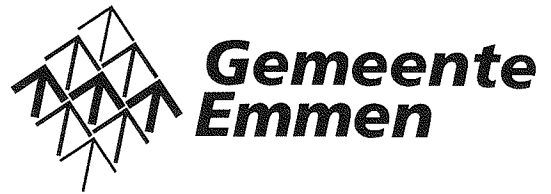


Raadhuisplein 1  
7811 AP Emmen  
t. 14 0591  
f. 0591 685599

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     | uw kenmerk | bijlage | behandeld door    | BSN |
| 21.000009       |            |         | E.H. Huisman      |     |
| datum           | telefoon   | fax     | e-mail            |     |
| 13 januari 2021 | 14 0591    |         | gemeente@emmen.nl |     |

Onderwerp  
Inzet van de ombudsman sociaal domein en kwaliteitsmeting schoonmaakondersteuning

Geachte leden van de raad,

Middels bijgaande brief willen we uw zienswijze vragen over twee zaken, te weten de inzet van de ombudsman sociaal domein en de kwaliteitsmeting schoonmaakondersteuning. We vragen om uw zienswijze omdat beide zaken mede op initiatief van de raad tot stand zijn gekomen en we er waarde aan hechten u hier goed in mee te nemen.

### **Inzet ombudsman Sociaal Domein**

Sinds 2015 is de ombudsman Sociaal domein in Emmen actief. De ombudsman is op verzoek van de raad ingesteld.

De Ombudsman sociaal domein is er voor de inwoners van Emmen die vragen hebben, advies nodig hebben of moeilijk hun weg kunnen vinden in procedures en regels op basis van deze wetten. De Ombudsman sociaal domein probeert de inwoner die zich meldt met een vraag verder te helpen door advies of informatie te geven. Daarnaast kan de Ombudsman bij een concrete klacht onderzoek doen naar het hoe en waarom van de klacht. De Ombudsman sociaal domein heeft ook een signalerende functie. Op basis van de meldingen, klachten en de gesprekken die hij heeft met inwoners van Emmen of personen met een rol binnen het sociaal domein, kan hij een signaal afgeven of een aanbeveling doen aan de betrokken organisatie(s). De Ombudsman sociaal domein opereert onafhankelijk van de gemeente of aanbieders van zorg en ondersteuning in de gemeente Emmen en stelt zich onpartijdig op bij klachten of in het kader van een onderzoek. Wel zal de Ombudsman steeds de belangen van de inwoner benoemen en onder de aandacht brengen. Ten gevolge van bezuinigingen is sinds 2020 onvoldoende ruimte voor het uitvoeren van kwalitatief onderzoek. Jaarlijks brengt de ombudsman een rapport uit met zijn bevindingen aan het college.

De afgelopen periode heeft de ombudsman geconstateerd dat zijn inzet steeds minder wordt gevraagd. Er komen minder klachten binnen en minder inwoners vragen om advies. De ombudsman heeft aangegeven dat zijn werkzaamheden op dit moment minder zijn dan initieel werd beoogd en dat dit reden kan zijn tot heroverweging van de taken. Door de beperkte inzet zijn er mogelijkheden deze ruimte op een andere manier in te zetten. Hierbij denken we bijvoorbeeld aan het uitvoeren van



cliëntondersteuning (voor gezinnen met multiproblematiek) of het uitvoeren van kleinschalige onderzoeken. Kerntaak van de ombudsman blijft het bieden van ondersteuning aan inwoners bij vragen en klachten. De ruimte die ontstaat door het verminderde aantal vragen en klachten kan flexibel worden ingezet.

Voorstel: De vrijgekomen ruimte voor de inzet van de ombudsman Sociaal Domein te gebruiken ter bevordering van de dienstverlening in het sociaal domein zoals bijvoorbeeld cliëntondersteuning of kleinschalig onderzoek. De precieze invulling zal nader worden afgestemd en uitgewerkt in overleg met de ombudsman.

#### **Kwaliteitsmeting schoonmaakondersteuning.**


Ieder jaar voert SDO-support het kwaliteitsonderzoek schoon en leefbaar huis uit. Dit is onderdeel van de contracten schoonmaakondersteuning en begeleiding. Doel van de onderzoeken is om een vinger aan de pols te kunnen houden en te kunnen sturen op de resultaten indien nodig.

De uitkomsten van het onderzoek zijn al een aantal jaren achtereen goed. We zien nu via meerdere signaleringsinstrumenten dat de tevredenheid over een langere periode goed en stabiel is en dat we hier grip op hebben (bijvoorbeeld aantal bezwaren, signalen vanuit adviesraden en de ombudsman Sociaal Domein en het jaarlijkse Wmo-tevredenheidsonderzoek). Hierdoor komt de vraag naar voren of de resultaten die het jaarlijkse onderzoek oplevert, op wegen tegen de kosten van het onderzoek. Gezien de huidige constantheid van de kwaliteit van schoonmaakondersteuning denken wij dat een lagere onderzoeksfrequentie de kwaliteit voldoende waarborgt.

Voorstel: De frequentie van het kwaliteitsonderzoek schoon en leefbaar huis te verlagen van eenmaal per jaar naar eenmaal per twee jaar.

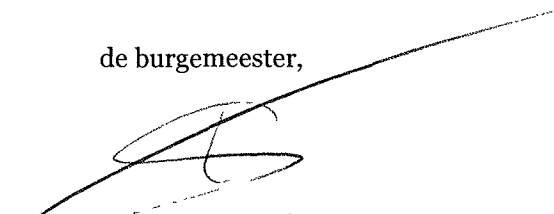
Wij verzoeken het presidium deze brief actief te agenderen in de raadscommissie Samenleving van februari aanstaande om hierover met de commissieleden van gedachten te wisselen.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van Emmen,  
de gemeentesecretaris,



M. Plantinga-Leenders

de burgemeester,



H.F. van Oosterhout