Gemeente Utrecht

Voorstel aan de gemeenteraad

Instellen Utrechts ombudsloket

Beleidsveld	Bestuurlijke Zaken
Organisatieonderdeel	Raadsorganen
Opsteller	Presidium
Kenmerk	
Vergaderdatum Raad	1 december 2022
Geheim	Nee

Het Presidium stelt de raad voor te besluiten:

1. In te stemmen met de instelling van het Utrechts ombudsloket als laagdrempelige toegang voor Utrechters tot de ombudsfunctie inclusief communicatie, voorlichting en informatie die zowel onafhankelijk als Utrechts is.

Presidium gemeenteraad van Utrecht,

de griffier,

Merel van Hall

de voorzitter,

Sharon A.M. Dijksma

Samenvatting

Op verzoek van de raad wordt een Utrechts ombudsloket ingesteld als laagdrempelige en onafhankelijke Utrechtse ombudsfunctie.

Context

Aanleiding

Al enkele jaren bestaat er brede steun binnen de raad voor het instellen van een gemeentelijke ombudsman.

In februari 2020 kon de motie ‘Is de gemeentelijke ombudsman terug van weggeweest?’ op brede instemming van de raad rekenen (37 van 43 stemmen vóór). Hierop is op 13 mei 2020 de raadsbrief ‘Motie mogelijkheden gemeentelijke ombudsman’ gekomen.

In augustus 2021 zijn schriftelijke raadsvragen gesteld over het instellen van een gemeentelijke ombudsman.

In het coalitieakkoord 2022-2026 is het instellen van een gemeentelijke ombudsman opgenomen inclusief bijbehorende middelen in de Voorjaarsnota 2022.

In september 2022 is de uitwerking van dit besluit besproken in het presidium. Het presidium heeft besloten dit opiniërend te bespreken in de commissie VBF. Hiertoe is het voorstel aan de raad via het Presidium gedaan over de versterking van zowel de eerstelijns klachtafhandeling (portefeuille burgemeester) als de instelling van een gemeentelijk ombudsman (portefeuille presidium). Het voorstel om de gemeentelijke ombudsman in te stellen en daarmee de tweedelijns klachtenbehandeling laagdrempeliger en voor Utrechtse inwoners bekend en toegankelijk te maken, kon op brede steun rekenen.

. De commissie heeft de volgende uitgangspunten meegegeven:

- laagdrempelig toegankelijk en met een echt Utrechts profiel, stevig, zichtbaar, herkenbaar en vindbaar;
- het goed werkend model van de Rekenkamer aanhouden: onafhankelijk;
- de juridische afwerking van klachten bij de Nationale ombudsman te blijven doen om kosten te besparen en kwetsbaarheid van de staf te verminderen;
- zorgen voor goede communicatie en bekendheid en hierbij de gelden van 2022 inzetten;
- de stad betrekken bij de uitvoering en hierbij in elk geval de stad te vragen wat de goede benaming is voor deze Utrechtse ombudsfunctie.

Dit raadsvoorstel is hier de uitwerking van.

Juridische context

Voor het instellen van een Utrechts ombudsloket is een raadsbesluit nodig dat vormgeving beschrijft. Er is geen wettelijke verankering in een Verordening nodig.

De Utrechtse ombudsfunctie blijft gebruik maken van de juridische expertise van de Nationale ombudsman voor de behandeling van klachten. Hierop is de wet Nationale ombudsman van toepassing. Dit is zowel vanuit de gedachte van het reduceren van de kwetsbaarheid van de staf en het behouden van de expertise die daar aanwezig is.

Beoogd effect

Het Utrechtse ombudsloket is beter op de hoogte van lokaal beleid en de actualiteit dan de Nationale ombudsman. Deze lokale ombudsfunctie heeft een onafhankelijke positie in de gemeente. Daarmee kan het bijdragen aan het verbeteren van het vertrouwen van inwoners in de overheid. In de praktijk besteedt de Nationale ombudsman veel tijd aan informeren, voorlichting en doorverwijzen. Dit kan laagdrempeliger binnen de Utrechtse context worden gedaan. Dit maakt dat meer Utrechters de ombudsfunctie vinden en benutten voor de afhandeling van hun klachten en opmerkingen over de gemeente. Gecombineerd met de versterking van de eerstelijns klachtafhandeling die ook bij de gemeente gebeurt, geven we de gehele keten een Utrechts gezicht dat past bij de cultuur van nabijheid die de gemeenteraad nastreeft in het contact met inwoners.

Om de laagdrempeligheid en nabijheid te versterken, krijgt het Utrechtse ombudsloket fysieke aanwezigheid in Utrecht door huisvesting in het Stadhuis. De Utrechtse ombudsfunctionaris houdt hier kantoor samen met een plaatsvervanger en staf. Ook zal speciale aandacht zijn voor een ombudsfunctie voor kinderen. De juridische expertise en de behandeling van formele klachten blijven we inkopen we bij de Nationale ombudsman.

De combinatie van een lokaal gezicht en laagdrempelige toegang en de ondersteuning door gespecialiseerde juristen moeten leiden tot meer gebruik van klachtbehandeling door de Nationale ombudsman en tevredenheid over de toegankelijkheid hiertoe. Dit geldt in het bijzonder voor inwoners die minder goed zelf in staat zijn om de juiste weg in de klachtbehandeling te vinden.

Eerdere besluitvorming en informatievoorziening aan de raad

In de commissievergadering Veiligheid, Bestuur en Financiën (VBF) van 8 september 2022 is een open debat gevoerd over de nadere invulling van de functie en de ondersteuning. Hierbij werden ook de plannen voor het versterken van de eerstelijns klachtenprocedure meegenomen, zodat deze in samenhang met de tweedelijnsklachtenbehandeling worden bezien.

