Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Postadres
Gemeente Nijmegen
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
E21.001444

Bijlage(n)
Bijgevoegd: Ja

Datum 05-10-2021
Onderwerp Ombudsfunctie sociaal domein

Geachte leden van de raad,

Op 28 april 2021 heeft uw raad een motie aangenomen waarin het college gevraagd wordt om in scenario's uiteen te zetten hoe een ombudsfunctie in het sociaal domein vorm zou kunnen krijgen. In deze brief gaan wij daarop in. In lijn met de motie zijn ook de verschillende adviescommissies om input gevraagd. Hun reactie voegen wij als bijlage bij deze brief.

Context
Er zijn meerdere manieren waarop een ombudsfunctie vormgegeven kan worden. Daarover ging het gesprek in uw raad naar aanleiding van eerdere brieven van het college over dit onderwerp. In de motie is puntsgewijs aangegeven wat onder de te onderzoeken ombudsfunctie dient te vallen. Het college ziet daarin niet veel ruimte meer voor verschillende scenario's. Om die reden is het geschetste scenario van de raad verder uitgewerkt en zijn de consequenties weergegeven.

Uitwerking van de motie
In de motie is opgenomen waar de ombudsfunctie in ieder geval aan moet voldoen. Dat wordt hierna als een uitgangspunt genomen en uitgewerkt.

1. *Onafhankelijk*
   De ombudsfunctie moet onafhankelijk van de gemeentelijke organisatie, maar ook onafhankelijk van de klager, zijn werk kunnen doen. De ombudsfunctie staat daarin tussen partijen in. Dat betekent dat het beleggen van een taak bij het bestaande Sociaal Raadslieden geen optie is. Het opzetten van een nieuw bureau binnen de gemeentelijke organisatie lijkt de aangewezen weg.

2. *Gericht op het sociaal domein*
   De ombudsfunctie moet gaan over werk en inkomen, zorg en welzijn en schuldhulpverlening. Dat is een breed taakveld, met zeer veel (honderden) partners.

3. *Eerste functie is verwijzing naar de klachtprocedure van een organisatie en zo nodig ondersteuning bij het indienen van een klacht*
   Wat ons betreft bevat deze taak twee aspecten. De doorverwijzing naar klachtprocedures van andere organisaties is uiteraard geen probleem. De hulp bij het indienen van een klacht zouden wij niet bij deze functionaris(sen) willen beleggen. Het zou naar ons idee beter zijn als er via korte lijnen voor hulp kan worden doorverwijzen naar Sociaal Raadslieden. Reden is dat de gevraagde onafhankelijke positie van de ombudsfunctie het nog mogelijk moet maken in objectiviteit een oordeel te vormen over een zaak (zoals ook in een van de verdere functies in de motie is geformuleerd). Bemoeienis bij het opstellen van een klacht verhoudt zich niet goed met deze onafhankelijke opstelling. Dit is naar ons idee ook geen probleem omdat meerdere instanties hierbij kunnen ondersteunen. Het is cruciaal dat de ombudsfunctie een goede doorverwijzing naar zo'n instantie kan doen.

4. *Tweede functie is bemiddeling bij individuele geschillen tussen cliënt en organisatie en zo nodig dwingende advisering.*
   Het eerste aspect (bemiddeling) is geen probleem. Dwingende advisering is juridisch ingewikkelder en zien we meer als zwaarwegende advisering. Op dit moment hebben we in het sociaal domein te maken met honderden partners die ieder hun eigen klachtprocedure hebben. De meeste overigens ook nu al met een onafhankelijke laatste instantie. Het heeft de nodige juridische consequenties als daar een nieuwe procedure aan wordt toegevoegd met ook nog een zwaarwegende adviesbevoegdheid. Bovendien hebben we te maken met lokale, regionale en bovenregionale contracten waar dan verschillende procedures op 1 aanbieder van toepassing zijn.
   Dit moet verwerkt worden in de contracten en subsidievoorwaarden die we met deze partners hebben, waarin ook de verhouding moet worden geregeld tussen de ombudsfunctie en de bestaande klachtprocedure. Als de ombudsfunctie beschouwd moet worden als laatste instantie bij een klacht, zijn er meerdere wettelijke regimes op deze organisatie van toepassing. Denk hierbij bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend aan de Jeugdwet, Wmo, Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst.
   We zien de zwaarwegende advisering vooral voor ons in lijn met de gemeentelijke verantwoordelijkheid, daar waar de verantwoordelijkheid en de zeggenschap van de gemeente zich bevinden. Dat betekent dat de ombudsfunctie zwaarwegende advisering kan doen over:
   - of het proces zorgvuldig doorlopen is;
   - of de organisatie zich houdt aan eisen uit de wet of contract met de gemeente;
   - Of de verstrekte voorziening wel de beste oplossing is voor de situatie van iemand.

