Gemeente Utrecht

Voorstel aan de gemeenteraad

Raadsvoorstel Van Ombudsloket naar Ombudsman

Beleidsveld	Bestuurlijke Zaken
Organisatieonderdeel	Raadsorganen
Opsteller	Dagelijks bestuur
Kenmerk	
Vergaderdatum Raad	27 juni 2024
Referendabel	Nee (uitzonderingsgrond artikel 1:2 lid 2 sub o Verordening raadgevend referendum gemeente Utrecht)
Geheim	Nee

Het dagelijks bestuur van de raad,

De Commissie Personeelszorg Raadsfunctionarissen gehoord hebbende,

Op grond van artikel 3 lid 5 sub c van het Reglement van Orde voor vergaderingen en andere werkzaamheden gemeenteraad Utrecht,

stelt de raad voor te besluiten:

1. Per 1 januari 2025 een gemeentelijke ombudsman ex art. 81q Awb in te stellen en de voorzitter van het Utrechts Ombudsloket te benoemen als ombudsman alsmede de plv. voorzitter als plv. ombudsman. De middelen die nu in de begroting gereserveerd zijn voor de Nationale Ombudsman (NO) over te hevelen naar de Utrechtse Ombudsman (UO).

2. Het contract met de Nationale Ombudsman op te zeggen per 1 januari 2025, vóór 1 juli 2024 met de brief die als bijlage aan dit voorstel is toegevoegd.

Het dagelijks bestuur van de raad

De griffier
Merel van Hall

De voorzitter
Pepijn Zwanenberg

Samenvatting

De gemeentelijke ombudsfunctie is nu nog zo ingericht dat de tweedelijnsklachtenbehandeling bij de Nationale Ombudsman (NO) is belegd. Het jaarverslag van het Utrechts Ombudsloket (UO) zoals gepresenteerd in de technische sessie van 18 april 2024 en de bevindingen tot nu toe laten zien dat het UO zich inmiddels zichtbaar en zelfstandig heeft gepositioneerd. Het UO komt tegemoet aan de wensen van laagdrempeligheid, nabijheid en onafhankelijkheid en heeft extra aandacht voor de positie van kwetsbare inwoners. De logische volgende stap is dat Utrecht een volwaardige gemeentelijke ombudsfunctie krijgt en dat de tweedelijnsklachtenbehandeling wordt overgenomen van de NO.

Context

Voor een gemeentelijk ombudsman bestaat al lange tijd een breed draagvlak. Zo kon de motie uit februari 2020 over het aanstellen van een gemeentelijk ombudsman rekenen op brede instemming in de raad (37 van 43 stemmen voor). In het coalitieakkoord 2022-2026 staat in hoofdstuk 5.2 het volgende: “De positie van bewoners moet verstevigd worden, zeker als zij vast lopen bij de gemeente. Daarom stellen we een lokale ombudsman in, gefinancierd uit de POK-middelen (Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag).” De POK-middelen zijn ingezet voor het Ombudsloket en de Stadskamer.

In december 2022 heeft de raad ingestemd met het voorstel tot instelling van het Utrechts Ombudsloket (UO) om een lokale, onafhankelijke en laagdrempelige ombudsfunctie voor alle Utrechters te faciliteren. Hierbij is in het bijzonder gedacht aan inwoners die minder goed zelf in staat zijn om de juiste weg in de klachtbehandeling te vinden. Het UO is gefinancierd vanuit de helft van de POK-gelden, een rijksbijdrage aan gemeentes bestemd om de dienstverlening van gemeentes aan kwetsbare inwoners te versterken. De doelstelling van het Utrechts Ombudsloket is vastgelegd in een verordening (juni 2023 met aanpassing in november 2023).

Een team van 4 professionele medewerkers en een trainee/stagiaire is in het voorjaar van 2023 aangesteld. De voorzitter en plv. voorzitter (tevens verantwoordelijk voor het kinderombudsloket) zijn in juni 2023 door de raad benoemd. Het UO opende op 1 september 2023 officieel haar deuren en kreeg al direct een groot aantal meldingen en klachten binnen. Een en ander is ook verwoord in het eerste jaarverslag over 1 september 2023 t/m 31 december 2023.

De gemeentelijke ombudsfunctie is nu nog zo ingericht dat de tweedelijnsklachtenbehandeling bij de Nationale Ombudsman (NO) is belegd. Daarbij speelden vanuit de raad bij de start de onzekerheid over het aantal tweedelijnsklachten dat zou kunnen volgen en de verwachting dat het Ombudsloket in deze constructie nog kon rekenen op juridische ondersteuning vanuit de NO. Het jaarverslag van het UO zoals gepresenteerd in de technische sessie van 18 april 2024 en de bevindingen tot nu toe laten zien dat het UO zich inmiddels zichtbaar en zelfstandig heeft gepositioneerd. Het UO komt tegemoet aan de wensen van laagdrempeligheid, nabijheid en onafhankelijkheid en heeft extra aandacht voor de positie van kwetsbare inwoners. Aan het vergroten van het vertrouwen in de lokale overheid (volgens de Utrechts Monitor 2024 bedraagt deze slechts 53%), besteedt het UO op lokaal niveau expliciet aandacht. Herstel van vertrouwen is eveneens onderdeel van het coalitieakkoord.

