

Evaluatie driejarige pilot functie sociaal raadvrouw

Gemeente Tynaarlo

Periode 2017-2020



Vooraf

Op 8 november 2016 heeft de raad besloten een sociale ombudsfunctionaris in te stellen. De sociale ombudsfunctionaris (later sociaal raadvrouw genoemd) is actief in de gemeente Tynaarlo sinds mei 2017. De functie is ingevuld voor een periode van drie jaar. Per jaar is de functie geëvalueerd en gekeken of en hoe de ombudsfunctie gecontinueerd moet worden. De sociaal raadvrouw (mevrouw Grolleman) leverde over de jaren 2017 tot en met 2019 een jaarverslag aan en zij besprak de uitkomsten met de sociaal raads werkgroep. In 2019 heeft het college aan de raad toegezegd dat er voor 1 april 2020 er een evaluatie over de afgelopen 3 jaar zal plaatsvinden.

De evaluatie is in dit rapport verwoord en is als volgt opgebouwd:

1. Toelichting Werkwijze
2. Rol sociaal raadvrouw
3. Effect inzet sociaal raadvrouw
4. Overlap met andere functies
5. Analyse
6. Conclusie

1. Toelichting werkwijze

Om tot deze evaluatie te komen is overleg geweest met de sociaal raadvrouw Jet Grolleman die deze functie nu drie jaar heeft vervuld. Haar ervaring is verwerkt in de evaluatie. Ook de jaarlijkse verantwoording die zij heeft afgelegd aan de raad is in deze evaluatie gebruikt. Wij hebben gesproken met collega's die de afgelopen jaren hebben samengewerkt met de sociaal raadvrouw (collega's sociale teams, expertise team jeugd en onze klachtencoördinator). In verband met de privacywet was het niet mogelijk om de inwoners te ondervragen voor deze evaluatie. De sociaal raadvrouw heeft getracht de algemene reactie van inwoners te verwoorden. Op deze manier zijn de ervaringen van inwoners meegenomen in dit rapport. Deze evaluatie gaat ook nader in op andere vormen van ondersteuning voor onze inwoners in het sociaal domein. Hierbij geven wij aan wat de verschillen en overeenkomsten zijn in deze functies. In het hoofdstuk analyse hebben we het effect geëvalueerd, de functie getoetst aan de Kadernota sociaal domein en is ook aandacht besteed aan de afweging wettelijk versus niet wettelijke taak. Deze evaluatie sluit af met een conclusie.

2. Rol sociaal raadvrouw

Een sociaal raadvrouw heeft geen wettelijke status en werkt aan de voorkant, vooraf aan een klachtenprocedure. Inwoners kunnen bij haar terecht met vragen en opmerkingen over de uitvoering in het sociale domein en zij bemiddelt vóórdát echte klachten ontstaan. Het doel is om ongerustheid en spanning weg te nemen en inwoners de weg te wijzen naar het goede loket. Daarnaast heeft de sociaal raadvrouw een signalerende functie met betrekking tot knelpunten in het sociale domein.

In het raadsvoorstel en – besluit van december 2016 heeft uw raad de kaders gesteld voor de vormgeving van deze functie (zie kader).

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.

Bron: raadsbesluit december 2016

Inzet sociaal raadvrouw

Voor de vergoeding van de sociaal raadvrouw is 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. Hierbij is ervan uit gegaan dat zij gemiddeld 4 uur per week werkt. De vergoeding bedraagt € 2.664 per jaar, exclusief reiskosten. Daarnaast is voor de sociale raadvrouw 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. De totale incidentele kosten voor de sociaal raadvrouw bedraagt € 12.000,-.

3. Effect inzet sociaal raadvrouw

Wat is het effect geweest van de inzet van de sociaal raadvrouw? En zijn de genoemde doelen zoals is beschreven in het raadsbesluit gehaald? Hieronder geven wij aan welke doelen zijn gesteld en wat het effect is geweest sinds zij in mei 2017 van start is gegaan.

