

JAAAR VERSLAG 2024

VRAGEN, SIGNALLEN EN KLACHTEN

Ombudsfunctionaris gemeente Houten

Mei 2025



INLEIDING

Begin januari 2024 heeft de gemeente Houten de inzet van de sociaal ombudsfunctionaris verbreed van het sociaal domein naar het sociale en fysieke domein. Vanaf dit jaar wordt daarom gesproken over een 'ombudsfunctionaris' in plaats van 'sociaal ombudsfunctionaris'. Het verbreden van de inzet biedt inwoners meer mogelijkheden om hun vraag, signaal of klacht kenbaar te maken als zij moeite ervaren dit binnen het sociale of fysieke domein te melden. Dit kan bijdragen aan het verkorten van procedures en voorkomen van klachten.

Dit jaarverslag geeft zicht op de vragen en signalen van inwoners van de gemeente Houten die in 2024 zijn binnengekomen bij de ombudsfunctionaris.

De ombudsfunctionaris informeert en adviseert daarnaast ook de inwoner of cliënt bij vragen of twijfels over het indienen van een klacht, bemiddelt waar nodig en draagt zorg voor de klachtcoördinatie van het Sociaal Team Houten.

Het Sociaal Team Houten is verantwoordelijk voor een zorgvuldige en behoorlijke klachtafhandeling van klachten die direct bij hen binnenkomen of indirect (via de ombudsfunctionaris of de gemeente Houten). Leidend voor het Sociaal Team Houten, bij de behandeling van klachten, is de 'Feedback en klachtenregeling Stichting Sociaal Team Houten'.





OPBOUW JAAR VERSLAG

DEEL 1

geeft zicht op de cijfers en een toelichting op deze cijfers

DEEL 2

biedt meer informatie over de klachtbehandeling van de Stichting Sociaal Team Houten

