

RIS.7452

Beknopt verslag van de gezamenlijke commissie Samenleving en Bestuur, Middelen & Economie van de gemeenteraad Emmen op donderdag 11 februari 2016 vanaf 19.30 uur

Aanwezig:

Voorzitter	:	de heer H.A. Bos
Commissiegriffier	:	de heer F.W. te Winkel
Collegeleden	:	de heer C. Bijl, de heer B.R. Arends, de heer J. Otter, de heer R. van der Weide en de heer J. Bos
Verslaglegging	:	de heer D.P. Drolenga (Notuleerservice Mooi Werk)
De commissieleden	:	de heer J.C. Scheltens (VVD), de heer B. Hoeksema (Senioren Belang Noord), de heer G.H.H. Linnemann (Wakker Emmen), de heer G.J. Bijlsma (Wakker Emmen), mevrouw L.H. de Vries (Wakker Emmen), de heer J. van Wijk (Wakker Emmen), de heer R. Woltman (Wakker Emmen), de heer J. Beekhuis (Wakker Emmen), de heer H. Velzing (Wakker Emmen), de heer A.J. Sleeking (PvdA), de heer S. Özkan (PvdA), de heer D. van Dijken (CDA), de heer T.H. Gerth (CDA), de heer A.W.J. Schoo (DOP), de heer P.J. van der Vaart (GroenLinks), de heer M. Klompmaker (LEF!), mevrouw T.C. Hooegeveen (D66) en de heer H. Huttinga (ChristenUnie).

1. Opening en vaststelling agenda

Voorzitter H.A. Bos opent de vergadering om 19.30 uur en heet de aanwezigen welkom. De commissie stelt de agenda ongewijzigd vast.

2. Actuele mededelingen college/presidium: stand van zaken CVE/Atalanta en 3 D's

2A. Stand van zaken CVE/Atalanta

Wethouder Arends meldt dat het college in de tweede week van maart het laatste adviesrapport van ABC Nova behandelt. De bouw van Wildlands ligt nog steeds op schema. Wel is de heer Arends nieuwsgierig naar de activiteiten van raadsadviseur Twynstra Gudde.

Voorzitter H.A. Bos zal dit laatste meenemen in het presidium.

Wethouder Wilms vertelt dat ook de vijfde inspectie in november-december van de spuitbetonlaag op de wanden van de Hondsrugtunnel geen bijzonderheden gaf. Men is volop bezig met de herinrichting van de kruising Hondsrugweg-Ermerweg. B&W hebben de raad schriftelijk geïnformeerd over de maatregelen naar aanleiding van het onderzoek naar die kruising. Het college heeft besloten een tweede 'rechtsaffer' aan te leggen om de verkeersstroom vanaf parkeerterrein Schapenveenweg beter af te laten vloeien. De presentatie hiervan is in de maartcommissie, tegelijk met een informatiebijeenkomst over de aansluiting van de rondweg op de N34 en de verdubbeling van het N34-tracé Coevorden-Emmen. Aan het transferium Meerdijk worden geringe halteaanpassingen gedaan om het instappen te optimaliseren. De gemeente heeft een akkoord bereikt met het OV-Bureau over een buslijn van het transferium naar Wildlands en v.v. In januari is geconstateerd dat de bouwkundige gebreken in de parkeergarage Westerstraat door de weerscondities aan het verergeren zijn. Dit leidt niet tot onveilige situaties, maar ingrijpen is wel nodig. Strukton gaat a.s. maart de eerste herstelwerkzaamheden uitvoeren.

D66 las in de B&W-brief dat de situatie bij de kruising Hondsrugweg-Ermerweg met de tijdelijke statische verkeerslichten eind januari verholpen zou zijn. Wat is de status?

Wethouder Wilms antwoordt dat de aannemer het project vóór de opening van Wildlands af lijkt te kunnen ronden. Men is druk bezig met het oplossen van de weerstand en de aanleg van de rijstrook.

Wethouder Otter deelt mee dat heel hard wordt gewerkt aan o.a. het inrichtingsplan en kwaliteitsdocument rondom het mensenpark. 24 februari is een voorlichting om ideeën uit te wisselen over de beoogde culturele hotspot in het park. De verwachting is dat de gemeente in de loop van april de sleutel krijgt van DPE; in mei worden enkele basisvoorzieningen aangelegd om het park open te stellen vóór het zomerseizoen. In de loop van september gaat het park korte tijd dicht om de nodige vervolgingrepen te realiseren.

Burgemeester Bijl meldt dat na overleg met de theaterdirectie de raadsvergadering van 30 juni a.s. over de Kadernota in het Atlas Theater plaatsvindt.

2B. Stand van zaken drie decentralisaties

Wethouder J. Bos vertelt dat in aanvulling op het plan van aanpak rond de communicatie B&W een procesmanager willen aantrekken om continu de dienstverlening te toetsen, klachten te verhelpen en oorzaken te analyseren voor structurele verbeteringen. Deze functionaris stuurt met name op consistentie in de beantwoording van vragen door CJG, Zorgloket en college en de houding inzake de balans tussen de verordening en de medemenselijkheid en zoekt ook regelmatig contact met raadsleden, adviesraden, cliëntenorganisaties en zorgaanbieders. Het failliet van TSN lijkt aanstaande. Het college heeft een aanbod met als deadline 22 februari ontvangen van Stichting Familiehulp om het TSN-contract over te nemen. Eerst wordt dit aanbod bestudeerd met adviezen van een landsadvocaat en andere deskundigen. Continuïteit in de ondersteuning en eventueel behoud van de hulp voor dezelfde cliënten staan voorop. B&W komen nog met een raadsbrief.

