

RAPPORTAGE OMBUDSFUNCTIE

in de gemeente Kampen

Verslag van de periode januari tot en met juni 2018

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Werkwijze ombudsfunctie Sociaal Domein Kampen	4
3. Overzicht meldingen	6
3.1. Verdeling totaal aantal meldingen	6
3.2. Meldingen behandeld door Zorgbelang Overijssel	7
3.3. Overzicht meldingen behandeld door ombudsvrouw	8
4. Bevindingen	17
4.1. Cijfers	17
4.2. Inhoud	18
5. Aanbevelingen	21

1. Inleiding

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

De sociaal 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 inwoners zonder vrees van partijdigheid kunnen aankloppen met vragen, zorgen of klachten op het gebied van jeugd, zorg, werk en inkomen. Daarnaast is de sociaal ombudsvrouw laagdrempelig: inwoners 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 sociaal ombudsvrouw doet halfjaarlijks verslag van haar werkzaamheden. In dit verslag is een overzicht opgenomen van de zaken die in de periode van 1 januari tot en met 30 juni 2018 zijn behandeld. De inhoud van de meldingen is vermeld in de 'bevindingen'. Het verslag bevat tenslotte aanbevelingen van de sociaal ombudsvrouw.

De ombudsvrouw is graag bereid één en ander toe te lichten.

Sociaal ombudsvrouw in de gemeente Kampen



Kampen, 30 juli 2018

2. Werkwijze ombudsfunctie Sociaal Domein

Wanneer de uitvoering van het gemeentelijk sociaal beleid niet naar tevredenheid verloopt, dan kan een inwoner contact opnemen met de onafhankelijke Ombudsfunctie Sociaal Domein, die is ondergebracht bij Zorgbelang Overijssel.

Zorgbelang Overijssel: informatie en onafhankelijk advies en de sociaal ombudsvrouw

Inwoners kunnen bij Zorgbelang Overijssel terecht voor contact met de sociaal ombudsvrouw en voor informatie of onafhankelijk advies op het gebied van zorg, jeugdzorg en werk en inkomen. Als een inwoner contact opneemt, dan brengt een medewerker van Zorgbelang Overijssel hem in contact met de sociaal ombudsvrouw of geeft hem direct advies en/of verwijst zonedig door.

Taken sociaal ombudsvrouw

De sociaal ombudsvrouw is onafhankelijk, herkenbaar en laagdrempelig te benaderen. Zij heeft de volgende taken:

- de inwoners een luisterend oor bieden;
- bemiddelen tussen de inwoner(s) en de gemeente;
- zonedig doorverwijzen naar klachtenprocedure(s);
- advies uitbrengen;
- monitoren, signaleren en adviseren aan het gemeentebestuur over de beleidsuitvoering
- twee maal per jaar rapporteren over bevindingen, aan de gemeenteraad.

Inwoner zoekt contact

Inwoners die een beroep willen doen op de ombudsfunctie, nemen telefonisch of per e-mail contact op met Zorgbelang Overijssel of rechtstreeks met de sociaal ombudsvrouw. In een enkel geval wordt de ombudsvrouw aangeschreven per brief. De contactgegevens zijn:

Sociaal ombudsvrouw Hardenberg

Zorgbelang Overijssel

Lupinestraat 9

7552 HJ Hengelo

074-291 35 97

ombudsvrouwkampen@zorgbelang-overijssel.nl

Hoe werkt het in de praktijk?

Contact

Het contact tussen de inwoner en de sociaal ombudsvrouw verloopt via de telefoon, via e-mail en via 'live' gesprekken. De gesprekken vinden plaats bij de inwoner thuis of op een neutrale locatie, afhankelijk van de wens van de inwoner. Als het gesprek plaatsvindt met iemand van de gemeente er bij, dan vindt het gesprek vaak plaats in het gemeentehuis.

Luisterend oor

Veel inwoners hebben behoefte aan een luisterend oor. Een luisterend oor is meer dan iemand die aanhoort wat er gezegd wordt. Een luisterend oor bieden zorgt er voor dat de inwoner zich gehoord en erkend voelt, ongeacht de inhoud van de boodschap. Verder helpt de sociaal ombudsvrouw de inwoner om bijvoorbeeld hun hulpvraag te formuleren, advies te geven over de verdere aanpak of zij adviseert bij welke instantie de inwoner terecht kan met zijn vraag.