Dat betekent ook dat de zwaarwegende adviezen niet kunnen gaan over zaken die buiten de gemeentelijke verantwoordelijkheid liggen, bijvoorbeeld:
- Het persoonlijk functioneren van een individuele zorgverlener;
- Zorginhoudelijke kwaliteiten van een professional of de behandeling, als dit gaan om andere aspecten dan die uit wet of contract voortvloeien (bijvoorbeeld toegepaste behandelmethodieken).

5. *Derde functie is klachtenregistratie en afhandeling in het sociale domein monitoren en daarover rapporteren aan college en raad*
   Deze taak is in te richten, maar vraagt de nodige inspanning van onze partners. Afhankelijk van de wijze van monitoring moeten zij hun zaken anders gaan registeren dan nu het geval is, wat mogelijk leidt tot extra administratieve lasten en kosten vanwege mogelijke ICT-aanpassingen.

6. *Vierde functie is gevraagde en ongevraagde advisering aan college en raad.*
   Dit is uitvoerbaar. In lijn hiermee verzoekt de adviescommissie Kleurrijk Samenleven ook om de ombudsfunctie de mogelijkheid te geven om uit eigen beweging zaken te onderzoeken. Dit is mogelijk, maar zien we in lijn met de grenzen van de gemeentelijke taak en verantwoordelijkheid zoals ook is uitgewerkt bij de zwaarwegende advisering.

De adviescommissie Kleurrijk Samenleven vraagt daarnaast aandacht voor informatie en voorlichting (in de vorm van lezingen en trainingen) als taak. Dit is een mogelijkheid die verder gaat dan de raadsmotie en die ook tot verdere uitzetting van de capaciteit zal leiden.

De ombudsfunctie sociaal domein

Gelet op de kaders die in de motie zijn opgenomen, werkt het college de ombudsfunctie verder uit.

1. *Organisatie*
   Gelet op de vereiste onafhankelijkheid is de eerste mogelijkheid om een onafhankelijk bureau op te zetten binnen de gemeentelijke organisatie, vergelijkbaar met Stadscontrol.
   Het is moeilijk om een inschatting te maken van de vereiste omvang van de ombudsfunctie. Gelet op de breedte van het takenpakket en gelet op de breedte van het sociaal domein, lijkt ons 1 fte administratieve ondersteuning en 2 fte behandelaars een voorzichtige schatting. Als de ombudsfunctie vervolgens een aanzuigende werking heeft en meerdere mensen bedient, zal dit al snel onvoldoende zijn.
   Uiteraard is ook positionering buiten de gemeentelijke organisatie een optie. Een dergelijke organisatie moet dan de volledige reikwijdte van het sociaal domein kunnen bedienen en moet het vertrouwen genieten van alle betrokken partijen.

Voor het hierna geschetste kostenoverzicht en de formatie maakt interne of externe positionering niet veel uit.
Het zou ook een nieuw op te richten partij kunnen zijn. Dat laatste heeft als voordeel dat deze partij uitsluitend voor deze taak kan worden ingericht. Het heeft echter als nadeel dat er extra kosten voor overhead, huisvesting en aanverwante zaken bij zullen komen.

2. *Toegankelijkheid*
Randvoorwaarde voor de ombudsfunctie is dat deze goed bereikbaar is. Dit betekent dat de ombudsfunctie een eigen zichtbaarheid in de communicatie krijgt, zodat het zich zelfstandig kan profileren. Daarnaast vindt communicatie plaats via de partners. Ook kan de ombudsfunctie fysieke spreekuren houden in wijk- en buurtcentra en bij bepaalde gelegenheden fysiek aanwezig zijn.

3. *Juridische borging*
Voor de borging van de zwaarwegende adviesbevoegdheid is het nodig dat de procedure wordt beschreven in de contracten en subsidiestukken die we met onze partners hebben. Om die reden zouden we ons kunnen voorstellen dat een uitrolmodel de voorkeur heeft: we beginnen met partners met wie we toch al nieuwe contracten moesten afsluiten en waarin dit kan worden meegenomen.
De Seniorenraad wijst op de ongelijkheid die dan ontstaat, maar dit weegt wat ons betreft niet op tegen de juridische complexiteit als de regeling per direct voor het gehele sociaal domein moet worden uitgerold. Zeker gelet op het gegeven dat de ongelijkheid tijdelijk zal zijn.

