Raadsorganen
Griffie

Memo aan commissie VBF inzake gemeentelijke ombudsman

Aan	Commissie VBF	Datum	31-08-2022
		Van	M. van Hall (griffier); J. ter Mors (directeur publiekszaken)
Onderwerp	Informatie voorzitter raad voor debat gemeentelijke ombudsman	Doorkiesnummer	06- 1317 4490
		E-mail	presidium@utrecht.nl
		Bijlagen	

In het coalitieakkoord 2022-2026 is het aanstellen van een gemeentelijke ombudsman opgenomen. In februari 2020 kon de motie ‘Is de gemeentelijke ombudsman terug van weggeweest?’ al op brede instemming van de raad rekenen (37 van 43 stemmen vóór).

Het oorspronkelijke voorstel aan het presidium (zie bijlage) was om hier uitvoering aan te geven door de gemeentelijke ombudsman aan te stellen op dezelfde wijze als de Rekenkamer, met een aanstelling zoals de voorzitter van de Rekenkamer en een ondersteunende staf.

Het presidium deelt het terugbrengen van deze functionaris als onderdeel van Raadsorganen maar heeft besloten dat er eerst een open debat gevoerd zal worden in de commissie VBF over de nadere invulling van de functie en de ondersteuning. Hierbij worden dan ook de plannen voor het versterken van de eerstelijns klachtenprocedure meegenomen, zoals door mij in de vergadering al benoemd, zodat deze in samenhang met de tweedelijnsklachtenbehandeling (ombudsman) worden bezien. Deze informatie is opgenomen onder ‘versterken eerstelijnsklachtbehandeling’.

Na dit debat wordt er een raadsvoorstel geschreven en deze wordt vervolgens in commissie en raad behandeld. Hierbij is de eerstelijns klachtafhandeling een verantwoordelijkheid van het college (portefeuille burgemeester) en de Ombudsman een verantwoordelijkheid van de raad. Uiteraard betreft het binnen de gemeente Utrecht een keten en om die reden zijn beide onderdelen ook in samenhang in deze notitie beschreven. Vanuit mijn rol als voorzitter van de raad en mijn rol als portefeuillehouder komt de keten bij mij samen.

Ombudsman/ombudsvrouw

Het woord 'man' in ombudsman heeft niets met het geslacht van de persoon die de functie vervult te maken. Het is afgeleid van het Latijnse woord 'mandataris', wat 'gevolmachtigde' betekent. We kunnen dus spreken van een ‘ombudsmandataris’. In dit memo hanteren we om die reden het woord ‘ombudsman’.

De gemeentelijke ombudsman

In 1989 is de eerste gemeentelijke ombudsman in Utrecht aangesteld, zij hield vanaf het jaar 1990 spreekuur. Op het moment dat het dualisme van kracht werd binnen de gemeente – 1 januari 2002 – is de functie van ombudsman opgenomen in het nieuw gevormde organisatieonderdeel Raadsorganen, waaronder ook de Griffie en Rekenkamer kwamen te vallen. In 2011 besloot de Gemeenteraad om geen gemeentelijke Ombudsman meer aan te stellen en de volledige tweedelijnsklachtenbehandeling bij de Nationale Ombudsman te beleggen. Dit is tot op heden de situatie.

De wettelijke positie lijkt sterk op die van (het bestuur van) de Rekenkamer: beiden zijn door de raad ingesteld, beiden zijn aangesteld voor een periode van zes jaar en beiden ontvangen een door de raad vastgestelde vergoeding. Redenerend vanuit de wettelijke context is het voor de hand liggend om de ombudsman binnen Raadsorganen op te nemen. Aanvullend is het in de gemeente praktijk om alle organen die niet aan het College van B&W verbonden zijn bij Raadsorganen op te nemen, zoals de vijftien fracties en de griffie. De ombudsman blijft – net zoals de Rekenkamer – een onafhankelijk instituut.

