Routekaart naar een onafhankelijke ombudsfunctie



Juni 2023

Voorwoord

In twee moties heeft de gemeenteraad opgeroepen om te komen tot een ombudsfunctie in het sociaal domein. De eerste motie[1] werd ingediend tijdens de behandeling van de voorstellen om te komen tot Brede Basisteams (wat uiteindelijk de Buurtteams werden). De tweede motie[2] werd ingediend naar aanleiding van het rapport “Klachten uit zicht, mensen buiten beeld” van de Nationale ombudsman. Beide moties zijn met grote meerderheid aangenomen.

De verschillende cliëntenraden op het sociaal domein hebben ook input geleverd en de gemeenteraad heeft op 28 april 2021 een motie aangenomen waarin is gespecificeerd wat allemaal taken binnen de ombudsfunctie zouden moeten zijn. In het coalitieakkoord “Ons Nijmegen, stad van iedereen” is vervolgens afgesproken om voor 2023 € 245.000 vrij te maken voor de ombudsfunctie en voor de jaren daarna € 235.000.

Ambtelijk zijn er werkbezoeken afgelegd aan de ombudsmannen/-commissies in Amsterdam, Rotterdam en ’s-Hertogenbosch. Dit heeft waardevolle input opgeleverd die is meegenomen in deze routekaart.

Waarom een routekaart?
Tijdens de werkbezoeken hebben de gemeenten ons meegegeven dat de ombudsfunctie in hun gemeente is gegroeid in de rol. Dat heeft ertoe geleid dat we de ombudsfunctie stapsgewijs willen implementeren, om ook aandacht te kunnen hebben voor onvoorziene omstandigheden. Een deel van de taken die bij de ombudsfunctie belegd worden, zijn geen keuze maar wettelijke taken. Dus door stapsgewijze implementatie borgen we dat de wettelijke taken naar behoren kunnen worden uitgevoerd.

[1] Motie PvdA c.s. over Ombudsfunctie naar aanleiding van Raadsvoorstel Doorontwikkeling toegang en hulpverlening voor volwassenen en jeugd, december 2019.
[2] Motie SP en GroenLinks “In Nijmegen geen klager meer van het kastje naar de muur”, januari 2020.

Inhoudsopgave

Voorwoord **1**
Inhoudsopgave **2**
Inleiding **3**
Tijdpad implementatie **4**
Fase 1: Randvoorwaarden 4
Fase 2: Werving en selectie 4
Fase 3: Tweedelijns klachtafhandeling 4
Fase 4: thematische onderzoeken 5

Inleiding

Hierna zal de routekaart worden geschetst waarmee de ombudsfunctie wordt geïmplementeerd en uitgebreid. De implementatie zal plaatsvinden in vier fases. Fase 1 is de voorbereidende fase, die moet leiden tot de installatie van een ombudsfunctie. Fase 2 is de fase van de werving, selectie en installatie. Daarmee kan de ombudsfunctie feitelijk van start. Fase 3 is de fase waarin de wettelijke taak van tweedelijns klachtafhandeling wordt belegd bij de ombudsfunctie. Fase 4 is de fase waarin de functie naast tweedelijns klachtafhandeling aangevuld wordt met de thematische onderzoeken.

Begrippen

Voor de leesbaarheid is het goed om bij bepaalde begrippen helder te hebben wat ermee wordt bedoeld.

Ombudsfunctie
Hiermee wordt de functie an sich bedoeld, los van waar het belegd wordt of wie het uitvoert.

Ombudsman
Dit is de persoon die het gezicht wordt van de ombudsfunctie. Er zullen meerdere personen binnen de functie werkzaam zijn, maar de ombudsman speelt de hoofdrol. Hij of zij vertegenwoordigt de functie richting de gemeente en bestuur maar vooral naar de inwoners. Ombudsman is een in het land gangbare term en staat los van of de persoon een man of vrouw is[3]. De term dient als genderneutraal te worden beschouwd en ziet op het ambt.

Tweedelijns klachtafhandeling
De eerstelijns klachtafhandeling gebeurt door de organisatie zelf. De Algemene wet bestuursrecht eist dat er ook een soort ‘hoger beroep’ is door een onafhankelijke entiteit. Dit noemen we tweedelijns klachtafhandeling. Op dit moment is dat voor de gemeente Nijmegen nog de Nationale ombudsman.

Thematisch onderzoek
Het thematisch onderzoek is niet een onderzoek in het kader van één concrete klacht, maar een breder onderzoek naar een thema als geheel. Denk hierbij bijvoorbeeld aan “de toegang tot voorzieningen in het kader van de Wmo 2015”. Individuele klachten kunnen wel aanleiding zijn voor een thematisch onderzoek, bijvoorbeeld als het vermoeden bestaat dat er sprake is van structurele misstanden.

[3] Vgl Rotterdam waar de functie al jaren door een vrouw wordt uitgeoefend.

Tijdpad implementatie

Fase 1: Randvoorwaarden

Om te komen tot een ombudsfunctie moeten eerst de benodigde randvoorwaarden gecreëerd worden. Deze fase is begonnen met de voorbereidingen die we tot nu toe hebben getroffen. Voor het zomerreces wordt de gemeenteraad geïnformeerd over het traject om te komen tot een ombudsfunctie. Na de zomer zal de benodigde verordening aan de raad worden voorgelegd en zal met de raad een profielschets worden opgesteld voor de ombudsman. Het is gebruikelijk dat een ombudsman aangesteld wordt door de gemeenteraad. Deze fase eindigt op 1 januari 2024 als alles klaar moet staan voor de werving en selectie.