Doelen

- 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;

Effect

- De sociaal raadvrouw geeft aan dat zij vooral als laagdrempelige toegang wordt gezien door onze inwoners. Ook kwetsbare inwoners weten haar te vinden (veelal door de advertentie in de huis-aan-huisbladen). Op jaarbasis melden gemiddeld 20 inwoners zich bij de sociaal raadvrouw.
- Over het algemeen komen vragen van oudere mensen, die door ziekte en/of sociaal isolement over weinig financiële middelen beschikken. Zij verkeren in een kwetsbare situatie en weten niet waar ze zich moeten melden met hun problemen.
- De inwoners die de sociaal raadvrouw hebben benaderd vinden een luisterend oor waar ze hun zorgen kwijt kunnen. De sociaal raadvrouw kan snel reageren op een vraag, er is geen wachtlijst. Dit vinden de inwoners erg prettig.
- Daarnaast heeft de sociaal raadvrouw een aantal keer bemiddeld tussen inwoner en de gemeente. Zij zorgt voor een warme overdracht naar de klachtencoördinator van onze gemeente. Deze contacten verliepen volgens de klachtencoördinator prettig.
- De sociaal raadvrouw heeft ook de rol opgepakt van wegwijzer in het zorglandschap. Inwoners hadden diverse vragen, de sociaal raadvrouw heeft de inwoners naar het juiste loket gebracht.
- Mevr. Grolleman heeft zelf Invulling gegeven aan de functie: spreekuren in dorpshuizen en zij was bereikbaar via mail en telefonisch. Na 1 jaar is zij gestopt met spreekuren, omdat hier niemand naar toe kwam. Bij de start van haar functie heeft er een kennismaking plaats gevonden met de sociaal teams, er verschijnt wekelijks een advertentie van de sociaal raadvrouw op de gemeentepagina.

- Uit de evaluatiegesprekken en jaarverslagen zijn geen concrete aanbevelingen naar voren gekomen om het gemeentelijk beleid of uitvoering aan te passen. De sociaal raadsvrouw heeft wel knelpunten gesignaleerd, maar er zijn geen concrete voorstellen gedaan tot verbetering in de uitvoering of beleid.
- Medewerkers van de gemeente geven aan de meerwaarde van de sociaal raadsvrouw niet te zien. Bij geschillen hebben zij goede ervaring met de ombudsvrouw en zijn de juridisch adviseurs van de gemeente ondersteunend.

In de onderstaande tabel is het resultaat weergegeven van haar inzet. Wat opvalt is dat zij voornamelijk heeft doorverwezen naar het sociaal team en een luisterend oor heeft geboden. In 2018 en 2019 heeft ze een aantal inwoners voorzien van informatie. Deze informatieverstrekking ging over gemeentelijke regelingen, zoals de Meedoenregeling. Onder het kopje “overig” valt: ondersteuning bij het schrijven van bezwaarschriften, beantwoording vragen over de functie sociaal raadsvrouw, over gemeentelijke belastingen en overige vragen buiten het sociale domein.

	Doorverwijz/ overdracht sociaal team	Warme overdracht naar klachten coördinator	Informatie- verstre- king	Doorverwijz. naar ombuds- vrouw	Bemidde- ling	Luisterend oor	Overig
Jaar							
2017	3	1	-	-	1	7	4
2018	7	-	7	-	2	7	6
2019	7	2	2	2	5	10	4
Totaal	17	3	9	2	8	24	14

Bron: jaarverslagen 2017,2018 en 2019 van de sociaal raadsvrouw

4. Overlap met andere functies

De functie sociaal raadsvrouw kent een overlap met andere functies die wij kennen in onze gemeente. In dit hoofdstuk gaan we nader in op de klachtencoördinator, de ombudsvoorziening (ombudsvrouw), vertrouwenspersoon jeugd en de onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO).

a. Klachtencoördinator.

