



## Wmo adviesraad Molenwaard

Secretariaat: **Ria Verheij** (inhoudelijk)

**T:** (0184) 66 26 67

**M:** 06 51 74 64 99

**E:** [cverheij1959c@kpnmail.nl](mailto:cverheij1959c@kpnmail.nl)

**Ada den Ouden** (uitvoerend)

**M:** 06 23 25 42 90

**E:** [ada.denouden@gemeentemolenwaard.nl](mailto:ada.denouden@gemeentemolenwaard.nl)

---

Aan het college van Burgemeester en wethouders  
van de gemeente Molenwaard

Molenwaard, 10 november 2016

Betreft: taken ombudsman en cliëntondersteuner

Geacht college,

Aanvullend op ons verzoek om een ombudsfunctie en cliëntondersteuning bij de gemeente vorm te geven, hierbij onze visie op de taakomschrijving van beide functies.

### **Ombudsman**

*Klachtbehandeling:* De ombudsman is bevoegd klachten over de gemeente te onderzoeken en te beoordelen. Overigens eerst nadat de betrokken burger de klacht bij de gemeente heeft neergelegd. De gemeente moet eerst zelf de kans krijgen de klacht op te lossen.

*Onderzoek op eigen initiatief:* De ombudsman kan op eigen initiatief een onderzoek instellen. Bijvoorbeeld als hij vermoedt dat bepaalde klachten een structureel karakter hebben of als hij vermoedt dat er sprake is van onbehoorlijk bestuur.

*Voorlichting:* de ombudsman informeert burgers over de juiste regels en procedures rond klachten.

*Bemiddeling:* De ombudsman kan in bepaalde gevallen als hij daarvoor ruimte ziet, proberen via gesprek tussen burger en gemeente het probleem op te lossen.

*Preventie:* De ombudsman kan adviezen geven hoe de gemeente het beste in de toekomst kan handelen om bepaalde problemen te voorkomen.

De ombudsman is onafhankelijk en onpartijdig en aan niemand ondergeschikt.

### **Cliëntondersteuner**

- Cliënt ondersteunen bij het oplossen van zijn/haar problemen waarbij de zelfredzaamheid van de cliënt wordt versterkt.
- Cliënt informeren over zijn/haar rechten en plichten met betrekking tot de geldende wet- en regelgeving.
- Cliënt helpen optimaal gebruik te maken van de voorzieningen waarop zij/hij recht heeft.

- Actief bemiddelen bij instanties, ondersteunen of doorverwijzen van cliënten.
- Cliënt indien gewenst bijstaan in gesprekken, bezwarenprocedure en/of beroepsprocedure.
- Signaleren van knelpunten en eventuele onrechtvaardigheden met betrekking tot de wet- en regelgeving en de uitvoering daarvan.

Cliëntondersteuners zijn onafhankelijk en onpartijdig. We adviseren te kiezen voor een lokale aanpak. De huidige cliëntondersteuning blijkt moeilijk te vinden en schiet in individuele situaties te kort waardoor regelmatig mensen bij ons aankloppen.

Wij zijn van mening dat deze taken bijvoorbeeld door vrijwilligers met kennis van de wet- en regelgeving opgepakt zouden kunnen worden.

Met vriendelijke groet,  
namens de Wmo-adviesraad,

Elly van der Leer-Ooms      Magda Heijboer