Als inwoners zich benadeeld voelen door de gemeente, kunnen zij een klacht indienen. De eerstelijnsklachtbehandeling vindt plaats bij de afdeling waartegen de klacht is gericht. Indien de klager het niet eens is met de door hen gegeven oplossing of beoordeling, kan de inwoner terecht bij de Nationale Ombudsman voor de tweedelijnsklachtbehandeling. De Nationale Ombudsman functioneert voor Utrecht naar behoren maar bleek in 2016 veelal onbekend voor inwoners en voelde voor hen verder weg. De drempel is hoger om hier een procedure te starten vergeleken met een gemeentelijke ombudsman (zie Klachtenrapportage 2016). Op basis daarvan is dit door de rekenkamer verder onderzocht. De eerstelijnsklachtbehandeling is na het Rekenkamerrapport ‘Lessen van ongenoegen’ verbeterd.

Recent, in de klachtenrapportage 2021, gaven inwoners echter een 5,9 aan de tevredenheid over de afhandeling van klachten. Het jaar ervoor was dit nog een 6,3. Het streefcijfer voor de tevredenheid van de klachtbehandeling is een 6. Wel weten inwoners de Ombudsman beter te vinden gelet op de stijging van 111 verzoeken in 2020 naar 160 verzoeken in 2021.

Versterken eerstelijnsklachtbehandeling

De gemeente is gestart met het verbeteren van de eerstelijnsklachtbehandeling. De beoogde verbeteringen zijn als volgt:

- de snelheid en persoonlijke aandacht bij de eerstelijns klachtafhandeling én
- het signaleren en zo mogelijk oplossen van de meer structurele fouten, ongemakkelijkheden of onrechtvaardigheden in de processen waar de klacht betrekking op heeft.
- Deze verbeteringen niet alleen van toepassing laten zijn op officiële klachten maar op álle vormen van terugkoppeling door inwoners.
- Het voorkómen van klachten door te investeren in de kwaliteit van de uitvoering.

Hierbij is het verbreden van de focus van klachten naar ‘alle negatieve signalen van inwoners’ het uitgangspunt. Hiervoor is gekozen omdat de drempel om een officiële klacht in te dienen door veel inwoners als veel hoger wordt ervaren. Andere vormen van terugkoppeling, zoals een appje, mailtje of in gesprek met een handhaver of raadslid, zijn veel toegankelijker en laagdrempeliger.

Dit jaar is de gemeente gestart met de zogenaamde ‘Stadskamer’. Dit is een relatief klein team, samengesteld uit medewerkers van verschillende afdelingen die een rol spelen in het verzamelen, analyseren en duiden van alle klantsignalen om daarmee structureel en continu verbeteringen in de organisatie teweeg te brengen. In dit team bundelen we de kennis en ervaring van klantadviseurs, data-analisten, centrale klachten-coördinatoren, web redacteuren, verbetermanagers en UX-designers.

Op basis van de al beschikbare signalen is dit team inmiddels van start gegaan en zijn ook de eerste verbeteringen door deze aanpak tot stand gebracht. Om de effectiviteit van dit team te optimaliseren moet in de aankomende jaren nog geïnvesteerd worden in het vastleggen en ontsluiten van meerdere bronnen van signalen, kwaliteit van de data-analyse en de effectiviteit van de medewerkers die de veranderingen op gang moeten brengen.

Daar waar de gemeentelijke ombudsman een bijdrage levert aan het laagdrempeliger maken van de escalatieroute van formele klachten, is de stadskamer met name bedoeld om in de volle breedte alle feedback van de inwoners te registreren, te analyseren en ten volle te benutten voor verbetering.

Versterken tweedelijnsklachtbehandeling

De Nationale Ombudsman lijkt minder in staat om laagdrempelig tweedelijns klachten af te handelen dan een gemeentelijke ombudsman gelet op nabijheid bij de organisatie en actualiteit. Een gemeentelijke ombudsman ondervangt dit en kan bijdragen aan het vertrouwen van inwoners in de overheid, is beter op de hoogte van lokaal beleid en de actualiteit en is een onafhankelijk orgaan in de gemeentelijke klachtenprocedure.

