



Zaaknummer: 2016/25018  
Referentie: 2016/25858

Raadsvergadering d.d. 6 december 2016 agendapunt 8

Aan:

De Gemeenteraad

Vries, 25 oktober 2016

Portefeuillehouder:	dhr. H. Berends /dhr. drs. M.J.F.J. Thijsen
Behandelend ambtenaar:	mevr. S. Meijerink / mevr. N. Uilkema
Doorkiesnummer:	0592 - 266 628
E-mail adres:	s.meijerink@tynaarlo.nl / n.uilkema@tynaarlo.nl
Bijlagen:	- Raadsbesluit (bijgevoegd)

### Onderwerp

Rechtsbescherming Tynaarlo

### Gevraagd besluit

1. Een sociale ombudsfunctionaris voor de gemeente Tynaarlo instellen;
2. Kennisnemen van de werkzaamheden van de Kinderombudsman en onze inwoners attenderen op de mogelijkheden om gebruik te maken van deze voorziening;
3. De huidige lokale ombudsvoorziening in stand laten en geen aansluiting zoeken bij de Nationale Ombudsman.

### Wat willen wij hiermee bereiken?

Zoals toegezegd in de raad van 12 juli 2016 komt het college met een geïntegreerd voorstel over drie onderwerpen: instellen sociale ombudsfunctionaris, aansluiting bij de Kinderombudsman en de Nationale Ombudsman. Hieronder vindt een bespreking plaats per onderwerp.

#### 1. Instellen sociale ombudsfunctionaris

Vanaf 2015 hebben gemeenten nieuwe taken op het gebied van Jeugd, de Wmo en de Participatiewet. De verschuiving van taken kunnen voor inwoners onzekerheid met zich mee brengen of onduidelijkheid veroorzaken. In de regio hebben de gemeenten Meppel, Westerveld, De Wolden en Emmen een sociale ombudsvoorziening ingericht. De sociale ombudsfunctionaris is een aanvulling op de bestaande rechtsbescherming.

Een sociale ombudsfunctionaris heeft geen wettelijke status en werkt meer preventief, vooraf aan een klachtenprocedure. De rol van een sociale ombudsfunctionaris is meer de rol van mediator. Inwoners kunnen bij de sociale ombudsfunctionaris terecht met vragen en opmerkingen over de uitvoering in het sociale domein en bemiddelt vóóordat echte klachten ontstaan. Het doel is om ongerustheid en spanning weg te nemen. Daarnaast heeft de functionaris een signalerende functie met betrekking tot knelpunten in het sociale domein.

#### Kaders sociale ombudsfunctionaris

- Is het aanspreekpunt voor inwoners die eventuele klachten willen melden of suggesties hebben tot verbetering van beleid en uitvoering in het sociaal domein (Wmo/jeugd/participatie);
- Biedt een luisterend oor en verkent samen met de cliënt de knelpunten en problematiek;
- Informeert en adviseert over de mogelijkheden van cliëntondersteuning, ondersteuning, klachtenregelingen en bezwaar- en beroepsprocedures;
- Zoekt samen met de cliënt naar een passende oplossing en biedt daarbij mogelijk ondersteuning in het proces;
- Draagt bij aan de ontwikkeling van deze nieuwe functie;



- De functie wordt ingevuld voor een tijdelijke periode van drie jaar. Per jaar wordt de functie geëvalueerd en gekeken of en hoe de ombudsfunctie gecontinueerd moet worden;
- Rapporteert periodiek over de werkzaamheden en resultaten;
- Is onafhankelijk, laagdrempelig en goed bereikbaar;
- Handelt objectief en gaat vertrouwelijk om met de informatie;
- Is zowel digitaal als via spreekuur/huisbezoek benaderbaar.

Het argument om een sociale ombudsfunctionaris in te stellen, is om knelpunten in beleid en uitvoering in een vroegtijdig stadium te signaleren. Daarnaast kan ongerustheid en spanning bij inwoners worden weggenomen. Dit kan voor inwoners het gevoel van onafhankelijkheid vergroten en kan zorgen voor extra vertrouwen. Door voorafgaand te komen tot oplossingen, worden lange en kostbare procedures vermeden.