De volgende logische stap is dat Utrecht een volwaardige gemeentelijke ombudsfunctie krijgt en dat de tweedelijnsklachtenbehandeling wordt overgenomen van de NO, omdat de effectiviteit van lokaal werken bij problemen van inwoners met de gemeente beduidend groter is. Het aantal meldingen bij het UO is ruim het dubbele van het aantal meldingen vanuit Utrecht bij de NO. Het aantal tweedelijns onderzoeken bij de NO is gering (al jaren variërend van 0 tot 5) en er is geen juridische ondersteuning vanuit de NO aan het UO. Daarnaast gelden op dit moment bij de NO wachttijden tussen de 8 en 12 weken. Bijkomend voordeel van een volwaardige gemeentelijke ombudsfunctie is dat Utrecht kan participeren in het netwerk van de G4 ombudsmannen en de Nationale Ombudsman, hetgeen de positie en het netwerk versterkt. Maar bovenal geldt dat lokale nabijheid, een proactieve werkwijze en korte lijnen voor de inwoners van Utrecht het meest optimaal werken en aansluiten bij de behoeftes van inwoners.

Wat betreft de term ‘ombudsman’: dit is een van oorsprong Zweeds woord. Het Zweedse ‘man’ betekent zowel ‘man’ als ‘persoon’, maar in samenstellingen alleen ‘persoon’. De term is dus een

neutrale en internationale aanduiding van de functie en geen beschrijving van de persoon/functionaris.

Beslispunten, Argumenten en Kanttekeningen/Risico’s

Beslispunt	
1.	Per 1 januari 2025 een gemeentelijke ombudsman ex art. 81q Awb in te stellen en de voorzitter van het Utrechts Ombudsloket te benoemen als ombudsman alsmede de plv. voorzitter als plv. ombudsman. De middelen die nu in de begroting gereserveerd zijn voor de Nationale Ombudsman (NO) over te hevelen naar de Utrechtse Ombudsman (UO).
Argumenten	
1.	Het voornemen om een gemeentelijk ombudsman in te stellen is onderdeel van het coalitieakkoord 2022 - 2026 en is in lijn met de wensen van de raad en bevindingen van het Utrechts Ombudsloket.
2.	De doorontwikkeling van het Ombudsloket naar Ombudsman is verantwoord en haalbaar, lokaal gewenst en effectief, en kan budgettair neutraal gerealiseerd worden.
3.	De kosten voor aansluiting bij de NO komen te vervallen en kunnen voor de lokale ombudsfunctie worden ingezet.
4.	Op deze wijze creëert de gemeente Utrecht voor hetzelfde geld meer nabijheid en beter en sneller resultaat voor (kwetsbare) inwoners die vastlopen bij de gemeente.
Beslispunt	
2.	Het contract met de Nationale Ombudsman op te zeggen per 1 januari 2025, vóór 1 juli 2024 met de brief die als bijlage aan dit voorstel is toegevoegd.
Argumenten	
1.	Een gemeentelijk ombudsman is verantwoordelijk voor de tweedelijns klachtenbehandeling, waarmee aan Art. 81q Awb wordt voldaan en aansluiting bij de Nationale Ombudsman niet meer aan de orde is.
2.	De opzegtermijn voor aansluiting bij de NO is 6 maanden, waardoor opzegging voor 1 juli 2024 dient plaats te vinden.
Kanttekeningen/Risico’s	

Financiën
Met gelijke middelen kan budgettair neutraal de functie van gemeentelijke ombudsman gerealiseerd worden.

De kosten van aansluiting bij de Nationale Ombudsman zijn nu: € 95.666,- p.j. (€0,26 x 367.947 inwoners). Dit betekent dat bij de doorgroei naar een Utrechtse gemeentelijke ombudsman er aanvullend ruimte komt voor minimaal 1 fte met een kwalificatie en ervaring op juridisch gebied in combinatie met kennis van onderzoek, conflicthantering en mediation.

Vervolg
Na besluit door uw raad wordt bijgaande opzeggingsbrief verstuurd naar de Nationale Ombudsman. Daarnaast wordt in de komende maanden een verordening Gemeentelijke Ombudsman opgesteld, welke voor 1 januari 2025 wordt voorgelegd aan de raad.

Participatie
-

Communicatie
Na besluit door de raad bereidt het Ombudsloket de communicatie voor in aanloop naar de overgang naar de Utrechtse Ombudsman in januari 2025.

Bijlagen
Ter vaststelling:
- Raadsbesluit

Ter informatie:
- Opzeggingsbrief Nationale Ombudsman