VVD zag in de media dat overnames alleen plaatsvinden in gemeenten die een uurtarief van minimaal € 21 hanteren. In Emmen is het tarief lager en moet de gemeente eventueel fors bijbetalen.

Wethouder J. Bos antwoordt dat Emmen niet een echt uurtarief hanteert. De kosten zijn berekend op basis van een lumpsum per gebied. Maar het feit dat deze gemeente ook een aanbod kreeg, betekent impliciet dat zij aan de criteria van Familiehulp voldoet.

DOP vraagt of de gemeente nog van andere marktpartijen een aanbieding heeft gekregen.

Wethouder J. Bos heeft op dit moment alleen het aanbod van Familiehulp gekregen; aanvullende aanbiedingen worden uiteraard ook bekeken. Op vervolg op CDA-vragen hebben de weinige meldingen van homodiscriminatie volgens het COC wellicht te maken met de te weinig zichtbare homobeweging in Emmen. Daarom gaat het COC beginnen met voorlichting op enkele middelbare scholen en kijken of een jeugdontmoetingsgroep is op te richten, aan te sluiten bij Jimmy's e.a. Dat kan helpen bij bewustwording en leiden tot meer meldingen van discriminatie.

Wethouder Wilms is bezig met stroomlijnen van de processen rond het Actieplan Jeugdhulp. De achterstanden in de gegevensuitwisseling met zorgaanbieders is weggewerkt. In 2017 moet een vervolg komen op het inkooptraject van de jeugdhulp voor alle Drentse gemeenten. Bij de bestuurlijke verkenning hebben vijf gemeenten in Noord- en Midden-Drenthe besloten samen in te kopen. De andere zeven, waaronder Emmen, gaan door met de samenwerking; hierover volgt een B&W-brief. Uit ministerieel onderzoek blijkt dat de ouderbijdrage in de jeugd-GGz niet efficiënt is, zodat is besloten tot afschaffing met terugwerkende kracht per 1 januari jl. Een B&W-brief is onderweg.

3. Presentatie: n.v.t.

4. Spreekrecht: n.v.t.

5. Rondvraag

DOP haalt de klachten aan over de brieven en telefoontjes van Dokter Schoonmaak Organisatie (DSO) over kortingen van cliënten zonder voorafgaand gesprek. Dat zorgt voor veel onbegrip en zo communiceer je niet, meent DOP. De procesmanager kan dus volop aan de bak. De aanbieder is aansprakelijk voor goede uitvoering van de werkzaamheden. Heeft dit onvoldoende effect, dan

moet de gemeente aangesproken worden als resultaatverantwoordelijke. Volgens DOP komen er te veel klachten binnen. De wethouder wijt dit aan de aanbieder, maar wat gaan B&W zelf doen?

Wethouder J. Bos meldt dat DSO wel cliëntgesprekken wilde voeren, maar die op korte termijn niet mogelijk waren. B&W erkennen die gesprekken als juiste manier van communiceren en gaan ervan uit dat DSO zich aan die uitspraak houdt; uiteraard houdt het college de vinger aan de pols.

DOP meent dat DSO veel onrust zaait omdat de medewerkers alleen de mededeling mogen doen en niet in discussie mogen gaan vanwege landelijke richtlijnen. Waarom niet eerst een gesprek?

Wethouder J. Bos weet dat het management alle medewerkers heeft meegedeeld dat de zorgconsulenten de komende weken al alle klanten gaan bezoeken. Maar dat die gesprekken moet plaatsvinden is de wethouder het eens met de DOP.

Wakker Emmen vraagt zich af waarom niet beter nagedacht is over het vroegtijdig informeren van de zorgaanbieder over Monuta. Doelstelling is toch een schoon en leefbaar huis?

Wethouder J. Bos erkent dat dit verwarrend is. Hij wijst op de contractafspraken voor 2016 over een schoon en leefbaar huis. Complicerend is dat een bedrijf zijn personeel op uren aanstuurt en het CAK vraagt naar de zorg- en ondersteuningsuren van de cliënten om de eigen bijdrage te bepalen. In de commissie is afgesproken goed te monitoren wat er gebeurt en of op uren dan wel resultaten moet worden afgerekend: de urgentie is B&W dus bekend. De enquête onder cliënten plus fysiek onderzoek wees uit dat aan de voorwaarde schoon en leefbaar huis wordt voldaan.

Wakker Emmen ziet nog steeds te veel externe inhuur. Externen nemen ook relaties mee voor werk, die (ook) vaak van buiten de gemeente komen. Wanneer maken B&W serieus werk van het zoveel mogelijk aan lokale en regionale bedrijven gunnen? Zo is er een geval waarbij een bedrijfsrelatie het werk van lokale bedrijven, waaronder EMCO, conform een niet-overeenkomstige CAO heeft overgenomen. Is dit bekend bij B&W en wat gaan zij hieraan doen? Graag een overzicht van de inhuur derden in de tweede helft van 2015 met bedrijfsnaam, kosten en werkzaamheden.

