

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

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

Emmen, 29 juni 2017

Betreft: Jaarverslag 2016 zorgombudsfunctionaris.

Geacht college,

De WMO-raad heeft het jaarverslag 2016 van de Zorgombudsfunctionaris ontvangen en gelezen. Meestal geeft een rapportage inzicht, maar ditmaal roept het diverse vragen op. De belangrijkste daarvan is wat dit *verslag* oplevert voor de burgers in Emmen. Is dit een rapportage waar zij iets aan hebben?

De WMO-raad betwijfelt of de inhoud van het verslag het hele veld van het sociaal domein omvat. Dit geldt tevens voor het aandachtsveld WMO. Wij herkennen ons namelijk niet in het beeld dat is beschreven. Wij hebben een ander beeld van het aantal en het soort contacten dat beschreven wordt.

Hoewel de Ombudsfunctionaris zich onafhankelijk opstelt, kunnen we er niet omheen dat deze functionaris in dienst is van „Zorgbelang Drenthe”. Deze organisatie is in de praktijk ook uitvoerder van diverse zorgtaken en wordt door de gemeente Emmen voor uitvoering en coördinatie van zorg ingehuurd.

In het rapport komt het woord „klacht” niet voor. Of het moet zijn de opmerking dat er „geen klachten zijn binnengekomen”. Het ontbreken van gerapporteerde klachten bij de Zorgombudsfunctionaris lijkt ons in strijd met de vragen die het ministerie van WVS aan het secretariaat van de WMO- raad heeft gesteld. Ook de signalen die rechtstreeks de WMO-raad bereiken, geven een ander beeld dan uit de rapportage blijkt.

Wij adviseren het college daarom onderzoek te doen naar de volgende zaken en ons over de resultaten te rapporteren:

- Welke definitie van „klacht” is gebruikt en is deze definitie de juiste?
- Is er wel of niet voldoende bekendheid bij de inwoners van de gemeente Emmen over het bestaan en het functioneren van de Zorgombudsfunctionaris? Hierbij gaat het niet alleen om de

cliënten maar ook om diegenen die veelal ondersteunend moeten zijn en niet altijd betrokken worden bij de communicatie.

- De Zorgombudsfunctionaris neemt aan dat er, gezien de omvang van de populatie in Emmen, een veel grotere hulpvraag had moeten zijn. Signalen komen van EOP's, Adviesorganen, belangen- en vrijwilligersorganisaties, en gemeenteraadsleden. Onderschrijft u die omschrijving in de conclusies? En zo ja, welke actie denkt u omternt dit punt te ondernemen?

Tevens vragen we u of u de conclusies onderschrijft omtrent „onafhankelijke clientondersteuning”. Graag vernemen wij of u de genoemde aanbevelingen van de zorgombudsfunctionaris overneemt.

Tot slot een vraag over de looptijd van het contract van de zorgombudsfunctionaris. De WMO-raad zou om advies worden gevraagd als het (jaar)contract verlengd moet worden, dan wel of er betere alternatieven zijn. Graag vernemen wij wanneer wij deze adviesaanvraag tegemoet kunnen zien.

Wij hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben en zien uw gemotiveerde reactie met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groeten,

S.R. Pals  
Secretaris WMO-raad Emmen