4. *Taken*
De taken zien er, in lijn met de motie dan als volgt uit:

Verwijzing. Omdat de ombudsfunctie goed bereikbaar is, is deze voor veel mensen eerste vindplaats als ze niet weten waar ze terecht moeten. Ook vanuit de ombudsfunctie is het uitgangspunt nog steeds dat partijen er idealiter samen uitkomen, dus wordt de klager precies de weg gewezen naar de klachtprocedure van de bewuste organisatie. Bij de ombudsfunctie wordt een werkproces aangemaakt, zodat de afhandeling van de klacht gevolgd kan worden. Als blijkt dat de klager niet in staat is zelfstandig een klacht op te stellen, verzorgt de ombudsfunctie een warme overdracht naar Bureau Sociaal Raadslieden of een andere geschikte partij.

Bemiddeling en zwaarwegende advisering. Als blijkt dat partijen niet samen tot een oplossing kunnen komen, kunnen ze de ombudsfunctie verzoeken om te bemiddelen. De functionaris gaat nog een keer met partijen om de tafel zitten, om de standpunten aan te horen en te bezien of er toch geen minnelijke oplossing mogelijk is. Als dat aan het eind nog steeds niet zo blijkt te zijn, zal de functionaris met een zwaarwegend advies komen. Dit is voor beide partijen het onafhankelijke

zwaarwegende advies in de zaak. Zoals eerder vermeld, zal dit een advies zijn op terreinen waar de gemeentelijke verantwoordelijkheid ligt.

Monitoring en rapporteren. Naast de klachten die bij de ombudsfunctie zijn geregistreerd rapporteren onze partners in het sociaal domein aan de ombudsfunctie over de behandeling en afhandeling van klachten. Vanuit de ombudsfunctie wordt eenmaal per jaar een jaarverslag opgesteld waarin een overzicht wordt gegeven. Tussentijds worden belangrijke signalen al doorgespeeld aan contractmanagers, beleidsambtenaren of college of raad.

Advisering. Vanuit de werkzaamheden van de ombudsfunctie kunnen trends en ontwikkelingen gesignaleerd worden. Hierover wordt gevraagd en ongevraagd advies uitgebracht aan college en raad.

5. *Kosten*
   De kosten van dit scenario, waarin alle aspecten van de motie zijn meegenomen, bedragen schattenderwijs € 235.000 structureel en € 10.000 eenmalig voor implementatie. Hiervoor is nog geen dekking in de begroting.
   Hierbij is uitgegaan van 1 fte schaal 6, 1 fte schaal 10 (vergelijkbaar met klachtencoördinator bij de gemeente) en 1 fte schaal 11 (vanwege de benodigde coördinerende rol). Deze inschaling is uiteraard indicatief en slechts bedoeld voor het kostenoverzicht. Overige kosten zijn het inrichten en onderhouden van een ICT-systeem en het regelen van ruimten voor de fysieke spreekuren.
   Bij deze kostenindicatie is ervan uitgegaan dat de organisatie wordt opgetuigd binnen de gemeentelijke of een bestaande externe organisatie (zij het onafhankelijk gepositioneerd). Als er een aparte entiteit voor moet worden opgezet, zullen er kosten bijkomen voor bijvoorbeeld overhead en huisvesting.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

mr. drs. A.H. van Hout	drs. H.M.F. Bruls
gemeentesecretaris	burgemeester

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

Adviescommissie JMG
Jeugd-, Maatschappelijke opvang- & Gehandicaptenbeleid

College van burgemeester en wethouders
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Betreft: advies ombudsman

Nijmegen 20 september 2021

Geacht college,

In de vergaderingen van de gemeenteraad van respectievelijk 18 december 2019, 29 januari 2020 en 28 april 2021 zijn de navolgende moties aangenomen “Ombudsman”, “In Nijmegen geen klager van het kastje naar de muur”, en “Vangnet en tegenmacht: een must have”.

Bij de behandeling van de destijds op de agenda staande onderwerpen en op verschillende gronden zijn deze moties aangenomen. Daaruit blijkt de dringende wens om een ombudsfunctie voor het sociaal domein in het leven te roepen. Bij de laatste twee moties is bovendien de wens uitgesproken om de raad tijdig voor de zomernota van 2020 , respectievelijk de stadsbegroting van 2022 te informeren over de financiële dekking van de uitvoering van de moties respectievelijk over de uitwerking van de gevraagde scenario’s.

Op basis van de moties, maar zeker de motie van 28 april 2021, blijkt dat de beoogde ombudsfunctie het onder meer mogelijk zou moeten maken om bezwaren van burgers voortijdig te ondervangen ter voorkoming van langlopende klachtenprocedures. Bovendien zou deze functionaris trends en signalen moeten rapporteren aan de gemeenteraad en het college.