Bemiddeling

Het doel van bemiddeling is het vinden van een oplossing of het maken van afspraken, zodat de inwoner en de gemeente samen verder kunnen. Praktisch gezien betekent dit dat de sociaal ombudsvrouw – na voorafgaande instemming van de inwoner - contact opneemt met de gemeente, om te horen hoe de gemeente aankijkt tegen de gang van zaken. Dit kan telefonisch, via e-mail of in een gesprek tussen de sociaal ombudsvrouw en de gemeente en/of in een gesprek met zowel de gemeente, als de inwoner en de sociaal ombudsvrouw. De gemeente werkt hier goed aan mee en in de meeste gevallen leidt bemiddeling tot een oplossing. In de gevallen waarin dat niet lukt, verwijst de sociaal ombudsvrouw de inwoner (desgewenst) naar bijvoorbeeld het Juridisch Loket of de rechtsbijstandsverzekeraar.

Bemiddeling vindt ook plaats nadat de inwoner er zelf uit is gekomen met de gemeente, maar niet tevreden is over de manier waarop één en ander is verlopen. Deze inwoners geven aan dat ze hopen dat dit leidt tot verbetering in de toekomst, vooral met het oog op inwoners die minder vaardig en/of mondig zijn. De sociaal ombudsvrouw heeft gemerkt dat de gemeente hier open voor staat

In deze rapportage is zoveel mogelijk* vermeld wat de uitkomst is geweest na bemiddeling door de sociaal ombudsvrouw.

* Om herkenning van personen of situaties te voorkomen, kan de uitkomst van de bemiddeling niet altijd worden vermeld.

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 januari tot en met 30 juni 2018.

3.1. Verdeling totaal aantal meldingen

Tabel 1: overzicht totaal aantal meldingen / door wie behandeld

behandeld door	aantal meldingen
Zorgbelang Overijssel	2
Ombudsvrouw	85
Niet in behandeling genomen	5
TOTAAL	92

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	7
WMO	22
Jeugdwet	17
Participatiewet	41
TOTAAL	87

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.

Meldingen hebben betrekking op	aantal meldingen
Sociaal Domein algemeen	0
Jeugdwet	1
WMO	1
Participatiewet	0
TOTAAL	2

Deze meldingen worden hieronder toegelicht.

Tabel 4: korte omschrijving van meldingen, behandeld door Zorgbelang Overijssel, zonder tussenkomst van de ombudsvrouw

korte omschrijving melding	rol Zorgbelang	aantal meldingen
Jeugdzorg Klacht over handelen provinciale jeugdzorg.	Luisterend oor Doorverwezen naar AKJ	1
WMO Er is in de gemeente onvoldoende plek waar inwoners van 16-30 jaar beschermd kunnen wonen (met 24 uren begeleiding).	Luisterend oor	1
TOTAAL		2

3.3. Overzicht meldingen behandeld door ombudsvrouw

Tabel 5: overzicht totaal aantal meldingen behandeld door de ombudsvrouw / per onderdeel van het sociale domein

melding heeft betrekking op	aantal meldingen
Sociaal Domein algemeen	7
Jeugdwet	16
WMO	21
Participatiewet	41
TOTAAL	85

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

Tabel 6: korte omschrijving van meldingen over **sociaal domein algemeen** en rol van de ombudsvrouw hierin

korte omschrijving meldingen sociaal domein algemeen	rol ombudsvrouw	aantal meldingen
Gemeente wordt door inwoners beschouwd als één organisatie, maar in de praktijk lijken de verschillende afdelingen/medewerkers op 'eilandjes' te werken.	Luisterend oor Bemiddeling	2
Melder heeft geen bevestiging ontvangen dat zijn bezwaarschrift goed is ontvangen door de gemeente. Na bemiddeling bleek dat het bezwaarschrift goed was ontvangen en in behandeling was genomen.	Luisterend oor Bemiddeling	2
Is de Regeling Chronisch Zieken voldoende bekend bij de inwoners? Tijdens het bespreken hiervan met de gemeente was de regeling net in werking getreden.	Luisterend oor Bemiddeling	1