Wethouder Otter is deze specifieke problematiek niet bekend. Er komen nog twee evaluaties naar de raad over de inhuur derden en het aanbestedingsbeleid. De heer Otter wil kijken of hij de opmerkingen van Wakker Emmen daarin kan meenemen; bij de commissiebehandeling van de evaluaties kan e.e.a. worden besproken. In dit stadium is niet in te schatten hoeveel tijd het kost het gevraagde overzicht samen te stellen en of de privacy van betrokken partijen in het geding is.

Wakker Emmen vraagt naar de termijn waarop de wethouder de vragen wél kan beantwoorden.

Wethouder Otter wil deze parallel laten lopen met beide evaluaties, die over niet al te lange tijd worden toegezonden.

6. Bespreken C-stukken: n.v.t.

7. Bespreken B-stukken

7A. Besluit begrotingswijzigingen 2016-1

Eerste termijn

ChristenUnie ziet dat in programma 9 € 60.000 wordt uitgetrokken voor een budgetsubsidie aan Stichting Trefpunt Zandpol. Als dekking dient de exploitatie, maar in de najaarsbegroting staat deze voorwaarde niet opgenomen. Voor het aangaan van huur- of andere relaties met wijk- en dorpspanden was slechts € 13.000 begroot.

D66 stemt in met deze begrotingswijzigingen. Men is benieuwd wanneer met de nieuwbouw van de dubbele gymzaal in Emmermeer wordt gestart.

LEF! ziet dat de ondernemingsvereniging beroep doet op de resterende promotiemiddelen voor de Centrumvernieuwing voor de opening van het theater. Is het niet mooier zo'n verzoek via het Evenementenfonds of Van Goede Grond te laten lopen?

PvdA is tevreden dat de bouw van de gymzaal in Emmermeer aanstaande is. De wethouder kennende zal de start daarvan, gelet op de PvdA-motie, ongetwijfeld ver vóór de zomervakantie zijn.

Reactie college

Wethouder Otter zegt dat er zowel een huurcontract als een budgetsubsidierelatie wordt aangegaan met Trefpunt Zandpol, beide voor € 60.000. Tot nu was er als historische erfenis een open subsidierelatie door het tekort te vergoeden; nu wordt de relatie aangepast aan andere wijk- en dorpshuizen door een vast budget te koppelen aan de activiteiten. In tegenstelling tot voorheen moet nu ook de pandhuur worden voldaan. In 2017 daalt zowel de huur als de subsidie, maar per saldo blijft het ongeveer gelijk.

Wethouder Arends zal het precieze aanvangstijdstip van de bouw van de gymzaal in Emmermeer schriftelijk nazenden. In het verleden zijn afspraken gemaakt om niet-ingezette CVE-gelden alsnog te benutten voor de middenstand ten behoeve van (pr-)activiteiten rond de oplevering van de CVE en dus niet uit andere budgetten.

Voorzitter H.A. Bos concludeert dat dit raadsvoorstel als A-stuk naar de raadsvergadering gaat.

8. Bespreken A-stukken

8A. Algemeen belang verklaring Mededingingswet

Eerste termijn

Wakker Emmen vindt de verklaring duidelijk. Belangrijkste gedragsregel is dat de gemeente dergelijke activiteiten wel mag aanbieden, maar in beginsel de integrale kostprijs moet berekenen – al geldt die niet voor elk onderdeel. Welke criteria gelden daarbij?

Ook **GroenLinks** vindt het stuk duidelijk. Is er sprake van valse concurrentie, nu er ook een camperplaats door een particulier wordt uitgebaat in Erica?

D66 kan zich vinden in het stuk. Vallen deze voor de gemeente niet-winstgevende activiteiten onder de Vpb, als ze feitelijk wél winstgevend zijn? En houdt de gemeente daar rekening mee?

ChristenUnie vindt het belangrijk dat de gemeente prudent met dit besluit omgaat.

Reactie college

Wethouder Otter zet uiteen dat bij activiteiten ten behoeve van het algemeen belang geen integrale kostprijs wordt berekend. Van de lijst uit 2014 zijn sporthalverhuur en andere activiteiten in dit stuk alsnog benoemd als ‘algemeen belang’. De camperplaats in Erica is nog niet definitief. Er is wellicht sprake van lichte concurrentie, maar de gemeente biedt alleen kale standplaatsen aan zonder sanitaire en andere voorzieningen – in tegenstelling tot in Erica en andere plaatsen. De gemeente brengt geen integrale kostprijs plus winstopslag in rekening, dus is er geen Vpb verschuldigd.

D66 oppert dat de Belastingdienst ‘algemeen belang’ anders kan interpreteren dan de gemeente.

Wakker Emmen begrijpt het antwoord van de wethouder, maar vraagt zich af wie op basis van welke criteria bepaalt dat iets ‘algemeen belang’ is. Bij verhuur van ligplaatsen worden wel kosten in rekening gebracht, maar bij camperplaatsen niet, terwijl het allebei algemeen belang betreft.

Wethouder Otter erkent dat het hier gaat om het legaliseren van wat in de loop van de jaren gegroeid is: ooit is bepaald dat de fietsenstalling gratis is, maar voor ligplaatsen wordt een vergoeding gevraagd. Soms lagen daar ook politieke keuzes aan ten grondslag.

Voorzitter H.A. Bos concludeert dat dit raadsvoorstel als A-stuk naar de raadsvergadering gaat.

