

<b>Doel</b>	<b>Informereren</b>		
Onderwerp	Stand van zaken behandeling motie onderzoek aansluiten bij Gezamenlijke Ombudsman metropool Amsterdam		
Portefeuilleonderdeel	Klachtbehandeling		
Agendaoverleg	Burger/bestuur		
Afdeling	Juridische zaken	Auteur	Roos Hermans
E-mail	rhermans@haarlem.nl	Telefoon	023 – 511 4693
Vooroverleg met	Else Kingma, juridisch controller, Piet Haker, programmamanager sociaal domein		
Vergadering	9 juli 2018		
Voorgeschiedenis	21 april 2016		

**Kerninhoud/  
Samenvatting:**

In de commissie Samenleving van 21 juni 2018 is bij de bespreking van de Wmo-verordening de gemeentelijke klachtbehandeling aan de orde geweest. Daarbij is gevraagd naar het vervolg op de motie die oproept om de mogelijkheden te onderzoeken tot aansluiting bij de Gezamenlijke Ombudsman metropool Amsterdam te onderzoeken (motie 21 april 2016). Toegezegd is door de desbetreffende wethouder om dit te onderzoeken. Aangezien een eventuele aansluiting bij de Ombudsman van de metropool Amsterdam een overstap op alle gemeentelijke beleidsterreinen zou betekenen en de gemeentebrede klachtenbehandeling onder de portefeuille van de burgemeester valt, wordt de vraag over het vervolg op deze motie in deze staf aan de burgemeester voorgelegd.

In de brief van 13 oktober 2016 is de commissie Samenleving geïnformeerd over de stand van zaken rond de afdoening van bedoelde motie( Bijlage 1). Hierbij is aan de commissie voorgelegd om de resultaten uit het onderzoek van de Nationale ombudsman naar de klachtbehandeling in het sociaal domein af te wachten. Op 2 maart 2017 heeft de Nationale ombudsman het onderzoeksrapport opgeleverd (bijlage 2). In dit rapport concludeerde de Nationale ombudsman dat ‘burgers nog te onvoldoende weten waar, wanneer en hoe zij hun problemen over zorg etc. kunnen melden.’

Op 27 november 2017 heeft de Nationale ombudsman een werkbezoek afgelegd aan Haarlem. Hij heeft toen met de burgemeester gesproken



over de zichtbaarheid van de Nationale ombudsman in de lokale klachtbehandeling, alsmede zijn visie op een effectieve klachtbehandeling, in het bijzonder in het sociaal domein en daarbij mede doelend op de zogenoemde informele aanpak. Na dit werkbezoek heeft de Nationale ombudsman een en ander bij brief nog eens verwoord (bijlage 3) en het aanbod gedaan om workshops binnen de gemeente Haarlem aan te bieden - waaronder ook de raad - en om in samenspraak met Haarlem verder invulling te geven aan de ombudsfunctie binnen het sociaal domein.

Een stap die hier onderdeel van vormt is de aankondiging van de Nationale ombudsman (brief van 4 april 2018; bijlage 4) om een onderzoek te starten naar de invulling van de ombudsfunctie binnen het sociaal domein en de schuldhulpverlening. De onderzoeksvraag van de Nationale Ombudsman daarin luidt: *'Onder welke voorwaarden of uitgangspunten draagt een 'ombudsfunctie' binnen het sociaal domein bij aan de mogelijkheden die inwoners hebben om een signaal, hulpvraag of klacht over het sociaal domein af te geven. Hoe kunnen gemeenten daarvan leren en welke taak is daarbij voor de Nationale Ombudsman weggelegd?'*

De gemeente Haarlem wordt uitgenodigd hieraan deel te nemen. Nu dit onderzoek specifiek ingaat op de meerwaarde van een ombudsfunctie binnen het sociaal domein en het bovendien een met de Nationale ombudsman afgesproken stap is na het gesprek van 27 november 2017, wordt voorgesteld de resultaten hiervan af te wachten alvorens tot een beantwoording te komen van de motie. De uitkomst van dit onderzoek zal worden betrokken bij het vraagstuk of de gemeente Haarlem voor de gemeentebrede klachtenbehandeling (let wel: dat wil zeggen de klachtbehandeling op alle gemeentelijke beleidsvelden, dus niet alleen het sociaal domein) een overstap moet maken van de Nationale ombudsman als externe klachtbehandelaar naar een klachtinstantie zoals de Gezamenlijke Ombudsman Metropool Amsterdam. De Nationale ombudsman heeft aangegeven eind dit jaar met een rapportage van bevindingen te zullen komen.

Financiën

Niet van toepassing.

Vervolg

Na bespreking in de staf zal de commissie Samenleving hierover worden geïnformeerd. Na ontvangst van genoemd rapport van bevindingen van de Nationale ombudsman zal het antwoord op de motie over een mogelijke aansluiting bij de Gezamenlijke Ombudsman Metropool Amsterdam door het college aan de raad worden voorgelegd.



## Bijlagen

1. Aanbiedingsbrief van 13 oktober 2016 aan de commissie Samenleving
2. Samenvatting uitkomst onderzoek naar klachtenbehandeling in sociaal domein van 2 maart 2017, Nationale ombudsman
3. Brief van de Nationale ombudsman na het gesprek in Haarlem op 27 november 2017
4. Brief van de Nationale ombudsman van 4 april 2018 aan de burgemeester van Haarlem