Melder weet niet waar hij zijn vragen kan stellen / voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd.	Luisterend oor Bemiddeling	1
Geef meer bekendheid aan het Kamper Kompas / www.kamperkompas.nl	Luisterend oor	1
TOTAAL		7

Tabel 7: korte omschrijving van meldingen over **jeugdzorg** en rol van ombudsvrouw hierin

korte omschrijving meldingen Jeugdwet	rol ombudsvrouw	aantal meldingen
De contactpersoon van het CJG werd ziek, waardoor de behandeling van het dossier van melder helaas stil kwam te liggen. Na bemiddeling is de zaak weer opgepakt.	Luisterend oor Bemiddeling	1
Budget is te laag om geïndiceerde zorg daadwerkelijk te laten leveren.	Luisterend oor Doorverwezen naar onafhankelijke cliëntondersteuning	1
Het CJG heeft een beschikking afgegeven, maar de betreffende zorgaanbieder doet niets. Na bemiddeling heeft het CJG de zorgaanbieder aangesproken en is de geïndiceerde zorg aangeboden.	Luisterend oor Bemiddeling	1
Het CJG verwijst voor ondersteuning naar een bepaalde zorgaanbieder, maar die kan de gevraagde hulp niet bieden. Na bemiddeling heeft het CJG met melder een oplossing gezocht.	Luisterend oor Bemiddeling	1
De inkoop van jeugdzorg is gewijzigd. Er wordt nu gewerkt met één hoofdaannemer, die verantwoordelijk is voor onderaannemers. Melder maakt zich hier zorgen over: kan de hoofdaanbieder dit? Beslist de hoofdaanbieder nu over keuze voor zorgaanbieder die als onderaannemer wordt ingeschakeld? Wat is de rol van de gemeente in deze? In een gesprek heeft de gemeente één en ander toegelicht. De ombudsvrouw is benieuwd naar ervaringen in de praktijk.	Luisterend oor Bemiddeling	1

Melder is moe van alle strijd die hij moet leveren met het CJG om zorg te krijgen. Dit gaat ten koste van het welzijn van melder. Melder wil zich gesteund voelen door de gemeente, in plaats van ontmoedigd.	Luisterend oor Doorverwezen naar onafhankelijke cliëntondersteuning	2
Melder heeft de indruk dat wordt geredeneerd vanuit budget, in plaats van het welzijn van de minderjarige. Door nu te investeren in preventie (zoals bijvoorbeeld kamertraining), kunnen hoge(re) zorgkosten in de toekomst worden voorkomen.	Luisterend oor Doorverwezen naar onafhankelijke cliëntondersteuning	1
Het CJG verstrekt een indicatie voor één jaar. In situaties waarin geen wijzigingen worden verwacht, is een langere indicatie gewenst. Dat zorgt voor rust en zekerheid bij de inwoner en daarnaast voor verminderde werklust bij het CJG.	Luisterend oor Doorverwezen naar onafhankelijke cliëntondersteuning	1
Het CJG wil, zonder toelichting, gegevens van minderjarige opvragen bij zorgaanbieder. De reden hiervan is melder niet duidelijk.	Luisterend oor	1
Communicatie met het CJG verloopt moeizaam. Melder moet zelf overal achteraan. Melder voelt zich hierdoor lamgeslagen.	Luisterend oor	3
Melder voelt zich niet gehoord door het CJG, omdat hij steeds zijn hulpvraag moest herhalen en gemaakte procesafspraken niet werden nagekomen. Inmiddels is de benodigde zorg geïndiceerd.	Luisterend oor	1
Het CJG is telefonisch slecht bereikbaar. Op terugbelverzoeken wordt onvoldoende gereageerd.	Luisterend oor	2
TOTAAL JEUGDZORG		16