9. Onderwerpen ter bespreking

9A. Brief college inzake ombudsfunctie sociaal domein (op verzoek van CDA, Senioren Belang Noord en Wakker Emmen)

Eerste termijn

CDA memoreert het verzoek in de motie bij de Begroting 2015 om een onafhankelijke ombudsfunctie als hulp bij klachten of conflicten tussen burger en gemeente in het sociaal domein. Het CDA ziet beide rapportages als goed evaluatiemoment, vandaar de agendering. In eerste instantie was de ombudsfunctie onvoldoende bekend, vandaar de verbeterpunten in de tweede rapportage met o.a. een informatiefolder. Door die folder in te sluiten bij beschikkingen is de bekendheid verder te vergroten. Volgens de rapportages is het in de praktijk niet helemaal gelukt het verschil tussen onafhankelijke cliëntenondersteuning, vertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en de ombudsfunctie goed uit te leggen. Ook hier kan de folder van waarde zijn. De ombudsfunctionaris vond zelf de opdracht al niet volledig duidelijk: dit moet in de nieuwe periode beter omschreven en afgestemd worden. Daarbij moet niet het proces of de procedure leidend zijn, maar het doel dat de kwetsbare burger die vastloopt ergens terecht moet kunnen om tijdig de benodigde zorg te krijgen. De ombudsfunctie kan hierin een goede rol spelen en moet, met wellicht ondersteuning van de procesmanager dienstverlening, knelpunten bij raad en college aan de kaak stellen. Graag verneemt het CDA hoe de andere fracties en de wethouder tegen de rapportages over ombudsfunctie aankijken.

Senioren Belang Noord ziet nog wel de nodige lacunes in beide, qua inhoud prima, rapportages, zoals het feit dat de terugkoppeling en indicatiestelling nog weleens te wensen over laten. Terwijl een goed gesprek al het halve werk kan zijn. De aanbevelingen zijn zeer behartigenswaardig en moeten een duidelijk vervolg krijgen op de door Zorgbelang aangegeven punten: daar kunnen het college en de ambtelijke organisatie niet omheen.

Wakker Emmen constateert dat bij de vele nieuwe Wmo-taken voor de gemeente het helaas een kwestie is van vallen en opstaan. De intentie moet zijn dat eenieder de zorg moet krijgen die hij of zij nodig heeft. Vanwege dat belang diende Wakker Emmen in najaar 2014 samen met CDA en SBN de motie in tot een onafhankelijke ombudsfunctie. Naast ondersteuning bij klachten of conflicten is die ook signalerend richting raad en college. Daarom het verzoek aan de wethouder om de raad adequaat in te lichten over beide rapportages van augustus en oktober jl. De raad kreeg hier pas januari jl. inzage in. De fractie (h)erkent de inhoud en de aanbevelingen van de ombudsfunctionaris, die aansluiten op de feedback van maatschappelijke partijen. De fractie heeft hierin ook de raad meegenomen met bijdragen over voorlichting, communicatie en wijze van inkoop met bijbehorende nadelen. Wat hebben B&W hiermee gedaan en wanneer komt het concrete verbeterplan? De procesmanager kan met de raad praten, maar dat gebeurt al een paar jaar. Het is voor vervolgcacties beter dat alle signalen op één verzamelpunt uitkomen. Graag meer bekendmaking van de ombudsfunctionaris door zowel B&W als de functionaris zelf, die meer zicht- en benaderbaar moet zijn, bijvoorbeeld via het gemeentelijke spreekuur.

VVD ziet in de B&W-brief dat in januari geëvalueerd wordt en de heldere aanbevelingen worden meegenomen – waar de fractie achter staat. Is de beoogd procesmanager ook een van de aanbevelingen? De collegebrief is wat aan de late kant, maar ook weer vroeg want de vervolgcacties van het college op de evaluatie in januari zijn nog niet bekend.

PvdA sluit zich helemaal aan bij de aanbevelingen en de door het CDA genoemde functies die van belang voor een goede dienstverlening. Het huidige systeem omvat: een indicatiestelling waartegen bezwaar kan worden gemaakt, een besluit over hulp waartegen bezwaar en beroep openstaat, er zijn klachtenfunctionarissen en hulpverleningsinstanties, de spoedeisendheid van rechtsgang via het kort geding, de nationale ombudsfunctie, de lokale ombudsfunctie, procesmanager dienstverlening en een vertrouwenspersoon. Ziet de burger door deze bomen het bos nog? De evaluatie moet dus ook over dit systeem gaan. Dus: wat wil Stichting Zorgbelang dat de gemeente eigenlijk gaat doen?

DOP informeert of B&W de aanbevelingen van de ombudsfunctionaris overnemen. De fractie vindt dat niet alle werkzaamheden bij die functie horen. Deze moet worden gebaseerd op de Awb titel 2 'klachtenbehandeling door een ombudsman', die de raad instelt en beëdigt.

GroenLinks kan zich ook vinden in de aanbevelingen in de heldere rapporten. De fractie schrikt wel van het weigeren of niet-doorgaan van enkele keukentafelgesprekken. Die moeten altijd gevoerd worden: de gemeente beslist mét en niet over mensen. Het bijsluiten van een informatiefolder over de ombudsfunctie bij een beschikking is een heel goede suggestie.

De **LEF!**-fractie kan zich eveneens in de aanbevelingen vinden. Voor cliënten zijn er inderdaad te veel loketten om problemen met de zorg kenbaar te maken: dit maakt het onderscheid zeer lastig.

