

STERK EN SOCIAAL,
DICHT BIJ MENSEN

Jaarverslag 2015

PvdA Ombudsteam De Bilt



Het PvdA Ombudsteam De Bilt is bereikbaar

op telefoonnummer 06.57857819

- maandagmiddag van 14.00 tot 17.00 uur
- woensdagavond van 19.00 tot 21.00 uur
- vrijdagmiddag 14.00 tot 17.00.

via de mail: pvdaombudsteamdebilt@outlook.com

via twitter: @OmbudsDeBilt

Voorwoord

Wij presenteren u het derde jaarverslag van het PvdA Ombudsteam Gemeente de Bilt. Met dit jaarverslag geven wij de leden, het bestuur, onze netwerken en andere belangstellenden inzage in het werk van het ombudsteam in het kalenderjaar 2015.

Zoals u weet heeft de gemeente eind 2014 besloten om de WMO vergoeding voor HH1 (huishoudelijke hulp) per 1 april 2015 af te schaffen. Met de invoering van deze maatregel zijn we in het eerste gedeelte van 2015 nog druk geweest.

Naast de WMO perikelen zijn er nieuwe casussen binnengekomen die onze aandacht en inzet vroegen. We hebben een aantal van deze zaken naar tevredenheid kunnen afsluiten. Niet altijd was er een concrete oplossing maar de hulpvragers waardeerden over het algemeen onze betrokkenheid en een luisterend oor voor hun verhaal.

In 2015 is het ombudsteam uitgebreid met extra leden, waardoor we met vertrouwen het aantal casussen dat zich aandiende konden aanpakken. Daarnaast zijn hebben we de verslaglegging verbeterd en meer publiciteit gezocht.

In de tweede helft van 2015 is het aantal aangemelde casussen teruggelopen. Dit zou kunnen betekenen dat de inwoners van De Bilt relatief gezien wat minder last hebben van alle regels en wetten waarin men kan vastlopen. Vooralsnog denken wij echter dat men de weg naar het ombudsteam niet goed weet te vinden. Voor 2016 zal dit een aandachtspunt zijn.

U treft in dit jaarverslag een overzicht aan van de problematiek die we zijn tegen gekomen, van onze resultaten en van de instanties waar we mee hebben samengewerkt. Daarnaast geven wij een korte weergave van onze interne organisatie, van de activiteiten en verantwoorden wij onze financiën.

We hopen dat leden en niet-leden die vastlopen in contacten met instanties ons ook in 2016 zullen weten te vinden.

Jeannette Katgert
Coördinator PvdA Ombudsteam Gemeente De Bilt

Inhoud

Voorwoord	...3
Inhoud	...5
Interne organisatie	...6
Casuïstiek	...8
Contacten met andere organisaties	..10
Publiciteit	..12
Overige activiteiten	..12
Financiën	..14
Conclusies	..15

Interne organisatie

Samenstelling

Het ombudsteam verwachtte in 2015 een stevige stijging van het aantal mensen dat het gevoel heeft vast te lopen in de regelgeving rondom drie transities in het sociale domein op het terrein van (maatschappelijke) ondersteuning, participatie en de jeugd(zorg). Daarom werd een oproep gedaan voor extra leden. Een uitbreiding met drie leden was het gevolg. In 2015 bestond het ombudsteam uit: Jeannette Katgert (coördinator), Sonja Makel, Annelies Hoogewerf, Miriam de Heer, Kees Dröge, Laura van Werven en Mohamed Bahri. Mohamed heeft aangegeven te willen stoppen met het ombudswerk wanneer zijn lopende casus is afgerond, naar verwachting begin 2016

Vergaderen

Het ombudsteam vergaderde het afgelopen jaar negen keer. Tijdens deze vergaderingen werden lopende casussen en de organisatie (verslaglegging en publiciteit) besproken.

Contact

Hulpvragers konden in 2015 per telefoon en e-mail contact opnemen met het ombudsteam. Het ombudsteam is bereikbaar via pvdombudsteamdebilt@outlook.com en via 06-57857819 op onderstaande momenten:

- maandagmiddag van 14.00 tot 17.00 uur
- woensdagavond van 19.00 tot 21.00 uur
- vrijdagmiddag 14.00 tot 17.00

Wij streven ernaar dat er na aanmelding binnen 3 dagen met een hulpvrager contact wordt opgenomen door het lid van het ombudsteam dat de casus op zich neemt.

Verslaglegging

Het team bespreekt in de vergadering casussen openlijk. De verslaglegging per casus wordt opgeslagen. Buiten het team geldt absolute vertrouwelijkheid en er wordt alleen op verzoek van een hulpvrager contact opgenomen met derden.