Tabel 8: korte omschrijving van meldingen over **WMO** en de rol van de ombudsvrouw hierin

korte omschrijving meldingen WMO	rol ombudsvrouw	aantal meldingen
In tevredenheidsrapportage is geen ruimte voor eigen opmerkingen. Hierdoor ontstaat volgens melder geen volledig beeld.	Luisterend oor	1
In het kader van de-regulering ontvangt melder een mondelinge ontheffing voor het gebruik van scooter in voetgangersgebied. Zonder schriftelijk stuk kan melder bij handhavers niet aantonen dat hij ontheffing heeft. Zorgt voor ongemakkelijke situatie. Na bemiddeling is alsnog een schriftelijke ontheffing verleend.	Luisterend oor Bemiddeling	1
Gemeente pakt niet door bij WMO aanvraag. Daardoor heeft melder het gevoel dat hij overal zelf achteraan moet en dat de gemeente geen voorziening wil verstrekken. In een bemiddelingsgesprek zijn procesafspraken gemaakt tussen de melder en de gemeente.	Luisterend oor Bemiddeling	1
Onduidelijkheid over medische machtiging, waardoor zowel de melder als de gemeente afwachtend waren. Na bemiddeling is er weer voortgang.	Luisterend oor Bemiddeling	1
Het lijkt erg eenvoudig om een invalidenparkeerkaart te krijgen. Melder vraagt zich af of de gemeente zich houdt aan de eis van een medische keuring.	Luisterend oor	1
Melder geeft aan dat er zorgen zijn over een bepaalde zorgaanbieder. Zorgaanbieder heeft eigen klachtenregeling, maar er is tevens een rol voor de gemeente. Na bemiddeling heeft de gemeente dit – waar mogelijk – met de melder opgepakt.	Luisterend oor Bemiddeling	3
In de gemeente Kampen zijn er (te) weinig voorzieningen waar jong volwassenen (18-23 jaar) begeleid kunnen wonen.	Luisterend oor	2
Kosten voor huisvesting worden niet beschouwd als zorgkosten. Dat betreurt melder, omdat goede huisvesting de basis is van waaruit de (jonge) burger met hulp kan leren om zelfredzaam te zijn. Hopelijk kan de gemeente hierin een rol spelen.	Luisterend oor	1

Waar ligt de scheidslijn tussen vrijwillige zorg/eigen netwerk en professionele zorg? Volgens melder moet de gemeente eerder professionele zorg in laten zetten.	Luisterend oor Bemiddeling	1
De gemeente is slecht bereikbaar. Met name voor de beantwoording van inhoudelijke vragen. Na bemiddeling heeft de gemeente de vragen van melder beantwoord en verdere procedureafspraken gemaakt.	Luisterend oor Bemiddeling	2
De gemeente beperkt volgens melder de keuzevrijheid voor het kiezen van een zorgaanbieder, door bepaalde aanbieders expliciet aan te raden of juist af te raden.	Luisterend oor	1
Melder wordt van het kastje naar de muur gestuurd: de gemeente verwijst naar de tussenpersoon voor medische hulpmiddelen maar die verwijst juist naar de gemeente. In ene situatie heeft de gemeente, na bemiddeling, de regie gepakt en in de andere situatie heeft melder zelf één en ander geregeld. Wel vindt er nog een gesprek plaats met de gemeente om de gang van zaken te evalueren.	Luisterend oor Bemiddeling	2
Melder voelt zich niet serieus genomen. Gemeente zou samen met de melder tot een oplossing kunnen komen, in plaats van alle (ervarings)tips van de melder naast zich neer te leggen. In een gesprek met de gemeente deelt melder zijn ervaringen.	Luisterend oor Bemiddeling	1
Melder begrijpt niet waarom de indicatie voor huishoudelijke hulp wordt herzien, terwijl de geldigheid van de bestaande indicatie nog niet is verlopen. De gemeente heeft toegelicht waarom een herindicatie nodig is en welke procedure gevolgd zal worden.	Luisterend oor Bemiddeling	1
Melder vraagt zich af of alle doelgroepen gebruik kunnen maken van het vervoer via de vervoersservice van Welzijn. Tijdens een bemiddelingsgesprek zijn afspraken en verantwoordelijkheden besproken.	Luisterend oor Bemiddeling	1
Beoordeel de gevraagde voorziening niet alleen op basis van de kosten op korte termijn, maar kijk ook naar de besparingen op lange termijn. Melder gaat hierover in gesprek met de gemeente.	Luisterend oor Bemiddeling	1
TOTAAL WMO		21

