



Aan de leden van de raad
i.a.a. de commissieleden

Datum
21 juni 2024

Uw kenmerk

Uw brief van

Ons kenmerk
839626

Bijlagen
1

Onderwerp:
Raadsinformatiebrief Jaarverslag 2023 sociaal ombudsfunctionaris

Geachte leden van de raad,

In deze brief informeren wij u over het jaarverslag 2023 van de sociaal ombudsfunctionaris. Dit jaarverslag geeft zicht op de vragen, signalen en klachten van inwoners van de gemeente Houten die zijn binnengekomen en geregistreerd door de sociaal ombudsfunctionaris.

Aanleiding

In het 'Plan van aanpak structurele inzet functie sociaal ombudsfunctionaris' (van 23 mei 2019) is opgenomen dat de ombudsfunctionaris een jaarverslag opstelt en aanlevert aan het college, de raad en de Stichting Sociaal Team Houten. Het jaarverslag is de verantwoording over de ingekomen vragen, signalen en klachten en wat ermee is gedaan. Het geeft zicht op ervaringen van inwoners in contact met het Sociaal Team en de bevindingen van de ombudsfunctionaris.

Kernboodschap

Het aantal verzoeken (vragen, signalen en klachten) is al enkele jaren stabiel. Het aantal behandelde verzoeken in 2023 is 26, waarvan 8 vragen, 3 signalen en 15 klachten. Van de 15 behandelde klachten in 2023 zijn er 11 op informele wijze behandeld en afgerond. De overige 4 klachten zijn formeel behandeld en afgerond met een gespreksverslag en/of afdoeningsbrief. De onderwerpen zijn heel divers en een overzicht hiervan is opgenomen in het jaarverslag. Bevindingen zijn gedeeld met de gemeente en het Sociaal Team Houten.

In 2023 zijn meer verzoeken dan in voorgaande jaren ingediend door inwoners die geen directe betrekking hebben op Wmo en jeugdhulp. Vanuit de kerntaak 'wegwijs maken van inwoners' kijkt de ombudsfunctionaris ook naar deze verzoeken. Ze zijn verwerkt in het jaarverslag.

Dat meer van dit type vragen bij de sociaal ombudsfunctionaris binnenkomt sluit aan bij het voornemen van de gemeente Houten om in 2024 het werkgebied 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 kenbaar te maken.



Consequentie

De bevindingen zijn gedeeld met de gemeente en het Sociaal Team. In het college van 30 januari 2024 is de verbreding van het werkgebied van de sociaal ombudsfunctionaris naar het sociale en fysieke domein vastgesteld en is besloten voortaan te spreken over 'ombudsfunctionaris' in plaats van 'sociaal ombudsfunctionaris'.

Als u nog vragen heeft kunt u contact opnemen met Helga Peters via telefoonnummer 06-46322309.

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Houten,
secretaris, de burgemeester,

A. Oortgiesen

G.P. Isabella

Bijlage(n) :

- Jaarverslag 2023 sociaal ombudsfunctionaris