Raadsvoorstel
Openbaar

Onderwerp
Verordening ombudsman

Opsteller	Renée Waumans	**Collegebesluit**	n.v.t.
Programma	Bestuur en Organisatie	**Behandeldatum Raad**	24 april 2024
Portefeuillehouder	H.M.F. Bruls	**Status**	Openbaar

Samenvatting
Met dit voorstel wordt de verordening ombudsman aan de raad ter besluitvorming voorgelegd. In zowel 2019, 2020 als 2021 heeft de raad opgeroepen (middels aangenomen moties) om te komen tot een eigen ombudsfunctie/klachtenregeling in het sociaal domein. Het college heeft de raad bij brief van 5 oktober 2021 aangegeven op welke wijze de moties uitgevoerd kunnen worden en op basis van welke uitgangspunten en kaders daarmee aan de slag gegaan wordt.
De gemeenteraad heeft in het raadsvoorstel coalitie akkoord 2022-2026 besloten dat er een onafhankelijke en laagdrempelige ombudsfunctie komt en hiervoor budget beschikbaar gesteld.
Vervolgens heeft het college de raad op 11 juli 2023 geïnformeerd over de te volgen route om te komen tot een lokale ombudsfunctie die voor zowel het sociale als het fysieke domein de tweedelijns klachtenafhandeling zal verzorgen.
Tenslotte is de raad is, met ambtelijke ondersteuning, aan de slag gegaan met het opstellen van een verordening van deze lokale ombudsfunctie en met het voorbereiden van het werkgeverschap. Deze verordening ligt nu ter besluitvorming voor. Naast de verordening wordt ook het benodigde budget voor de gemeentelijke ombudsfunctie geregeld.

Voorstel

1. De verordening gemeentelijke ombudsman Nijmegen vast te stellen.
2. In de begroting vanaf 2025 €350.000,- op te nemen ter bekostiging van o.a. de gemeentelijke ombudsfunctie, het bureau en het aan te schaffen zaaksysteem.

Aanleiding
Tussen eind 2019 en begin 2021 werden door de gemeenteraad een drietal moties aangenomen die het college hebben verzocht om te onderzoek en te komen tot een ombudsfunctie/klachtenregeling sociaal domein. Het college heeft op deze moties gereageerd per brief waarin steeds is beschreven op welke manier het college uitvoering geeft aan de moties.

In het coalitie akkoord 2022-2026 Ons Nijmegen, stad voor iedereen, dat de raad op 22 juni 2022 heeft vastgesteld, is het volgende opgenomen:
Er komt een onafhankelijke en laagdrempelige ombudsfunctie. Deze is ten eerste bedoeld voorzorg, welzijn en uitkeringen, maar we verkennen of inwoners ook voor andere onderwerpen bij de ombudsfunctie terecht kunnen. De insteek is dat uitvoerende organisaties klachten zelf oplossen, maar als inwoners er niet uitkomen met organisaties, kunnen ze terecht bij de ombudsfunctie. In dat geval kan de ombudsman- of vrouw bemiddelen en als

het nodig is een zwaarwegend advies geven om het probleem op te lossen. Ook zorgt de ombudsfunctie voor een jaarlijks overzicht van klachten bij partners en de gemeente. Eén keer per jaar stelt de ombudsfunctie een jaarverslag met aanbevelingen op voor de gemeenteraad. De kosten voor een ombudsfunctie bedragen € 235.000 per jaar en eenmalig € 10.000 als opstartkosten.

Op basis hiervan heeft het college op 11 juli 2023 een concrete routekaart opgesteld om te komen tot een gemeentelijke ombudsfunctie per 1 januari 2025.
De afgelopen maanden heeft de gemeenteraad zich in een aantal bijeenkomsten laten informeren over de verschillende mogelijkheden van een lokale ombudsfunctie en over de huidige rol van de Nationale Ombudsman. Op basis daarvan is dit voorstel tot stand gekomen.

Wettelijk kader
De basis voor het instellen van een gemeentelijk ombudsman is vastgelegd in hoofdstuk IVC van de gemeentewet. De ombudsman valt, net als de rekenkamer, onder de gemeenteraad.

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

Argumenten
De raad heeft in de 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 bezwaren van burgers voortijdig kan ondervangen, waardoor in gevallen langlopende klachtenprocedures kunnen worden voorkomen.

