

Molenlanden, 3 december 2023

Memo Rapport Ombudsman

Naar aanleiding van het recent verschenen rapport “Inspraak mag geen vinkje zijn!” van de ombudsman met als belangrijkste conclusie; de moeizame communicatie binnen de gemeenschappelijke regelingen, willen wij u onze zienswijze aanbieden, waarin wij onze ervaringen van de afgelopen jaren graag met u delen.

In het rapport worden de bevindingen van zowel de ombudsman als de cliëntenraden uiteengezet en wordt er aandacht besteed aan de herkenning van de knelpunten binnen de gemeenschappelijke regelingen. Daarnaast worden er concrete aanbevelingen gedaan om de communicatie te verbeteren en de samenwerking te optimaliseren.

Ook de cliëntenraad van Avres heeft voor dit onderzoeksrapport een gesprek gehad met een afvaardiging van de Ombudsman. Na het lezen van het rapport moeten wij concluderen dat wij ons niet volledig herkennen in de conclusies. Uiteraard is er altijd ruimte voor verbetering; het leek ons goed om ons beeld hierover te delen.

‘Cliëntenraden ervaren vaak hindernissen bij het uitvoeren van hun taak’

De afgelopen 2 jaar hebben we met elkaar stappen genomen om met een goede overlegstructuur juist de taak beter in te vullen. Er is een informeel vooroverleg met het DB van de cliëntenraad, waardoor we vroegtijdig betrokken kunnen worden bij nieuwe ontwikkelingen. Ook kunnen hier in een vroeg stadium zorgen worden gedeeld. We spreken elkaar in formele zin 6x per jaar, maar er zijn ook bijeenkomsten om bijvoorbeeld in een vroeg stadium al te ‘sparren’. Een voorbeeld hiervan is de aanpak bij de re-integratie verordening.

Ook de totstandkoming van de nieuwe verordening voor de cliëntenraad hebben wij met elkaar op die manier aangepakt. De rollen zijn duidelijker opgeschreven en we hebben een balans aangebracht tussen vertegenwoordiging van achterban vanuit ervaringsdeskundigheid of betrokkenheid. Als het gaat om invloed (onderdeel van de taak) is nu formeel opgenomen dat als een advies niet overgenomen zou worden, dit schriftelijk en gemotiveerd dient te gebeuren. Een belangrijke zin, omdat op die manier transparant is hoe besluitvorming werkt.

Als laatste positieve voorbeeld hebben we afspraken gemaakt over hoe we qua timing onze adviezen stroomlijnen. Als cliëntenraad vinden wij het belangrijk dat ook de gemeenteraden tijdig onze adviezen zien. Hierdoor is ons concept advies en de ambtelijke reactie eerder beschikbaar en voorzien we alle belanghebbenden van dezelfde informatie.

Als verbeterpunt zien wij hier nog wel de formele positie van alle cliëntenraden in Nederland. Advies zou in voorkomende gevallen heel vrijblijvend kunnen zijn. Een kader zoals bij

ondernemingsraden met advies- of instemmingsrecht zou wat ons betreft meer invloed geven. Ondanks de positieve terugkoppeling van de ombudsman op dit punt, is dit niet overgenomen in het rapport.

In het rapport lezen we ook dat sommige zaken wat stroperig gaan. Ook wij hebben de afgelopen jaren een paar onderwerpen gehad, waar we naar onze mening te lang over hebben gesproken. Het is aan beide partijen om hier scherp op te zijn en eerder te escaleren als dit gevoel ontstaat.

'De cliëntenraad is zelden bekend'

Deze conclusie voelt voor ons wat dubbel. De cliëntenraad van Avres spant zich flink in om de achterban te bereiken. Er is een website en daarnaast een vaste column in de nieuwsbrief van Avres die naar alle cliënten gaat. Ook trekken we regelmatig samen op bij informatie bijeenkomsten om zo de achterban te bereiken. Als laatste voorbeeld willen we graag aandragen dat we op regelmatige basis cliëntgesprekjes doen op het werkplein. Dit om zo uit eerste hand te horen hoe cliënten de dienstverlening ervaren. We doen deze zaken in goed overleg en dit vergt ook de nodige tijd van de leden van de cliëntenraad.

Helaas moeten we wel onderschrijven dat we nog veel te vaak van cliënten horen dat ze ons (en onze rol) niet kennen. Ook bij ambtenaren is dit regelmatig het geval. We moeten hier samen op blijven trekken, want contact met de achterban is cruciaal. Een van de acties die we hiervoor opgezet hebben is bijvoorbeeld een informatie bijeenkomst met de jobcoaches. Dit verbeterpunt nemen we mee in onze activiteiten voor 2024.

Samengevat; een meer genuanceerd beeld, waarbij naar onze bescheiden mening een aantal zaken veel beter geregeld zijn dan het landelijke beeld uit het rapport schetst.

Uiteraard zijn wij bereid om een verdere toelichting te geven als hier behoefte aan is.

Met vriendelijke groet,

Paul Wols

namens Cliëntenraad Avres