Alle inwoners van de gemeente Tynaarlo kunnen terecht bij de klachtencoördinator. De gemeente is verplicht om te zorgen voor zorgvuldige klachtbehandeling. De gemeentelijke klachtencoördinator heeft een zelfstandige positie en zorgt voor een snelle en zorgvuldige behandeling van de klacht, afgestemd op de aard van de klacht en de wens van de klager. In de praktijk worden de taken die de sociaal raadsvrouw vervult - informatieverstrekking, doorverwijzing en luisterend oor –ook door de klachten coördinator gedaan.

b. Ombudsvoorziening Tynaarlo

De inwoners van de gemeente Tynaarlo kunnen ook terecht bij de Ombudsvoorziening. De Ombudsvoorziening Tynaarlo is onafhankelijk en laagdrempelig en het maandelijks spreekuur op afspraak voorziet in een behoefte. Ook wordt de mogelijkheid van een spreekuur op locatie of thuis geboden. Inwoners kunnen terecht voor een luisterend oor, bemiddeling of advies. Ook bij de Ombudsvoorziening bestaat een overlap met de

werkzaamheden van de sociale raadvrouw. Zij zijn ook laagdrempelig en preventief bezig, naast hun taak als onafhankelijke wettelijke tweedelijnsklachtvoorziening in de gemeente.

c. Vertrouwenspersoon Jeugd

De vertrouwenspersoon jeugd is een landelijke voorziening (op basis van artikel 1a.1 van de Jeugdwet), voor onze gemeente uitgevoerd door Zorgbelang Drenthe. De vertrouwenspersoon is een persoon die beroepsmatig of niet-incidenteel als vrijwilliger jeugdigen, ouders of pleegouders op hun verzoek ondersteunt bij de uitoefening van hun rechten jegens het college, de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling, voor zover deze rechten samenhangen met de in deze wet geregelde onderwerpen. Ook deze functie kent een overlap met de sociaal raadvrouw die actief is in onze gemeente. Bij Zorgbelang kunnen jeugdigen terecht voor vragen/advies m.b.t. jeugdhulpvoorzieningen en Zorgbelang ondersteunt hen in een eventueel klachtenproces.

d. Onafhankelijke cliëntondersteuning

Tot slot bieden onafhankelijke cliëntondersteuners ook ondersteuning aan onze inwoners in het sociale domein. Het bieden van onafhankelijke cliëntondersteuning is een wettelijke taak. Deze taak is opgenomen in de Wmo 2015. Een onafhankelijke cliëntondersteuner (oco) staat naast de inwoner en helpt bij vraagverheldering, geeft informatie en advies en leidt de inwoner naar het juiste loket. OCO draagt bij aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie van inwoners. Ook deze functie kent een overlap met de sociaal raadvrouw die actief is in onze gemeente. Ook sociaal raadvrouw geeft advies aan inwoners en leidt mensen naar het juiste loket.

Het juridisch verschil is dat OCO is vastgelegd in de wet en de sociaal raadvrouw niet. Een ander verschil is dat de OCO als primaire taak heeft naast de inwoner te staan. De sociaal raadvrouw staat tussen de cliënt en de gemeente.

Volgens [het AEF en het Instituut voor Publieke Waarden](#) onderscheiden cliëntondersteuners zich vooral van andere professionals in het sociale domein door hun onafhankelijkheid. En die kwaliteit is ook nog eens in de wet verankerd. 'Dat is uniek in de geschiedenis van het sociaal domein' volgens Spierts. Het zegt iets over het gewicht dat de overheid toekent aan de functie, maar duidt ook op mogelijkheden om de functie te versterken. Ook cliënten noemen de mate van onafhankelijkheid van cliëntondersteuners een belangrijke functionaliteit. Volgens de expert en cliënten is de functie van cliëntondersteuner uniek, vanwege de onafhankelijkheid (bron: movisie.nl)

5. Analyse

Is het beoogd effect gehaald?

De sociaal raadvrouw is gestart in mei 2017 en het effect van haar inzet is zichtbaar geworden. Circa 60 (vooral oudere) inwoners hebben haar gevonden sinds ze van start is gegaan. Haar kernactiviteiten bestaan voornamelijk uit het bieden van een luisterend oor en de weg wijzen in het sociaal domein. De inwoners die zij gesproken heeft, hebben haar ervaren als laagdrempelig. Vooral het bieden van een luisterend oor, bleek voor inwoners zeer waardevol.