Kanttekeningen
De ombudsman is een zogenaamde ‘tweedelijns’ voorziening, die in actie komt na de eerstelijns klachtenafhandeling door de gemeente. Het blijft dus erg belangrijk dat ook de eerstelijns klachtafhandeling op een zorgvuldige en toegankelijke manier verloopt en voldoet aan de wettelijke eisen en termijnen.
Verder kleeft er een risico aan de bezetting van de ombudsfunctie in deze tijd van krapte op de arbeidsmarkt.
Daarnaast is het inrichten van een eigen ombudsfunctie kostbaarder dan het lidmaatschap bij de Nationale Ombudsman.
Tenslotte zijn veel taken van de gemeente Nijmegen ondergebracht bij gemeenschappelijke regelingen, die hun eigen ombudsfunctie hebben. Dit is momenteel verschillend per gemeenschappelijke regeling. Zo heeft de GGD bijvoorbeeld de nationale ombudsman en heeft de MGR de ombudsman van Beuningen. Niet alles zal dus door de Nijmeegse ombudsman behandeld kunnen worden.

Financiën
Vanuit het coalitie akkoord is er €235.000,- per jaar beschikbaar met eenmalig € 10.000 aan opstartkosten.
Er zijn diverse opties voor de bezetting van het bureau van de ombudsfunctie. Hiervoor is gekeken naar ervaringen met een gemeentelijk ombudsman elders in het land bij gemeenten van vergelijkbare omvang.
Voor de robuustheid van het bureau is het aanbevelingswaardig dat er 3 mensen kunnen worden benoemd: een ombudsman, een plaatsvervanger en een administratief ondersteuner.

Dat leidt tot het volgende globale overzicht van kosten, uitgaande van een fulltime dienstverband / aanstelling:

- Gemeentelijke Ombudsfunctie – bruto loonkosten plm € 130.000
- Plaatsvervanger – plm €120.000
- Ondersteuning – plm € 65.000

Hieronder hebben we een aantal mogelijkheden op een rij gezet ten aanzien van de omvang van de aanstellingen, inclusief globale kosten:

Optie 1 een bureau met drie fulltimers: bruto loonkosten plm € 315.000
Optie 2 een bureau met drie x 32 uur: plm € 280.000
Optie 3 een bureau met een ombudsman voor 32 uur en de andere functies voor 24 uur: plm € 240.000

Naast de omvang van de aanstellingen zijn de kosten ook afhankelijk van de inschaling van de ombudsman. Omdat de raad hier nog een keuze in dient te maken, wordt voorgesteld om vanaf 2025 €350.000 in de begroting op te nemen zodat er voldoende speelruimte is om verder te bespreken hoe de inrichting van het bureau eruit dient te zien. Daarbij kan ook bekeken worden of een ‘groeimodel’ wenselijk is.
Daarnaast zijn er ook kosten verbonden aan de nog aan te wijzen werkplek en aan een zaaksysteem dat door de gemeentelijke ombudsman in gebruik genomen wordt.

De meerkosten boven op het bedrag van € 235.000 kunnen worden gedekt uit de middelen die vrijvallen door het opzeggen van onze overeenkomst met de Nationale Ombudsman.

Vervolg
Indien de verordening wordt vastgesteld, omdat de raad op deze wijze tot uitvoering van de moties wil komen, gaat de werkgeverscommissie aan de slag met een verordening rechtspositie (vergt raadsbesluit) en een profielschets voor de gemeentelijke ombudsman. Daarna zal werving en selectie plaatsvinden onder leiding van de werkgeverscommissie en vindt benoeming van de gemeentelijke ombudsman plaats door de gemeenteraad. De Nationale Ombudsman dient per 1 januari 2025 te worden opgezegd.

Bijlagen

1. Verordening gemeentelijke ombudsfunctie Nijmegen
2. Aangenomen moties d.d. 18 december 2019, 29 januari 2020 en 28 april 2021
3. Raadsinformatiebrief “Ombudsfunctie sociaal domein” d.d. 9 maart 2021
4. Raadsinformatiebrief “Ombudsfunctie sociaal domein” d.d. 5 oktober 2021

5. Raadsinformatiebrief “Voortgang ombudsfunctie” d.d. 11 juli 2023
6. Brieven burgemeester en reactie van Nationale Ombudsman d.d. juli/aug. 2023
7. Extra informatie nav technische sessie over de verordening gemeentelijke ombudsfunctie Nijmegen
8. Kostenoverzicht rondom mogelijk samenstelling formatie ombudsfunctie
9. Voorbeeld Taakomschrijvingen – Profielen andere gemeenten
10. Voorbeelden wanneer inwoners wel/niet terecht kunnen bij de gemeentelijk ombudsfunctie
11. Overzicht: Hoe is het nu geregeld bij gemeenschappelijke Regelingen