacht professionele houding van gemeente.	Luisterend oor	1
Gemeente houdt melder aan het lijntje door geen beslissing te nemen (door steeds aan te geven dat er eerst afstemming met leidinggevende nodig is).	Luisterend oor Bemiddeling	1
TOTAAL JEUGDZORG		14

Tabel 10: korte omschrijving van meldingen per onderdeel (WMO) en de rol van de ombudsvrouw hierin

korte omschrijving meldingen WMO	rol ombudsvrouw	aantal meldingen
Ontheffing op grond van WMO loopt af per eind 2017. Hoe nu verder, vraagt melder zich af	Luisterend oor Bemiddeling	1
Gemeente komt steeds met nieuwe vragen, voordat zij beslist op WMO aanvraag. Melder krijgt hierdoor de indruk dat gemeente hoopt op reden voor afwijzing	Luisterend oor Bemiddeling	1
Gemeente schrijft zakelijke brief die kil overkomt	Luisterend oor	1
Melder vraagt zich af waar grens ligt tussen zorg door vrijwilligers (eventueel uit eigen netwerk) en zorg door professionals. Gemeente wacht te lang met het inzetten van professionele hulp, waardoor onmenselijke situaties ontstaan	Luisterend oor Bemiddeling	2
Controleert de gemeente de door haar gecontracteerde instellingen die zorg verlenen? Zoja, hoe, zonee: waarom niet?	Luisterend oor	1
Onduidelijk voor melder waarom gemeente nieuw of aanvullend onderzoek laat doen naar medische situatie c.q. noodzaak van een bepaalde voorziening.	Luisterend oor bemiddeling	3
Onduidelijk voor melder waarom gemeente toestemming vraagt voor opvragen van medische informatie, terwijl er al een rapport is uitgebracht door een onafhankelijk onderzoeksbureau.	Luisterend oor Bemiddeling	2
Gemeente reageert traag op berichten, terwijl van melder wordt verwacht dat hij op korte termijn reageert	Luisterend oor	1
Melder moet overal voor vechten, niets gaat vanzelf. Gemeente denkt niet mee.	Luisterend oor Bemiddeling	1

Melder voelt zich niet gehoord en daardoor niet serieus genomen door gemeente, want: <ul style="list-style-type: none"> - Gemeente reageert niet op hetgeen melder aanvoert. Geen enkele blijk dat boodschap is overgekomen; - Gemeente reageert op emotionele boodschap (bijv. "ik voel me niet gehoord") met opsomming van procedurele feiten 	Luisterend oor Bemiddeling	3
Melder moest zelf PGB voorstel schrijven, zodat gemeente kan beoordelen of melder geschikt is voor PGB of dat ZIN betere optie is	Luisterend oor Bemiddeling	1
Werkwijze van het door de gemeente inschakelde onafhankelijk onderzoeksbureau is onzorgvuldig	Luisterend oor Bemiddeling	1
Gemeente redeneert naar het gewenste resultaat toe	Luisterend oor	1
Onduidelijk voor melder waar bevoegdheid van de gemeente eindigt en die van een andere instantie (zoals Zorgkantoor) begint, en andersom. Lastig voor gemiddelde burger om wegwijs te worden in wirwar van instanties en regels.	Luisterend oor Bemiddeling	1
Melder voelt zich gekwetst doordat gemeente ongevraagd oordeel geeft over gezinssituatie (in plaats van deze als gegeven aan te nemen)	Luisterend oor	1
De gemeente durft niets op papier te zetten en neemt daardoor geen verantwoordelijkheid	Luisterend oor	1
Gemeente pakt belangrijk signaal over instelling niet (goed) op	Luisterend oor	1
Hoe kan het dat er een WMO melding is gedaan, maar dat de gemeente niet weet door wie?	Luisterend oor Bemiddeling	1
Melder durft bezwaren niet te uiten, uit vrees voor negatieve gevolgen voor gevraagde zorg (afhankelijkheidspositie)	Luisterend oor Bemiddeling	2
WMO loket is niet erg klantvriendelijk. Melder voelt zich niet welkom en wordt weggestuurd met mededeling dat hij gebeld wordt. Opnieuw aan het loket komen wordt kennelijk niet gewaardeerd.	Luisterend oor	2

