

**MOTIE****ingevoolge artikel 42 van het reglement van orde voor de vergaderingen van de gemeenteraad**

Voorstel nr. :

*(In te vullen door de raadsgriffie)*

De raad van de gemeente Gennep in vergadering bijeen d.d. 7 november 2022

Onderwerp: Instellen vertrouwenspersoon Sociaal Domein

De Raad,

gehoord de beraadslaging,

Constaterende dat

- Gemeenten binnen het sociale domein steeds meer uitvoeringstaken krijgen in de ondersteuning van inwoners;
- De manier waarop de gemeenten deze taken moeten uitvoeren maar ook de regelingen aan verandering onderhevig zijn;
- De gemeente individueel maatwerk moet leveren en het meer dan ooit belangrijk is dat een inwoner zijn/haar situatie en behoefte goed kan verwoorden;
- Dit voor sommige inwoners moeilijk is en miscommunicatie en onduidelijkheden kunnen leiden tot onvrede;
- Een inwoner op het moment dat deze niet tevreden is over de totstandkoming van een besluit, het nakomen van afspraken, gebrek aan informatie, de bejegening door een gemeenteambtenaar of een besluit met foutieve informatie slechts de mogelijkheid heeft om gebruik te maken van de klachtenregeling of een bezwaar kunnen indienen tegen een besluit.
- In steeds meer gemeentes gewerkt wordt met een onafhankelijk vertrouwenspersoon binnen het sociaal domein;
- Een dergelijke functie in de zorg reeds een beproefde methode en van toegevoegde waarde is.

Overwegende dat

- Het indienen van een klacht of bezwaar vaak ervaren wordt als een hoge drempel;
- Dit vaak kostbare en tijdrovende procedures betreffen, die voorkomen kunnen worden als er eerder in het traject een laagdrempelige manier is waarop een inwoner zijn onvrede bespreekbaar kan maken;
- Door het bieden van een vertrouwelijk luisterend oor, ondersteuning en/of bemiddeling voor beide partijen vervelende en dure klachtenprocedures kan voorkomen;
- Een vertrouwenspersoon geen inhoudelijk oordeel heeft over een kwestie maar als doel heeft om inwoners te ondersteunen bij het opkomen voor hun belangen;
- Middels een onafhankelijk vertrouwenspersoon inwoners één centrale plek hebben waar zij met hun onvrede binnen het sociaal domein terecht kunnen;
- De gemeente op deze manier ook geanonimiseerde feedback krijgt over hoe de dienstverlening wordt ervaren en verbeterd kan worden;

Verzoekt het college:

- Een onafhankelijk vertrouwenspersoon in te stellen voor het gehele sociaal domein;
- Dit bij voorkeur lokaal te verankeren zodat de drempel om hier gebruik van te maken zo laag mogelijk is;
- Hier breed bekendheid aan te geven;
- Deze vertrouwenspersoon jaarlijks geanonimiseerd te laten rapporteren zodat ook gekeken kan worden of en hoe de dienstverlening van de gemeente verbeterd kan worden;
- Hiervoor gelden beschikbaar te stellen vanuit de tweede actielijn (versterking gemeentelijke ombudsfunctie) van de beschikbaar gestelde POK-gelden;
- Indien bovengenoemde gelden al anders bestemd zijn hiervoor geld vrij te maken vanuit de bestemmingsreserve sociaal domein.

Ondertekening en naam:

Fractie D66

Fractie PvdA