In de raadsvergadering van 28 april 2021 heeft de raad, onder verwijzing naar de eerdere moties, aangegeven dat de manier waarop het college uitvoering wil geven aan deze moties duidelijk maakt dat de interpretatie door het college afwijkt van de bedoeling van de indienende fracties.

Er wordt door de gemeenteraad het verzoek gedaan, om bij voorkeur, verschillende scenario’s te schetsen op welke wijze een onafhankelijke ombudsfunctie gericht op het sociaal domein in de gemeente Nijmegen georganiseerd kan worden en welke functies daarin meegenomen moeten worden.

Het instellen van de gevraagde ombudsfunctie brengt, naar de mening van de adviescommissie, met zich mee dat allereerst nagedacht moet worden de inhoud van deze en welke plaats de functie moet krijgen ten opzichte van de gemeentelijke organisatie en andere betrokken zelfstandig staande of op afstand van de gemeente staande uitvoerende instanties binnen het sociaal domein.

In Nederland zijn meerdere gemeenten overgegaan tot de instelling van een gemeentelijke ombudsman. Onder meer Den Haag, Rotterdam, Amsterdam, Groningen en Eindhoven. Ook komt het voor dat de ombudsfunctie regionaal wordt georganiseerd, zoals in 2019 is gebeurd in Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen, West Maas en Waal en Wijchen, de gemeenschappelijke regeling Bijsterhuizen en de Modulaire gemeenschappelijke regeling (MGR-werkbedrijf).

Uit alle besluiten tot instelling van de ombudsfunctie kan het volgende als gemeenschappelijke factor of kenmerk worden afgeleid voor wat betreft de functie van de gemeentelijke ombudsman.
De ombudsman is onpartijdig en onafhankelijk en maakt geen deel uit van de bestuursorganen van de gemeente. De ombudsman werkt zelfstandig en is een laagdrempelige voorziening bereikbaar via bijvoorbeeld de klachtencoördinatoren van de gemeente of rechtstreeks via degemeentelijkeombudsman@gmail

De taken van de ombudsman kunnen als volgt worden samengevat:
- Klachtbehandeling
- Onderzoeken op eigen initiatief
- Voorlichting en een bijdrage leveren aan goede verhoudingen tussen gemeente en burgers.

Klachtbehandeling
De gemeentelijke ombudsman is bevoegd klachten over de lokale overheid te onderzoeken en te beoordelen. De gemeentelijke ombudsman neemt een klacht pas in behandeling als de klacht kenbaar is gemaakt bij de gemeente of organisatie waar de klacht over gaat. De desbetreffende instantie moet eerst de kans krijgen om de klacht zelf op te lossen. Er is dus sprake van aanvullende rechtsbescherming, omdat de burger al het wettelijk recht heeft om te klagen bij de gemeente/organisatie. Ook kan hij aan zijn oordeel een aanbeveling aan de gemeentelijke overheid koppelen om herhaling van klachten te voorkomen. Deze oordelen en aanbevelingen zijn niet bindend, maar worden doorgaans wel opgevolgd.

Onderzoek op eigen initiatief
De ombudsman kan een onderzoek op eigen initiatief instellen, bijvoorbeeld bij het vermoeden dat bepaalde klachten een structureel karakter hebben of de behoorlijkheid van het openbaar bestuur op een andere manier in het geding is.

Voorlichting
De gemeentelijke ombudsman besteedt veel tijd aan het informeren van burgers over de juiste regels en procedures rond klachten.
Daarnaast geven de ombudsman en zijn medewerkers voorlichting aan groepen, bijvoorbeeld in de vorm van lezingen en/of trainingen voor studenten, interne klachtbehandelaars van gemeenten, sociaal raadslieden en andere professionals die betrokken zijn bij de behandeling van klachten.

In de motie is puntsgewijs aangegeven wat onder de te onderzoeken ombudsfunctie dient te vallen. Het college ziet daarin niet veel ruimte meer voor verschillende scenario's.

Vraag 1. Waarom ziet het college niet veel ruimte meer voor de ontwikkeling van diverse scenario's, zoals is gevraagd.

Hieronder zal verder aandacht worden besteed aan onderdelen van de voorliggende informatie brief.

Onafhankelijkheid.

In het voorstel wordt terecht aangegeven dat de ombudsfunctie onafhankelijk van de gemeentelijke organisatie, en van de klager, moet kunnen worden uitgevoerd. De conclusie wordt getrokken dat opzetten van een nieuw bureau binnen de gemeentelijke organisatie de aangewezen weg lijkt.