Beslispunten, Argumenten en Kanttekeningen/Risico's

Beslispunt	
1	Instemmen met de instelling van het Utrechts ombudsloket als laagdrempelige toegang voor Utrechters tot de ombudsfunctie inclusief communicatie, voorlichting en informatie die zowel onafhankelijk als Utrechts is.
Argumenten	
1.1	Het Utrechts ombudsloket vergroot de laagdrempeligheid en toegankelijkheid van de tweedelijns klachtafhandeling, door kantoor te houden in het Stadhuis en kan met een proactief en gericht communicatiebeleid inwoners van Utrecht informeren over het werk van het Utrechtse ombudsloket en te woord staan, een luisterend oor bieden en doorverwijzen waar nodig.
1.2	Een Utrechtse ombudsfunctionaris is een lokaal gezicht en is beter op de hoogte van lokaal beleid en de actualiteit dan de Nationale ombudsman.
1.3	Het Utrechtse ombudsloket heeft een onafhankelijke positie in de gemeente. Daarmee kan het bijdragen aan het verbeteren van het vertrouwen van inwoners

	in de overheid. We sluiten daarmee aan bij de positie van de rekenkamer die ook een onafhankelijke positie kent en is ingesteld door de gemeenteraad.
1.4	Het ombudsloket met (kleine) staf blijft gebruik maken van de juridische expertise van de Nationale ombudsman voor de behandeling van formele klachten.

Financiën

Vanuit het Rijk worden structureel Parlementaire Ondervragingscommissie Kindertoeslag middelen (POK-middelen) à 0,6 miljoen euro beschikbaar gesteld voor het versterken van de rechtspositie van (kwetsbare) inwoners.

Het uitgangspunt in het gebruik van de Utrechtse POK-middelen is dat we de algehele ervaring van de klachtenprocedure voor inwoners verbeteren. Hierbij is oog voor zowel het versterken van de eerste- als tweedelijnsklachtbehandeling. Dit raadsvoorstel behandelt de tweedelijns klachtbehandeling – versterking van de gemeentelijke ombudsfunctie.

Financieel geldt dat:

1. 50% van de POK-gelden gaat naar een Utrechtse ombudsloket. Hierbij wordt het bureau gevormd door een Utrechtse ombudsfunctionaris, plaatsvervangend ombudsfunctionaris en ondersteuning, gehuisvest in het Stadhuis. Het budget van 0,3 miljoen euro is hiervoor toereikend.
2. De jaarlijkse bijdrage opgenomen in de begroting voor de juridische ondersteuning belegd bij de Nationale ombudsman, blijft gelijk.
3. Een ander deel van de POK-gelden gaat naar versterking van de eerstelijns klachtenbehandeling. Daarover wordt de raad per brief geïnformeerd aangezien deze uitwerking aan het college is

De POK-gelden die al in 2022 voor het versterken van de tweedelijns klachtbehandeling beschikbaar zijn gesteld, zullen worden besteed om de opstart van het Utrechtse ombudsloket in 2023 mogelijk te maken, inclusief werving, de door de commissie gevraagde participatie van inwoners op de passende naam van de ombudsfunctie en communicatie. Daartoe zal bij de jaarrekening 2022 een bestedingsvoorstel aan de raad worden voorgelegd.

Vervolg

Na het vaststellen van dit Raadsvoorstel is het tijdsplan als volgt: in januari 2023 start de voorbereiding van de communicatiecampagne richting inwoners over het Utrechtse ombudsloket. Ook start dan de werving van de Utrechtse ombudsfunctionarissen en ondersteuning, zodat in het tweede kwartaal van 2023 een benoemingsvoorstel aan de raad wordt voorgelegd.

Evaluatie

Het Utrechtse ombudsloket stelt elk jaar een verslag op van zijn werkzaamheden over het voorgaande jaar, inclusief de financiële verantwoording. Dit jaarverslag wordt in principe binnen drie maanden na ontvangst door de raad in zijn vergadering behandeld, eventueel voorafgegaan door behandeling in de commissie. Dit wordt gecombineerd met de verantwoording van de Nationale ombudsman m.b.t de juridische werkzaamheden voor de gemeente Utrecht.

De Commissie Personeelszorg Raadsfunctionarissen (CPR) onderhoudt namens de raad het contact met de ombudsfunctionaris en voert ten minste jaarlijks een gesprek met de ombudsfunctionaris over

het functioneren van het ombudsloket en de uitvoering van diens taken. Ook dit is in lijn met de relatie van de raad met de Rekenkamer.

In Q2 van 2024 evalueert de raad de instelling van het Utrechts ombudsloket om te zien of het voldoet aan de wensen van laagdrempeligheid, nabijheid en onafhankelijkheid. Een eventuele conclusie uit die evaluatie kan zijn dat het Utrechtse ombudsloket groter en volledig onafhankelijk van de Nationale ombudsman moet worden opgezet, waartoe dan voor 1 juli 2024 kan worden besloten.

Participatie

De Commissie VBF heeft de voorzitter van de raad gevraagd de stad te raadplegen over de functiebenaming van de ombudsfunctionaris. In het eerste kwartaal van 2023 betrekken we op laagdrempelige wijze bewoners bij deze vraag, zodat we bij de benoeming in juli 2023 de juiste benaming gebruiken.

Communicatie

De communicatiecampagne start het eerste kwartaal van 2023 en is gericht op het bevorderen van de laagdrempeligheid en nabijheid van het Utrechtse ombudsloket. Hierbij laten we ons inspireren door andere gemeenten die succes hebben in het bereiken van inwoners, zoals Rotterdam en Amsterdam.

Bijlagen

Bijlagen informatief
- Raadsbrief eerstelijns klachtenbehandeling (volgt nog)