# Cliëntenraad Participatiewet

Nijmegen

Aan het college van B&W Nijmegen

Betreft: advies over de Ombudsfunctie sociaal domein

Nijmegen, 19 september 2021

Geacht college,

U vraagt de Cliëntenraad Participatiewet advies over de Ombudsfunctie sociaal domein. Hieronder staat puntsgewijs ons advies.

## Advies

De Cliëntenraad is niet unaniem in zijn advies, zoals u hieronder ook kunt lezen.

**Goed idee**

Allereerst juicht een groot deel van onze raad de instelling van een ombudsman voor het sociaal domein toe. Het is goed dat er een dergelijke functie wordt ingericht!

**Onafhankelijkheid**

Onze raad vindt het belangrijk dat het een onafhankelijk instituut is. De ombudsfunctie dient onafhankelijk van het bestuurlijk- en ambtenarenapparaat te functioneren, en benoemd te worden door de gemeenteraad. Iedereen die een klacht heeft over het gemeentelijk bedrijf (dienstverlening, procedure of beslissing) moet in eerste instantie door de bron zelf worden getoetst of beoordeeld. Als klachtindiener en gemeente niet tot een beider gedragen overeenstemming kunnen komen, is de ombudsfunctie de laatste, en finale, instantie die het gehele geschil opnieuw beoordeeld en een voor beide partijen, bindend advies uitspreekt.

**Ombudsfunctie**

Het heeft onze voorkeur dit niet slechts tot het sociaal domein te beperken. Daarnaast vragen wij on af of deze functie alleen beperkt wordt tot regio Nijmegen. Zij is voorstander van samenwerking in de regio en in meerdere domeinen (WMO en (Kandidatenraad) Werkbedrijf). Zijn er al gemeenten die als voorbeeld kunnen dienen (Benchmark)?

Hoe wordt het proces “ombudsfunctie” beoordeeld? Is er sprake van een proefperiode? Vindt na die periode een evaluatie plaats en op welke punten/ onderdelen wordt dan geëvalueerd?

Commerciële partijen waaraan gemeente, eventueel samen met andere gemeenten, geldelijk bijdraagt, vallen zij ook onder een gemeentelijke ombudsfunctie? De gemeente Arnhem heeft zelf ook een ombudsfunctie. Hoe wordt die daar vormgegeven? Welke ombudsfunctie is dan bevoegd?

**Ervaringsdeskundigheid**

Onze raad adviseert om de inzet van ervaringsdeskundigheid in te zetten bij de inrichting van het loket.

**Kosten**
De Cliëntenraad is enigszins geschrokken van de hoogte van de kosten. Enkele leden zien het geld liever bij bijvoorbeeld Stichting Leergeld terecht komen of aan het totaal voor bijzondere bijstand toegevoegd worden. Daarmee bedoelen wij vooral dat de hoge kosten van een ombudsfunctie niet ten koste moeten gaan van voorzieningen en regelingen voor mensen met een laag inkomen. We realiseren ons dat de adviezen van deze ombudsfunctie zullen leiden tot kwaliteitsverbeteringen in het sociale domein.

De Cliëntenraad vraagt zich af of de genoemde aanzuigende werking van de ombudsfunctie nog kostenverhogende effecten heeft op de normale procedures? En wat zijn de effecten op de doorlooptijden van procedures, rekening houdende met de implementatie die extra tijd en geld van de bestaande organisatie vraagt.

**Rol en relatie sociaal raadslieden en nationale ombudsman?**
Kunt u aangeven wat de relatie is tussen de nationale ombudsman en deze ombudsfunctie?
En hoe ziet u de rol van de sociaal raadslieden?

**Reguliere klachtenprocedures**
De Cliëntenraad vraagt zich af hoe men omgaat met mensen die de reguliere klachtenprocedure volgen tegen een organisatie, zoals die is ingericht bij verschillende organisaties, en daarmee in eerste instantie niet bij de ombudsman terecht komen?

Wie heeft het laatste woord bij een bindend advies? Wat voor effect heeft/ krijgt dit op (lopende) contracten met partners? Moeten bestaande contracten worden aangepast om ruimte te creëren voor nieuwe juridische positionering van partijen?

**Tenslotte: bereikbaar voor iedereen**
Wij pleiten ervoor dat er nu en in de toekomst geen kosten in rekening worden gebracht. Daarnaast weet niet iedereen, zoals vluchtelingen, laag geletterden en ouderen, altijd wat hun rechten zijn. Wij vragen expliciete aandacht voor culturele sensitiviteit bij het verder vormgeven van deze functie. De ombudsfunctie moet voor iedereen bereikbaar zijn en blijven!

Met vriendelijke groet,

Maren Wassenaar
Voorzitter Cliëntenraad Participatiewet