Tabel 9: korte omschrijving van meldingen over **Participatiewet** en de rol van de ombudsvrouw hierin

korte omschrijving meldingen Participatiewet	rol ombudsvrouw	aantal meldingen
Melder voelt zich als bijstandsgerechtigde niet gewaardeerd door de gemeente. Ook ervaart melder een gevoel van wantrouwen vanuit en richting de gemeente. In een bemiddelingsgesprek zijn wederzijdse verwachtingen besproken en afspraken gemaakt voor de komende tijd.	Luisterend oor Bemiddeling	5
Melder heeft te maken met steeds andere consultants. Dat vindt hij erg vervelend.	Luisterend oor	1
Melder voelt zich onder druk gezet door de gemeente, onder andere omdat hij in de avonden WhatsApp berichten krijgt over mogelijke banen. Na bemiddeling hebben melder en de gemeente contactafspraken gemaakt.	Luisterend oor Bemiddeling	1
Gestelde vragen worden niet geregistreerd waardoor de ene medewerker niet op de hoogte is van wat andere medewerker heeft gezegd/gedaan. Na bemiddeling is 'de lucht geklaard' en zijn procesafspraken gemaakt.	Luisterend oor Bemiddeling	1
Ontevredenheid over gang van zaken rondom uitkering. Melder heeft dit vervolgens zelf besproken met de gemeente.	Luisterend oor	1
Om vast te stellen of een inwoner onder de 110% norm valt, moet niet alleen het loonstrookje worden beoordeeld maar moet ook onderzocht worden of er kosten zijn die voor aftrek in aanmerking komen.	Luisterend oor	1
Melder voelt zich door de ene medewerker beter gehoord en begrepen dan door de andere medewerker.	Luisterend oor	3
Melder ervaart een ongemakkelijk/onveilig gevoel doordat consultant zich in dezelfde sociale omgeving bevindt. In bemiddelingsgesprek heeft melder duidelijkheid gekregen over wat er gebeurt met zijn gegevens.	Luisterend oor Bemiddeling	1

De gemeente reageert niet op telefoontjes en e-mailberichten van melder. Hij voelt zich hierdoor niet gehoord. Na bemiddeling is het contact tussen de melder(s) en de gemeente weer geactiveerd.	Luisterend oor Bemiddeling	3
Melder begrijpt dat de consulent Inkomen geen loonstrookjes ontvangt, maar dat deze rechtstreeks naar de uitkeringsadministratie gaan. Waarom moet hij bij de balie dan melden wie zijn consulent is?	Luisterend oor Bemiddeling	1
Melder kwam er bij toeval achter dat hij een andere consulent had gekregen. Hij was hier liever actief over geïnformeerd.	Luisterend oor	2
Melder moet zich aan afspraken houden, terwijl de gemeente eenzijdig afspraken verplaatst of afzegt.	Luisterend oor	1
De bijstandsuitkering van melder zou worden verlaagd wegens gewijzigde omstandigheden, maar de verlaging ging een maand eerder in dan melder verwachtte. Dit zorgt voor financiële problemen. Na bemiddeling hebben melder en de gemeente vervolgsafspraken gemaakt.	Luisterend oor Bemiddeling	1
Melder verwacht hulp van de consulent, omdat hij die hulp in een vergelijkbare situatie ook kreeg. Consulent verwijst naar een andere afdeling. Na bemiddeling wordt de kwestie alsnog opgepakt door de gemeente.	Luisterend oor Bemiddeling	1
Kosten voor bewindvoering van een 19 jarige worden volgens de gemeente niet vergoed, omdat dit behoort tot 'de kosten van levensonderhoud' waar ouders verantwoordelijk voor zijn. Melder vraagt zich af of dit standpunt juist is.	Luisterend oor	1
Melder heeft het gevoel dat hij gedwarsboemd wordt door de gemeente, omdat hij overal achteraan moet en hij geen duidelijkheid krijgt over de uitkeringsspecificatie. Dit zorgt voor stress en wantrouwen bij melder. De gemeente erkent dat de uitkeringsspecificatie summier is en helpt melder bij het verkrijgen van duidelijkheid.	Luisterend oor Bemiddeling	2
Melder voelt zich een nummer en niet gehoord. Melder doet niet zomaar een aanvraag. Na bemiddeling heeft de gemeente de gang van zaken en verbeterpunten besproken in het team.	Luisterend oor Bemiddeling	1

