



GEMEENTEBESTUUR

Gemeenteraad van Venlo

uw kenmerk ---

uw brief d.d. ---

ons kenmerk 1240507

behandelaar mr. R. Sweelssen

doorkiesnummer +31 77 3596914

e-mail r.sweelssen@venlo.nl

collegebesluit d.d. 5 december 2017

bijlage(n) ---

datum

07 DEC. 2017

onderwerp Initiatiefvoorstel Instellen gemeentelijke ombudsman

Geachte leden van de raad,

Op basis van artikel 41, lid 2, RvO van uw gemeenteraad zijn wij gevraagd u te adviseren over voorliggend initiatiefvoorstel betreffende het instellen van een gemeentelijke ombudsman.

Het initiatiefvoorstel voorziet in het uiterlijk 30 juni 2018 opzeggen van de aansluiting bij de Nationale ombudsman. En tevens in het geven van de opdracht aan ons college om alle noodzakelijke stappen voor te bereiden, uit te voeren c.q. te doen uitvoeren voor het instellen van een pro-actieve gemeentelijke ombudsman per 1 januari 2019.

Uiterlijk in juni 2018 wordt uw raad aan de hand van het uitgevoerde onderzoek een raadsvoorstel voorgelegd tot het instellen van een gemeentelijke ombudsman middels het vaststellen van een verordening gemeentelijke ombudsman.

Een compliment verdient het uitgebreide onderzoek dat door c.q. namens de raads werkgroep Ombudsman is verricht. In het onderzoek zijn alle relevante thema's beschreven zodat uw raad zich een goed beeld kan vormen van de ombudsfunctie.

Wij willen u toch enkele kanttekeningen meegeven bij de inhoud van het initiatiefvoorstel. Het voorstel belicht naar onze mening vooral de positieve kanten van het instellen van een gemeentelijke ombudsman. Er zijn echter andere relevante zaken die ook bij de oordeelsvorming betrokken dienen te worden.

Ten behoeve van de discussie over dit onderwerp in uw gemeenteraad willen wij dan ook nog de volgende kanttekeningen noemen, waarbij wij uiteraard benieuwd zijn hoe de initiatiefnemers en u als gemeenteraad hierover denken.

postadres Postbus 3434

postcode 5902 RK Venlo

bezoekadres Hanzepplaats 1 Venlo

telefoon 14 077

telefax 077-359 67 66

internet www.venlo.nl

bank NL33BNGH0285008749

Effect instellen ombudsman

Een gemeentelijke ombudsman kan door zijn lokale bekendheid en beschikbaarheid een bijdrage betekenen aan het meer dan nu het geval is kenbaar maken van problemen en klachten door onze burgers. Dat is een positief effect, dat ook reeds als verbeteringseffect wordt voorgestaan vanuit de 1e lijns-klachtbehandeling door ons college en door ons volledig onderschreven wordt.

Een neveneffect van deze groei in het aantal klachten (sinds 2015 (incl. sociaal domein) meer dan 400 klachten per jaar) kan zijn dat weliswaar de gemeentelijke ombudsman veel klachten zal ontvangen, maar dat deze vervolgens toch terugverwezen moeten worden naar de 1^e lijns-klachtbehandeling, omdat deze nog niet eerder zijn ingediend bij een gemeentelijk bestuursorgaan. Vanuit het kenbaarheidsvereiste is dat een verplichting. De organisatie dient immers eerst zelf de gelegenheid te hebben om te reageren op een klacht. Dat is ook wettelijk zo verankerd.

Indien een burger vervolgens tevreden is over de afhandeling, dan zal de gemeentelijke ombudsman verder geen taak meer hebben. Het is derhalve goed om de juiste verwachting te hebben bij de gemeentelijke ombudsman. Deze komt in beeld voor de burger als zogenaamde 2^e en 3^e (sociaal domein) klachtinstantie.

Het beschreven beoogde maatschappelijke resultaat van de klachtbehandeling onderstrepen wij geheel. Deze is identiek aan de beoogde resultaten van de 1^e lijns-klachtbehandeling. Ingezet moet worden op zowel het herstel van het vertrouwen van de inwoners in de gemeente als aan het verbeteren van onze dienstverlening. Het verzoenen van partijen. Een aandachtspunt is ook de hoeveelheid klachten die een gemeentelijke ombudsman naar verwachting gaat behandelen.

Kijkende naar het aantal burgers dat zich nu jaarlijks meldt bij de Nationale ombudsman, en meer nog naar de hoeveelheid daadwerkelijke acties die hieruit voortkomen (Jaarverslag Klachten 2015-2016), dan betekent dit dat weliswaar sinds 2015 (incl. sociaal domein) 40-60 klachten worden ingediend, maar dat deze niet leiden tot een onderzoeksrapport en nagenoeg geen bemiddeling. Dit punt dient er toe te leiden dat u zich de vraag stelt of dit aantal voldoende is om een gemeentelijke ombudsman in te stellen of deze gemeentelijke ombudsman hierdoor de juiste mate van expertise en ervaring in goede klachtbehandeling kan opdoen.