DEEL 3

beschrijft wat is opgevallen in 2024 en benoemt enkele signalen en de opvolging

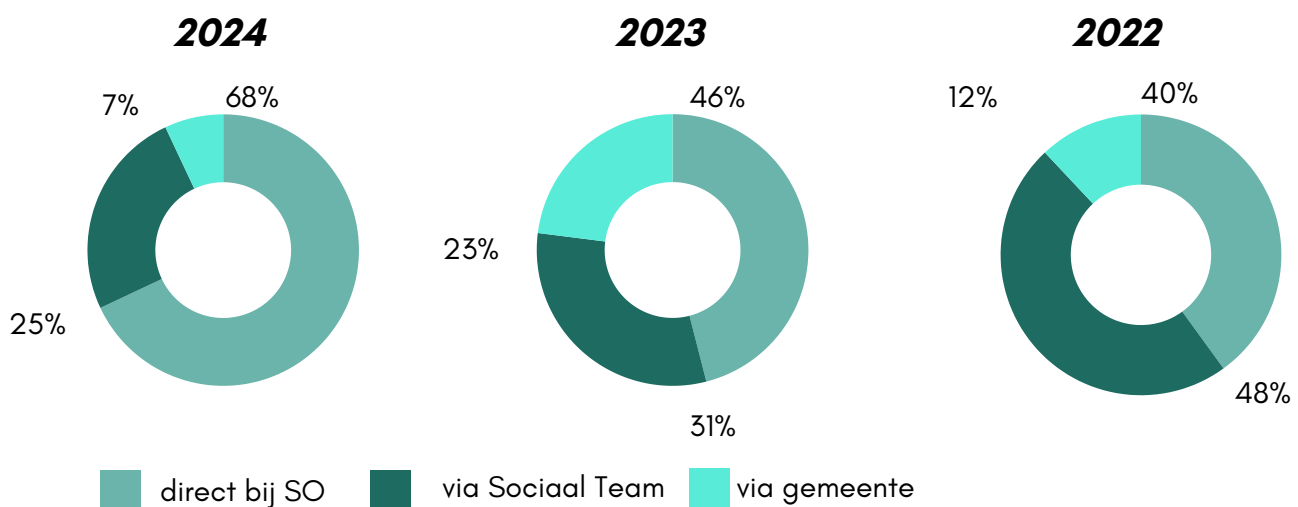
DEEL 1: CIJFERS EN TOELICHTING

INGEKOMEN VERZOEKEN

Jaartal	2024	2023	2022
Totaal ontvangen	28	26	25

In 2024 zijn 28 nieuwe verzoeken in behandeling genomen. Dit is het totaal van de ingekomen vragen (11), signalen (5) en klachten (12). Dit aantal is al enkele jaren stabiel. De meeste verzoeken komen via de email; soms telefonisch, via de gemeentelijke website of per post.

WAAR KOMT EEN VERZOEK BINNEN



Vraag, signaal of klacht

Vraag een verzoek om hulp, informatie of advies.

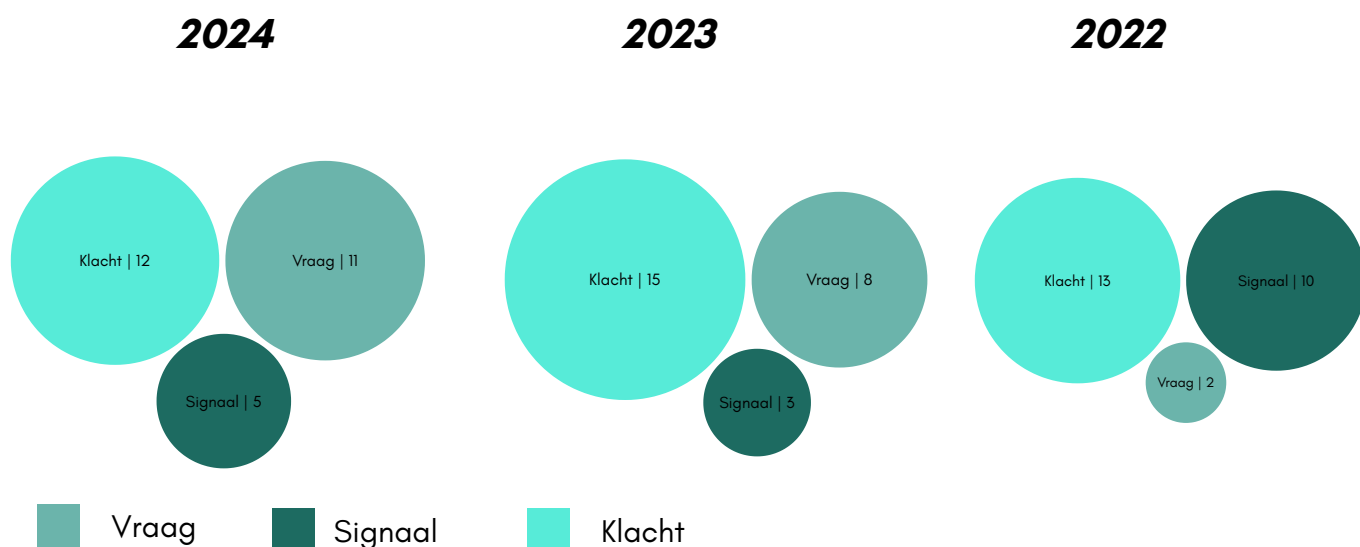
Signaal een verzoek van een inwoner om aandacht te besteden aan opgedane ervaringen, om hiervan als organisatie te leren.

Klacht een uiting van niet tevreden zijn over een bewezen dienst, een persoon of een product.

VERZOEKEN PER WERKGEBIED

	2024	2023	2022
Wmo	9	6	7
Jeugdhulp	10	6	10
Wmo / Jeugdhulp	1	0	2
Sociaal Team / Anders	4	5	5
anders	4	9	1
totaal	28	26	25

TYPE VERZOEK



De onderwerpen van de vragen en signalen vanuit inwoners zijn zeer divers. De ombudsfunctionaris registreert alleen de vragen die van belang zijn voor de signalering. Er zijn in 2024 wat meer vragen en signalen geregistreerd (16). Dit waren er 11 in 2023 en 12 in 2022.

