

**ASD**  
*Adviesraad Sociaal Domein Wassenaar*

Aan college van burgemeester en wethouders  
en gemeenteraad van de gemeente Wassenaar.  
Johan de Wittstraat 45,  
2240 AL Wassenaar.

Wassenaar, 7 april 2015

betreft: advies inzake ombudsfunctie

Geachte dames en heren,

De Adviesraad Sociaal Domein (ASD) heeft in zijn vergadering van 25 maart jl. op grond van signalen uit het sociaal domein vastgesteld dat er behoefte bestaat aan het instellen van een onafhankelijke en onpartijdige ombudsvrouw/man voor de gemeente Wassenaar. Wij denken hierbij aan een aanspreekpunt waar de burger met zijn klacht terecht kan bij een onafhankelijk persoon waar hij gehoord kan worden. Dus dichtbij de burger en zonder bureaucratische rompslomp waardoor een aanspraak op formele bezwaarprocedures wordt vermeden.

Met de invoering van de nieuwe zorgwet, sinds 1 januari 2015, heeft er namelijk een ingrijpende wijziging in het gehele zorgstelsel en het algehele sociale domein plaats gevonden. “De grootste verandering in de zorg van laatste 50 jaar” zo is deze nieuwe wet wel genoemd. De uitvoering van deze wet door de gemeentelijke overheid vergt een grote inspanning. Hoe goed alle actoren (gemeente, zorginstellingen, jeugdinstanties, enz.) ook trachten dit op de beste wijze te doen plaats vinden, er zullen vragen en onduidelijkheden voor de burger blijven bestaan. Soms blijkt ongenoegen te berusten op een misverstand. In een goed gesprek met een door ons gevraagde ombudsfunctionaris kan vaak veel worden opgehelderd. De problemen waar een burger mee kan zitten, zijn bijvoorbeeld de bejegening door een consultant, een onjuiste of onbegrepen beslissing over de zorgverlening of hulpverlening, een te lange wachttijd enz. Wanneer op deze wijze geen oplossing kan worden gevonden, kan men alsnog een officiële klachtenprocedure starten

Aangezien in deze periode van transitie zaken verder hun beslag gaan krijgen, adviseert de ASD om op korte termijn de invulling van de ombudsfunctie te realiseren.

Gaarne zijn wij bereid dit advies nader toe te lichten en met u verder te bespreken.

Met vriendelijke groet,

Hans Hupkes, voorzitter

Marianne Mewissen, secretaris