Melder wordt van het kastje naar de muur gestuurd, zonder dat zijn vragen worden beantwoord. Na bemiddeling zijn concrete afspraken gemaakt tussen melder en de gemeente, over de verdere voortgang.	Luisterend oor Bemiddeling	3
Het aanvragen van bijzondere bijstand wordt ontmoedigd door de gemeente, door bij de Meedoenbalie al aan te geven dat het indienen van de aanvraag omslachtig is en dat de kans op toewijzing klein is.	Luisterend oor	2
De gemeente lijkt werkzoekenden automatisch door te verwijzen naar Impact, terwijl het werk en de begeleiding niet altijd passend zijn voor de betreffende werkzoekende(n).	Luisterend oor	1
Bij wie kan melder terecht voor vragen over de specificatie van zijn uitkering? Zoals: wanneer worden inkomsten verrekend, wat zijn de brutobedragen, wordt er loonbelasting ingehouden, aan welke periode wordt een voorschot (fiscaal) toegerekend, wat staat er wel/niet op de jaaropgave? Bij de balie wordt verwezen naar de consulent Inkomen, maar die beschikt niet over de gevraagde informatie. Na bemiddeling (in 2 situaties) hebben de melder en de gemeente dit verder zelf opgepakt.	Luisterend oor (3) Bemiddeling (2)	3
Melder ervaart geen begrip van de gemeente, maar heeft het gevoel dat de gemeente zich verdedigend opstelt.	Luisterend oor	2
Melder ervaart het gesprek met de gemeente over een aanvraag om bijzondere bijstand als een verhoor, in plaats van gehoord te worden. Zorgt voor een gevoel van minderwaardigheid en nederigheid bij melder.	Luisterend oor	1
Aanvraag om bijzondere bijstand wordt (mondeling) afgewezen "omdat een aanvraag voor die voorziening nooit wordt toegewezen". Melder heeft daardoor het gevoel dat de gemeente de aanvraag niet serieus heeft bekeken.	Luisterend oor	1
De gemeente streeft er naar dat iedereen kan meedoen in de maatschappij, maar tegelijkertijd wordt dit niet financieel mogelijk gemaakt.	Luisterend oor	1

TOTAAL PARTICIPATIEWET

41

Tabel 10: korte omschrijving van meldingen die niet in behandeling zijn genomen

korte omschrijving meldingen die niet in behandeling zijn genomen	rol ombudsvrouw	aantal meldingen
Klacht over (niet)geleverde zorg die op grond van WLZ geïndiceerd is.	Doorverwezen	1
Klacht over Voedselbank	Doorverwezen	1
Klacht over woningbouwcorporatie	Doorverwezen	1
Klacht over provinciale jeugdzorg	Doorverwezen	1
Klacht over woonomgeving	Doorverwezen	1
TOTAAL NIET IN BEHANDELING GENOMEN		5

4. Bevindingen

4.1. Cijfers

In de periode van januari tot en met juni 2018 zijn er in totaal 92 meldingen ontvangen bij de ombudsfunctie, waarvan er 87 in behandeling zijn genomen. Om te voorkomen dat meldingen herleidbaar zijn tot één persoon of situatie, zijn de meldingen afzonderlijk opgenomen in deze rapportage. De 87 meldingen zijn afkomstig van 26 verschillende inwoners. Dat betekent dat een melder gemiddeld 3,3 meldingen heeft gedaan. Inwoners melden zich dus niet zomaar tot de ombudsfunctie.

In de vorige gerapporteerde periode (juni tot en met december 2017) was sprake van 90 in behandeling genomen meldingen, van 32 melders.

In tabel 11 (hieronder) is een overzicht opgenomen van het aantal meldingen in de huidige periode ten opzichte van de voorgaande periodes.

Tabel 11: overzicht aantal meldingen ten opzichte van voorgaande rapportages

onderdeel	periode 01-01-2018 tot en met 30-06-2018	periode 01-06-2017 tot en met 31-12-2017	periode 24-10-2016 tot en met 31-05-2017
Sociaal domein algemeen	7	2	33
Jeugdwet	16	14	48
WMO	21	35	23
Participatiewet	41	40	9
Niet in behandeling genomen	5	5	1
Totaal	92	95	114

Op basis van deze getallen lijken zowel het aantal meldingen als het aantal melders te zijn gedaald. De huidige rapportage heeft echter betrekking op een periode van zes maanden (januari tot en met juni 2018), terwijl de vorige rapportage een periode van zeven maanden besloeg (juni tot en met december 2017), dus het aantal meldingen en het aantal melders is ongeveer gelijk gebleven.

