

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de commissie Samenleving

Datum 13 oktober 2016
Ons kenmerk 2016/465060
Contactpersoon ECM Kingma
Doorkiesnummer 023-5113042
E-mail ekingma@haarlem.nl
Onderwerp motie Onderzoek aansluiting bij de Gemeentelijke Ombudsman

Geachte leden van de commissie Samenleving,

In de raadsvergadering van donderdag 21 april 2016 heeft de raad de motie 'Onderzoek aansluiting bij de Gemeentelijke Ombudsman' aangenomen. In de motie wordt aan het college verzocht om de mogelijkheden te onderzoeken van aansluiting van Haarlem bij de gemeenschappelijke regeling 'Gezamenlijke Ombudsman metropool Amsterdam' per 1 januari 2018.

In deze brief informeer ik u over de stand van zaken omtrent de afdoening van deze motie.

Mijn onderzoek bestaat eruit dat ik contact heb gezocht met de gemeentelijke ombudsman van de metropool Amsterdam en reeds aangesloten gemeenten naar hun ervaringen heb gevraagd. Daarnaast heb ik mij verdiept in hoe de klachtbehandeling in het sociaal domein in de praktijk verloopt. Ook heb ik een afwegingskader opgesteld waarin, aan de hand van een aantal criteria, de voor- en nadelen van de Nationale ombudsman versus de gemeentelijke ombudsman op een rijtje worden gezet. Denk aan aspecten als kosten, efficiency, lokale betrokkenheid, onafhankelijkheid en lerend vermogen.

Mijn bevindingen zal ik met u delen en voorzien van een advies. Voordat ik dat doe, wil ik graag de resultaten afwachten van het onderzoek dat de Nationale ombudsman op dit moment uitvoert naar de klachtbehandeling in het sociaal domein. De Nationale ombudsman vraagt alle 283 bij hem aangesloten gemeenten, waaronder Haarlem, hoe zij omgaan met inwoners die klagen over zorg, jeugdhulp en begeleiding naar werk. De ombudsman onderzoekt ook hoe gemeenten de behandeling van klachten hebben geregeld en welke afspraken zij hebben met contractpartners zoals zorgaanbieders. Het is de tweede fase van het onderzoek van de ombudsman naar het sociaal domein. In de eerste fase van zijn onderzoek heeft de ombudsman de ontvangen klachten en signalen geanalyseerd en gesproken met de verantwoordelijke ministeries en belangenorganisaties. In deze tweede fase kijkt



Haarlem

2

hij naar de dienstverlening van gemeenten, bijvoorbeeld op de punten laagdrempeligheid, oog voor maatwerk en persoonlijk contact.

Ik stel er prijs op om de bevindingen uit dit onderzoek te betrekken bij mijn advies voor afdoening van de motie, nu de motie in belangrijke mate is ingegeven door de zorg van de raad of inwoners van Haarlem hun weg in het sociaal domein kunnen vinden en waar zij daarin vastlopen.

Ik verwacht dat de Nationale ombudsman zijn bevindingen eind dit jaar zal kunnen presenteren. U kunt daarna mijn advies over de motie verwachten. Dit advies is in ieder geval ruimschoots op tijd voor een beslissing over het al dan aansluiten bij de gemeentelijke ombudsman per 1 januari 2018.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

J. van Spijk