In het voorstel wordt echter in de paragraaf “Organisatie” enerzijds gesteld dat gelet op de vereiste onafhankelijkheid dit de meest aangewezen manier is, maar anderzijds dat “uiteraard positionering buiten de gemeentelijke organisatie een optie is. Een dergelijke organisatie moet dan de volledige reikwijdte van het sociaal domein kunnen bedienen en het vertrouwen genieten van alle betrokken partijen”.

Tenslotte wordt ook de mogelijkheid geopperd dat er sprake zou kunnen zijn van een nieuw op te richten partij. Dat laatste zou dan als voordeel hebben dat deze partij uitsluitend voor deze taak kan worden ingericht. Het wordt echter als nadeel gezien dat er extra kosten voor overhead, huisvesting en aanverwante zaken bij zullen komen.

Vraag 2.

Naar aanleiding van de op 28 april 2021 in de gemeenteraad aangenomen motie en de daarin aangegeven randvoorwaarden voor het creëren van deze functie van ombudsman is in de raadsinformatiebrief een drietal modellen voor deze functie gepresenteerd.

Het eerste model betreft een nieuw bureau binnen de gemeentelijke organisatie.

Het tweede model betreft een positionering van een bestaande partij buiten de organisatie.

Het derde model betreft een nieuw op te richten partij.

Over het tweede en derde model wordt gezegd dat deze de volledige reikwijdte van het sociaal domein zouden moeten kunnen bedienen en het vertrouwen zouden moeten genieten van alle betrokken partijen. Bovendien wordt over het derde model aanvullend nog opgemerkt dat deze partij dan uitsluitend voor deze taak kan worden ingericht.

De commissie vraagt zich af op basis van welke argumenten in eerste instantie wordt gekozen voor een bureau binnen de gemeentelijke organisatie, zonder de overige modellen nader uit te werken maar wel te stellen dat deze laatste de volledige reikwijdte van het sociaal domein moeten kunnen bedienen. Ook in de eerste optie moet door het sociaal domein, volgens de beoogde opzet, immers volledig bereikt worden.

De bediening van het volledige veld van het sociale domein is immers ook duidelijk aan de orde gekomen in de motie van 28 april 2021 en blijkt duidelijk ook uit het kopje “gericht op het sociaal domein” in uw voorstel.

Advies 1. De adviescommissie ziet graag een verdere uitwerking van deze drie modellen, teneinde bij de verdere behandeling van voorstellen op het terrein van deze functie en de inrichting daarvan, een duidelijke keuze kan worden gemaakt tussen de verschillende mogelijkheden. Daarbij moet voor ieder model een overzicht worden gegeven van kosten betreffende bijvoorbeeld overhead, huisvesting, ICT en andere aanverwante zaken.

Functies van de ombudsman.

In uw voorstel onderscheidt u vier functies.

1. Verwijzing naar de klachtprocedure van een organisatie en zo nodig ondersteuning bij het indienen van een klacht.

2. Bemiddeling bij individuele geschillen tussen cliënt en organisatie en zo nodig dwingende advisering.

3. Klachtenregistratie en afhandeling in het sociale domein monitoren en daarover rapporteren aan college en raad

4. Gevraagde en ongevraagde advisering aan college en raad.

ad.1. Verwijzing g naar de klachtprocedure van een organisatie en zo nodig ondersteuning bij het indienen van een klacht.

De adviescommissie kan zich vinden in deze omschrijving en acht het niet raadzaam om de ombudsman in te schakelen bij het ondersteunen bij het indienen van een klacht. Doorverwijzing naar bijvoorbeeld het bureau sociale raadslieden of een organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning verdient in de ogen van de commissie wel aanbeveling.

ad.2. Bemiddeling bij individuele geschillen tussen cliënt en organisatie en zo nodig dwingende advisering.

De commissie kan zich vinden in de bemiddeling bij individuele geschillen.

Dwingende advisering is juridisch ingewikkelder. Terecht wijst u op de honderden partners die ieder hun eigen klachtprocedure hebben. De meeste daarvan hebben ook nu al een onafhankelijke laatste instantie. Het is duidelijk voor de adviescommissie dat er de nodige juridische consequenties zijn als daar een nieuwe procedure aan wordt toegevoegd met ook nog een dwingende adviesbevoegdheid. De verhouding tussen de ombudsfunctie en de bestaande klachtprocedure, met veelal een laatste onafhankelijke instantie, moet immers geregeld worden.

Vraag 3. Als de ombudsfunctie beschouwd moet worden als laatste instantie bij een klacht, zoals u stelt en ook bij de aanname van de moties is gebleken, wil de commissie graag vernemen welke meerdere wettelijke regimes er dan van toepassing zijn.

Vanwege de complexiteit van de borging van de dwingende adviesbevoegdheid doet u de suggestie om derhalve een uitrolmodel als voorkeur te hanteren.