Voorbeeldonderwerpen van niet geregistreerde vragen van inwoners of organisaties:

- Wat kan ik doen als ik ontevreden ben maar geen klacht wil indienen
- Vragen over bereikbaarheid en wachttijden
- Vragen over het vinden van bepaalde informatie of het juiste loket

INGEKOMEN KLACHTEN

	2024	2023	2022
Wmo	3	4	5
Jeugdhulp	7	6	3
Wmo / Jeugdhulp	1	0	1
Sociaal Team / Anders	1	5	4
Totaal	12	15	13
<i>Waarvan afgehandeld</i>	10		

Het aantal ingekomen klachten in 2024 dat specifiek betrekking heeft op de werkzaamheden van het Sociaal Team Houten is 12. Dit waren er 15 in 2023 en 13 in 2022.

Bij de beoordeling van ingekomen klachten wordt uitgegaan van de brede definitie van klacht, namelijk “een uiting van onvrede”. Het gaat hierbij om de manier waarop is gehandeld; het gaat ook over communicatie en samenwerking en kwesties die spelen voor de inwoner rond de inzet en uitvoering van hulp.

BEHANDELTERMIJN

Omdat bij meer klachten een formele procedure is gevolgd is de behandeltermijn van de klacht ook gemiddeld langer dan in 2023 en 2022. Overschrijding van de beoogde behandelingsduur van 6 weken in 2024 wordt meestal veroorzaakt door een zekere complexiteit van de casus, waardoor meer onderzoek, afstemming en overleg nodig blijkt.

<i>Jaartal</i>	2024	2023	2022
< 6 weken	4	11	7
6 tot 10 weken	4	1	1
> 10 weken	2	3	5

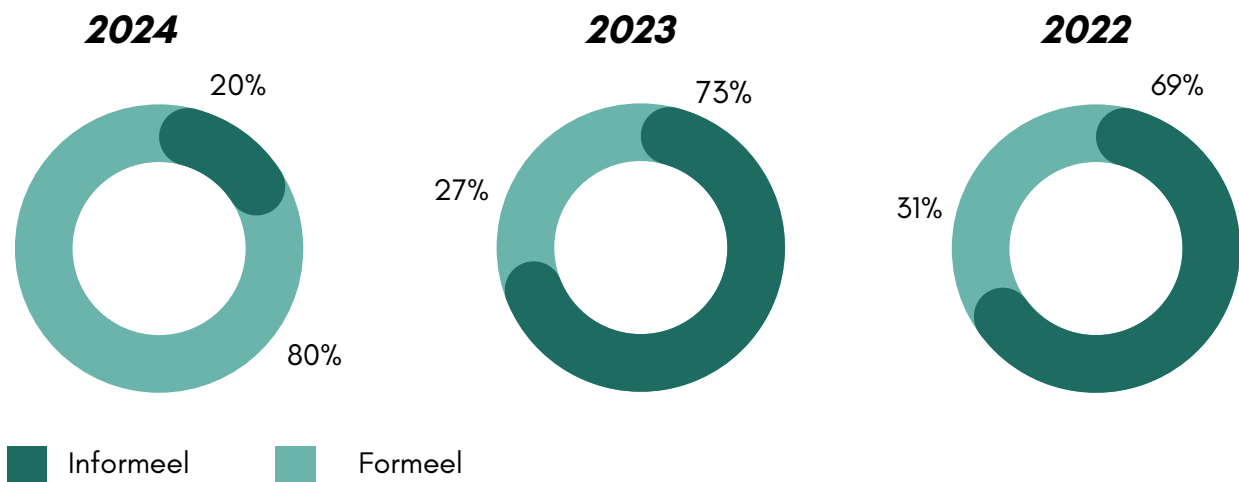
WIJZE VAN BEHANDELING

De behandeling van ingekomen klachten is informeel waar het kan en formeel waar nodig. De keuze voor de behandelwijze is mede afhankelijk van de zwaarte of complexiteit van de klacht en wordt meestal in afstemming met de indiener van de klacht bepaald.