In de vorige rapportage gaf de sociaal ombudsvrouw aan dat zij in veel meer gevallen bemiddelend had opgetreden. Ook nu is er een (lichte) stijging te zien: van 38 keer een bemiddelende rol in de periode van juni tot en met december 2017 tot 42 keer in de periode van januari tot en met juni 2018.

Met betrekking tot jeugdzorg heeft de sociaal ombudsvrouw inwoners in circa een kwart van de meldingen doorverwezen naar onafhankelijke clientondersteuning.

Hieronder volgt een toelichting op de inhoud van de meldingen en de daarop gebaseerde aanbevelingen.

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 Behoorlijkevereisten die de Overijsselse Ombudsman hanteert, te vinden op www.overijsselseombudsman.nl/waarvoor-kunt-u-bij-ons-terecht, onder de link 'behoorlijkevereisten'.

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

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

Open en duidelijk

In zijn algemeenheid geldt dat het belangrijk is om zowel inwoners als medewerkers tijdig te informeren over veranderingen en nieuwe voorzieningen. Een goed voorbeeld is de start van Budgetbeheer, waarbij niet alleen extern werd gecommuniceerd maar er ook een speciale bijeenkomst was voor medewerkers en ketenpartners die inwoners mogelijk kunnen doorverwijzen naar Budgetbeheer.

Verschillende melders waren niet op de hoogte van de mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning, met name bij het onderdeel jeugdzorg. Op de website www.kamperkompas.nl wordt voor deze ondersteuning verwezen naar MEE. Daarbij merkt de ombudsvrouw op dat op de website wordt gesproken over 'cliëntondersteuning' en niet over 'onafhankelijke cliëntondersteuning'. Juist de onafhankelijkheid is voor inwoners een belangrijke reden om gebruik te maken van deze ondersteuning. Het zou goed zijn als de gemeente de inwoners actief informeert over de mogelijkheid om gratis gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Ook aan de ombudsfunctie moet blijvend aandacht aan worden besteed, zodat inwoners hiermee bekend raken/blijven. Met enige regelmaat geven inwoners aan dat zij niet op de hoogte zijn van het bestaan van de functie en dat is natuurlijk niet de bedoeling. Regelmatige publicatie op de gemeentepagina in De Brug en een flyer bij de balies in het gemeentehuis kunnen bijdragen aan de bekendheid van de ombudsfunctie.

Respectvol

Inwoners vragen over het algemeen niet zomaar een bijstandsuitkering of bijzondere bijstand aan. Ze schamen zich er voor en voelen zich minderwaardig. De sociaal ombudsvrouw heeft gemerkt dat in deze 'doelgroep' veel kwetsbare inwoners zitten. Dat vraagt soms een andere benadering van de inwoner dan gemiddeld. De ingezette beleidswijziging, de zogeheten omgekeerde toets, lijkt hier goed bij aan te sluiten. De sociaal ombudsvrouw is benieuwd naar de ontwikkelingen hierin. Zij beveelt aan voor om het nieuwe beleid enige tijd na de inwerkingtreding te evalueren en zo mogelijk vooraf een nulmeting te verrichten.

De ombudsvrouw heeft gemerkt dat verschillende inwoners vragen hebben over de hoogte van hun bijstandsuitkering. De tot nu toe verstrekte overzichten geven onvoldoende inzicht, zowel voor de inwoner als voor de inkomensconsulenten (die hierdoor ook geen toelichting kunnen geven). Door deze onduidelijkheid ontstaat er bij inwoners onbegrip ("*de gemeente doet maar wat*") en ook wantrouwen ("*volgens mij krijg ik te weinig*"). In dit verband wijst de ombudsvrouw ter illustratie op een gesprek dat zij had met een inwoner, die vanaf november recht had op een bijstandsuitkering, maar deze pas in januari kreeg uitbetaald. In de jaaropgave werd de volledige uitkering toegerekend aan het nieuwe jaar, met alle (negatieve) fiscale gevolgen van dien. De ombudsvrouw beveelt dan ook aan om de bijstandsuitkering beter te specificeren en – waar mogelijk – vooraf inzicht te geven in de wijze en het moment waarop inkomsten worden verrekend. Behalve een meer gedetailleerde specificatie kan ook gedacht worden aan het meesturen van een standaard bijsluiters. Op deze manier kunnen inwoners zelf nagaan hoe het uitkeringsbedrag is vastgesteld en kan het wantrouwen worden weggenomen.