Naast de voordelen zitten er ook risico's verbonden aan het instellen van een sociale ombudsfunctionaris. Zo wordt er een extra ingang gecreëerd voor inwoners, wat kan leiden tot onduidelijkheid over taken en bevoegdheden. Dit blijkt ook uit de praktijk bij gemeenten die een sociale ombudsfunctionaris hebben ingesteld. Daarnaast speelt het risico dat taken en werkzaamheden dubbel worden gedaan, nu de komende jaren binnen de sociale teams (extra) wordt ingezet op preventief en outreachend werken in de dorpen. Hierdoor zullen door de sociale teams meer signaleren worden opgevangen en preventief worden opgelost. Ook bij de gemeenten die een sociale ombudsfunctionaris hebben ingesteld, wordt gesproken over beperkte aantallen en wordt getwijfeld over de meerwaarde van de functie.

De sociale ombudsfunctionaris kent geen wettelijke waarborging zoals de onafhankelijke ombudsvoorziening en heeft formeel geen bevoegdheden. Wanneer inwoners alsnog een klachtenprocedure willen starten, moeten zij zich alsnog wenden tot de klachtencoördinator/ombudsvrouw. Door het instellen van een sociale ombudsfunctionaris wordt er voor deze situaties een extra "tussenschakel" gecreëerd.

Ondanks bovenstaande risico's adviseren wij om een sociale ombudsfunctionaris in te stellen en dit eerst te proberen voor drie jaar, met een jaarlijks evaluatiemoment.

## **2. Aansluiten bij de Kinderombudsman**

Er is één wettelijke voorziening, genaamd de Kinderombudsman. Deze is rechtstreeks toegankelijk voor kinderen, jeugdigen, en volwassenen. De Kinderombudsman komt op voor de rechten van kinderen, brengt gevraagd en ongevraagd advies uit aan 2de Kamer en werkt aan verbetering van de positie van kinderen.

Aansluiting als gemeente is niet mogelijk. Bij de informatie over klachten op de website van de gemeente zullen we een link naar site van de Kinderombudsman plaatsen.

## **3. Aansluiten bij de Nationale Ombudsman**

Een gemeente is op grond van de Algemene wet bestuursrecht verplicht een externe klachtvoorziening te hebben. Een onafhankelijke instantie waar de burger terecht kan voor de behandeling van zijn klacht.

Kortgezegd kan een gemeente kiezen voor:

1. Een lokale ombudsvoorziening
2. Een (inter)gemeentelijke ombudsvoorziening
3. De Nationale Ombudsman

In 2005 heeft de raad besloten een onafhankelijke lokale ombudsvoorziening, zoals genoemd onder 1 in te stellen. Mevrouw Schrale en mevrouw Wiersma-Veenhoven zijn ook benoemd als "lokale ombudsvoorziening" voor de gemeente Haren, en de gemeenschappelijke regelingen Meerschop Paterswolde en Werkplein Drentse Aa. Benoeming geschiedt op grond van de Gemeentewet voor een periode van zes jaar. De huidige benoeming door de raad van Tynaarlo loopt tot 1 januari 2018. Mocht de raad kiezen voor aansluiting bij de Nationale Ombudsman, dan zou dat niet eerder kunnen dan per 1 januari 2018.

Procedureel is de werkwijze van de lokale en de Nationale Ombudsman gelijk. Beiden zijn onafhankelijk en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht geeft hiervoor de kaders aan.