D66 vraagt zich af of de ombudsfunctie nog nodig is, gezien de aanstelling van de procesmanager. Het contract is aangegaan tot 1 april a.s. en de evaluatie heeft al in januari plaatsgevonden: daar is de fractie heel benieuwd naar. Het eerste rapport meldt twee ombudstaken: meld- en doorverwijspunt versus klachtenbehandelaar. Klopt dit wel gezien de opsomming van het CDA? Meerdere observaties baren D66 zorgen, zoals het gebrek aan terugkoppeling over de afhandeling van meldingen, ondanks de doorverwijzing naar behandelende ambtenaren. Dit laatste kan niet: is dit inmiddels aangepakt? Hoe werken de ombudsfunctionaris en de gemeente op dit moment samen? De aanbevelingen lijken soms open deuren, maar zijn daarom niet minder verontrustend. Is het spreekuur nog wel nodig bij al die andere loketten? De aanbeveling om ervaring en kennis van inwoners te gebruiken is wat bevreemdend. Hoe deskundig zijn zij dan?

ChristenUnie meent dat achteraf gezien de raad betere kaders had moeten meegeven aan de ombudsfunctie: heeft de raad daar überhaupt wel goed over nagedacht? Ook is kennelijk te weinig publiciteit hieraan gegeven. Korthedshalve luidt rapportage 1 'geen terugkoppeling' en 2 'de ombudsfunctionaris doet het zelf'. Beide zijn niet de bedoeling. Dit ondersteunt het PvdA-betooog over het woud aan 3D-loketten. Uit de aanbevelingen blijkt dat er beter moet worden afgestemd, beter opgevolgd, oplossingsgerichter gewerkt en duidelijker gecommuniceerd: hier kan de procesmanager een rol bij spelen. Ten slotte is de ChristenUnie benieuwd naar de evaluatie.

Reactie college

Wethouder J. Bos had voor oktober een afspraak staan met Zorgbelang. Maar door ziekte van de directeur is die verzet naar eind november, waarna de collegebrief begin december naar de raad ging. B&W hebben de motie inzake de ombudsfunctie volledig overgenomen. Het klopt dat er veel meer loketten zijn. In de aanloop bleek het definiëren van de ombudstaken een lastige puzzel, maar de meerwaarde zit in de onafhankelijkheid ten opzichte van alle partijen. Dit geldt niet voor de procesmanager dienstverlening, die in dienst van en namens de gemeente werkt. Uiteraard is regelmatig afstemming tussen procesmanager en ombudsfunctionaris noodzakelijk. Wethouder J. Bos viel uit de evaluatie van 1-2 weken geleden op dat er weinig van de ombudsfunctionaris gebruik is gemaakt: dit ligt niet alleen aan onbekendheid, maar de functie moet in het aanloopjaar verder groeien. Gezien de onafhankelijke rol is het lastig om de gemeente de pr te laten verzorgen; een onafhankelijke folder bij beschikkingen is wel een goede suggestie. De ombudsfunctie is een goed initiatief, al moet die nog groeien en moeten er onderzoekstaken op grond van klachten in het contract komen. B&W heeft enkele aanbevelingen al opgepakt richting communicatie, de PGB's en de keukentafelgesprekken. Met de laatste gaan de toegangsteams zich meer inhoudelijk bezighouden. Met de input van deze commissie is de evaluatie af te ronden, die vervolgens naar de raad gaat.

ChristenUnie oppert een soort statuut voor de ombudsfunctionaris om vandaaruit te opereren.

Mevrouw Damhoff (onafhankelijk zorgombudsfunctionaris St. Zorgbelang Drenthe) denkt hierbij aan een reglement of werkprocedure. Dat gaat een eind richting de Awb: dit lijkt een goed

idee omdat de functie duidelijker wordt. Met ‘ervaringsdeskundigen’ doelde zij op de praktijkervaring van cliënten met hun eigen situatie en met welke partijen zij in aanraking komen. Soms bekijken indicatiestellers de medische geschiedenis niet, terwijl dat wel essentieel kan zijn: deze lacune komt ondeskundig over op de klanten. De samenwerking tussen mevrouw Damhoff en de gemeente na een melding loopt nu veel beter. Het CDA wil niet procedures, maar goede zorg als einddoel. De ombudstaken hebben daarmee te maken en het onderscheid tussen melding en klacht. Bij meldingen neemt mevrouw Damhoff contact op met gemeente en zorgaanbieder en koppelt dat terug naar de cliënt in zijn of haar zelfredzaamheid. Soms verdwijnt daarbij de klacht naar de achtergrond, in andere gevallen moet zij de cliënt doorverwijzen naar gemeente of zorgaanbieder. Lost dat niets op, dan komt de zaak terug bij mevrouw Damhoff in haar tweede rol als klachtenbehandelaar.

CDA vraagt of zij het voor haar rol terecht vindt dat meldingen bij haar terechtkomen?

Mevrouw Damhoff zegt dat de gemeente die keuze heeft gemaakt; zij moet als ombudsfunctionaris die opdracht uitvoeren.

Wethouder J. Bos vult aan dat de ombudsfunctie zich verder moet ontwikkelen: in meldingen en klachten patronen moet herkennen, daar de gemeente op aanspreken en eventueel onderzoek doen. Hiervoor is aanscherping van de opdracht nodig, bijvoorbeeld via een statuut. Daarbij is er wel wat voor te zeggen dat de ombudsfunctionaris ook aan de gemeenteraad rapporteert, maar dan moet de raad wel aangeven hoe zij zich dat voor zich ziet.