In uw voorstel wordt voorts opgemerkt onder het kopje “Bemiddeling en dwingende advisering.” “Dat als blijkt dat na de bemiddeling/gesprek met de ombudsman aan het eind nog steeds niet zo blijkt te zijn dat partijen onderling een conflict oplossen, de functionaris met een bindend advies zal komen. Dit is voor beide partijen de onafhankelijke einduitspraak in de zaak.”

Advies 2. De adviescommissie merkt op dat deze passage in dit voorstel tot verwarring leidt omdat er van wordt uitgegaan dat dit de procedure zal zijn die wordt toegepast. Dit is een conclusie die pas getrokken kan worden als er een keuze gemaakt betreffende de opzet, invulling en positionering van de ombudsfunctie. Het advies is om deze passage vooralsnog te schrappen.

advies 3. De adviescommissie vraagt het college om een fundamentele overweging over de plaats en betekenis van klachtenregelingen in het sociaal domein, zoals die bijvoorbeeld nu worden of zijn ingericht door de stichtingen buurtteams jeugd en gezin, en volwassenen. Bij de aanbesteding en de

programma's van eisen die destijds zijn gesteld wordt zeer specifiek, ook op aandringen van de commissie, aandacht besteed aan cliëntondersteuning en een goede interne klachtenregeling. De cliëntondersteuning wordt uitgewerkt in samenspraak met de organisaties/gemeente.

De interne klachtenregeling is juist opgezet om problemen te kunnen aanpakken en oplossen en cliënten in hun waarde te laten. Dergelijke regelingen moeten waarborgen bieden.

De introductie van de ombudsman voor het sociaal domein gaat een extra mogelijkheid in het leven roepen ingeval mensen niet tevreden zijn met de afhandeling binnen een bestaande klachtenregeling.

Advies 4.
Ondanks het bovenstaande moge duidelijk zijn dat de adviescommissie zich kan vinden in de instelling van een ombudsman, met in ieder geval volledige aandacht voor het sociale domein. Gelet op het belang daarvan, zoals hierboven reeds aangegeven met de nodige randvoorwaarden, kan de adviescommissie instemmen, zij het met teleurstelling over de zeer late adviesaanvraag en daarmee de noodzaak tot zeer spoedige advisering.

Een spoedig antwoord op ons advies zien wij graag tegemoet.

Vriendelijke groeten,

Sandra de Vries
voorzitter adviescommissie JMG

adviescommissie JMG
secretaris F. Eliëns, MO10
postbus 9105
6500 HG Nijmegen
f.eliens@nijmegen.nl

Kleurrijk Samenleven Nijmegen

Aan het college van B&W Nijmegen

Betreft: advies Ombudsfunctie sociaal domein

Nijmegen, 19 september 2021

Geacht college,

U vraagt de adviescommissie Kleurrijk Samenleven Nijmegen advies over de ombudsfunctie sociaal domein. Hieronder staat puntsgewijs ons advies.

Advies

Sociaal domein

Uitvoering sociaal domein is wettelijke taak van het college. Overwegende dat er binnen het sociaal domein sprake is van een (beleids)verantwoordelijkheid voor de gemeente en ook verantwoordelijkheid voor de uitvoering bij de partners. Bij het sociaal domein zijn naast het college en ambtenaren ook meerdere dienstverleners betrokken die publieke taken verrichten. Ook is er sprake van vele vormen van samenwerking met verschillende zorgverleners. Vooral op deze laatste categorie heeft de gemeente in veel gevallen geen directe inhoudelijke invloed of verantwoordelijkheid. Wel is er sprake van gemeentelijke verantwoordelijkheid voor een zorgvuldige klachtbehandeling.
Wij als adviescommissie vinden dat de ombudsfunctie een bijdrage zal leveren aan een zorgvuldige en professionele klachtenbehandeling.

Informeren en werkzaamheden

De ombudsman moet veel tijd besteden aan het informeren van burgers over de juiste regels en procedures rond klachten. Daarnaast zou de ombudsman en zijn medewerkers voorlichting aan groepen geven, bijvoorbeeld in de vorm van lezingen en/ of trainingen voor de zorgverlenende organisaties, interne klachtbehandelaars van gemeente, sociaal raadslieden en andere professionals die betrokken zijn bij de behandeling van de klachten.

De ombudsman kan naast de schriftelijke klachten ook de mondelinge klachten in behandeling nemen. Indien de ombudsman dit nodig acht, kan hij klagers behulpzaam zijn bij het op schrift stellen van een klacht. Actief openstaan voor cliënten, stimuleren van het uiten van klachten. De ombudsman moet makkelijk bereikbaar zijn, direct toegankelijk voor klachten en daar in het eerste contact adequaat mee omgaan (doorschakelfunctie en verwijsfunctie).