Dat het sociaal domein voor veel inwoners ingewikkeld is blijkt ook uit het aantal keer dat de sociaal raadvrouw heeft doorverwezen naar het sociaal team. (Oudere) inwoners weten niet altijd de weg naar het juiste loket. Dit blijkt overigens ook uit landelijk onderzoek. De onafhankelijke cliëntondersteuners spelen hierin een grote rol. Een aantal doelstellingen is echter niet of minder gerealiseerd. Bijvoorbeeld de bemiddelingsfunctie. Slechts in enkele gevallen heeft de sociaal raadvrouw een toegevoegde waarde gehad in het bemiddelen tussen gemeente en inwoner. Er is hier sprake van een overlap met de ombudsvrouw. Zij bemiddelt ook tussen inwoners en de gemeente en dit gaat naar tevredenheid van alle partijen.

Tevens heeft de functie niet tot effect gehad dat er voorstellen zijn gedaan het beleid of de uitvoering aan te passen. Wel heeft de sociaal raadvrouw knelpunten gesignaleerd, maar dit heeft niet geleid tot een aanpassing.

Kadernota sociaal domein

In de Kadernota sociaal domein staat het volgende: "Tynaarlo wil een gemeente zijn waarin iedereen mee kan doen waarin iedereen telt en wordt gerespecteerd. Waar een vangnet aan ondersteuning is voor inwoners die het (tijdelijk) niet zelf redden. En waar we in gezamenlijkheid problemen voor zijn door preventieve activiteiten en algemene voorzieningen in te zetten die gericht zijn op meedoen, gemeenschapszin en zelfredzaamheid".

De functie van sociaal raadvrouw past in deze visie zoals is verwoord in de Kadernota sociaal domein. De sociaal raadvrouw werkt preventief. Echter er zijn meer functies met dezelfde preventieve werking en er bestaat nu overlap en onduidelijkheid naar de inwoner toe.

Geen wettelijke taak

De sociaal raadvrouw kent geen wettelijke waarborging en heeft formeel geen bevoegdheden. Indien een inwoner na gesprek met de sociaal raadvrouw een klachtenprocedure wil starten, moet de inwoner zich alsnog wenden tot de klachtencoördinator de vertrouwenspersoon jeugd of de Ombudsvoorziening.

6. Conclusie

Uit de evaluatie blijkt dat de kracht van de functie vooral zit in het bieden van een luisterend oor. Dit bood soms al voldoende aan inwoners om weer op eigen kracht verder te kunnen. Er zijn ook inwoners die contact hebben opgenomen met de sociaal raadvrouw omdat zij de weg naar de sociale teams niet weten te vinden. Of de inwoners hadden behoefte aan informatie. Hierin vervulde de sociaal raadvrouw vooral de rol van verwijzer en dit verliep naar tevredenheid. We kunnen concluderen dat de sociaal raadvrouw een aanvullende rol heeft vervuld op de sociale teams.

We zien dat een aantal doelstellingen is gehaald, maar een aantal doelstellingen ook niet. De functie heeft bijvoorbeeld niet geleid tot aanpassing van het beleid of van de uitvoering. Ook blijkt dat de sociaal raadvrouw relatief weinig heeft bemiddeld tussen gemeente en inwoner. De ombudsvrouw pakt ook deze rol. Hierin is duidelijk sprake van overlap van functies. We kunnen niet spreken van een duidelijke meerwaarde van de sociaal raadvrouw op dit vlak.

Al met al concluderen wij uit deze evaluatie dat de wettelijke voorzieningen (ombudsfunctie; op basis van de Algemene wet bestuursrecht en onafhankelijke cliëntondersteuning op basis van de Wmo 2015) toereikend zijn, op een laagdrempelige en tevens onafhankelijke wijze ondersteuning bieden, passend binnen de visie die is neergelegd in de kadernota Sociaal Domein. En dat de sociale teams nog niet voldoende bekend zijn bij de inwoners en dat alle inwoners hier terecht kunnen voor vragen en een luisterend oor.

Gebruikte bronnen

www.movisie.nl

www.vng.nl

Jaarverslag rechtsbescherming gemeente Tynaarlo (2018)

Jaarverslagen sociaal raadvrouw (2017, 2018 en 2019)

Opgesteld door A. van der Laan

Team M&M

April 2020