

Datum : 21 juli 2017
Kenmerk : ASD20170012
Aan : het college van B en W van de Gemeente Oss
Betreft : Advies evaluatierapport raadgever Sociaal Domein

Geacht College,

De ASD-Oss wil u graag adviseren over de bevindingen, zoals die beschreven staan in de evaluatie van de Osse sociaal raadgever. Leden van de adviesraad zijn op 3 april 2017 gevraagd naar hun ervaringen met de functie van sociaal raadgever. De ASD-Oss maakt niet deel uit van de klankbordgroep rond de raadgever, wel worden regelmatig problemen, die de leden van de ASD-Oss zien of horen, gemeld bij de sociaal raadgever.

De ASD-Oss is uitermate blij met het bestaan van deze functie in Oss en in hoge mate ook met de zeer goede, professionele én menselijke uitvoering daarvan.

In het evaluatierapport worden de conclusies, die de professionals en de gemeentelijke dienstverlening kunnen en zouden moeten trekken uit de bevindingen van de sociaal raadgever, met onvoldoende nadruk benoemd. De ASD-Oss betreurt dat.

Advies:

Benoem in een plan de verbeteringen, die zouden moeten worden uitgevoerd inclusief de (leer)methode, die daarbij moet worden toegepast en de verantwoordelijke afdelingen en organisaties.

In het evaluatierapport wordt een tegenstelling tussen burger en overheid vaak genoemd. Natuurlijk ontstaat er soms een tegenstelling, maar in eerste instantie dienen burger en overheid tot elkaar te komen. Samen zullen ze het probleem moeten zien op te lossen.

Advies:

De ASD-Oss adviseert daarom om de contacten tussen ambtenaren en ervaringsdeskundigen te stimuleren. Dat vergroot de ambtelijke kennis van zaken en daarmee het wederzijdse vertrouwen tussen burger en professional.

De informatie en hulpverlening aan de burger kent inmiddels te veel lijnen. Wie is nog verantwoordelijk voor wat? De burger zelf is daarvan de dupe en dreigt in "het zwarte gat" te vallen. Dat soort gevolgen van de complexiteit van regelgeving en hulpverlening neemt toe. Preventie is dan essentieel. Klachten achteraf zijn té laat.

Advies:

Neem maatregelen waardoor deze fatale complexiteit ook op professioneel niveau er- en herkend wordt en er preventie plaats vindt en hulp kan worden geboden voor er sprake is van een calamiteit.

Dat er voor de burger onduidelijkheid bestaat tussen de functies van de Ombudscommissie van de gemeente en de functie van sociaal raadgever is niet verwonderlijk. Ook ontbreekt in

veel gevallen de onafhankelijke ondersteuning bij de "keukentafelgesprekken" en indicatiestelling voor Wmo-aanvragen. Daardoor is de burger slecht geïnformeerd.

Advies:

Zorg voor betere uitleg en meer openheid over deze functies. Zorg ervoor dat de burger weet dat er een onafhankelijke ondersteuning, die goede informatie kan geven, mogelijk is.

Veel klachten in de gemeente Oss gaan over de producten en diensten van Welzorg. Ook de sociaal raadgever heeft daar het afgelopen jaar veel tijd aan moeten besteden.

Advies:

De ASD-Oss adviseert om ook bij de aanbestedingsprocedures criteria te gebruiken, die de dienstverlening en de communicatie daarover met de burger waarborgen.

De ASD-Oss is blij dat de functie van sociaal raadgever blijft voortbestaan. De Osse burgers hebben er recht op dat er naar hen geluisterd wordt en zij moeten erop kunnen vertrouwen dat zij gehoord worden. De ASD-Oss is graag bereid om mee te werken aan het oplossen van de gesignaleerde knelpunten in de dienstverlening.

Met vriendelijke groet,

Jaap Kool
Voorzitter ASD-Oss



Elisabeth Romanillos
vicevoorzitter