Tweede termijn

ChristenUnie lijkt de wijze waarop de ombudsfunctie is opgetuigd, juist. Formele aanstelling en beëdiging van de functionaris door de raad kunnen net als de Nationale Ombudsman met een meer formele en onafhankelijke statuur. Zorgvuldige vastlegging van de ideeën hierover van zowel mevrouw Damhoff zelf als de raad is daarbij gewenst.

D66 beluistert dat de ombudsfunctie wordt voortgezet, met inkadering of aanscherping. Kan het ook een taak van de ombudsfunctionaris zijn om zichzelf overbodig te maken? Dat kan het geval zijn als de werkwijze wordt verbeterd van de vele andere instanties die zich met klachten en conflicten bezighouden. Zorgbelang stuurt zijn nota's naar de gemeente: hoe onafhankelijk is de ombudsfunctie dan nog? En hoe wil mevrouw Damhoff de ervaringsdeskundigheid van cliënten gebruiken?

GroenLinks denkt dat de voorgestelde formalisering de ombudsrol nog onafhankelijker kan maken. Men is blij met het impliciet overnemen van alle aanbevelingen in de evaluatie. Ook prettig dat de samenwerking tussen gemeente en ombudsvrouw beter loopt. Geldt dat ook voor de zorginstelling?

CDA ziet in de discussie de rechtvaardiging van de agendering en is blij dat de wethouder de ombudsfunctie lijkt te willen doorzetten. Ondanks de vele bomen in het bos blijft het belangrijk dat burgers die vastlopen in procedures, ergens aan de bel kunnen trekken. Een folder bij de beschikking zal helpen tot meer bekendheid van de ombudsfunctie en –taken.

PvdA sluit zich aan bij de bijdrage van de ChristenUnie over het formaliseren en onafhankelijker maken van de ombudsfunctie en het belang dat het CDA hecht aan een plek waar cliënten met problemen terecht kunnen. Gezien het woud van instanties is ook de vraag belangrijk hoe de ombudsfunctie van de zorg zich verhoudt tot die van de Rekenkamer. Vóór de formalisering is er dus nog meer werk te verzetten.

Wakker Emmen benadrukt dat cliënten in conflictsituaties moeten kunnen rekenen op professionele en onafhankelijke ondersteuning: vandaar het belang van de ombudsfunctie. De

fractie kan zich gezien de controlerende rol van de raad op het Wmo-beleid aansluiten bij de door de andere fracties gedane verzoeken.

Senioren Belang Noord hoorde veel overeenkomsten in de fractiebetogen. Men benadrukt de onafhankelijkheid van de ombudsfunctie, heeft vertrouwen in het samenspel tussen mevrouw Damhoff, college en raad en is voorts verheugd over de reactie van de wethouder om de ombudsfunctionaris kritisch te laten kijken naar de procedures en de werkwijze van de ambtelijke organisatie. Aan de laatste schort volgens SBN nog wel het nodige.

VVD vindt dit een goede discussie. Ook goed dat de wethouder de meningen van de commissie meeneemt in de evaluatie. Wellicht had het college vanwege dat belang dit onderwerp ook zelf kunnen agenderen. Nu bleef het bij een schriftelijke mededeling over de evaluatie. Wellicht is daar op een nader moment nog over te spreken met de raad, zoals over de formalisering e.d.

Reactie college

Wethouder J. Bos wil als resultante van deze vergadering de ingebrachte punten meenemen in de evaluatie om met de formalisering via bijvoorbeeld aanstelling door de raad te komen tot meer aanscherping en onafhankelijkheid, ook ten opzichte van het college. De heer J. Bos denkt dat dit bijdraagt tot verdere versterking van de ombudsfunctie.

Mevrouw Damhoff wil vooral bewerkstelligen dat de zorgaanbieder in gesprekken met de cliënten van hun ervaringsdeskundigheid leert.

D66 vraagt of naar aanleiding van de evaluatie een goed rapport wordt gemaakt en de wethouder daarmee terugkomt in de commissie.

Wethouder J. Bos bevestigt dit, maar een goed rapport hoeft geen lijvig rapport te zijn.

Als redelijk pragmatische partij had **D66** ook niet om een lijvig rapport verzocht.

Voorzitter H.A. Bos stelt vast dat dit punt in voldoende mate besproken is.

9B. Brief college inzake resultaten onderzoek 'WaarStaatJeGemeente – Beleidsthema's 2014' *(op verzoek van de ChristenUnie)*

Eerste termijn

ChristenUnie hoopt op respons op de drie discussiepunten. De fractie beoogt geen nieuwe reorganisatie of modellen, maar wil het managementteam behoeden voor schijntevredenheid op basis van kloppende processen, die afwijken van ervaringen van ambtenaren en burgers. Kernitem is eerlijke zelfreflectie: het MT moet overleggen met gezichtsbepalende medewerkers en inwoners over zaken die voor verbetering vatbaar zijn, zoals de attitude van uitvoerende medewerkers via de trits coaching-functioneren-beoordeling. Het onderzoek geeft voldoende concrete aanknopingspunten. In de B&W-brief staat managementtaal als 'De klant wordt niet voldoende meegenomen in het proces'. Dit moet zijn: 'De klant wordt niet *góéd* meegenomen in het proces.'. Immers, de cijfers bevestigen dat en dit past een oprechte en geloofwaardige overheid.

