

JAAAR VERSLAG 2023

VRAGEN, SIGNALLEN EN
KLACHTEN WMO EN
JEUGDHULP

Sociaal ombudsfunctionaris
Mei 2024



INLEIDING

Dit jaarverslag van de sociaal ombudsfunctionaris geeft zicht op de vragen, signalen en klachten van inwoners van de gemeente Houten die in 2023 zijn binnengekomen en geregistreerd. De meeste vragen, signalen en klachten (verzoeken) gaan over de uitvoering van werkzaamheden door het Sociaal Team Houten, waaronder over Wmo en jeugdhulp.

Daarnaast zijn in 2023 meer verzoeken dan in voorgaande jaren ingediend door inwoners die geen betrekking hebben op de dienstverlening van het Sociaal Team. Vanuit de kerntaak 'wegwijs maken van inwoners' kijkt de ombudsfunctionaris ook naar deze verzoeken. Deze zijn ook opgenomen in dit jaarverslag.

De ombudsfunctionaris informeert en adviseert de inwoner of cliënt bij vragen of twijfels over indienen van een klacht, bemiddelt waar nodig en draagt daarnaast zorg voor de klachtcoördinatie van het Sociaal Team Houten.

Het Sociaal Team Houten is verantwoordelijk voor een zorgvuldige en behoorlijke klachtafhandeling van klachten die direct bij hen binnenkomen of indirect (via de sociaal ombudsfunctionaris of de gemeente Houten).

Leidend voor het Sociaal Team Houten, bij de behandeling van klachten, is de 'Feedback en klachtenregeling Stichting Sociaal Team Houten'. Deze regeling is gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) over klachtbehandeling.



OPBOUW JAAR VERSLAG

DEEL 1

geeft zicht op de cijfers en een
toelichting op deze cijfers

DEEL 2

biedt meer informatie over de
klachtbehandeling en de uitkomst hiervan

DEEL 3

beschrijft wat is opgevallen in 2023 en
benoemt enkele signalen en de opvolging

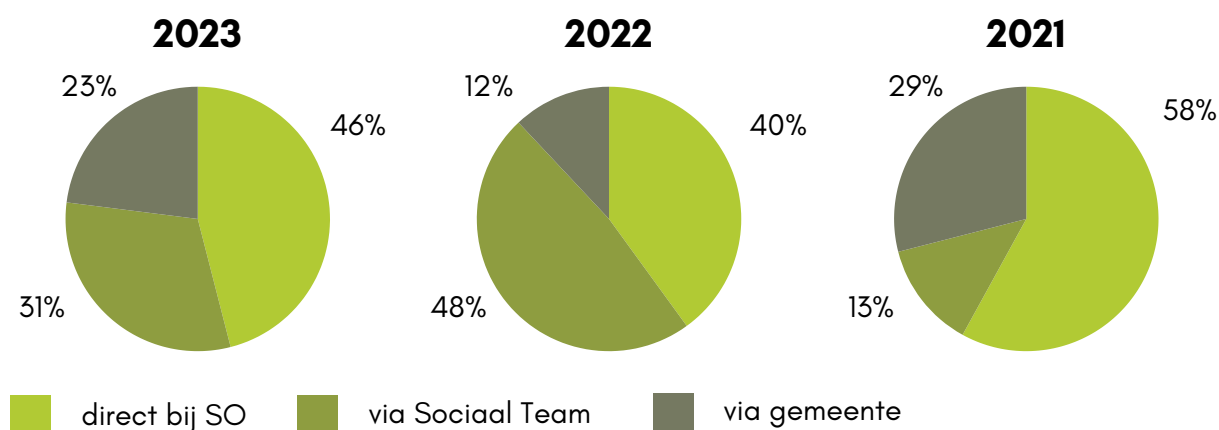
DEEL 1: CIJFERS EN TOELICHTING

INGEKOMEN VERZOEKEN

Jaartal	2023	2022	2021
Totaal ontvangen	26	25	24

In 2023 zijn 26 nieuwe verzoeken in behandeling genomen. Dit is het totaal van de ingekomen vragen (8), signalen (3) en klachten (15). Dit aantal is al enkele jaren stabiel. De meeste verzoeken komen via de email; soms telefonisch, via de gemeentelijke website of per post.

WAAR KOMT EEN VERZOEK BINNEN



Vraag, signaal of klacht

Vraag een verzoek om hulp, informatie of advies.