Aanvraag om thuiszorg is na maand nog niet beantwoord. Op deze wijze ontbeert burger noodzakelijke zorg.	Luisterend oor	1
Gemeente probeert zaken waarin het niet goed is gegaan, onder de pet te houden	Luisterend oor	1
Melder had een gesprek met de gemeente, maar de gemeente had dit niet voorbereid.	Luisterend oor	1
TOTAAL WMO		31

Tabel 11: korte omschrijving van meldingen per onderdeel (Participatiewet) en de rol van de ombudsvrouw hierin

korte omschrijving meldingen Participatiewet	rol ombudsvrouw	aantal meldingen
Mensen in de bijstand voelen zich niet gewaardeerd door de gemeente. Het voelt alsof ze dankbaar en nederig moeten zijn. Ook mist melder het vertrouwen van de gemeente / ervaart een gevoel van wantrouwen vanuit de gemeente	Luisterend oor	2
Het is melder onduidelijk wat de gemeente van hem verwacht en wat hij van de gemeente mag verwachten	Luisterend oor bemiddeling	1
Melder vindt het bezwarend dat hij steeds weer zijn verhaal moet vertellen, bijvoorbeeld na wisseling van consulent	Luisterend oor	2
Bij het vaststellen van de hoogte van de bijstandsuitkering worden herhaaldelijk dezelfde fouten gemaakt	Luisterend oor	2
Communicatie met gemeente verloopt moeizaam, omdat melder steeds moet vragen om dingen en moet vechten voor dingen	Luisterend oor Bemiddeling	2
Onduidelijkheid over aanvragen van een uitkering	Luisterend oor	1

Klantvriendelijkheid / bejegening hangt af van de consulent: "ik zoek het voor u uit" versus "geen idee, ligt op een andere afdeling"	Luisterend oor	1
Betaalmoment van bijstandsuitkering werkt schuldenopbouw in de hand (want: uitkering wordt circa twee weken eerder overgemaakt dan het moment waarop vaste lasten worden afgeschreven).	Luisterend oor	2
Onduidelijkheid bij melder over zijn financiële situatie en wat hij van de gemeente mag verwachten	Luisterend oor Bemiddeling	1
Gemeente geeft verschillende antwoorden op dezelfde vragen	Luisterend oor	1
Mensen die in aanmerking komen voor een bijstandsuitkering, hebben een wettelijk traject doorlopen. Als ze zich vervolgens aanmelden bij de Voedselbank, dan moeten ze opnieuw door een traject. Mensen schamen zich voor hun situatie. Kan dit niet anders?	Luisterend oor	1
Bij het vaststellen van het inkomen voor de bijstand worden sommige schulden wel en sommige schulden niet meegerekend (zoals eigen bijdrage CAK). Hierdoor ontstaat een vertekend beeld van de werkelijke financiële situatie van een bijstandsgerechtigde	Luisterend oor	1
Een goed werkende internetverbinding is tegenwoordig een basisbehoefte. Volgens melder ligt het op de weg van de gemeente om hier een voorziening voor te treffen voor mensen in de bijstand.	Luisterend oor	1
Volgens melder hebben relatief veel oudere mensen schulden, omdat zij hun financiële situatie niet meer overzien. Melder wil graag in gesprek met de gemeente of eventuele rol van gemeente hierin te bespreken	Luisterend oor Bemiddeling	1
Het is erg lastig om uit de bijstand te komen.	Luisterend oor	1
Volgens melder is het bereik voor de Meedoenbonnen verruimd, namelijk voor mensen die 80-100% zijn afgekeurd. Onduidelijk of dit ook bekend is bij deze doelgroep	Luisterend oor Bemiddeling	1

