



Haarlem

Gemeente Haarlem

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Participatieraad
Mw. R. Nelemaat
Postbus 511
2003 PB Haarlem

Datum 3 maart 2015
Ons kenmerk 2014/46395
Contactpersoon P. Haker
Doorkiesnummer 023 5113431
E-mail phaker@haarlem.nl
Bijlage(n) -
Onderwerp Uw ongevraagd advies

Geachte mevrouw Nelemaat,

Wij ontvingen uw ongevraagd advies over het instellen van een onafhankelijke ombudsfunctie voor het sociaal domein, gericht aan het college en de commissie Samenleving.

U doet hiervoor een vijftal aanbevelingen:

1. Kies voor het zo spoedig mogelijk (bij voorkeur in januari 2015) instellen van een laagdrempelig, onafhankelijk meldpunt voor de afhandeling van eerstelijns klachten en benoem hiertoe een 'klachtencommissaris';
2. Stel een klachtenprocedure, inclusief bevoegdheden en werkwijze vast;
3. Bepaal de voorlopige omvang van de beschikbare personele ondersteuning en bepaal de definitieve omvang op basis een voorstel van de 'klachtencommissaris';
4. Creëer zodanige voorwaarden en omstandigheden dat de voorziening gezaghebbend en vertrouwenwekkend kan opereren;
5. Voer een verkenning uit naar de beste vorm voor het invullen van de ombudsmanfunctie en betrek daarin de huidige werkwijze waarbij burgers terecht kunnen bij de Nationale Ombudsman.

In grote lijnen kunnen wij ons vinden in uw advies. Er is echter een aantal punten die wij in uw advies onderbelicht vinden.

Wij zijn van mening dat klachten in de eerste plaats moeten worden opgelost daar waar zij ontstaan: in de relatie tussen de cliënt en de zorgaanbieder. Dat sluit ook aan op het advies van de Nationale Ombudsman. Daarbij kan de cliënt altijd een beroep doen op gratis cliëntondersteuning. Ook een meldpunt moet in onze optiek eerst verwijzen naar de klachtenprocedures bij de zorgaanbieders, die wij contractueel hebben vastgelegd.



Haarlem

2

Een aantal taken en bevoegdheden hebben wij op andere wijze georganiseerd. Het aanspreken van zorgaanbieders op hun handelen is in onze optiek geen taak voor een meldpunt. Onze contractmanagers en accountmedewerkers zijn degenen die zorgaanbieders aanspreken op hun handelen en de kwaliteit van dienstverlening. Daarbij kunnen ze uiteraard gebruik maken van signalen van een meldpunt.

Wij zijn dan ook van mening dat het Meldpunt deze signalen moet melden bij onze contractmanagers en niet zelf zorgaanbieders moet aanspreken. Daarnaast dreigt er hier overlap te ontstaan met de nog aan te wijzen toezichthouder Wmo, zoals verankerd in de Wmo 2015.

Ten aanzien van klachten over het handelen van de gemeente achten wij de bestaande procedures en mogelijkheden voor burgers afdoende. Het college bereidt momenteel een geactualiseerde klachtregeling voor en zal deze ter bespreking voorleggen aan de commissie Bestuur.

Terecht vraagt u in uw advies aandacht voor de kosten van het instellen van een Meldpunt. Deze staan niet begroot en dat betekent dat het instellen van een Meldpunt ten koste gaat van de budgetten voor zorgverlening. Het inrichten van een instituut met taken die nu al elders zijn belegd, past daar niet bij. Daarom hanteren we bij de inrichting van een meldpunt het uitgangspunt dat er sprake moet zijn van een toevoeging op de bestaande wettelijke en lokale afspraken over toezicht en kwaliteit. En dat er sprake is van een duidelijke functie- en taakafbakening om overlap te voorkomen en om het voor burgers zo duidelijk mogelijk te laten zijn waar men voor wat terecht kan.

Inmiddels heeft er op 16 januari een bijeenkomst plaatsgevonden met vertegenwoordigers van de commissie Samenleving, de Nationale Ombudsman en de Participatieraad. Mede op basis hiervan heeft het college een voorstel voor de inrichting van een Meldpunt Sociaal Domein in voorbereiding.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

J. Scholten

de burgemeester,

mr. B.B. Schneiders