Wakker Emmen vindt klanttevredenheidsonderzoeken zinvol, zeker met een nulmeting om toekomstige ontwikkelingen aan af te meten. Het niet-halen van achten of negens wordt niet direct veroorzaakt door de kwaliteit van de dienstverlening: die is erg breed en de meeste burgers krijgen met een klein onderdeel te maken. De resultaten blijven daardoor altijd binnen een bepaalde bandbreedte; hoger dan een 6,5 en 7 zit er niet in. De optie 'weet niet' wordt veel gebruikt en slechts 40% van de respondenten heeft het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente. De overige 60% is evenmin representatief. Overlast en hulpvaardigheid van burens beïnvloeden het cijfer voor woon- en leefklimaat; de vraag is of de gemeente daar invloed op heeft in deze verhardende maatschappij. Al met al zijn de resultaten niet waterdicht, maar het onderzoek is een hulpmiddel om zaken te signaleren. Wel steunt de fractie het oppakken verbeterpunten. Zien B&W

directe aanleiding om iets aan de dienstverlening te veranderen? Niets doen, twee jaar afwachten en dan getallen vergelijken is te afwachtend. Vergelijking met andere gemeenten is alleen zinvol bij voldoende aantal gemeenten en als overal dezelfde onderzoeksvragen worden gesteld. Bovendien is de tevredenheid in Emmen belangrijker dan de competitie aangaan met andere gemeenten.

VVD is verrast door de conclusies van Wakker Emmen die de VVD niet heeft zien staan. Men haalt in feite het hele rapport onderuit. Er hoeft dus geen vervolgonderzoek te komen?

Wakker Emmen wil het als tool gebruiken ter signalering van positieve of negatieve wendingen in deelresultaten. Vraag is bovendien of het cijfer 5,5 net zo te wegen is als op school, omdat een 10 sowieso niet haalbaar is. Vergelijking tussen twee perioden kan wel degelijk meerwaarde hebben. Maar meerdere positieve punten over de dienstverlening eindigen gemiddeld met *'De medewerker verraste mij niet aangenaam met de service.'*: dat spreekt elkaar tegen en is niet waterdicht.

VVD wijst erop dat in deze redenering 0,2 punt verschil in het volgende onderzoek wederom niet maatgevend kan zijn. Het gaat om het algemene beeld en dat is er goed uit te halen dankzij het grote aantal respondenten. Door ervan uit te gaan dat de score toch niet meer dan een 7 kan worden, acht Wakker Emmen elke verbetering bij voorbaat kansloos.

PvdA ziet vooral een 'zesjesrapport', dus 'op het randje'. Maar zij bevestigt de mening van B&W dat vergelijken lastig is. Minder relevant is de vergelijking met andere gemeenten: het gaat om verbetering van de eigen dienstverlening en Emmen heeft geen invloed op andere gemeenten. Bij de relatie burger-gemeente wordt geen enkele stelling gemiddeld negatief gewaardeerd, tegelijk is de score slechts 5,6. Schijnbaar is verbetering dus over de hele linie mogelijk. Voorts zijn er pluspunten die ook gecommuniceerd moeten worden. Wel jammer dat het onderzoek nog dateert van eind 2014, dan zijn verbeteringen pas over geruime tijd te meten. Het college moet daarom ambities uitspreken met concrete deeltijfers en hierop sturen.

CDA is erg blij met de deelname aan dit onderzoek, maar door de andere methodiek wordt de vergelijking met voorgaande jaren of andere gemeenten wel een stuk lastiger. De fractie kan zich vinden in de aandachtspunten per thema en dat B&W die als acties oppakt. Vanwege de nieuwe methodiek is het essentieel om in de nieuwe burgerpeiling in 2016 vergelijkende scores van andere gemeenten te betrekken. Tot slot: de Erasmus Universiteit stelt vast dat de inwoners van Emmen bij de gelukkigste mensen van Nederland horen. Daar past geen zesje bij, maar een 8 of 9. Die drijven tussen de letters door ook wel boven in het rapport, maar je moet de scores niet al te cijfermatig benaderen: *'Ik voel me thuis in deze buurt'* en *'Ik zou niet zo gauw weggaan uit deze buurt'* scores immers een 8,2 resp. 8,0. Dus Emmen doet het prima en dat wordt alleen maar beter, gezien de ervaringen met de Centrumvernieuwing en het Atalantaproject.

D66 kwalificeert de resultaten als 'het kon minder.' B&W geven goede suggesties in hun brief. D66 beaamt dat Emmen boven het zesjesrapport moet uitstijgen, maar Emmen moet dat vooral op de eigen scores betrekken, niet op die van andere gemeenten. 29% van de ondervraagden voelt zich financieel belemmerd: dat is zorgwekkend en daar moet de gemeente mee aan de slag. Ook springt positief eruit dat 80% zich zelden of nooit eenzaam voelt. Opvallend dat slechts 10% resp. 30% verwacht dat de gemeentelijke inzet voor meer burgerparticipatie aan de maatschappij, relevant is. De raad maakt zich daar heel druk om, maar blijkbaar boeit het de burger niet zo heel veel. Net als het CDA verwacht D66 dat de scores in 2016 richting de 9 gaan.

CDA ziet heel andere eenzaamheidscijfers in onderzoeken van de provincie en de GGD. Die zal de fractie binnenkort toelichten tijdens de informatiebijeenkomst over dit thema.