Brieven die de gemeente verstuurt zijn standaard, niet gericht op specifieke situatie van melder. Ook zijn de brieven vaak onbegrijpelijk door vaktaal	Luisterend oor	1
Mensen in de bijstand moeten noodgedwongen hun auto of scooter verkopen, maar raken daardoor juist in een sociaal isolement en dat vermindert hun kans op een baan	Luisterend oor	1
Gemeente reageert niet op vragen en legt ideeën / initiatieven naast zich neer	Luisterend oor	3
In kader van doelgroepenregister moest melder al zijn (privacy gevoelige) informatie delen met een onderzoeksbureau. Vervolgens werd het onderzoek door een ander onderzoeksbureau herhaald en is het maar de vraag of de gegevens daadwerkelijk zijn gebruikt door de gemeente. Melder vindt dit erg vervelend	Luisterend oor	1
Melder wordt door de gemeente naar het UWV verwezen UWV verwijst weer terug. Van het kastje naar de muur.	Luisterend oor	2
Waarom vergoedt de gemeente het eigen risico (zorgverzekering) niet voor mensen in de bijstand, terwijl dat in sommige andere gemeenten wel gebeurt?	Luisterend oor	1
Laaggeletterdheid wordt onvoldoende herkend en erkend.	Luisterend oor	1
Melder ervaart van vaste medewerkers meer inzet en compassie dan van tijdelijke medewerkers	Luisterend oor	1
Gemeente besteedt relatief veel geld aan onderzoeken door externe bureau's (bijv. naar mogelijkheden op de arbeidsmarkt). Melder vindt dit geldverspilling. Daarnaast vraagt hij zich af of hij er op kan vertrouwen dat deze onderzoeken volledig onafhankelijk worden uitgevoerd.	Luisterend oor	2
De indruk bestaat dat de gemeente prioriteit geeft aan financiële overwegingen in plaats van het welzijn van burgers	Luisterend oor	1
TOTAAL PARTICIPATIEWET		35

Tabel 12: korte omschrijving van meldingen die niet in behandeling zijn genomen

korte omschrijving melding die niet in behandeling zijn genomen	rol ombudsvrouw	aantal meldingen
Ontevredenheid over de manier waarop gemeente omgaat met bestrijding van ongedierte	Doorverwezen	1
Melding over werkwijze van Veilig Thuis en Bureau Jeugdzorg Overijssel	Doorverwezen	1
Hulp voor zoeken naar woonruimte	Doorverwezen	1
Klacht over werkwijze Trias	Doorverwezen	1
Ontevredenheid over manier waarop gemeente communiceert in geval van ruimtelijke ontwikkelingen	Doorverwezen	1
TOTAAL NIET IN BEHANDELING GENOMEN		5

4. Bevindingen

4.1. Cijfers

In de periode van juni tot en met december 2017 zijn er in totaal 95 meldingen ontvangen bij de ombudsfunctie. Om te voorkomen dat meldingen herleidbaar zijn tot één persoon of situatie, zijn de meldingen afzonderlijk opgenomen in deze rapportage. In genoemde periode hebben 32 melders contact gehad met de ombudsvrouw of Zorgbelang Overijssel. Dat betekent dat een melder gemiddeld 2,9 meldingen heeft gedaan. Burgers melden zich dus niet voor elk wisselasje tot de ombudsfunctie.

In tabel 13 (hieronder) is een overzicht opgenomen van het aantal meldingen in de huidige periode ten opzichte van de voorgaande periode. In de voorgaande periode, van 24 oktober 2016 tot en met 31 mei 2017, werden 114 meldingen ontvangen. In absolute getallen is derhalve een daling te zien. Daarbij merkt de ombudsvrouw wel op dat zij in de periode juni tot en met december 2017 in veel meer gevallen bemiddelend heeft opgetreden tussen burger en de gemeente: 38 keer versus 18 keer.

Tabel 13: overzicht aantal meldingen ten opzichte van voorgaande rapportage

onderdeel	aantal meldingen van juni tot en met december 2017 (huidige rapportage)	aantal meldingen van 24 oktober 2016 tot en met 31 mei 2017 (voorgaande rapportage)
Sociaal domein algemeen	2	33
Jeugdwet	14	48
WMO	35	23
Participatiewet	40	9
Niet in behandeling genomen	5	1
Totaal	95	114

Het aantal meldingen met betrekking tot de Jeugdwet is duidelijk afgenomen. Op het gebied van de Participatiewet is juist een toename van het aantal meldingen.