In 2024 zijn 8 van de 10 afgehandelde klachten uiteindelijk formeel behandeld. Er is een formele procedure gevolgd. Er hebben soms meerdere gesprekken met betrokkenen plaats gevonden en er is vaker dan in 2023 en 2022 intern onderzoek gedaan om tot duidelijkheid te komen over de ervaren onvrede. En om tot afspraken te komen over de verdere communicatie en samenwerking.

Bij een deel van de klachten is ook een oordeel uitgesproken over het wel of niet gegrond zijn van de klachtonderdelen. In de afdoeningsbrief is aansluitend verwezen naar de mogelijkheid om de behandeling van de klacht en de uitkomst nog voor te leggen aan de Nationale ombudsman.

Cijfers



NATIONALE OMBUDSMAN

In 2024 zijn 8 verzoeken behandeld door de Nationale ombudsman, die zijn ingediend door inwoners van de gemeente Houten. Hiervan hebben 3 verzoeken mogelijk betrekking op de dienstverlening van het Sociaal Team, zouden we voorzichtig kunnen concluderen op basis van het gegeven onderwerp. Omdat geen persoonsgegevens worden gedeeld is dit niet concreet vast te stellen.

De verzoeken zijn door de Nationale ombudsman behandeld. De afhandeling bestond uit het informeren en zo nodig verwijzen van de betreffende inwoner. Dit betreft dan vaak een verwijzing naar de organisatie of instelling waar inwoner onvrede over ervaart. Uitgangspunt is dat de inwoner eerst de klachtprocedure volgt bij het Sociaal Team Houten (of de gemeente Houten). Als deze afhandeling niet naar wens verloopt kan de inwoner zich alsnog tot de Nationale ombudsman wenden.

Nationale ombudsman	2024	2023	2022
Aantal behandelde verzoeken	8	11	7
Afgedaan zonder onderzoek	8	10	7
Afgedaan na onderzoek	0	0	0
Nog in behandeling per 31-12	0	1	0



DEEL 2: KLACHTBEHANDELING

In 2024 zijn 12 klachten in behandeling genomen, waarvan er 10 zijn afgehandeld in 2024 en 2 nog in behandeling waren aan het eind van het jaar.

De aard en inhoud van de klachten is heel divers. Opvallend was echter in 2024 dat er bij 8 van de 10 klachten uiteindelijk een formele behandelwijze noodzakelijk bleek. De geformuleerde klachten zijn in één of meerdere gesprekken aan de orde gesteld met betrokkenen om tot duidelijkheid te komen over de ervaren onvrede. En ook om tot afspraken te komen over de verdere communicatie en samenwerking.

De onvrede en zorgen vanuit ouders en cliënten richtte zich op diverse onderwerpen en ervaringen. Meermalen is aangegeven dat men zich onvoldoende gehoord of serieus genomen voelde door betrokken medewerker(s). Ook is onduidelijkheid ervaren over wat men kan en mag verwachten vanuit de dienstverlening door het Sociaal Team Houten.

In Deel 3 (Wat valt op, signalen en opvolging) wordt hier nog bij stil gestaan.

Aard van de klachten

Bejegening en samenwerking

Communicatie en informatie

De inzet en uitvoering van hulp

Bereikbaarheid en beschikbaarheid

UITKOMST

	2024	2023	2022
informatie en/of verwijzing	0	0	0
informeel opgelost/bemiddeling	2	11	7
gegrond	5	0	2
deels gegrond	0	2	0
niet gegrond	3	2	2
tussentijds beëindigd	0	0	1
niet ontvankelijk	0	0	1
totaal	10	15	13

ONDERWERP VAN DE KLACHTEN EN DE VRAGEN EN SIGNALLEN IN 2024

Onderwerp van de klachten in relatie tot de Wmo

- Onvrede over communicatie cliënt en familie over inzet huishoudelijke ondersteuning
- Onduidelijkheid ureninzet nieuwe verordening Huishoudelijke Ondersteuning en Was&Strijk
- Niet gehoord voelen bij aanmelding Toegang voor inzet huishoudelijke ondersteuning