Om de laagdrempeligheid en nabijheid te versterken, krijgt de Ombudsman ook fysieke aanwezigheid in Utrecht door huisvesting in het Stadhuis gehuisvest. De Ombudsman houdt hier kantoor samen met een plv. Ombudsman – tevens Kinderombudsman – en secretariaat. De juridische expertise kopen we in bij de Nationale Ombudsman. De procedures die de Nationale Ombudsman tot nu toe voor inwoners begeleid heeft verliepen goed.
De combinatie van een lokaal gezicht en laagdrempelige toegang en de ondersteuning door gespecialiseerde juristen moeten leiden tot meer gebruik en tevredenheid over de klachtafhandeling in de gemeente. Dit geldt in het bijzonder voor inwoners die minder goed zelf in staat zijn om de juiste weg in de klachtbehandeling te vinden.

Financieel kader

Vanuit het Rijk worden Parlementaire Ondervragingscommissie Kindertoeslag middelen (POK-middelen) beschikbaar gesteld, onder andere voor het versterken van de rechtspositie van (kwetsbare) inwoners. Deze middelen kunnen gebruikt worden voor het versterken van de tweedelijns- en eerstelijnsklachtbehandeling en zijn structureel van aard.

Het uitgangspunt in het gebruik van de Utrechtse POK-middelen is dat we de algehele ervaring van de klachtenprocedure voor inwoners verbeteren. Hierbij is er oog voor zowel het versterken van de tweedelijns- als eerstelijnsklachtbehandeling. De middelen kunnen als volgt verdeeld worden:

1. 250 K voor een Utrechtse Ombudsman. Hierbij wordt het bureau gevormd door een Utrechtse Ombudsman, plv. ombudsman en secretariaat, gehuisvest in het Stadhuis. De juridische ondersteuning wordt belegd bij de Nationale Ombudsman.
2. 100 K voor de stadskamer, waarmee sterker geïnvesteerd kan worden in de kennis en technieken om alle klant-feedback te bundelen, te analyseren en daarmee beschikbaar te stellen voor structurele verbeteringen.
3. 100 K voor gerichte jaarlijkse investeringen in de uitvoeringsonderdelen om die verbeteringen tot stand te brengen. Dat kan zijn om tijdelijk extra capaciteit te financieren voor klantreizen, investeren in systemen, trainingen van medewerkers, tijdelijke inzet van specifieke kennis voor verbeteringen en dergelijke. (in de halfjaarlijkse “voortgangsbrief dienstverlening” zal de Raad geïnformeerd worden over de manier waarop deze middelen zijn ingezet en daarbij zal de Raad ook de gelegenheid hebben om de richting te bepalen van deze inzet)
4. 50 K voor het systematisch ‘eerst bellen en dan pas de brief sturen’. Iedere afdeling die besluit een aanvraag of verzoek ‘af te wijzen’ zal éérst een (telefonisch) gesprek met de aanvrager hebben om zeker te zijn dat alle relevante elementen van de situatie van de individuele inwoner zijn meegewogen én om het besluit helder toe te lichten en vragen hierover te beantwoorden.

Deze verdeling van middelen voorziet in de wens om een laagdrempelig en nabij aanspreekpunt voor tweedelijnsklachten te realiseren voor alle inwoners. Het geeft de ombudsman een gezicht en nodigt uit om zowel met kleine als grote klachten binnen te lopen op een centrale plek in de stad. Daarnaast versterkt het de eerstelijnsklachtbehandeling met een brede aanpak om de feedback van de inwoners systematisch te benutten voor verbetering, snel en persoonlijk te reageren op deze signalen en operationele obstakels voor verbeteringen (deels) te kunnen overbruggen.

Vervolg: op basis van uw inbreng in de commissie VBF zal het presidium een raadsvoorstel voorbereiden voor de gemeentelijke ombudsfunctie inclusief bijbehorende verordening. En op basis van uw input zal het college (portefeuille burgemeester) invulling geven aan de voorgestelde verbeteringen van de eerstelijns klachtafhandeling en met de uitwerking naar u terug komen. Uiteraard zal de goede samenwerking in de totstandkoming van deze notitie in de uitwerking worden voortgezet zodat de keten op elkaar aansluit.