4.2. Inhoud

Het optreden van de gemeente moet aan bepaalde eisen voldoen. De Overijsselse Ombudsman, waarbij ook de gemeente Kampen is aangesloten, heeft de essentie van behoorlijk overheidsoptreden samengevat in vier kernwaarden*:

- Open en duidelijk
*De gemeente is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de gemeente bepaalde dingen doet (transparantie). De gemeente is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven. De gemeente heeft een open oor voor de burger. Zij hoort wat de burger zegt en ook wat de burger niet zegt. Dit betekent dat de gemeente de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt. Tenslotte motiveert de gemeente haar besluiten steeds goed en is de motivering gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de burger. ***
- Respectvol
*De gemeente respecteert de grondrechten van burgers, bevordert een actieve deelname van de burger en koppelt na afloop terug wat er is gedaan met de inbreng van de burger. De gemeente behandelt de burger fatsoenlijk en is hulpvaardig, rekening houdend met de persoon van de burger. Verder geeft de gemeente de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt zij voor een eerlijke gang van zaken. ***
- Betrokken en oplossingsgericht
*De gemeente werkt op eigen initiatief in het belang van de burger samen met andere instanties en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur. Als er fouten zijn gemaakt, stelt de gemeente zich coulant op en is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemene regels als dat nodig is om ongewenste consequenties te voorkomen. Verder handelt de gemeente zo snel en slagvaardig mogelijk en probeert zij escalatie te voorkomen/beperken. ***
- Eerlijk en betrouwbaar
*De gemeente zorgt voor een goede organisatie en professionele medewerkers. De gemeente verzamelt actief informatie en toetst deze door middel van hoor en wederhoor bij de burger. Belangen worden afgewogen en mogen niet tot een onredelijke uitkomst leiden. Tot slot handelt de gemeente integer en betrouwbaar en stelt zij zich zonder vooroordelen op. ***

* Deze kernwaarden zijn nader uitgewerkt in de zogeheten Behoorlijkheidsvereisten die de Overijsselse Ombudsman hanteert, te vinden op www.overijsselseombudsman.nl/waarvoor-kunt-u-bij-ons-terecht, onder de link 'behoorlijkheidsvereisten'.

** Deze toelichting is gebaseerd op (en op sommige onderdelen geciteerd uit) bovengenoemde Behoorlijkheidsvereisten van de Overijsselse Ombudsman. Deze toelichting betreft geen volledige weergave van bedoelde Behoorlijkheidsvereisten.

Alle meldingen die door de ombudsvrouw of Zorgbelang Overijssel zijn behandeld, kunnen worden bezien in het licht van deze vier kernwaarden.

Open en duidelijk

De meeste meldingen uit de periode van juni tot en met december 2017 hebben betrekking op de eerste kernwaarde, 'open en duidelijk'. Zoals: niet gehoord voelen, communiceer duidelijk ja of nee in plaats van aan het lijntje te houden, melder moet overal zelf achteraan, waarom is er aanvullend onderzoek nodig, brieven zijn zakelijk en onpersoonlijk. De ombudsvrouw beveelt dan ook aan om aandacht te (blijven) schenken aan de communicatie met burgers.

Respectvol

Hoewel er – in verhouding – minder meldingen zijn ontvangen over bejegening van burgers, geven deze meldingen naar mening van de ombudsvrouw wel een heel belangrijk signaal. Melders hebben aangegeven dat de bejegening vanuit de gemeente afhankelijk is van de medewerker die zij treffen. Treffend is de melding "*ik zoek het voor u uit versus geen idee, ligt op een andere afdeling*". Het moet niet uitmaken welke medewerker een burger spreekt.