Weliswaar is de verwachting dat zich meer burgers zullen melden bij een gemeentelijke ombudsman, maar gelet op het kenbaarheidsvereiste zal waarschijnlijk een groot deel van deze klachten terugverwezen worden naar de 1^e lijns-klachtbehandeling. We benadrukken dat we dit alsdan positief vinden omdat iedere klacht een advies van de burger aan ons is en derhalve mogelijkheden biedt om te verbeteren. Wat dit evenwel voor gevolgen heeft nemen wij mee in het voorstel dat bij instemming van ons wordt gevraagd.

Aansluiting andere gemeenten en instellingen

Met name de vraag of er een voldoende aantal klachten behandeld kan worden om een zinvol gemeentelijk instituut op te bouwen met de juiste mate van expertise en ervaring zou positief kunnen worden beïnvloed door de bereidheid van regiogemeenten of instellingen om deel te nemen aan de in te stellen gemeentelijke ombudsman.

Door de werkgroep wordt nog geen inschatting gemaakt van de bereidheid van regiogemeenten en instellingen om deel te nemen aan de gemeentelijke ombudsman. Hier zal in het vervolgtraject aandacht aan moeten worden besteed in het uit te voeren verdere onderzoek.

Alhoewel er een steeds grotere bereidheid is om samen te werken in de regio vragen wij ons af of de gemeente Venlo deze partners kan overtuigen van (hun) nut om aan te sluiten bij deze ombudsfunctie gelet op het zeer geringe aantal door hen ontvangen klachten, zoals blijkt uit het onderzoeksrapport van de raads werkgroep.

Wetsontwikkeling geschilbeslechting (bezwaarschriften en klachten) sociaal domein

In aansluiting op het gestelde in het initiatiefvoorstel willen we wijzen op de landelijke ontwikkeling inzake bezwaarschriften en klachten in het sociaal domein. Sinds de decentralisaties in het sociaal domein wordt in toenemende mate gezien dat de geschilbeslechting in het sociaal domein niet in de kanteling mee beweegt. Weliswaar heeft de wetgever diverse voorzieningen gerealiseerd die er voor moeten zorgen dat de burger en overheid dichter bij elkaar worden gebracht (zie in dit kader ook onze raadsinformatiebrief van 24 februari 2015 inzake de gemeentelijke ombudsman), maar deze blijken niet altijd tot een afdoende geschilbeslechting te leiden. Op dit moment ligt in een internetconsultatie¹ een advies van Scheltema voor over integrale geschilbeslechting in het sociaal domein. Wat de betekenis van deze ontwikkeling exact is moeten we nog afwachten. Een wijziging van de geschilbeslechting lijkt echter op handen en laat zien dat ook de wetgever beoogt een betere geschilbeslechting te realiseren in het sociaal domein.

Financiële gevolgen

De werkgroep raamt de jaarlijkse kosten voor een gemeentelijke ombudsman op € 250.000,- hetgeen over een looptijd van 6 jaren een totaal van € 1.500.000,- betekent. Dit moet worden afgezet tegen de kosten die nu jaarlijks worden betaald voor de aansluiting bij de Nationale ombudsman, te weten € 20.000,-, en bij een looptijd van 6 jaar € 120.000,-. Gelet op de huidige precaire financiële situatie van de gemeente is dit een wezenlijk punt in de besluitvorming en zal dit derhalve bij de kadernota in het voorjaar van 2018 moeten worden meegenomen.

Tot slot

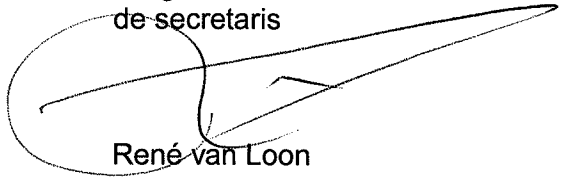
De vraag over de wenselijkheid en de noodzaak van het instellen van een gemeentelijke ombudsman is een politieke discussie voor uw raad.

¹ <https://vng.nl/onderwerpenindex/sociaal-domein/nieuws/naar-een-integrale-geschilbeslechting-in-het-sociaal-domein>

De uitgangspunten van het voorstel over het nut van klachtbehandeling onderschrijven wij, zodat wij alle voors en tegens afwegend tot de conclusie zijn gekomen u te adviseren akkoord te gaan met het initiatiefvoorstel.

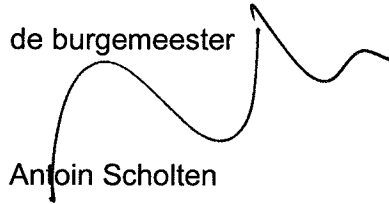
Wel hechten wij nog groot belang aan de uitkomsten van het verder uit te voeren onderzoek en de kadernota voordat in juni 2018 de definitieve keuze wordt gemaakt voor het instellen van een gemeentelijke ombudsman.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Venlo
de secretaris

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'René van Loon', written over a circular stamp or seal.

René van Loon

de burgemeester

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Anjojn Scholten', written in a stylized, cursive manner.

Anjojn Scholten