Onderwerp van de klachten in relatie tot jeugdhulp

- Omgaan met privacy, dossiervorming en inzetten van zorg
- Onvrede over werkwijze en gedrag medewerkers bij inzet en uitvoering zorg voor kind
- Klacht over samenwerking met jeugdprofessional
- Niet serieus genomen voelen door medewerkers: er wordt niet aan waarheidsvinding gedaan

Onderwerp van de klacht in relatie tot Wmo en jeugdhulp

Onvrede over inzetten passende en gewenste zorg en ondersteuning jeugdige en ouder

Onderwerp van de klacht in relatie tot Sociaal Team/ Anders

Onterecht ontvangen factuur Centraal Administratie Kantoor (CAK)

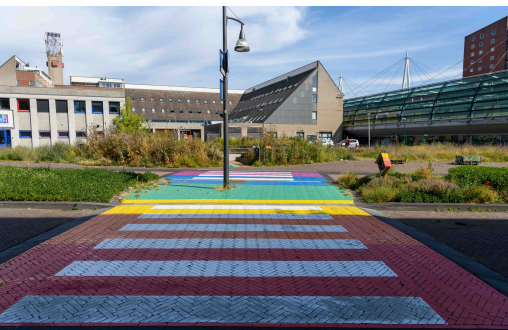


Onderwerp van vragen aan ombudsfunctionaris



Onderwerp van de signalen Sociaal Team/ Anders

- Lange wachttijd intake voor aanvraag jeugdhulp kind
- Zorg over continuering huishoudelijke ondersteuning en niet nakomen afspraken zorgaanbieder; door ontbreken van voldoende huishoudelijk ondersteuners vaker uitval zorg
- Bejegening bij telefonische aanmelding Toegang als vervelend ervaren
- Waarom geen voorrang bij aanvraag hulp terwijl overbelasting wordt ervaren



DEEL 3: WAT VALT OP, SIGNALLEN EN OPVOLGING

WAT VALT OP?

Informele of formele klachtprocedure

In 2024 zijn de meeste klachten (8 van 10) uiteindelijk via een formele procedure behandeld. Dit in tegenstelling tot 2023 en 2022 waarin steeds meer klachten via een informele werkwijze zijn afgehandeld.

Terugblikkend op de behandeling van klachten in 2024 is een mogelijke verklaring voor dit verschil gevonden in de startfase van de klachtbehandeling. Het uitgangspunt van handelen is al enkele jaren om een klacht informeel te behandelen waar mogelijk en formeel waar nodig. De laatste jaren heeft dit tot meer informele behandeling geleid die vaak naar tevredenheid was van alle betrokken partijen. Bij enkele casussen bleek in 2024 dat na de meer informele behandeling ouders of cliënten toch nog niet tevreden waren. Men wilde opnieuw in gesprek op zoek naar toezeggingen, meer duidelijkheid of erkenning.

Aandachtspunt

Terugblikkend op het proces van klachtbehandeling in 2024 valt op dat mogelijk in meerdere casussen te snel is gekozen voor een informele aanpak. Het is essentieel om voorafgaand aan de behandelwijze met alle partijen zorgvuldig af te stemmen wat er speelt, wat er gewenst is en wat dit vraagt voor de behandeling (informeel of formeel). Het maken van een juiste keuze bij aanvang voorkomt terugkerende onvrede of vragen. Bij een formele behandeling wordt een oordeel gegeven over de diverse klachtonderdelen wat meer duidelijkheid biedt voor de klager, specifiek als een casus een bepaalde complexiteit kent en gaat over een langere periode.

