Raadsvoorstel
Openbaar

Onderwerp
Besluiten rechtspositie ombudsman en formatie bureau ombudsman

Opsteller	Sandra Ruta	**Collegebesluit**	n.v.t.
Programma	Bestuur en Organisatie	**Behandeldatum Raad**	11 september 2024
Portefeuillehouder	H.M.F. Bruls	**Status**	Openbaar

Samenvatting
Op 24 april 2024 heeft de gemeenteraad de verordening ombudsman vastgesteld en het budget hiervoor bepaald. Conform de afspraak in dat raadsvoorstel heeft de werkgeverscommissie van de gemeenteraad een verordening rechtspositie ombudsman voorbereid. Zij doet ook een voorstel voor de inrichting en omvang van het bureau en voor een taakomschrijving voor de gemeentelijke ombudsman. Deze worden nu aan uw raad ter vaststelling voorgelegd.

Voorstel
1. De verordening rechtspositie gemeentelijke ombudsman Nijmegen vast te stellen.
2. De taakomschrijving van de gemeentelijke ombudsman vast te stellen.
3. De omvang van het bureau Ombudsman voor 2025 vast te stellen op 2 x 32 uur voor de ombudsman en zijn plaatsvervanger en 1 x 20 uur voor de ondersteunend medewerker (2,34 fte);
4. Deze omvang een jaar na de start van de ombudsman te evalueren.

Aanleiding
Op 24 april heeft de gemeenteraad de verordening voor de ombudsman vastgesteld. In het bijbehorende raadsvoorstel is ook omschreven dat de raad in het vervolgvoorstel van de werkgeverscommissie een keuze maakt ten aanzien van taakomschrijving, formatie, huisvesting etc, waarbij een ‘groeimodel’ ook tot de mogelijkheden behoort. U treft hier dit voorstel aan.
Verder is de rechtspositie van de ombudsman beschreven in bijgaande verordening. Zaken als benoeming, ontslag en bezoldiging tijdens ziekte worden hierin geregeld. Ook waarborgt en onderstreept deze verordening de onafhankelijke positie van de ombudsman ten opzichte van gemeenteraad, college en burgemeester.

Beoogde impact
De invulling van de gemeentelijke ombudsfunctie moet ervoor zorgen dat de weg naar tweedelijns klachtenafhandeling makkelijker vindbaar en laagdrempelig is en dichtbij de Nijmeegse inwoners plaatsvindt.

Argumenten

Algemeen
De raad heeft in de eerder aangenomen moties aangegeven dat de huidige invulling van de ombudsfunctie, waarbij we gebruik maken van de nationale ombudsman, onvoldoende ‘leeft’ en op behoorlijke afstand van Nijmegenaren plaatsvindt. Ook vindt de raad dat het

instellen van de brede basisteams om ‘tegenmacht’ vraagt. Daarnaast is het de wens van de raad dat de ombudsfunctie klachten van burgers voortijdig kan ondervangen, waardoor langlopende procedures kunnen worden voorkomen.

Argumentatie per beslispunt

1. *De verordening rechtspositie gemeentelijke ombudsman vast te stellen*

Aangezien de ombudsman op basis van de Gemeentewet wordt aangesteld door de gemeenteraad, wordt zijn rechtspositie in een verordening rechtspositie geregeld. Daarbij wordt waar mogelijk en wenselijk gebruik gemaakt van de CAO Gemeenten en van het Personeelshandboek gemeente Nijmegen. Dit is in de verordening verduidelijkt met verwijzingen.
De verordening gaat ervan uit dat de ombudsman in dienst komt van de gemeenteraad. Alternatieven, zoals een vergoeding per verrichting, vindt de werkgeverscommissie niet wenselijk, aangezien de gemeenteraad van de ombudsman een proactieve houding verwacht en zijn rol in het maatschappelijk netwerk vanuit dat punt zeer relevant vindt. Een betaling per verrichting past daar minder goed bij.
Bij het opstellen van de verordening is ook contact geweest met andere gemeenten die al een eigen ombudsman hebben.

2. *De taakomschrijving van de gemeentelijke ombudsman vast te stellen*

De ombudsman heeft de taak om vanuit een zelfstandige en onafhankelijke positie te waken over de behoorlijkheid van de gemeentelijke dienstverlening. Dit doet hij op basis van klachten en op basis van onderzoek. De doelstelling daarbij is vooral om de klacht op te lossen, het vertrouwen in de gemeente te herstellen, de gemeente te laten leren van de klachten en haar dienstverlening te verbeteren.
Inwoners en professionals in Nijmegen kunnen een beroep doen op de ombudsman. De ombudsman kan aanbevelingen doen om de gevolgen van niet behoorlijk handelen te herstellen en adviseert over maatregelen om herhaling te voorkomen. Hij rapporteert over de werkzaamheden aan de gemeenteraad.
Ook geeft de ombudsman leiding aan het bureau ombudsman, dat verder bestaat uit een strategisch adviseur, die indien nodig optreedt als plaatsvervangend ombudsman, en een ondersteunend medewerker.
De ombudsman is een herkenbaar aanspreekpunt voor Nijmeegse inwoners en professionals door zich te begeven in de netwerken in de stad, zichtbaar te zijn, mensen bewust te maken van hun rechten en signalen bespreekbaar te maken.
Hij pakt tweedelijns klachten op en behandelt deze op een respectvolle, verbindende en integere wijze, waarbij de ombudsman tot het eind van het proces betrokken blijft, totdat de klacht ook daadwerkelijk is opgelost.
Aan de hand van de opgedane kennis presenteert hij de gemeente een scherp en onafhankelijk beeld van de stand van zaken met betrekking tot de gemeentelijke dienstverlening / klachtafhandeling, adviseert over maatregelen om herhaling te voorkomen en wijst pro-actief op structurele systeemfouten.
Uit eigen beweging of op verzoek signaleert hij trends en verbeterpunten en rapporteert hierover op vanuit een neutrale positie en op toegankelijke wijze aan de gemeenteraad.