Sinds november 2015 werkt het ombudsteam met een uniform formulier waarop de informatie rondom de casus wordt bijgehouden. Ook is er afgesproken dat de coördinator na afronding van een casus binnen een aantal maanden de hulpvrager belt om te vragen of hij/zij tevreden met is het bereikte resultaat en met de inspanningen van het ombudsteam. Dit geeft inzicht in de tevredenheid van vragenstellers en in de effectiviteit van het ombudsteam.

Casuïstiek

Het ombudsteam heeft in het afgelopen jaar elf aanvragen in behandeling genomen. De onderwerpen waren zeer divers en zijn te verdelen in zeven categorieën:

onderwerp	aantal
Huisvesting (belangenbehartiging)	1
Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)	4
Financiën (inkomensproblematiek)	1
Jeugdhulpverlening (leerlingenvervoer)	2
Huiselijk geweld	1
Onderwijs (plaatsing leerling)	1
Inschrijving gemeente (GBA)	1

Van de elf casussen hebben we er in 2015 acht kunnen af sluiten.

In veel gevallen was er sprake van een concrete oplossing. In andere gevallen kon de hulpvrager zelfstandig verder nadat het ombudsteam hem of haar weer op de goede weg had gezet. In enkele gevallen bleek dat het helaas ook met behulp van het ombudsteam niet mogelijk was om het probleem op te lossen. Dit had met name te maken met de WMO problematiek.

Over het algemeen blijkt het mogelijk om een casus in een betrekkelijk korte tijd (circa 2 maanden) af te ronden. Maar er zijn uitzonderingen die zeker een half jaar beslaan.

Via de mail kregen we een aantal bezorgde inwoners over de uitvoering van de WMO en over veranderingen bij de belastingdienst. Hier kwamen geen hulpvragen uit maar wel mailcontact met het ombudsteam. De ontvangen signalen hebben wij door gegeven aan onze gemeenteraadsfractie.

Per 1 januari 2015 stonden er nog zeven casussen open, deze hadden vooral betrekking op het afschaffen van de HH1 (WMO). Deze zeven casussen hebben we afgelopen jaar kunnen afsluiten.

De casussen zijn bij het ombudsteam binnen gekomen naar aanleiding van de wijkbezoeken (canvassen) die de afdeling regelmatig aflegt, via de PvdA fractie, naar aanleiding van berichten in de kranten en op het telefonisch spreekuur.

Vanaf 2015 hebben we de hulpvragers uit de casussen die we hebben kunnen afronden na een paar maanden gebeld met de vraag hoe men terugkijkend de ondersteuning heeft ervaren. Van twee personen is er geen reactie gekomen. Van de overige zes kregen we viermaal een goede waardering met de uitleg dat het zo fijn was dat er meteen contact was en goed werd mee gedacht en soms een snelle oplossing voorhanden was. Twee mensen gaven ons slechts een voldoende vanwege het feit dat wij niets hadden kunnen betekenen inzake WMO problematiek. Deze mensen leken erg teleurgesteld in de gemeentepolitiek.

Contacten met andere organisaties

Het ombudsteam heeft in 2015 contact met diverse instanties gehad. Die contacten bestrijken het hele proces van informatie inwinnen tot samenwerking. We hebben de indruk dat men voor het Ombudsteam vaak een stapje harder wil lopen dan voor individuele burgers.

Een tweetal hulpvragen bereikte ons via een andere organisatie.

Gemeente De Bilt

Het betrof hier vooral contacten met het WMO loket, die over de (afschaffing van) de huishoudelijke hulp en beëindiging van een Persoonsgebonden budget gingen. We ervoeren bereidheid tot samen werken en informatie verstrekking.

MENS De Bilt

MENS De Bilt (Biltse organisatie voor maatschappelijke ondersteuning) heeft op verzoek hulp verleend in één casus.

Woonstichting SSW

In één casus is contact geweest met de Woonstichting SSW. Deze casus is naar onze tevredenheid afgehandeld.

Het landelijk ombudsteam van de PvdA

Het landelijk ombudsteam biedt congressen en themabijeenkomsten aan. Wij hebben daar in 2015 éénmaal gebruik van gemaakt.

Het juristennetwerk van de PvdA

Een casus betrof een hulpvraag over een op te richten stichting. Hierover is met verschillende juristen uit het netwerk contact geweest. De ontvangen reacties waren telkens vlot en ter zake.

PvdA gemeenteraadsfractie De Bilt

Dit jaar heeft het ombudsteam intensief samengewerkt met de lokale PvdA fractie in WMO zaken en een zaak op het gebied van volkshuisvesting.

Door verschillende lokale PvdA mensen zijn casussen bij ons aangebracht.