Reikwijdte

Door alle bezochte gemeenten is ons op het hart gedrukt om niet alleen een ombudsfunctie voor het sociaal domein in te voeren. Zij wijzen ons er op dat dat een kunstmatig onderscheid is dat niet aansluit bij de leefwereld van de inwoners. Problemen laten zich niet beperken tot een domein en kunnen domeinoverstijgend zijn. Bovendien is het effectief als de gemeente één ombudsman als aanspreekpunt over de volle breedte heeft. Om die reden is het voorstel om de ombudsfunctie in te voeren voor zowel het sociaal als het fysieke domein. Dat zou betekenen dat Nijmegen per 1 januari 2025 niet langer aangesloten is bij de Nationale ombudsman.

Fase 2: Werving en selectie

In januari 2024 starten we met de werving en selectie van de ombudsman en de medewerkers. We hopen dit af te sluiten voor de zomer met de benoeming van de ombudsman (en medewerkers) door de gemeenteraad. Het is van belang dat de ombudsman in deze opstartfase al benoemd is, zodat hij of zij mee kan werken aan het vormgeven van de ombudsfunctie. De ombudsman beschouwen we de tweede helft van 2024 dan ook als kwartiermaker.

In 2024 worden door de ombudsman nog geen formele taken opgepakt. Deze tijd wordt gebruikt om zich de gemeente, het maatschappelijk middenveld en de organisatie eigen te maken. We blijven in deze tijd dus ook aangesloten bij de Nationale ombudsman omdat de tweedelijns klachtafhandeling geborgd moet zijn. Ook is deze voorbereidingstijd nodig om de communicatie en profilering voor te bereiden. Als de ombudsfunctie daadwerkelijk van start gaat, is het wenselijk als deze zich ook met een eigen identiteit kan profileren naar de buitenwereld. Dat komt de herkenbaarheid en het vertrouwen (de ombudsfunctie laat in beeld zien los te staan van de gemeente) ten goede.

Looptijd

Januari 2024-december 2024.

Fase 3: Tweedelijns klachtafhandeling

Vanaf januari 2025 is de ombudsman verantwoordelijk voor de tweedelijns klachtafhandeling, voor alle klachten die worden ingediend tegen ambtenaren van de gemeente en die in eerste instantie niet naar tevredenheid zijn afgehandeld. We zijn dan als gemeente vanaf januari 2025 ook niet langer aangesloten bij de Nationale

ombudsman. Deze individuele klachten kunnen aanleiding zijn voor een thematisch onderzoek, maar dit zal nog niet het structurele karakter hebben van de volgende fase.

Klachten tegen andere organisaties
Uit de ambitie die de raad heeft uitgesproken via de moties, blijkt dat het wenselijk is dat de ombudsfunctie ook een rol krijgt bij klachten tegen andere organisaties. Denk hierbij bijvoorbeeld aan zorgaanbieders of gemeenschappelijke regelingen. De bezochte gemeenten hebben ons geadviseerd om de ombudsfunctie vooral de taak te laten uitoefenen in de gemeentelijke lijn. Dus de ombudsfunctie neemt dus niet de klachtbehandeling door externe partijen over, maar kan wel onderzoeken of klachtafhandeling bij die andere partij wel zorgvuldig genoeg gebeurt. Is dat niet het geval, dan zal de ombudsman de gemeente er op aanspreken om verantwoordelijkheid te pakken richting die andere partij. De ombudsman zal dus altijd blijven oordelen via de opdrachtgeversrol van de gemeente die het in dat geval heeft.
Dit advies nemen wij over, omdat het de ombudsman ook een overzichtelijke plaats in een complex veld geeft. Immers, al onze verbonden partijen hebben een onafhankelijke klachtprocedure en het is niet wenselijk dat de ombudsfunctie het zoveelste loket wordt. Op deze manier kan de ombudsfunctie toegevoegde waarde hebben en blijft het de gemeente en de gemeentelijke verantwoordelijkheid centraal stellen.

Jaarverslag

Aan het eind van het jaar of begin 2026 zal de ombudsman ook voor het eerst via een jaarverslag verslag doen aan de gemeenteraad. Vanaf dat moment zal de ombudsman dat jaarlijks doen. Naast cijfers over aantallen klachten is het jaarverslag ook de plek om zorgen uit te spreken over bepaalde onderwerpen.

Looptijd

Januari 2025-december 2025.

Fase 4: thematische onderzoeken

In deze fase hebben we een ombudsfunctie die naast de tweedelijns klachtafhandeling ook een jaarplanning zal opstellen met thematische controles die in dat jaar zullen worden uitgevoerd. Natuurlijk kan niet alles in het begin worden ingevuld, een ombudsfunctie moet immers ook kunnen inspelen op de actualiteit. Er is echter wel een jaarplanning mogelijk, om te borgen dat alle domeinen in een jaar een keer aan de orde komen.

Looptijd

Januari 2026-…

-