

Secretariaat:
Weden 2
7815 PH EMMEN
E-mail: srpals@wxs.nl

Aan:
College van burgemeester en wethouders
Postbus 30001
7800 RA EMMEN

Emmen, 10 juni 2015

Betreft: Invulling taak ombudsfunctionaris.

Geacht College,

De WMO-raad heeft in 2014 herhaaldelijk aangegeven dat de gemeente Emmen een ombudsman/vrouw zou benoemen met ingang van 1 januari 2015 als de nieuwe WMO in gaat. Het heeft geduurd tot 1 april 2015 dat de officiële benoeming een feit was.

Op 15 mei 2015 heeft de WMO-raad kennis gemaakt met mevrouw Damhoff. Er is ons gebleken dat er slechts een uiterst vage omschrijving is van de taken van de ombudsfunctionaris. Het komt over als of er nog een extra mogelijkheid met bureaucratische klachtenafhandeling is bij gekomen. Het gaat alleen over of de procedure goed is verlopen. Er is geen enkele mogelijkheid om over de inhoud te spreken. Het moge duidelijk zijn dat dat niet de bedoeling was van de WMO-raad. En ook bij de burgers van Emmen leeft een andere gedachte.

Definities van ombudsman/vrouw zijn "Een neutrale derde aan wie een probleem kan worden voorgelegd als normale procedures niet werken of tekortschieten." en "Een officiële persoon die is belast met het vertegenwoordigen van de belangen van het publiek door het onderzoeken en aanpakken van klachten gemeld door individuele burgers". Het doel hiervan is om te voorkomen dat er veel tijd en energie geïnvesteerd moet worden in rechtszaken, die ook nog eens veel geld kosten. Een situatie waarbij niemand is gebaat. De ombudsman/vrouw zou juist daarin een bemiddelende rol kunnen en moeten spelen om dergelijk langslappende affaires te voorkomen.

Kort samengevat komen de punten neer op:

1. Onafhankelijkheid borgen in het contract.
2. Een bevoegdheden-regeling wat mag de ombudsfunctionaris zeggen tegen wie.
3. Kennismaking op gebiedsteam niveau.
4. Verslaglegging eens per twee maand ook over de snelheid van klachten verwerking door alle zorgaanbieders en gemeente.
5. Rapportage, en informatie communicatie naar burgers toe

Graag verneemt de WMO-raad Emmen hoe u bovenstaande gaat inpassen om tot een zinvolle invulling van de ombudsfunctie te komen.

Met vriendelijke groeten,

S.R. Pals
Secretaris WMO-raad Emmen