#### Organisatie van de onafhankelijke lokale ombudsvoorziening

Sinds 2006 houdt de ombudsvrouw een maandelijks spreekuur op het gemeentehuis. Indien gewenst vindt huisbezoek plaats of wordt in overleg met verzoeker een andere geschikte locatie gezocht. Vanaf eind dit jaar zal het maandelijks spreekuur op locatie plaatsvinden in de gemeente. Sinds 2016 is een e-mail adres beschikbaar waar inwoners rechtstreeks de Ombudsvrouw kunnen bereiken en is ook in de communicatie met de inwoners de onafhankelijkheid benadrukt, overeenkomstig de wens van de raad. Maandelijks worden inwoners geattendeerd via de gemeentepagina op het spreekuur en twee keer per jaar verschijnt een uitgebreid artikel over de ombudsvoorziening in het huis-aan-huis-blad.

Behandeling van een klacht door de Nationale Ombudsman zal mogelijk het vertrouwen geven richting de klager dat zijn klacht op onafhankelijke wijze wordt onderzocht.

Daartegenover verdwijnt de lokale laagdrempelige ombudsvoorziening met maandelijks spreekuur wanneer wordt aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Behandeling van klachten vindt op afstand plaats, veelal schriftelijk en telefonisch. Dit heeft mogelijk ook invloed op de behandeltermijnen. De wetgever legt juist in het klachtrecht de nadruk op bemiddeling en het in gesprek gaan met de burger om op deze wijze een oplossing te vinden of begrip voor elkaars standpunten te krijgen. Aansluiting bij de Nationale Ombudsman zal tot gevolg hebben dat hiervoor minder ruimte is.

Geadviseerd wordt de lokale ombudsvoorziening in stand te laten.

#### **Wat ging er aan vooraf**

In de raadsvergadering van 12 juli 2016 zijn drie moties ingediend omtrent de ombudsfunctie om voorstellen te doen over:

- Het instellen van een onafhankelijke zorg ombudsfunctie;
- Het aanstellen van een Kinderombudsman;
- Aansluiten bij de Nationale Ombudsman.

Het college heeft toegezegd om met een geïntegreerd voorstel te komen.

#### *Aantal klachten sociaal domein*

In 2015 zijn er in totaal 5 klachten binnengekomen over het sociale domein. In 2016 zijn er tot nu toe vier klachten behandeld.

#### **Hoe informeren we de inwoners?**

Naar aanleiding van het besluit van de gemeenteraad, wordt hier uitvoering aan gegeven en worden de inwoners hierover geïnformeerd.

#### **Hoe zijn de financiën opgebouwd?**

Voor de vergoeding van de sociale ombudsfunctionaris wordt dezelfde lijn aangehouden als bij de ombudsvrouw van Tynaarlo. Deze vergoeding bedraagt een vast bedrag per jaar en is gebaseerd op het raadsbesluit d.d. 16 augustus 2005. De vergoeding bedraagt €2.664 per jaar, exclusief reiskosten. Daarnaast is voor de sociale ombudsfunctionaris een klein bedrag gereserveerd voor de acties rondom de communicatie. De kosten bedragen ca. € 4.000,- per jaar. De functie wordt ingevuld voor een periode van drie jaar.

Incidentele kosten sociale ombudsfunctionaris:	€ 12.000,-
Incidentele dekking - (4310675-4343999):	€ 12.000,-

Burgemeester en wethouders van Tynaarlo,

drs. M.J.F.J. Thijsen, burgemeester

mr. J. Th. van Nieukerken, gemeentesecretaris



Raadsbesluit nr. 8

Betreft:  
Rechtsbescherming Tynaarlo

---

De raad van de gemeente Tynaarlo;

gelezen het collegevoorstel d.d. 17 oktober 2016

**B E S L U I T:**

1. Een sociale ombudsfunctionaris voor de gemeente Tynaarlo in te stellen;
2. Kennis te nemen van de werkzaamheden van de Kinderombudsman en onze inwoners te attenderen op de mogelijkheden om gebruik te maken van deze voorziening;
3. De huidige lokale ombudsvoorziening in stand te laten en geen aansluiting te zoeken bij de Nationale Ombudsman.

Vries, 6 december 2016

De raad voornoemd,

drs. M.J.F.J. Thijsen, Voorzitter

J.L. de Jong, griffier