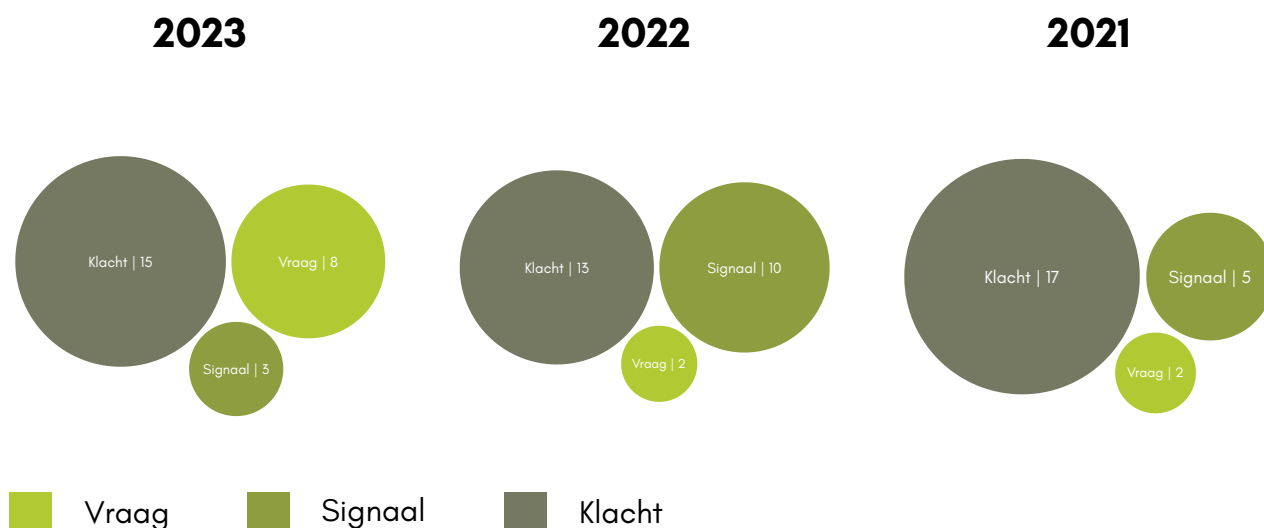
Signaal een verzoek van een inwoner om aandacht te besteden aan opgedane ervaringen, om hiervan als organisatie te leren.

Klacht een uiting van niet tevreden zijn over een bewezen dienst, een persoon of een product.

VERZOEKEN PER WERKGEBIED

	2023	2022	2021
Wmo	6	7	8
Jeugdhulp	6	10	11
Wmo / Jeugdhulp	0	2	0
Sociaal Team / Anders	5	5	3
anders	9	1	2
totaal	26	25	24

TYPE VERZOEK



Wat opvalt is dat het aantal vragen is gestegen van 2 in 2022 naar 8 in 2023. De vragen vanuit inwoners gaan over door hen ervaren knelpunten of dilemma's in relatie tot de dienstverlening van of het contact met een organisatie binnen de gemeente Houten, anders dan het Sociaal Team.

De eerder ingezette trend blijft zichtbaar dat inwoners een klacht direct bespreekbaar maken bij het Sociaal Team. Dit laat een toenemend vertrouwen zien in de verwachting dat hier zorgvuldig mee wordt omgegaan en de inwoner zich minder afhankelijk voelt. Soms wordt een beroep gedaan op de sociaal ombudsfunctionaris om een gesprek te organiseren en dit gezamenlijk te voeren door cliënt(en), sociaal team en sociaal ombudsfunctionaris.

INGEKOMEN KLACHTEN

	2023	2022	2021
Wmo	4	5	6
Jeugdhulp	6	3	9
Wmo / Jeugdhulp	0	1	0
Sociaal Team / Anders	5	4	1
totaal	15	13	16

Het aantal ingekomen klachten in 2023 dat specifiek betrekking heeft op de werkzaamheden van het Sociaal Team is 15 en vergelijkbaar met 2022 (13).

Bij de beoordeling van ingekomen klachten wordt uitgegaan van de brede definitie van klacht, namelijk "een uiting van onvrede, meestal over gedragingen". Het gaat hierbij om de manier waarop is gehandeld; het gaat ook over communicatie en samenwerking en kwesties die spelen voor de inwoner rond de inzet en uitvoering van hulp.

