

Onderwerp: Inrichting Meldpunt Sociaal Domein
BBV nr: 2015/46290

1. Inleiding

De gemeenteraad heeft op 26 juni en 30 oktober 2014 twee moties aangenomen om te komen tot een (regionale) “ombudsfunctie sociaal domein”. De ombudsfunctie is een laagdrempelige voorziening waar iedereen die voorzieningen van de gemeente of haar partners ontvangt, of professionals die hierbij betrokken zijn, meldingen of signalen kan inbrengen over eventuele misstanden in het sociaal domein of suggesties ter verbetering kan doen.

In december 2014 heeft het college een aantal eerste bevindingen aan de commissie Samenleving voorgelegd¹, op basis van overleg met de Nationale ombudsman en op basis van een inventarisatie van wat er zowel binnen de gemeente als in de wetgeving is vastgelegd over kwaliteit en toezicht. In januari heeft er overleg plaatsgevonden met een delegatie van de commissie Samenleving, de Nationale ombudsman en de Participatieraad.

Op basis hiervan stelt het college thans voor om een Meldpunt Sociaal Domein in te richten.

2. Besluitpunten college

1. Het college besluit een Meldpunt Sociaal Domein in te richten voor de duur van twee jaar, als uitvoering van de door de raad aangenomen moties rondom de ‘ombudsfunctie’.
2. Het college besluit hiermee:
 - a) de motie “onafhankelijke ombudsfunctie sociaal domein” conform voorliggende nota af te doen.
 - b) de motie “regionale ombudsfunctie sociaal domein” conform voorliggende nota af te doen.
3. De kosten van het besluit bedragen € 65.000 in 2015 en 2016. Deze worden in 2015 ten laste gebracht van het innovatiebudget sociaal domein 2015, en in 2016 ten laste van het resterende programmabudget sociaal domein, en als zodanig verwerkt in de kadernota 2015.
4. De betrokkenen worden geïnformeerd over het besluit.
5. Het besluit wordt ter bespreking aangeboden aan de commissie Samenleving.

3. Beoogd resultaat

Met de inrichting van het Meldpunt Sociaal Domein geven wij invulling aan de door de raad overgenomen moties rondom de (regionale) ‘ombudsfunctie’. Op basis van de ervaringen van het Meldpunt willen raad en college kunnen leren om eventuele verbeteringen binnen het sociaal domein aan te brengen.

¹ Nota ‘Uitvoeringsbesluiten transitie sociaal domein (december 2014), BBV nr: 2014/462684

4. Argumenten

College geeft voor twee jaar uitvoering aan moties 'ombudsfunctie'

Met de inrichting van het Meldpunt Sociaal Domein geeft het college invulling aan de door de raad overgenomen moties rondom de (regionale) 'ombudsfunctie'.

De raad heeft aangegeven vooral de effecten van de transitie sociaal domein te willen volgen, de nieuwe verantwoordelijkheden en taken en de wijze waarop deze binnen Haarlem worden uitgevoerd. In deze transitieopgave is 2015 nog een overgangsjaar waarin het nodige gaat veranderen als gevolg van de oplopende rijksbezuinigingen op de nieuwe taken tot 2017. Het ligt dan ook voor de hand om de looptijd van het Meldpunt voorlopig vast te stellen tot eind 2016.

Klachten over zorgverlening

Klachten over voorzieningen in het sociaal domein kunnen het beste zo dicht mogelijk bij de bron worden opgelost: dus tussen de zorgaanbieder en de cliënt. Dat is ook in het belang van de cliënt en sorteert ook het snelste effect en sluit aan bij het advies van de Nationale Ombudsman. Het Meldpunt heeft hierin geen primaire rol.

Conform onze aanbestedingsvoorwaarden beschikken alle zorgaanbieders over een klachtenregeling. Het Meldpunt Sociaal Domein zal bij klachten dan ook altijd verwijzen naar de klachtenprocedure van de zorgaanbieder. De cliënt kan daarbij een beroep doen op cliëntondersteuning zoals geregeld in de Wmo 2015².

Signalering door het Meldpunt Sociaal Domein

Als een burger ontevreden is over de wijze van klachtafhandeling door de zorgaanbieder, kan deze een signaal afgeven bij het Meldpunt Sociaal Domein. Ook dan zal het Meldpunt de verbinding leggen met een cliëntondersteuner die met de cliënt alsnog zal proberen te komen tot een voor alle partijen acceptabele oplossing.

Tegelijkertijd zal het Meldpunt de gemeentelijke opdrachtteams³ informeren over dergelijke signalen, zodat deze aan de hand van de contractafspraken zorgaanbieders kunnen aanspreken.

Als hiertoe aanleiding is rapporteert het Meldpunt over individuele klachten aan de toezichthouder Wmo, onder voorbehoud van toestemming van de cliënt.

Het Meldpunt staat daarnaast ook open voor signalen en suggesties van burgers en professionals die een bijdrage kunnen leveren aan een goed functioneren van het sociaal domein. Het Meldpunt handelt deze signalen niet zelf af, maar adresseert deze bij de betrokken vakafdelingen binnen de gemeentelijke organisatie.

Financiële paragraaf

De project kosten voor het organiseren en beheren van het Meldpunt Sociaal Domein bedragen € 65.000 per jaar, gedurende de looptijd van het project; 2015 en 2016.