Binnen het sociaal domein gaat het niet alleen over klachten, maar ook over meldingen, signalering etc. Naast het afhandelen van klachten kan de ombudsman uit eigen beweging een onderzoek uitvoeren. Wanneer de ombudsman wel misstanden constateert, maar er geen klachten worden ingediend, kan de ombudsman besluiten deze toch te onderzoeken.

De ombudsman kan de betrokken organisatie verzoeken om de uitvoering van een bepaald besluit of regeling voor bepaalde tijd op te schorten of verzoeken om een concrete voorziening. Daarnaast moet de ombudsman de organisaties en de gemeente een aanbeveling kunnen geven voor toekomstig gemeentelijk handelen.

In de (zorg)contracten moet extra informatie worden opgenomen over een aanvullende klachtenprocedure bij de ombudsman. Zodat de zorgkrijger voldoende wordt geïnformeerd. De aanbieder moet bij aanvang van de dienstverlening aan de zorgkrijger in ieder geval voldoende informatie in begrijpelijk Nederlands leveren. Hier kan ook toelichting over de Ombudsfunctie worden opgenomen.

Verduidelijking bevoegdheden
Onze commissie zou de bevoegdheden van de ombudsman verduidelijkt willen zien. Zijn de adviezen bindend of niet bindend? Waarover heeft de ombudsman zeggenschap en waarover niet?
Uit een kort vergelijkend onderzoek naar ombudsfuncties in het land blijkt dat de gemeentelijke ombudsman bijvoorbeeld geen zeggenschap bij klachten over: politie, zorgverzekeraars, woningcorporaties, energieleveranciers, het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen, gemeentelijke regelgeving en gemeentelijk beleid. Verder is hij niet bevoegd als een procedure bij de (bestuurs-) rechter loopt.
Heeft de ombudsman ook zeggenschap over integriteitschending binnen organisaties waar Nijmeegse ambtenaren werkzaam zijn? In sommige gemeenten is de ombudsman een meldpunt hiervoor, als ambtenaren binnen hun organisatie geen gehoor krijgen

Kosten
De jaarlijkse bijdrage van de gemeente vindt de adviescommissie te hoog. Naast een gemeentelijke bijdrage kan er ook gekeken worden naar een jaarlijkse bijdrage van de deelnemende organisaties. Die wordt dan vastgesteld op basis van een vast aantal klachten per jaar. In het geval er over de organisaties in een jaar meer klachten worden ingediend dan waarvoor de jaarlijkse bijdrage voor de betreffende organisaties is vastgesteld, dan kan er per extra klacht een tarief in rekening worden gebracht bij de betreffende organisatie.

Overleg met de adviescommissies
De ombudsman zou ten minste jaarlijks overleg met de adviescommissies voeren.

Namens de Adviescommissie Kleurrijk Samenleven Nijmegen

Anar Goesejnov
Voorzitter

Jack Orsel
Ambtelijk secretaris

Vanwege de effecten van de coronamaatregelen is deze brief niet (fysiek) ondertekend.

Seniorenraad Nijmegen

College van burgemeester en wethouders
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Betreft: advies over ombudsfunctie

Nijmegen 21 september 2021

Geacht college,

Wij hebben ondanks de zeer krappe reactietermijn toch kans gezien u op verzoek te informeren over het standpunt van de Seniorenraad met betrekking tot de ombudsfunctie.
De Seniorenraad onderschrijft het belang van het instellen van een ombudsfunctie als onafhankelijke instantie waar cliënten een beroep op kunnen doen als een conflict tussen hen en de zorgaanbieder niet via de reguliere klachtenprocedure kan worden opgelost.

Vooraf
Een ombudsfunctie kan op twee verschillende wijzen worden ingevuld: de functie als beroepsinstantie, bijvoorbeeld de ombudsfunctie bij het Uitvaartwezen en de functie als bemiddelingsorgaan tussen overheid en burger, bijvoorbeeld de nationale ombudsfunctie. Een wezenlijk onderscheid tussen deze twee vormen is het te geven advies: bindend in de functie als beroepsinstantie en niet bindend in de functie als bemiddelingsorgaan.

De voorgestelde ombudsfunctie wordt ingesteld door de gemeente Nijmegen, de gemeente is een overheidsorgaan. De beoogde functie is de functie van beroepsinstantie op conflicten tussen zorgaanbieders en cliënten. Hierop kan een beroep worden gedaan als de reguliere klachtenprocedure van de betreffende zorgaanbieder niet tot een oplossing heeft geleid. Dit leidt ons inziens echter tot verwarring.