BEHANDELTREMIJN

In 2023 zijn meer klachten (11 van de 15) afgehandeld binnen 6 weken na ontvangst in vergelijking met 2022 (7 van de 13). Een langere behandelingsduur dan 6 weken wordt meestal veroorzaakt door een zekere complexiteit van de casus, waardoor meer onderzoek, afstemming en overleg nodig blijkt.

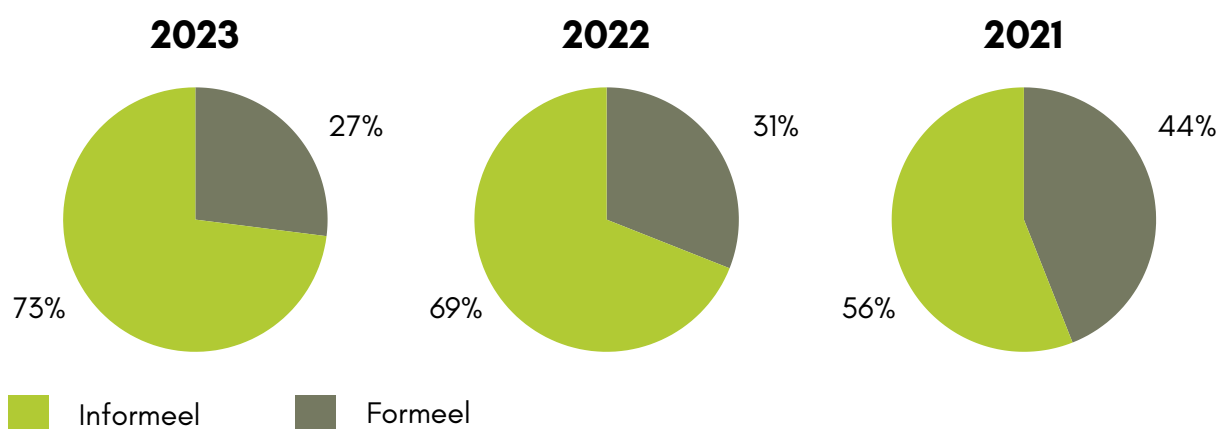
Jaartal	2023	2022	2021
< 6 weken	11	7	9
6 tot 10 weken	1	1	2
> 10 weken	3	5	5

WIJZE VAN BEHANDELING

De behandeling van ingekomen klachten is informeel waar het kan en formeel waar nodig. De keuze voor de behandelwijze is mede afhankelijk van de zwaarte of complexiteit van de klacht en wordt meestal in afstemming met de indiener van de klacht bepaald.

In 2023 is het percentage klachten dat informeel is behandeld opnieuw licht gestegen naar 73%. In direct contact met de klager is gezocht naar een oplossing of er is informatie en uitleg gegeven. In meerdere situaties is een gesprek gevoerd om ruimte te bieden voor het verhaal van de inwoner. Partijen zijn het niet altijd eens geworden. De inwoner voelde zich wel voldoende gehoord om de klacht als afgehandeld te beschouwen.

De overige klachten (27%) zijn via een formele procedure behandeld en afgerond met een gespreksverslag en/of afdoeningsbrief. Daarbij is ook een oordeel uitgesproken over het wel of niet gegrond zijn van de klachtonderdelen. In de afdoeningsbrief is aansluitend verwezen naar de klachtbehandeling 'in tweede instantie' bij de Nationale ombudsman.



NATIONALE OMBUDSMAN

In 2023 zijn 11 verzoeken ingediend bij de Nationale ombudsman door inwoners van de gemeente Houten. Het is niet op voorhand aan te geven of dit de dienstverlening betreft van de gemeente of het Sociaal Team. Wat inzichtelijk is, is dat 5 verzoeken over een klacht gaan, die door de inwoner nog niet eerder als klacht is ingediend bij de gemeente Houten of het Sociaal Team. De Nationale ombudsman heeft deze inwoners daarom terugverwezen en gevraagd om eerst de klachtenprocedure bij de gemeente of het Sociaal Team te doorlopen. Of de inwoners dit ook hebben gedaan is niet te achterhalen, omdat er geen uitwisseling van persoonsgegevens plaatsvindt.

