

Raadsplein Velsen

Bespreekvoorstel

Onderwerp	Klachtenbehandeling in het sociaal domein en de meerwaarde van een gemeentelijke en/of regionale Ombudsmanfunctie voor cliënten
Datum sessie	1 april 2015

Behandeling in Carrousel

Voorzitter J.P. van Ikelen	Griffie S. Neeskens	Locatie Raadzaal	Tijdsduur 90 minuten
Portefeuillehouder	A.V. Baerveldt		
Doel sessie	Informatie uitwisselen over klachtenbehandeling in het sociaal domein en de meerwaarde van een gemeentelijke en/of regionale Ombudsmanfunctie voor cliënten		
Toelichting	<p>De fracties BerylDreijer en Groenlinks hebben een agendaverzoek ingediend over klachtenbehandeling in het sociaal domein en de meerwaarde van een gemeentelijke en/of regionale Ombudsmanfunctie voor cliënten. Hierbij spelen onderstaande vragen een rol. Welke informatie zou de gemeenteraad (minimaal) moeten hebben, teneinde goed vorm te kunnen geven aan zijn controlerende rol op het gebied van klachten over gecontracteerde zorginstellingen in het sociaal domein?</p> <p>Wat kan de meerwaarde van een gemeentelijke en/of regionale Ombudsmanfunctie zijn, gezien vanuit de ogen van de Nationale ombudsman én gezien vanuit de ogen van cliënten?</p> <p>De raad van de gemeente Velsen heeft het college verzocht om de meerwaarde van de regionale Ombudsmanfunctie te onderzoeken. Dit naar aanleiding van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de verstrekte informatie over het standpunt van de No in de sessie over decentralisaties op 21 januari 2015; - het Zwartboek Stichting Klokkeluiders Verstandelijk Gehandicapten (KLVG), waarover op 21 januari 2015 een artikel in het Haarlems Dagblad verscheen; - en een artikel in de Volkskrant d.d. 15 januari 2015, over de zorgen rondom de democratische controle op samenwerkingsverbanden; <p>Men wil graag informatie ontvangen over de manier waarop de klachtenbehandeling een bijdrage kan leveren aan de controlerende rol van de raad, alsmede onderzoeken of de toegang tot de klachtenregelingen bij gecontracteerde zorginstellingen voldoende laagdrempelig en "veilig" is/voelt.</p>		
Behandeladvies	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Indieners van het agendaverzoek geven een korte toelichting ▶ Inleiding van Mr J.A. Prins, senior onderzoeker van de Nationale ombudsman ▶ Informatieve vragen van raadsleden aan de heer mr J.A. Prins ▶ Inleiding van cliëntenorganisaties en/of individuele cliënten, m.b.t. hun ervaringen met klachtbehandeling door zorginstellingen onder verantwoordelijkheid gemeente ▶ Informatieve vragen van raadsleden aan cliëntenorganisaties en/of individuele cliënten ▶ Portefeuillehouder beantwoordt eventuele vragen ▶ Voorzitter vat eventuele afspraken samen 		
Wie wordt uitgenodigd?	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Mr. J.A. Prins (senior onderzoeker vd Nationale Ombudsman) ▶ Portefeuillehouder ▶ Beleidsambtenaar 		
Spreekrecht publiek	Ja	Max. 3 minuten per inspreker	
Resultaat sessie	▶ raadsleden zijn voldoende geïnformeerd		