Betrokken en oplossingsgericht

Inwoners zien de gemeente als één organisatie , waar zij, ongeacht hun vraag, terecht kunnen. Om te voorkomen dat inwoners verdwaald raken binnen de gemeentelijke organisatie (*"ik word van het kastje naar de muur gestuurd"*, *"deze medewerker kan mij niet helpen"*), beveelt de ombudsvrouw aan om in deze situaties één aanspreekpunt aan te wijzen en dit ook te communiceren met de inwoner. Eén aanspreekpunt geeft overzicht en rust voor de inwoner en voorkomt dat verschillende medewerkers los van elkaar aan dezelfde casus werken. De sociaal ombudsvrouw heeft in verschillende situaties al ervaren dat dit goed werkt.

Eerlijk en betrouwbaar

Het lijkt een open deur: ga zonder vooroordelen in gesprek met de inwoner. Door open vragen, doorvragen, en dergelijke. Hierdoor voelen inwoners zich serieus genomen en gehoord.

Ook een goede bereikbaarheid is belangrijk. Het impliceert ook dat de inwoner gevraagd of ongevraagd wordt terug gebeld en actief wordt geïnformeerd als hij een nieuwe contactpersoon krijgt.

5. Aanbevelingen

Op basis van het bovenstaande doet de ombudsvrouw de volgende aanbevelingen:

- Wees open en duidelijk door aan te geven wat de inwoner mag verwachten van de gemeente en wat de gemeente verwacht van de inwoner. Registreer vragen, opmerkingen en afspraken, zodat de inwoner ervaart dat hij serieus genomen wordt en zodat eventueel opvolgende medewerkers op de hoogte zijn. Als het gaat om juridische procedures, zoals bij een bezwaarschrift, bevestig dan altijd de goede ontvangst ervan. Naar mening van de ombudsvrouw is het redelijk als de inwoner binnen één week een bevestiging van ontvangst krijgt.
- Wees ook open en duidelijk door inwoners actief te informeren over de mogelijkheid om gratis gebruik te kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Ook beveelt de sociaal ombudsvrouw aan op de website www.kamperkompas.nl duidelijk aan te geven dat *onafhankelijke* cliëntondersteuning mogelijk is.
- Wees respectvol door rekening te houden met de persoon van de inwoner. Wees ervan bewust dat - met name maar niet uitsluitend - inwoners die te maken hebben met de Participatiewet, kwetsbaar(der) zijn.
- De sociaal ombudsvrouw beveelt aan om de specificatie van de bijstandsuitkering te verbeteren, zodat inwoners de aan hen toegekende uitkering kunnen controleren en vertrouwen hebben in de uitvoering door de gemeente.
- Wees betrokken en oplossingsgericht door burgers niet van het kastje naar de muur te sturen, maar hen één aanspreekpunt te geven die binnen de gemeente vervolgens de juiste personen benadert. Dit geeft de inwoner rust en duidelijkheid en voorkomt dat meerdere medewerkers, los van elkaar, met dezelfde casus bezig zijn.
- Oplossingsgericht zijn betekent ook het (proberen te) voorkomen van escalatie. In veel gevallen is dat mogelijk door in gesprek te gaan met de inwoner. Zelfs als er al eerder een gesprek is geweest. De sociaal ombudsvrouw ziet dit niet als een zwakgebod, maar als een goede manier om de vastgelopen relatie met de inwoner te herstellen. Voorwaarde is wel dat het doel van het gesprek vooraf duidelijk is voor betrokkenen.
- 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.
- Opnieuw beveelt de ombudsvrouw aan om aandacht te blijven besteden aan de ombudsfunctie.