Jaartal	2023	2022	2021
Aantal behandelde verzoeken	11	7	9
Afgedaan zonder onderzoek	10	7	9
Afgedaan na onderzoek	0	0	0
Nog in behandeling per 31-12	1	0	0

Signaal

De sociaal ombudsfunctionaris zal intern onderzoeken of de tekst over klachten en klachtbehandeling op de website van de gemeente en het Sociaal Team aanleiding geeft deze te herzien. Het doel is om inwoners zo helder mogelijk te informeren over het onderscheid tussen de interne klachtprocedure bij gemeente of Sociaal Team en de procedure 'in tweede instantie' bij de Nationale ombudsman.

JAARVERSLAG NATIONALE OMBUDSMAN 2023

Bestaande wetten en regels bieden de overheid genoeg ruimte om burgers goed te helpen. Toch lost de overheid problemen in de praktijk vaak op met meer regels, wetten en ingewikkelde processen, terwijl de meeste problemen van burgers hier helemaal niet mee voorkomen of opgelost worden. Burgers zijn geholpen met veranderingen in het gedrag van de overheid, niet met nog meer systemen. Dat schrijven de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman in hun jaarverslag over 2023 met de titel 'Burgerperspectief: een manier van doen'.

DEEL 2: KLACHTBEHANDELING

In 2023 zijn 15 klachten in behandeling genomen en afgehandeld. De aard en inhoud van de klachten is heel divers. Uitgangspunt is om eerst te kijken of de inwoner er met de medewerker zelf uitkomt. Als dit niet lukt is aansluitend meestal de teammanager verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht. Een aantal klachten is direct of aansluitend behandeld door de directeur van het Sociaal Team. De sociaal ombudsfunctionaris is daarnaast bij een aantal klachten betrokken geweest vanuit een bemiddelende rol, door het organiseren van een gesprek met betrokken partijen, het voorzitten van dit gesprek en zorgdragen voor een schriftelijke afhandeling.

Aard van de klachten

- Bejegening en samenwerking
- Communicatie en informatie
- De inzet en uitvoering van hulp
- Bereikbaarheid en beschikbaarheid

UITKOMST

	2023	2022	2021
informatie en/of verwijzing	0	0	3
informeel opgelost/bemiddeling	11	7	5
gegrond	0	2	2
deels gegrond	2	0	3
niet gegrond	2	2	3
tussentijds beëindigd	0	1	0
niet ontvankelijk	0	1	0
totaal	15	13	16

ONDERWERP VAN DE KLACHTEN EN DE VRAGEN EN SIGNALLEN IN 2023

Onderwerp van de klachten in relatie tot de Wmo

- Niet kunnen indienen aanvraag hulpmiddelen voor kind in situatie co-ouderschap
- Aanvraag en procedure verlenging individuele begeleiding Wmo
- Procedure rond plaatsing drempelhulp
- Handelswijze Sociaal Team bij inzet hulp via huisarts

Onderwerp van de klachten in relatie tot jeugdhulp

- Onvrede over informatievoorziening vanuit Sociaal Team tijdens hulpverleningsproces
- Onvrede over informatie en onderbouwing van besluit inzet jeugdhulp
- Duur en aanpak van de inzet begeleiding
- Niet gehoord voelen bij aanvraag hulp voor jeugdige
- Onvrede over werkwijze en gedrag medewerkers bij inzet en uitvoering hulp
- Niet tevreden over samenwerking en communicatie met medewerker

Onderwerp van de klachten in relatie tot Sociaal Team/ Anders

- Urgentie huisvesting en uitzonderingen mogelijk maken
- Communicatie en informatievoorziening bij gunningsproces Wmo
- Onvoldoende gehoord voelen in contact medewerker
- Bejegening bij uitvoering kwaliteitsonderzoek derde partij (niet Sociaal Team)
- Veelvuldig te laat of te vroeg op plaats bestemming door vervoerder (niet Sociaal Team)

Onderwerp van de vragen en signalen

- Signaal over inzet passend leerlingenvervoer
- Signaal over inzet van passende respijtzorg
- Inzetbaar zijn als ervaringsdeskundige
- Verzoek om maatwerk
- Vraag over urgentieprocedure en mogelijkheid bezwaar
- Hoe te handelen bij niet gehoord voelen door medewerker derde partij (3x)
- Vraag om advies en ondersteuning bij ervaren overlast (3x)

DEEL 3: WAT VALT OP, SIGNALLEN EN OPVOLGING

WAT VALT OP?

