

Raadhuisplein 1
7811 AP Emmen
t. 14 0591
f. 0591 377602

Postbus 30001
7800 RA Emmen
e. gemeente@emmen.nl
i. gemeente.emmen.nl



Aan de raad van de gemeente Emmen

team
**Account, Beleid en
Bedrijfsvoering sociaal
domein**

ons kenmerk 21.000777	zaaknummer 203560-2021	bijlage 1	behandeld door E.H. Huisman	BSN
datum 6 juli 2021	telefoon 14 0591	fax	e-mail gemeente@emmen.nl	
onderwerp Ombudsfunctie Sociaal Domein 2022				

Geachte raadsleden,

Sinds 2015 is, op uw verzoek, de Ombudsman Sociaal Domein actief in de gemeente Emmen. De taak van de Ombudsman was initieel om vanuit onafhankelijke positie inwoners te ondersteunen bij klachten, onderzoek te doen en adviezen te geven. Door bezuinigingen is de onderzoekstaak in 2020 komen te vervallen.

De Ombudsman Sociaal Domein is belegd bij Zorgbelang Drenthe. Zorgbelang heeft aangegeven de dienstverlening van de ombudsman per 1 januari 2022 te beëindigen (zie brief bijlage). Redenen die Zorgbelang hiervoor aangeeft zijn de afnemende vragen en signalen en de wijziging van het takenpakket. Daarnaast had Zorgbelang gehoopt dat andere gemeenten ook een Ombudsman Sociaal Domein zouden installeren en afnemen bij Zorgbelang. Dit is echter niet van de grond gekomen.

In de commissie Samenleving van 2 februari 2021 hebben we met elkaar gesproken over de invulling van de Ombudsman Sociaal Domein. Raadsbreed is het belang uitgesproken van een onafhankelijke functionaris waar inwoners terecht kunnen indien ze in de knel komen en de reguliere klachtenprocedures geen soelaas bieden.

Gehoord de beraadslagingen zullen wij ons richten op de borging van de onafhankelijke klachtenpositie. We gaan op zoek naar een partij die invulling kan geven aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris voor het sociaal domein per 1 januari 2022.

De gekozen oplossing zal van tijdelijke aard zijn. In de herijking van het Sociaal Domein die voor 2022 in de planning staat zullen we met u verder praten over de wenselijkheid en invulling van een ombudsfunctie in het sociaal domein.

Er op vertrouwend u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
de wethouder van Economie, WMO en
Emancipatie,

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

G.P. Rink

College van B&W gem. Emmen
t.a.v. de heer G. Rink
Postbus 30.001
7800 RA **EMMEN**
per email: g.rink@emmen.nl
e.huisman@emmen.nl

Datum: 31 mei 2021
Briefnummer: JvL210531-089-M

Onderwerp: beëindiging dienstverlening ombudsman sociaal domein per 1-1-2022

Geachte heer Rink,

In ons (online) overleg van 21 april 2021 hebben wij gesproken over de toekomst van de ombudsman sociaal domein. Zorgbelang Drenthe vervult vanuit onze onafhankelijke positie deze dienstverlening voor de gemeente Emmen vanaf 2015.

Directe aanleiding voor de ontwikkeling van deze functie was de gewijzigde taakstelling van gemeenten (decentralisaties) in het sociaal domein en samenhangend daarmee het bieden van een onafhankelijk 'loket' waar inwoners zich konden melden bij mogelijke problemen in de uitvoering van de nieuwe taken.

Belangrijk onderdeel van de ombudsman sociaal domein was het gevraagd en ongevraagd uitvoeren van onderzoek op basis van meldingen/signalen van inwoners. Zo werd in 2017 een onderzoek door de ombudsman sociaal domein uitgevoerd naar het functioneren van De Toegang en werden de aanbevelingen van de ombudsman daarna overgenomen en geïmplementeerd. Het belangrijkste resultaat was (en is) dat de dienstverlening van De Toegang significant is verbeterd en dat inwoners beter geholpen worden bij het verkrijgen van de juiste ondersteuning en/of zorg.

Als gevolg van budgettaire maatregelen zag de gemeente Emmen zich genoodzaakt om met ingang van 2020 een substantiële korting (ruim 37%) door te voeren op de dienstverlening van de ombudsman sociaal domein. Hierdoor veranderde de inhoud van de dienstverlening en kon niet langer invulling worden gegeven aan de onderzoekstaak van de ombudsman.

Tegelijkertijd is het aantal inwoners dat gebruik maakt van de dienstverlening van de ombudsman in de loop der jaren teruggelopen, waardoor de vraag rijst of deze nog langer in een behoefte van de inwoners voorziet.

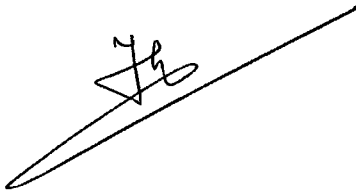
Zorgbelang Drenthe heeft de dienstverlening van ombudsman sociaal domein in het verleden ontwikkeld met de verwachting dat ook andere gemeenten hiervoor belangstelling zouden hebben.

Anno 2021 moeten we constateren dat dit niet het geval is. Een toenemend aantal gemeenten neemt echter wel een andere vorm van dienstverlening bij ons af, namelijk die van onafhankelijke cliëntondersteuning. Door veel eerder in het proces op een ondersteuningsvraag van inwoners te acteren, ontstaat een betere match tussen de vraag van die inwoner en het aanbod dat bij hem/haar past. Ook bij eventuele klachten staat de onafhankelijke cliëntondersteuner de inwoner bij en wordt in veruit de meeste gevallen een oplossing gevonden.

Op grond van deze ontwikkelingen: uitholling takenpakket ombudsman sociaal domein; teruglopend gebruik door inwoners en het feit dat de gemeente Emmen de enige afnemer is, heeft Zorgbelang Drenthe besloten om met ingang van 2022 deze dienstverlening te beëindigen.

Wij zijn graag bereid om met de gemeente Emmen in gesprek te gaan om te kijken op welke wijze de inwoners anderszins onafhankelijk ondersteund kunnen worden bij eventuele vragen, signalen en/of klachten.

Met hartelijke groet,
Zorgbelang Drenthe



Jan van Loenen
Bestuurder-directeur