Daarnaast hebben enkele meldingen betrekking op de inhoud van het beleid van de gemeente Kampen, zoals: het budgetplafond in de jeugdzorg, het moment waarop de bijstandsuitkering wordt uitbetaald, internet als basisbehoefte en vergoeding van de eigen bijdrage (zorgverzekering). De mensen die deze meldingen hebben gedaan, zijn veelal graag bereid om hun ideeën toe te lichten aan de gemeente. Helaas is het hen tot nu toe niet gelukt om door te dringen. De ombudsvrouw beveelt de gemeente aan open te staan voor deze meedenkende burgers en te laten weten op welke wijze deze burgers het gesprek kunnen aangaan met de gemeente.

Betrokken en oplossingsgericht

Burgers hebben gemeld dat zij op korte termijn moeten reageren, terwijl de reactie van de gemeente op zich laat wachten of zelfs uitblijft. Of zij worden van het kastje naar de muur gestuurd. Naar mening van de ombudsvrouw kunnen dergelijke klachten worden voorkomen door duidelijk te communiceren wat de burger mag verwachten en op welke termijn, waarbij afspraken worden geregistreerd en nageleefd. Als een termijn niet kan worden behaald, moet de burger daarvan in kennis worden gesteld (zo mogelijk met reden van het uitstel).

Eerlijk en betrouwbaar

Uit de meldingen blijkt dat mensen zich door de gemeente niet gewaardeerd voelen, overal voor moeten vechten en zelfs het gevoel hebben dat ze nederig moeten zijn en nergens om mogen vragen. De ombudsvrouw heeft dit signaal met name ontvangen op het onderdeel Participatiewet, maar niet uitsluitend! De ombudsvrouw beveelt aan om hier aandacht aan te besteden in de contacten met burgers, zodat het vertrouwen in elkaar kan worden verbeterd.

Ook het signaal dat burgers niet al hun bezwaren delen met de gemeente, uit angst voor negatieve gevolgen op de (gewenste) beschikking, moet serieus worden genomen. De gemeente moet zich bewust zijn en blijven van haar positie ten opzichte van de (afhankelijke) burger.

5. Aanbevelingen

Net als in de voorgaande rapportage zijn 'gehoord worden', communicatie en de machtspositie van de gemeente ten opzichte van de burger nog steeds actueel. Op basis van het bovenstaande doet de ombudsvrouw de volgende aanbevelingen:

- Wees open en duidelijk door aan te geven wat de burger mag verwachten van de gemeente en wat de gemeente verwacht van de burger. Registreer vragen, opmerkingen en afspraken, zodat burgers ervaren dat ze serieus genomen worden en zodat eventuele nieuwe behandelaars op de hoogte zijn. Leg, indien aan de orde, uit waarom bepaalde zaken niet worden geregistreerd.
- Wees respectvol door burgers in hun waarde te laten en hen te accepteren zoals ze zijn. Onderzoek waarom burgers niet reageren op verzoeken (bijvoorbeeld om aanvullende informatie), want wellicht is er sprake van onmacht of onkunde.
- Biedt de actief meedenkende burger een luisterend oor en koppel na afloop terug wat er met zijn inbreng is gebeurd. Desgewenst wil de ombudsvrouw de melders die bij haar bekend zijn, in contact brengen met de gemeente.
- Wees betrokken en oplossingsgericht door duidelijk te communiceren welke termijnen de gemeente hanteert (voor beide partijen). Als een termijn niet kan worden behaald, moet de burger daarvan zo spoedig mogelijk in kennis worden gesteld, zo mogelijk met reden van uitstel.
- Wees eerlijk en betrouwbaar door (blijvend) rekening te houden met de positie die de gemeente heeft ten opzichte van burgers. Blijf professioneel en ga zonder vooroordeel (over de persoon of zijn situatie) het gesprek aan.
- Naar aanleiding van de voorgaande rapportage is er in het gemeentenuws meer aandacht besteed aan de ombudsfunctie. Ook de informatie hierover op de website van de gemeente is geactualiseerd. De ombudsvrouw beveelt aan om regelmatig aandacht te blijven besteden aan de ombudsfunctie.