SIGNALLEN EN OPVOLGING

Signaal

In het najaar van 2024 neemt een inwoner van Houten contact op met het Sociaal Team. In het achterliggende jaar bleek er meer en meer zorg nodig voor een van de gezinsleden. Deze mantelzorgsituatie was nieuw voor het gezin en na een behoorlijke tijd en het gevoel overbelast te zijn besloten ze hulp te zoeken. Toen zij hiervoor contact opnamen met het Sociaal Team werden zij echter op een wachtlijst geplaatst. Dit was voor hen onbegrijpelijk.

“Mantelzorg:
Je weet pas wat het inhoudt
en met je doet als je ermee te
maken krijgt.”

Opvolging

Er komen dagelijks verzoeken binnen voor hulp en ondersteuning die om een beoordeling vragen. De meeste aanvragen worden op volgorde van aanmelding behandeld. Slechts in uitzonderlijke situaties wordt er voorrang gegeven. Het beoordelen hiervan is niet eenvoudig en afhankelijk van meerdere factoren. Dit signaal is met het Sociaal Team gedeeld en besproken.

Aan betrokken teamleider(s) en kwaliteitsmedewerker is gevraagd hier aandacht aan te geven en specifiek mantelzorgsituaties als signaal mee te nemen in het beoordelingsproces en hier alert op te zijn. Het signaal is ook onder de aandacht gebracht van de betrokken wethouder. Toen de hulpvraag eenmaal helder was is deze met voorrang verwerkt om de hulp spoedig in te zetten.

In 2024 zijn meerdere signalen afgegeven over de wachttijd om tot beoordeling en inzet van zorg of hulp te komen. Alle zaken op de wachtlijst worden zorgvuldig beoordeeld. Ook worden regelmatig de wachtenden na gebeld. Waar mogelijk worden extra acties ondernomen om de wachttijden te verlagen of extra inzet te plegen om zaken op te pakken. Het Sociaal Team onderhoudt hierover nauw contact met de gemeente Houten.

Signaal

De jeugdhulpverlening die wordt geboden door het Sociaal Team is vanuit vrijwillig kader. In complexe situaties zoals die kunnen ontstaan na een scheiding wordt er soms vanuit één of beide ouders gevraagd om aan 'waarheidsvinding' te doen. Men verwacht daarbij dat de jeugdprofessional een onderzoek start om concreet te onderzoeken wie er gelijk heeft in een bepaalde situatie en wat dit betekent voor de hulpverlening.



"Ik begrijp niet waarom de medewerker geen waarheidsvinding kan doen..."

Opvolging

Taak voor de jeugdprofessional is echter in dergelijke casussen het belang van de kinderen voorop te stellen en als onpartijdig betrokkene te laveren tussen de perspectieven en intenties van beide ouders. Het vrijwillig kader geeft beperkingen in wat er wel en niet mogelijk is m.b.t. doen van onderzoek. Soms zijn er andere stappen nodig, zoals het doen van een zorgmelding bij Veilig Thuis of het doen van een verzoek tot onderzoek bij de Raad voor de Kinderbescherming.

Signaal

De medewerker van het Sociaal Team heeft een verantwoordelijkheid voor het beoordelen van de best passende zorg. Als na bepalen van best passende zorg het proces van plaatsing lang duurt zonder dat een concrete oplossing in beeld komt is dit voor ouders en jeugdige frustrerend.

“Waarom lukt het de jeugdprofessional niet mijn kind geplaatst te krijgen?”

Opvolging

Er zijn factoren waar de medewerker beperkt invloed op uit kan oefenen. Denk aan een combinatie van de specifieke problematiek van de jeugdige, leeftijds- en doelgroepencriteria en de wachttijden binnen de jeugdhulpverlening.

De directeur-bestuurder vraagt de teamleiders om hier aandacht voor te vragen binnen de teams. Het werk kent een bijzondere dynamiek. Hoe verhoudt zich in de praktijk van alledag de relatie tussen zorgvuldig handelen en erkenning geven met beschikbare tijd en realistische mogelijkheden bieden. Dit vraagt van de professionals om duidelijk te durven zijn over wat wel en niet haalbaar is. En hierover concreet en helder te communiceren.



Door ombudsfunctionaris Helga Peters, mei 2025