Nijmegen

Postadres
Gemeente Nijmegen
JZ20
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon
Stijn van Cleef
s.van.cleef@nijmegen.nl
T 024 – 329 27 93

Ons kenmerk
E21.000438

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Datum 9 maart 2021
Onderwerp Ombudsfunctie sociaal domein

Geachte leden van de gemeenteraad,

In een tweetal aangenomen moties[1] heeft uw raad opgeroepen om een ombudsfunctie te creëren voor het sociaal domein. Hoewel de moties een verschillende achtergrond hadden, werd in de moties dezelfde oproep gedaan. Daarom willen wij u met deze brief ten aanzien van beide moties gezamenlijk laten weten hoe wij hier uitvoering aan gaan geven.

Context
Het sociaal domein is een breed taakveld: van Wmo en jeugdhulp tot schuldhulpverlening en van leerlingenvervoer tot bijstand. In dat taakveld werkt de gemeente samen met honderden partners en gecontracteerde aanbieders. Alle partijen waar de gemeente mee samenwerkt, zijn op grond van subsidieafspraken of contract verplicht om een klachtprocedure te hebben. Voor de zorgaanbieder geldt bovendien dat wet- en regelgeving allerlei inhoudelijke eisen stelt aan de klachtprocedure. Het is om die reden ondoenlijk om over te gaan tot een uniforme klachtprocedure in het sociaal domein. Bovendien heeft het de voorkeur dat een inwoner er met de bewuste organisatie zelf uitkomt, als er sprake is van onvrede. De organisaties moeten zelf in de rol blijven dat zij hier zorgvuldig uitvoering aan blijven geven. Ook relevant in deze context is de rol van Bureau Sociaal Raadslieden van de gemeente. Bij dit bureau kunnen inwoners terecht als zij op het sociaal domein in het contact met een organisatie er niet uitkomen. Dat gaat zelfs verder dan Nijmegen, nu de sociaal raadslieden ook mensen ondersteunen in het contact met bijvoorbeeld de Belastingdienst.

Ombudsfunctie sociaal domein
Zoals gezegd is het ondoenlijk om tot een uniforme klachtprocedure in het sociaal domein te komen. Voorop staat dan ook voor het college dat iedere organisatie zelf een klachtprocedure heeft en behoudt. De organisatie zelf moet primair het contact aangaan met de inwoner. Wel willen we de regierol versterken door de afhandeling van klachten in

[1] Motie PvdA over Ombudsfunctie naar aanleiding van Raadsvoorstel Doorontwikkeling toegang en hulpverlening voor volwassenen en Jeugd; Motie SP over klachtregeling “In Nijmegen geen klager meer van het kastje naar de muur”.

het sociaal domein te monitoren. Op die manier behouden we het overzicht en hebben we beter in beeld of er problemen ontstaan bij onze inwoners in het contact met organisaties. Als regisseur kunnen we dan onze rol pakken en bijsturen waar nodig. Uiteraard delen we deze monitor met uw raad. De eerste rapportage willen we volgend jaar rond de jaarrekening meesturen.
We stellen tevens voor om na twee jaar in gesprek te gaan over de monitoring om te zien of aanvullende maatregelen nodig zijn. Op dit moment ontbreekt het namelijk aan een dergelijke grondige probleemanalyse. Die krijgen we met de genoemde monitor beter inzichtelijk.

Financiën
Voor de voorgestelde uitvoering van de moties zal uitvoeringsbudget uit de bestaande programma's worden overgeheveld. De uitvoering wordt komende tijd nader uitgewerkt, maar de kosten worden momenteel geraamd op € 40.000,- structureel per jaar.

Communicatie
Naast de voorgestelde oplossing zien we in de beide moties aanleiding om de communicatie tegen het licht te houden om te bezien of we de inwoner duidelijk genoeg de weg wijzen richting de klachtprocedures.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

mr. drs. A.H. van Hout
gemeentesecretaris

drs. H.M.F. Bruls
burgemeester