Verder vindt de gemeenteraad het belangrijk dat de ombudsman integer is, met een positief-kritische houding, en zich luisterend, oplossingsgericht en empathisch opstelt. De

raad zoekt een ombudsman die betrokken is bij de lokale overheid en zich verbonden voelt met Nijmegen en haar inwoners.

3. *De omvang van het bureau Ombudsman voor 2025 vast te stellen op 2 x 32 uur voor de ombudsman en zijn plaatsvervanger en 1 x 20 uur voor de ondersteunend medewerker (2,34 fte)*

De gemeenteraad heeft op 24 april 2024 het budget voor de ombudsman vastgesteld op € 280.000 per jaar. Uitgaande van dit budget is gekozen voor een formatieve omvang van 2,34 fte, waarbij de functies van de ombudsman en de plaatsvervanger nu worden geraamd op 32 uur per week en die van de ondersteunend medewerker op 20 uur per week.

4. *Deze omvang een jaar na de start van de Ombudsman te evalueren.*

Het is waarschijnlijk dat de ombudsman en het bureau tijd nodig hebben om bekendheid te krijgen en zich een vanzelfsprekende plek in de Nijmeegse samenleving te verwerven. Daarom stelt de werkgeverscommissie voor om de omvang van het bureau na een jaar te evalueren. Dan kan de raad bezien of formatie en taken met elkaar in balans zijn en daar eventueel aanvullende voorstellen (voorzien van financiële dekking) aan verbinden.

Kanttekeningen

- De ombudsman is een zogenaamde ‘tweedelijns’ voorziening, die pas in actie komt na de eerstelijns klachtenafhandeling door de gemeente. Hierboven is al opgemerkt dat de gemeentelijke ombudsman ervoor moet zorgen dat de weg naar tweedelijns klachtenafhandeling makkelijker vindbaar en laagdrempelig is en dichtbij de Nijmeegse inwoners plaatsvindt. Dit doet niets af aan het feit dat het tegelijkertijd erg belangrijk is en blijft dat ook de eerstelijns klachtafhandeling op een zorgvuldige en toegankelijke manier verloopt, voor inwoners en gemeenteraad transparant te volgen is en voldoet aan de wettelijke eisen en termijnen.
- De krapte op de arbeidsmarkt kan een risico zijn bij de werving van de ombudsman en de medewerkers van het bureau.
- Veel taken van de gemeente Nijmegen zijn ondergebracht bij gemeenschappelijke regelingen, die hun eigen ombudsman hebben. Dit is momenteel verschillend per gemeenschappelijke regeling.

Financiën

Hier treft u een overzicht van de geraamde kosten voor de gemeentelijke ombudsman. Deze bestaan voor het grootste deel uit personele lasten. Daarnaast is er geld nodig voor huisvesting, ict en overige kosten.

Huisvesting

Vanuit de raad is aangegeven dat huisvesting buiten het gemeentehuis zeer wenselijk is, in verband met de onafhankelijke positie van de ombudsman. Daarom is er samen met de gemeentelijke afdeling Vastgoed, Sport en Accommodaties (VSA) gezocht naar huisvesting in een gemeentelijk wijkcentrum. Er is voor de ombudsman een plek beschikbaar in het wijkcentrum aan de Burghardt van den Berghstraat (Bottendaal).
De ombudsman zal aanvullend op zijn eigen ruimte gebruik kunnen maken van spreekkamers in alle wijkcentra.

ICT
Het bureau van de ombudsman heeft een systeem nodig waarin zij afgeschermd van het gemeentelijk systeem kunnen werken. Dit kan via een uitbreiding op maat van het systeem dat nu ook gebruikt wordt voor rechtsbescherming en klachtafhandeling. De kosten hiervoor bedragen eenmalig plm € 15.000 en vervolgens structureel max ongeveer € 3000 per jaar.

Overige kosten
Voorstel is om uit te gaan van een bedrag van € 10.000 per jaar voor overige kosten waar nu niet in voorzien is (opleidingen, aanschaf hardware, communicatie etc).

Samenvattend: totale kosten per jaar

Personele kosten	€ 260.000
Huisvesting	€ 4.000
ICT	€ 3.000
Overige kosten	€ 10.000
Totaal	€ 277.000

Eenmalig is er naar schatting € 15.000 nodig voor aanschaf van het systeem.

Baten
Eenmalig is er € 10.000 beschikbaar voor aanschaf van het systeem en opstartkosten. Het verschil tussen kosten en baten op dit punt kan worden bekostigd uit het budget van de raadsgriffie, dat hiervoor ruimte biedt.

De structurele baten bedragen ongeveer € 280.000 per jaar.

Vervolg
Indien deze verordening wordt vastgesteld, gaat de werkgeverscommissie aan de slag met de werving van een ombudsman, de verdere inrichting van een digitaal systeem en de uitwerking van de huisvesting. Vervolgens vindt benoeming van de gemeentelijke ombudsman plaats door de gemeenteraad.
De verordening rechtspositie gemeentelijke ombudsman wordt gepubliceerd op www.overheid.nl

Bijlagen
1. Verordening rechtspositie gemeentelijke ombudsman Nijmegen
2. Personeelshandboek gemeente Nijmegen
3. Taakomschrijving gemeentelijk ombudsman