

## Motie ombudsfunctie

### *“Vangnet en tegenmacht: een must have”*

Agendapunt: Brief Ombudsfunctie Sociaal Domein

Indieners: PvdA, D66, GroenLinks, SP

De gemeenteraad van Nijmegen, in vergadering bijeen op 28 april 2021

#### Constaterende dat

- De ondersteuning in het sociaal domein – waarvoor gemeenten sinds de decentralisaties in 2015 verantwoordelijk zijn - via veel verschillende organisaties wordt aangeboden.
- Wanneer inwoners ontevreden zijn over de organisatie die hen ondersteuning biedt, zij bij deze organisatie een klacht kunnen indienen.
- Er geen lokale escalatiemogelijkheid of vangnet is wanneer iemand er met een uitvoerende organisatie niet uit komt en mensen zich daardoor genooddaakt voelen naar de rechter te stappen.
- De gemeente Nijmegen aangesloten is bij de Nationale Ombudsman, maar de drempel om die te benaderen hoog is.
- Verschillende andere gemeenten met meer dan 100.000 inwoners de keuze hebben gemaakt om zelf een ombudsfunctie in te richten voor het sociaal domein.
- De gemeenteraad van Nijmegen op 18 december 2019 de motie ‘Ombudsman’ en op 29 januari 2020 de motie ‘Geen klager meer van het kastje naar de muur’ heeft aangenomen.
- 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.

#### Overwegende dat:

- Het sociaal domein onder druk staat en de coronacrisis die druk verder verhoogt.
- De gemeente onvoldoende zicht heeft op kwetsbare burgers die vastlopen in het sociaal domein.
- De gemeente Nijmegen met de invoering van de brede basisteams op dit moment een ingrijpende operatie uitvoert in het sociaal domein en binnen die basisteams verschillende rollen gecombineerd worden.
- Ook cliëntenraden en het zelfregiecentrum aangeven dat er behoefte is aan een onafhankelijke entiteit die laagdrempelig is, naast de burger staat en ‘tegenmacht’ biedt.
- Een ombudsman/vrouw kan bemiddelen, dwingend kan adviseren én kan monitoren. En daarbij niet alleen kijkt naar doelmatigheid maar ook naar rechtmatigheid op systeemniveau.

**Verzoekt het college:**

1. In kaart te brengen – bij voorkeur in verschillende scenario's - hoe een onafhankelijke ombudsfunctie gericht op werk en inkomen, zorg en welzijn en schuldhulpverlening (het sociaal domein) in de gemeente Nijmegen georganiseerd kan worden, waarbij in elk geval de volgende functies worden meegenomen:
  - verwijzing naar klachtenprocedure van een organisatie en zo nodig ondersteuning bij het indienen van een klacht
  - bemiddeling bij individuele geschillen tussen cliënt en organisatie en zo nodig dwingende advisering
  - klachtenregistratie en afhandeling in het sociale domein monitoren en daarover rapporteren aan college en raad
  - gevraagde en ongevraagde advisering aan college en raad
2. Te onderzoeken met ervaringsdeskundigen hoe deze ombudsfunctie zo laagdrempelig, herkenbaar en toegankelijk mogelijk kan worden ingericht en daarin de optie van een fysiek loket met spreekuur mee te nemen.
3. In kaart te brengen welke kosten gepaard gaan met (de verschillende scenario's voor) het organiseren van een ombudsfunctie gericht op het sociale domein voor de gemeente Nijmegen.
4. De raad ruim voor de bespreking van de stadsbegroting 2022 hierover te informeren.

En gaat over tot de orde van de dag.

PvdA



Stadspartij Nijmegen

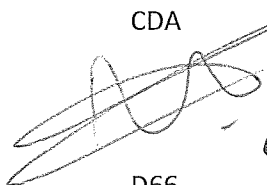


VVD

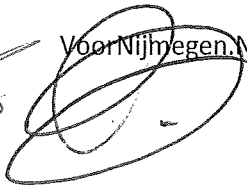
PvdD



CDA

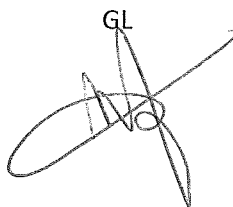


VoorNijmegen.NU

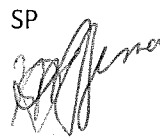


50PLUS

GL



SP



D66



Gewoon Nijmegen

voor : 31  
tegen: 4

aanvaard