DOP wil ook stellingen kiezen bij 'Zorg en welzijn', omdat dat thema van belang is. Ook wil men weten wat buurtbewoners kunnen en willen: dat wordt niet goed duidelijk. De DOP mist een omschrijving van de privacyregels. Wellicht is dat bij vervolgonderzoeken mee te nemen. Voor het overige kan de fractie zich vinden in de toegepaste onderzoeksmethode.

VVD ziet een hele diversiteit van zesjes, maar ook flink wat positieve uitschieters. De nieuwe meetmethode draagt eraan bij om verschillen bij vervolgonderzoeken en de gevolgen voor ‘de lerende organisatie’ beter te kunnen zien. Bij de tevredenheid over de eigen organisatie is ook een goede score geen reden om achterover te leunen. Los van betere scores dan zesjes acht de VVD een betere dienstverlening in Emmen veel belangrijker dan de vergelijking met andere gemeenten.

LEF! vindt zesjes maar middelmaat. Essentieel is een uitstekende relatie burger-gemeente en dat moet de gemeente ook aan de burger laten zien. De fractie stemt in met de goede verbeteringsuggesties en stelt daarbij de communicatie met de inwoners voorop.

GroenLinks vond de totaalscore van 5,6 wel erg slecht: er is nog veel ruimte voor verbetering. Maar het is ook subjectief: was er meer mogelijk geweest, dan ben je teleurgesteld. Maar was dit het maximale, dan ben je er juist blij mee. De resultaten zijn moeilijk te vergelijken met eerdere onderzoeken, maar leveren wel quick wins op voor de managers. In het vervolgonderzoek hoeft de eindscore niet meteen een 8 te zijn, als er maar groei zit in de kwaliteit van de gemeenteprocessen van Emmen zelf: dat is belangrijker dan de vergelijking met andere gemeenten.

Senioren Belang Noord sluit zich aan bij de betogen van met name CDA en VVD. Voor de relatie burger-gemeente bij ‘Zorg en welzijn’ is gemiddeld 5,9 gewoon laag. Daar is nog een hele slag te maken. Het groeimodel is in de nieuwe systematiek te verweven. Op blz. 8 zijn er splitsingen bij ‘Zorg en welzijn’ naar opleiding en leeftijd: ook daar heeft liefst 35% geen mening, terwijl de gemeente streeft naar adequate communicatie met de burger. Emmen scoort op Waarstaatjegemeente.nl niet zo afwijkend van andere gemeenten, dus dat is ook weer te zien als een verdienste.

Reactie college

Wethouder J. Bos erkent dat de scores laag ogen, maar die moet men wel in het juiste perspectief zien. Het onderzoek is al van eind 2014; daarin zitten de acties die in dat jaar waren uitgezet en de resultaten zijn dus niet actueel. Dat geldt evenmin voor de waardering in de rubriek ‘Zorg en welzijn’, die nog vóór de invoering van de 3 D’s is afgegeven. Anderzijds leveren andere benchmarks, zoals de Klantencontactmonitor, afwijkende scores op. Bovendien is dit de eerste meting volgens de nieuwe systematiek, die vragen oproept: 13 onderdelen leveren een behoorlijke score op, maar één algemene vraag valt negatiever uit. De vraag is waar de nadruk moet liggen. Bij het ene onderdeel schieten de cijfers fors op en neer, bij een ander moet men hemel en aarde bewegen om ééntiende punt meer te scoren. Niettemin zijn er tendensen uit af te leiden die ook als actiepunten in de collegebrief staan. De volgende meting is eind dit jaar, dan is te bezien hoe de nieuwe systematiek uitpakt. B&W willen zich daarom in plaats van op cijfers liever vastleggen op inhoudelijke ambities.

Tweede termijn

ChristenUnie betreurt dat de cijfers ‘prettig’ gemasseerd zijn, vooral door de fractie van Wakker Emmen – in tegenstelling tot haar oppositietijd. Dat terwijl het de bedoeling was een prikkel te geven om op onderdelen meters te gaan maken. Wel blij is de fractie dat het rapport een signalerende functie heeft, anders was het weggegooid geld. Vreemd dat veel fracties niet willen vergelijken met andere gemeenten, terwijl dat op andere beleidsterreinen wel gebeurt. De opmerkingen van de wethouder geven aanknopingspunten voor de toekomst. De ChristenUnie hoopt wel dat het college die met name toespitst op ‘meer van de samenleving en een andere overheid’.

Voorzitter H.A. Bos stelt vast dat dit punt in voldoende mate besproken is.

10. Vaststellen verslag vorige vergadering

10A. Vaststellen notulen commissie Samenleving van 12 januari 2016

Wakker Emmen verzoekt de spreker op blz. 2, vlak vóór agendapunt 3, wethouder Bos, te vervangen door wethouder Arends.

10B. Vaststellen notulen gezamenlijke commissie Wonen & Ruimte en Bestuur, Middelen en Economie van 14 januari 2016

Geen opmerkingen.

Voorzitter H.A. Bos stelt vast dat beide verslagen met de wijziging voor de notulen van 12 januari 2016 worden goedgekeurd onder dankzegging aan de notulisten.

11. Ingekomen stukken vanuit het college/presidium

DOP wil graag stuk 11D agenderen voor de volgende commissie en zal de motivatie aanleveren.

12. Brief Regionaal Werkbedrijf Drenthe inzake realisatie afspraakbanen

Geen opmerkingen.

13. Sluiting

Voorzitter H.A. Bos sluit de vergadering om 21.35 uur onder dankzegging.