Publiciteit

Het ombudsteam heeft in 2015 publiciteit gegenereerd, we hebben:

- het jaarverslag 2014 aan de maatschappelijke samenwerkingspartners van het ombudsteam (bijvoorbeeld MENS De Bilt) aangeboden;
- samen met de fractie en het bestuur een advertentie in de vorm van een nieuwjaarswens op RegioTV De Bilt geplaatst;
- pagina op de website van PvdA De Bilt;
- folders verspreid op markten en bij het canvassen;
- enkele artikelen in de lokale weekbladen geplaatst;
- een twitteraccount aangemaakt @OmbudsDeBilt;
- visitekaartjes uitgedeeld tijdens het canvassen en op de markt.

Overige activiteiten

Naast het ondersteunen van de inwoners van de gemeente is de belangrijkste activiteit van het ombudsteam ons werk onder de aandacht van de burger te brengen. Dit is nodig om ervoor te zorgen dat mensen die de ondersteuning van het ombudsteam kunnen gebruiken, het team weten te vinden. In 2015 heeft het ombudsteam moeite gehad om de doelgroep te bereiken en effectieve manieren te vinden om haar bekendheid te vergroten.

We hebben een twitteraccount aangemaakt en visitekaartjes in gebruik genomen in de hoop dat dit onze bekendheid wat vergroot.

De canvasavonden die door het permanente campagneteam worden georganiseerd leveren de meeste casussen op. Op zo'n avond trekt het PvdA wijkteam de wijken in om huis aan huis met bewoners in gesprek te gaan over wat hen bezig houdt. Het ombudsteam merkt telkens weer dat een canvas-avond één of meer nieuwe casussen oplevert. Daarnaast heeft het ombudsteam ook weer een aantal keren op de vrijdagmarkt gestaan. In het verleden leverde de aanwezigheid op de markt ook regelmatig nieuwe casussen op. In 2015 bleek deze activiteit niet meer effectief voor het genereren van nieuwe casussen. Dat is de reden dat het ombudsteam voor 2016 besloten heeft om te zoeken naar andere manieren om naast het canvassen zichtbaar te zijn in de gemeente.

Financiën

In 2015 had het ombudsteam een werkbudget van € 250,--.

De in 2015 gedeclareerde uitgaven:

drukkosten visitekaartjes:	€ 27
druk- en verzendkosten jaarverslag 2014	€ 10
nieuwjaarsadvertentie regio tv De Bilt	€ 181,50
totaal	€ 218,50

Conclusies en aanbeveling

Aantallen

In 2015 hebben we elf casussen binnen gekregen. Dat zijn er aanmerkelijk minder dan het jaar daarvoor. Toch hadden we het tot aan de zomervakantie druk met de zeven WMO casussen die uit 2014 nog niet afgesloten waren. In totaal zijn we met achttien casussen bezig geweest.

Vorig jaar trokken we de conclusie dat wij buiten de WMO problematiek waarschijnlijk gemiddeld 10 andersoortige casussen binnen zouden krijgen. Dit is niet zoals het zich nu laat aanzien. Van de 11 nieuwe casussen waren er 4 gerelateerd aan WMO problematiek. We komen dus uit op 7 andersoortige hulpvragen.

Tevredenheid vragenstellers.

In 2015 hebben we voor het eerst de nieuwe vragenstellers na afsluiting van de casus gevraagd of men tevreden was over onze ondersteuning. Het merendeel van de mensen was tevreden maar een aantal mensen die ondersteuning kregen rondom de WMO maatregelen (afschaffing HH1) gaf aan dat men teleurgesteld was in de gemeentepolitiek en ook wel in ons vanwege het niet echt kunnen oplossen van de problemen.

Thema's

Er zijn in 2015 geen vragen geweest rondom verblijfstatus of problematiek die daar verwant aan is. De thema's onderwijs, huiselijk geweld en jeugdhulpverlening zijn daarvoor in de plaats gekomen. Verder waren er dezelfde onderwerpen als de jaren hier voor namelijk WMO, financiën en huisvesting.

Netwerken

Om optimale ondersteuning op allerlei onderwerpen te kunnen bieden hebben wij naast ons netwerk in de gemeente ook regelmatig samengewerkt met de PvdA fractie en de juristen van de landelijke PvdA.

Bereikbaarheid

Om de burger te bereiken moeten we vooral herkenbaar en aanspreekbaar zijn. Wij doen dat door ons verhaal regelmatig te vertellen in de pers en tijdens canvassen in gesprek te gaan met de burger. Dit is succesvol gebleken. Daarnaast hebben we nu visitekaartjes in gebruik en een twitteraccount. We hebben ook regelmatig op de markt gestaan maar dat leverde geen nieuwe casussen op.