ADVIES 1: Gebruik niet de term ombudsfunctie maar kies een naam waarin helder is dat het een beroepsinstantie betreft die een bindende uitspraak kan doen.

Als er een beroepsinstantie is ingesteld zou dat in alle contracten van de zorgaanbieders met de gemeente Nijmegen moeten worden vastgelegd. Het voorstel om te beginnen met de nieuwe zorgaanbieders lijkt pragmatisch, maar heeft twee grote nadelen:

- Er wordt onderscheid gemaakt tussen zorgaanbieders: om redenen van gelijke behandeling, gelijke monniken gelijke kappen, maar ook om juridische procedures met nieuwe/oude zorgaanbieders te voorkomen.
- De cliënten in een niet opgelost conflict met een niet onder de beroepsinstantie vallende zorgaanbieder vallen dan buiten de boot en zijn benadeeld ten opzichte van diegenen die een niet opgelost conflict hebben met een zorgaanbieder die wel onder de beroepsinstantie valt.

ADVIES 2: Laat de beroepsinstantie bij invoering gelden voor **alle** zorgaanbieders met wie de gemeente een contract heeft.

Als er een beroepsinstantie is, wordt er ook gebruik van gemaakt: de voorziening schept mede de behoefte. Om nu te voorkomen dat cliënten met klachten direct een beroep gaan doen op de beroepsinstantie zonder eerst de reguliere klachtenprocedure met de zorgaanbieder te hebben doorlopen, zou in het reglement van de beroepsinstantie moeten worden opgenomen dat er pas een beroep kan worden gedaan op de beroepsinstantie nadat de reguliere klachtenprocedure is doorlopen. Dit voorkomt onnodige directe belasting van de commissieleden.

ADVIES 3: Neem in het reglement van de ombudsfunctie op dat eerste de reguliere klachtenprocedure met de zorgaanbieder moet zijn doorlopen.

Om dezelfde reden van onnodige belasting van de ombudsfunctie zou deze ook geen verwijzende taak/rol moeten krijgen naar de klachtenprocedure van de diverse zorgaanbieders. Het gehanteerde argument dat de ombudsfunctie eerste vindplaats is vanwege de goeie bereikbaarheid is betrekkelijk, omdat ook de klachtenprocedures van de zorgaanbieders goed bereikbaar moeten zijn, dan wel gemaakt moeten worden.

ADVIES 4: laat de verwijzende functie van de ombudsfunctie vervallen.

Omdat de voorgestelde ombudsfunctie een beroepsinstantie is die bindende adviezen uitbrengt, zou de benodigde expertise en deskundigheid en daarmee de zwaarte van de functie ons inziens de inschaling in schaal 11 overstijgen. Omdat de taak in het door ons uitgebrachte advies beperkter is vanwege het vervallen van de verwijzende functie, zou een hogere inschaling budgettair neutraal kunnen (of zelfs minder hoeven te kosten) omdat de voorgestelde formatie van 3 fte kan worden verkleind.

ADVIES 5: Heroverweeg de zwaarte van de functie en de daarvoor benodigde expertise en waardeer deze indien nodig in een hogere schaal. Heroverweeg in beperkende zin tegelijkertijd de benodigde formatie van 3 fte door het wegvallen van de verwijzende functie.

De ombudsfunctie moet jaarlijks aan raad en college rapporteren in een jaarverslag. Wat ontbreekt is wat raad en college met dit verslag gaan doen. We zouden graag zien dat geformuleerd wordt hoe de raad met het rapport omgaat en welke (verregaande)maatregelen er kunnen worden getroffen op basis van de bevindingen uit het rapport.

ADVIES 6: Stel een protocol op voor behandeling van het jaarverslag en formuleer de maatregelen welke getroffen kunnen worden op basis van de bevindingen uit het rapport.

Tot slot

Door het inzetten van de ombudsfunctie (beroepsinstantie) wordt gewaarborgd dat de cliënt in een onopgelost conflict met de zorgaanbieder de mogelijkheid van beroep krijgt. We vragen ons wel af welke rol de gemeente hierin vervult. Zij selecteert de zorgaanbieders, stelt de contracten op en

draagt zorg voor de financiering. Als een zorgaanbieder disfunctioneert is de gemeente hiervoor mede aansprakelijk door haar selecterende, contracterende en financierende rol. Maar waar legt de gemeente verantwoording af en met welke mogelijke gevolgen? Wij horen graag uw opvatting over deze thematiek.

Met vriendelijke groet,

Harrie Koolen
voorzitter Seniorenraad

Frank Eliëns
secretaris

Frank Eliëns
secretaris Seniorenraad M010
Postbuis 9105 6500
HG Nijmegen
f.eliens@nijmegen.nl