OMBUDSMAN Nijmegen

AN: Antwoordnr. 98274, 6500 VA Nijmegen

M: info@ombudsman.nijmegen.nl

Gemeenteraad Nijmegen

Onderwerp: Signaalbrief Ombudsman Nijmegen

Datum: 5 september 2025

Geachte raadsleden,

Als ombudsman ontving ik mijn eerste half jaar meerdere klachten en signalen van inwoners die vastliepen bij de levering en/of reparatie van hun WMO hulpmiddelen. U wilt lessen trekken uit de afgelopen contractperiode met Welzorg en koers bepalen voor de nieuwe aanbesteding va WMO hulpmiddelen. Om die reden schrijf ik u deze signaalbrief.

Belangrijkste signalen

Inwoners ervaren de volgende drempels bij het indienen van klachten over externe partijen (incl. Welzorg):

1. **Afhankelijkheid van aanbieder belemmert indienen klacht**: Veel inwoners die afhankelijk zijn van zorg (WMO en jeugdhulp) durven niet te klagen uit angst hun hulp te verliezen. Inwoners vragen om een neutrale, onafhankelijke behandeling.
2. **Inwoners weten niet waar zij terecht kunnen bij indienen klachten en wie toezicht houdt**: Inwoners weten niet waar zij terecht kunnen als zij vastlopen bij klachten over (continuïteit en kwaliteit van) hulpmiddelen of andere uitbestede taken. Wie houdt toezicht en is hierop aanspreekbaar voor inwoners? Onduidelijkheid leidt tot vertraging, frustratie en afhaken van burgers.
3. **Meerdere loketten voor uiting onvrede**: Klachten over uitbestede taken belanden (daarom) nu op verschillende plekken. Bij de aanbieder(s), Buurtteams, ROB, klachtencoördinatoren, raadsleden en wethouders. Er is geen vast centraal contactpunt binnen de gemeente waar inwoners die vastlopen bij hun aanbieder terecht kunnen met vragen, problemen en klachten. Inwoners vragen om eenvoudige en laagdrempelig procedure, niet met verschillende loketten, procedures een organisaties.
4. **Taak en verantwoordelijkheid van gemeente onbekend**: Als de klacht niet wordt opgelost door een aanbieder, is het zowel voor inwoners, professionals en ambtenaren niet altijd duidelijk dat zij dan (ook) bij de gemeente terecht kunnen.

Aanbevelingen

Vanuit ombudsperspectief gaat klachtbehandeling niet alleen over aantallen, termijnen en procedures, maar vooral over de vraag of inwoners zich gezien, gehoord en eerlijk behandeld voelen. Klachten zijn een kans om vertrouwen te herstellen en de dienstverlening structureel te verbeteren. De gemeente heeft de verantwoordelijkheid om dit in de contracten met aanbieders te borgen.

Ook moet de gemeente toezicht houden op de wijze waarop de uitvoering en klachtbehandeling daarover plaatsvindt. Om deze toezichthoudende rol goed te kunnen vervullen moet de gemeente regelmatig informeren naar wat er goed en wat er niet goed gaat.

De komende aanbesteding van Wmo-hulpmiddelen biedt de gelegenheid om klachtbehandeling daarin te beschouwen als essentieel kwaliteitscriterium en om toetsingsnormen op te nemen op basis waarvan effectief toezicht gehouden kan worden door de gemeente. Ik doe u daarom de volgende aanbevelingen:

1. Maak **kwalitatieve afspraken** met aanbieders over de wijze waarop communicatie met inwoners en de klachtbehandeling vorm krijgt. Sluit hierbij desgewenst aan bij de Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling , speerpunten Nationale ombudsman voor klachtbehandeling bij gemeenten en de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman.
2. Zorg voor (gelijkluidende) **uniforme klachtenprocedures** die gelden voor alle aanbieders van WMO hulpmiddelen. Zorg dat deze klachtenregelingen goed vindbaar zijn zodat deze regelingen bij zowel inwoners als gemeente bekend zijn.
3. Zorg voor een **laagdrempelige toegang** tot klachtenprocedure(s): Duidelijke vindbare en begrijpelijke klachtenregelingen en -procedures, afgestemd op diverse doelgroepen.
4. Zorg voor een **snelle, onafhankelijke, neutrale en empathische afhandeling door geschoolde klachtbehandelaars bij de aanbieder(s)**.
5. Biedt een **escalatiemogelijkheid naar de gemeente**: Biedt zowel vanuit de aanbieder(s) als gemeente een heldere route naar een centraal vast en goed vindbaar contactpunt binnen de gemeente voor vragen en klachten over externe partijen als inwoners vastlopen. Informeer daar proactief over, zodat inwoners niet verdwalen in procedures of afhaken.
6. Zorg voor **proactieve en adequate informatie** door zowel aanbieder(s) als gemeente aan inwoners over o.a. het recht op clientondersteuning en de mogelijkheid klacht (in tweede lijn) voor te leggen bij de Ombudsman Nijmegen.
7. **Leren van klachten**: Maak afspraken met aanbieders over registratie en inhoudelijke analyse van klachten. Waarbij niet alleen cijfers over aantallen van ingekomen en afhandelde klachten worden geregistreerd maar ook over de aard van de klachten, of en waarom klachten gegrond of ongegrond zijn verklaard (resultaat), de tijdigheid van de behandeling, gesignaleerde lessen, trends, ontwikkelingen en tot welke verbeteringen klachten geleid hebben.

Het laatste punt sluit aan bij het amendement “Sturen op Uitkomst, niet op Uitvoering” waarbij uw raad aangegeven heeft behoefte te hebben aan indicatoren over o.a. de kwaliteit van afhandeling van klachten. Betrek daarbij desgewenst ook de conclusies en aanbevelingen uit het Rekenkamerrapport “Samen de vrijblijvendheid voorbij!”. Desgewenst kan uw raad ook vragen om de klachtrapportages van externe partijen onderdeel te maken van de klachtrapportages over de interne klachtbehandeling in het jaarverslag.

Zo ontstaat (voor de raad en ombudsman) een beter totaaloverzicht van de gehele klachtbehandeling over gemeentelijke taken en klachtbehandeling daarover. Zie hiervoor ook de aanbevelingen in het Doe Mee onderzoek.

Het voorgaande sluit ook aan bij het voornemen van het College[1] om in het kader van leren van klachten (in 2026) externe partijen te vragen te rapporteren over de klachtbehandeling en daarbij de inhoud van klachten ook systematisch te analyseren.

Verder breng ik nog onder uw aandacht het rapport van de Nationale ombudsman "Gemeente helpt inwoner onvoldoende tijdens zorgoverdracht na aanbesteding (2024) ", waar mogelijk om klachten te voorkomen. Dit rapport biedt aandachtspunten voor gemeente en de nieuwe aanbieder(s) van WMO hulpmiddelen te zorgen voor een warme overdracht waar nodig, continuïteit van maatwerkvoorzieningen en toezicht op de uitvoering daarvan. De Nijmeegse inwoners moeten zo min mogelijk last ervaren van de overdracht.

Breder probleem

Ik vraag u deze brief tevens in een breder perspectief te plaatsen. In deze brief genoemde (vier) signalen gelden niet alleen voor klachten over WMO hulpmiddelen maar ook voor klachten over andere door de gemeente gecontracteerde partijen om gemeentelijke taken uit te voeren, denk aan klachten over Buurtteams Jeugd en Gezin (Oidos), Buurtteams Volwassenen (Incluzio), Liander en DAR.

Vervolg

Desgewenst kunt u mijn brief en aanbevelingen betrekken bij het debat op 10 september a.s. over de aanbesteding van WMO hulpmiddelen, het op te stellen inkoopkader, de op te stellen gunningscriteria en/of Plan van Eisen. Mocht u vragen hebben over deze brief loop dan komende woensdagmiddag 10 september tussen 16.00 – 17.00 uur even binnen op de kamer van de griffie. Ik ben dan beschikbaar voor beantwoording van vragen.

Een afschrift van deze brief is verstuurd aan de griffie, burgemeester, wethouder Visser, de Rekenkamer Nijmegen en Adviescommissie JMG,

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Yvette Nass

Ombudsman Nijmegen

[1] Zie Collegereactie bij punt 2.14 plan van aanpak n.a.v. Rekenkamerrapport "Samen de vrijblijvendheid voorbij!".