Aandacht voor leerlingen- en jeugdwetvervoer

In het najaar van 2023 heeft de sociaal ombudsfunctionaris een inventarisatie gemaakt, op verzoek van het Sociaal Team en team Samenleving van de gemeente Houten, van de ervaren knelpunten m.b.t. leerlingen- en jeugdwetvervoer. Deze zijn niet opgenomen in de jaarlijkse cijfers, omdat het klachten en signalen betreft die gaan over de dienstverlening van de uitvoerder van het leerlingenvervoer en jeugdhulpvervoer. Het uitgangspunt is dat de vervoerder zelf in contact met de ouder kijkt naar de signalen en klachten en in contact met ouders luistert naar hun klacht of signaal en waar mogelijk tot oplossingen komt. Medewerkers van het Sociaal Team worden gestimuleerd om ouders te wijzen op de bestaande klachtprocedure van de vervoerder en hen te verwijzen naar deze procedure. Vanuit de gemeente is en wordt actief meegedacht om in afstemming met alle betrokken partijen tot oplossingen te komen voor ervaren knelpunten. De ombudsfunctionaris houdt vinger aan de pols en volgt het proces vanwege de kwetsbaarheid van deze specifieke doelgroep.

SIGNALLEN EN OPVOLGING

Pilot individuele begeleiding

De sociaal ombudsfunctionaris is bij 2 casussen betrokken geweest van alleenstaande, oudere inwoners uit Houten waarbij de hulpvraag niet direct duidelijk was. Er was sprake van onvrede in relatie tot diverse instellingen of voorzieningen maar het komen tot een oplossing bleek complex. Daarnaast was sprake van een kwetsbare situatie, waardoor enige vorm van hulp of ondersteuning zeer wenselijk was. Beide inwoners bleken behoefte te hebben aan hulp bij het regelen van meer praktische zaken en gericht op de inzet van eventuele activiteiten. In één van beide casussen bleek door meerdere medewerkers en vrijwilligers vanuit diverse organisaties al langere tijd ingezet op het activeren, ondersteunen en begeleiden van betreffende inwoner. Echter zonder gewenst effect voor de inwoner.

Opvolging

Ondanks de complexiteit van de situatie en kwetsbaarheid van de inwoner was de inzet van specialistische zorg (op indicatie) niet direct aan de orde. Na afstemming met het Sociaal Team en in overleg met de inwoner is daarom gekozen voor de inzet van individuele begeleiding. Dit is een vorm van begeleiding zonder indicatie, waarbij de zorgprofessional laagdrempelig ondersteuning kan bieden dichtbij de inwoner en zoveel mogelijk aansluitend bij het gewone dagelijkse leven van de inwoner.

Signaal – meer vragen aan sociaal ombudsfunctionaris

Al een aantal jaar worden de eenduidige en niet complexe vragen vanuit inwoners aan de sociaal ombudsfunctionaris, na het geven van informatie of doen van een korte verwijzing, niet meer geregistreerd. In 2023 zijn meerdere vragen vanuit inwoners gesteld aan de sociaal ombudsfunctionaris over onderwerpen die meer tijd en aandacht hebben gevraagd. De onderwerpen waren niet Wmo en/of Jeugdhulp gerelateerd. Veelal betrof het een inwoner die moeite had een signaal of klacht direct bij de betrokken organisatie te melden. Of er was sprake van een gevoel van afhankelijkheid van een bepaalde voorziening waardoor de betreffende inwoner geen stappen durfde te ondernemen om in gesprek te gaan. Hierbij was van belang om in contact met de inwoner te onderzoeken wat er precies speelt en wat de inwoner nodig heeft om tot een vervolgstap, een oplossing of antwoord te komen.

Opvolging

De sociaal ombudsfunctionaris heeft de inwoner informatie en advies gegeven. Er is in afstemming met de inwoner contact gezocht met de betrokken organisatie om toch met elkaar in gesprek te komen over de ervaren onvrede. Dat meer van dit type vragen bij de sociaal ombudsfunctionaris binnenkomen sluit aan bij het voornemen van de gemeente Houten om in 2024 mogelijk het werkgebied van de sociaal ombudsfunctionaris te verbreden. Dit biedt inwoners een extra mogelijkheid als zij de juiste weg tot een voorziening niet weten te vinden of moeite hebben hun signaal of klacht direct bij de betrokken organisatie te melden.