² In Haarlem is cliëntondersteuning beschikbaar via verschillende organisaties in de stad, waaronder MEE, sociaal wijkteams, Loket Haarlem (conform de nota 'uitvoeringsbesluiten transitie sociaal domein (augustus 2014)' nr. 2014/153962).

³ De opdrachtteams bestaan uit een contractmanager en een beleids/accountmedewerker die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de aansturing van de contractpartijen (conform de nota 'uitvoeringsbesluiten transitie sociaal domein (september 2014)', nr. 2014/318774)

Voor 2015 stelt het college voor om de kosten ten laste te brengen het innovatiebudget sociaal domein 2015. In 2016 kunnen de kosten ten laste worden gebracht van de laatste tranche programmabudget sociaal domein, zoals bepaald in de kadernota 2012.

5. Risico's en kanttekeningen

Veel meldpunten, veel regelingen

Er zijn veel mogelijkheden voor burgers om ondersteuning te krijgen – zowel juridisch als in de vorm van begeleiding. Er zijn al veel verschillende meldpunten opgericht, zowel door de overheid als door het particulier initiatief. Daarnaast creëren we een voorziening naast datgene wat wettelijk is vastgelegd en lokaal is vastgelegd in contracten. Het risico bestaat dat de burger door de bomen het bos niet meer ziet. Er is ook een risico op 'shopgedrag', een burger kan op verschillende plekken zijn gelijk proberen te halen, ook als hij dat niet heeft.

Geen structurele dekking

In de programmabegroting is geen rekening gehouden met de kosten voor de uitvoering van deze moties; het betreft hier een verzoek van de Raad waarvoor geen structurele middelen staan gereserveerd. Voor 2015 en 2016 is dan ook sprake van een incidentele dekking.

6. Uitvoering

Uitgangspunten

Bij de inrichting van het Meldpunt Sociaal Domein gelden de volgende uitgangspunten:

- Er moet sprake zijn van een toevoeging op de bestaande wettelijke en lokale afspraken over toezicht en kwaliteit.
- Er moet sprake zijn van een duidelijke functie- en taakafbakening om overlap te voorkomen en om het voor burgers zo duidelijk mogelijk te laten zijn waar men voor wat terecht kan.
- Het Meldpunt is uitsluitend beschikbaar voor signalen over door gemeente gecontracteerde aanbieders voor Jeugdzorg, Wmo-maatwerkvoorzieningen en participatiewet en gaat uitsluitend over hun dienstverlening.
- Voor klachten over gemeentelijke dienstverlening gelden andere regels die zijn vastgelegd in de gemeentelijke klachtenverordening en waarbij de Nationale ombudsman in tweede instantie een onafhankelijke rol speelt. Voor inhoudelijk bezwaren naar aanleiding van een door de (in mandaat) gemeente afgegeven beschikkingen gelden de gebruikelijke bezwaar- en beroepsprocedures.
- Het meldpunt is onafhankelijk, geeft geen politiek oordeel, heeft geen mandaat of doorzettingsmacht en heeft geen handhavinginstrumenten.

Organisatie van het Meldpunt Sociaal Domein

Het Meldpunt Sociaal Domein is bereikbaar via de website van de gemeente Haarlem. Daar wordt de werkwijze van het Meldpunt vermeld en wordt een contactformulier geplaatst. Voor de behandeling van signalen en de rapportage aan de gemeenteraad realiseren we de benodigde capaciteit.

Het college kiest er nadrukkelijk voor om het Meldpunt binnen de gemeentelijke organisatie te positioneren. Dit is noodzakelijk om een directe relatie te hebben met de gemeentelijk

contractmanagers die binnen de kaders van de gesloten contracten de zorgaanbieders kunnen aanspreken. Ook voor signalen is dit van belang, signalen kunnen een goede aanleiding zijn om beleidswijzigingen voor te bereiden als hiertoe aanleiding is.

Duur en evaluatie van het Meldpunt Sociaal Domein

Wij stellen voor het Meldpunt voor de duur van een kleine twee jaar in te richten, tot en met 2016, overeenkomstig de looptijd van de transitieopgave en de lopende rijksbezuinigingen. Op basis van een evaluatie in 2016 kan een besluit genomen worden over een eventueel vervolg.

Communicatie

Het Meldpunt wordt bekend gemaakt door middel van een informatiebrief aan zorgaanbieders en cliëntenraden, de website van de gemeente Haarlem en Loket Haarlem, de digitale nieuwsbrief Samen voor Elkaar en de Stadskrant.

Wijze van rapporteren aan de gemeenteraad

Het Meldpunt Sociaal Domein rapporteert halfjaarlijks door middel van een brief aan de raad over de aard en omvang van de signalen die via het Meldpunt zijn binnengekomen. Als er sprake is van signalen en adviezen over het functioneren van het sociaal domein, zal het Meldpunt advies geven over de wijze waarop de gemeente deze signalen kan gebruiken ter verbetering van het functioneren van het sociaal domein. De rapportage aan de raad gaat vergezeld van een reactie van het college

Regionale samenwerking

Omwillen van een snelle implementatie kiezen we nu voor de realisatie van het Meldpunt in Haarlem. We nodigen de gemeenten in Zuid en Midden Kennemerland en Haarlemmermeer uit om ook deel te nemen, hierover is al overleg gaande.

7. Bijlagen

1. Memo kwaliteit, klachten en toezicht sociaal domein
2. Ongevraagd advies Participatieraad 'inrichting ombudsfunctie'
3. Reactie college op ongevraagd advies participatieraad 'inrichting ombudsfunctie'

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester