



Gemeente  
Woudenberg

## Collegeadvies

|                              |     |  |     |
|------------------------------|-----|--|-----|
| <b>Besluitenregistratie:</b> |     | <b>Postregistratienummer :</b> Z.341428/D.254145 |     |
| 27                           | 20  | <b>Datum inboeken :</b>                          |     |
| <b>Openbaar</b>              | Ja  | <b>Internet</b>                                  | Nee |
| <b>naar RAAD</b>             | Ja  | <b>OR</b>  | Nee |
| <b>Communicatie</b>          | Nee | <b>Europese regelgeving</b>                      | Nee |
| <b>via COMMISSIE</b>         | Nee |  |     |
| <b>Anders:</b>               |     |  |     |

**Onderwerp** : Onderzoek Nationale ombudsman naar de praktijk van de Wmo: Burger in zicht!

**Advies** : Het onderzoek van de Nationale ombudsman *Burger in Zicht!* met bijgaande raadsinformatiebrief, via de ingekomen stukken aanbieden aan de gemeenteraad.

| Datum       | Ambtenaar     | Pho  | Griffier | Afdelings-<br>hoofd |
|-------------|---------------|------|----------|---------------------|
| 30 mei 2023 | Remko de Paus | MvdG |          |                     |

| Additioneel Advies | Paraaf: |
|--------------------|---------|
|                    |         |

|                     | Conform advies | Bespreken | Datum  | Opmerkingen |
|---------------------|----------------|-----------|--------|-------------|
| <b>Burgemeester</b> |                | MJ        | 230704 |             |
| <b>Wethouder</b>    |                | HJM       | 230704 |             |
| <b>Wethouder</b>    |                | DdK       | 230704 |             |
| <b>Wethouder</b>    |                | MvdG      | 230704 |             |
| <b>Secretaris</b>   | DR             |           | 230629 |             |

**Datum vergadering B&W: 4 juli 2023**

**Agendapunt: O6**

**Besluit:**

**Openbare besluitenlijst B&W-vergadering 4 juli 2023:**

- Akkoord, met tekstuele wijzigingen.
- Wethouder Van de Graaf is gemandateerd.

Retour naar afdeling op: 10 AUG. 2023

Ter archivering aangeboden op:

## **Inleiding**

Op verzoek van de Nationale ombudsman fungeerde de gemeente Woudenberg als gastheer voor een rondetafelgesprek over het concept onderzoeksverslag *Burger in zicht!* De Nationale ombudsman vroeg zich af in hoeverre het voor burgers in de praktijk mogelijk is om mee te beslissen over de voorziening die zij nodig hebben om zelfstandig te kunnen blijven wonen en volwaardig aan de samenleving deel te (blijven) nemen. Dit is dan ook de reden dat hij een onderzoek is gestart naar de ervaringen van de burger als het gaat om invloed op de eigen situatie in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Ook onderzocht hij of de burger invloed kan uitoefenen op beleid en uitvoering in de Wmo.

Voor dit onderzoek is de Adviesraad Sociaal Domein van de gemeente Woudenberg bevestigd.

## **Argumenten**

### *1.1 De Nationale Ombudsman doet aanbevelingen die ook voor Woudenberg van belang zijn*

Het is goed dat het instituut de Nationale Ombudsman overheden scherp houdt op de effecten van beleid en uitvoering daarvan voor de inwoner. Bij dit rapport gaat het om gemeenten en de Wmo.

In de raadsinformatiebrief gaan we in op de aanbevelingen die de Nationale Ombudsman doet aan alle gemeenten. Veel gaat goed in Woudenberg, maar er zijn ook verbeterpunten. Dan gaat het met name om klachten. In een nieuwe opzet van het wettelijke verplichte cliëntervaringsonderzoek willen wij inwoners vragen naar hun ervaringen bij klachten: Voelen zij zich vrij die te uiten? Zijn ze tevreden over de afhandeling? Wat vinden zij van de manier waarop klachten of signalen worden opgepakt?

Verder gaan wij de afhandeling van klachten door aanbieders als vast agendapunt opnemen in de overleggen die wij hebben. Tot slot willen wij onderzoeken of het nuttig is een onafhankelijk functionaris aan te wijzen die inwoners bij kan staan, die zich niet vrij voelen een klacht in te dienen bij een aanbieder, Coöperatie De Kleine Schans en/ of de gemeente.

## **Aanpak/uitvoering**

De komende periode werken wij met name aan twee acties: het cliëntervaringsonderzoek nieuwe stijl en het onderzoek naar de mogelijkheid klachten beter te kunnen indienen. Met het cliëntervaringsonderzoek nieuwe stijl (actie 1) willen wij uiterlijk 1 januari 2024 starten. Op basis van het onderzoek (actie 2) bepalen wij eind 2023 of het wenselijk is inwoners beter bij te staan met het indienen van klachten.

## **Bijlage(n)**

- Raadsinformatiebrief
- Rapport Burger in zicht!