



memo aan de gemeenteraad

aan de gemeenteraad
dossiernummer 5956
onderwerp Lokale ombudsfunctie

van het college van burgemeester en wethouders
datum 15 februari 2022

memo

Op 24 januari 2022 heeft wethouder Dijkstra namens het college de gemeenteraad toegezegd om in overleg met de Nationale ombudsman te kijken hoe het Goudse perspectief voor wat betreft klachten en de behandeling daarvan beter in beeld kan worden gebracht. En daarbij ook te bespreken op welke manier de klachtenafhandeling per klacht, beter inzichtelijk kan worden gemaakt voor de raad.

1. Achtergrond

Op initiatief van GoPo, SP, GBG, GL, GV en OG is een agenderingsverzoek ingediend voor het bespreken van de kaders en voor- en nadelen van het instellen van een lokale ombudsfunctie. De raad heeft daarop besloten een informatieavond te beleggen over dit onderwerp.

Voor deze commissievergadering Samenleving op 19 januari 2022 zijn vervolgens de Nationale ombudsman (No) Reinier van Zutphen, de ombudsman uit Doetinchem, Jaap Blok, en een voormalig medewerker van de ombudsman in Den Haag, Gert Kortenbach uitgenodigd. Verder was de projectleider 'lokale ombudsman' van de No aanwezig.

De No heeft aangegeven dat er veel wordt doorverwezen naar andere instanties en terugverwezen naar gemeenten. Weinig klachten worden dus inhoudelijk door de No behandeld. Hij ziet als nadeel van een gemeentelijke ombudsman (GOM) dat er een probleem ontstaat bij klachten over gemeenschappelijke regelingen. Verder denkt hij dat er meer kennis (en tijd) is bij de No vanwege de grootte van de organisatie en kan er geen sprake zijn van 1 GOM, want in de Gemeentewet staat dat er ook een plaatsvervanger moet zijn. Hij geeft aan dat een gemeente met een GOM nog beperkt een beroep op de No kan doen. De No is - net als een GOM – een tweedelijnsvoorziening.

De gemeentelijke ombudsmannen geven aan dat bij het aanstellen van een GOM de verwachtingen wederzijds goed duidelijk moeten zijn en het klachtbegrip goed moet worden gedefinieerd. In de verordening die moet worden vastgesteld moet de inrichting van de functie staan. Ook moet de onafhankelijkheid zijn geborgd door het houden van gesprekken en klachtgesprekken in wijken en zo mogelijk niet in het gemeentehuis. Voordelen van een GOM zijn een betere bekendheid met de lokale cultuur en het sneller zien van een tendens bij klachten. Die bekendheid kan een nadeel zijn als de GOM andere (publieke) functies heeft. Andere door de gemeentelijke ombudsmannen genoemde nadelen zijn: te weinig middelen en minder expertise.

Gezien de door de aanwezigen geschetste voor- en nadelen is toegezegd om samen met de No te kijken hoe een en ander specifiek voor Gouda beter en/of anders kan.

2. Intermediair in Gouda

Uit telefonisch contact met de projectleider van de No is gebleken dat de No een project 'lokaal intermediair' aan het opstarten is. Dit om de No en wat die voor bewoners kan betekenen, via lokale intermediairs meer bij inwoners in beeld te brengen.

Verzocht is om daarover mee te denken. Daarbij is het sociaal team Gouda als zo'n lokaal intermediair genoemd, omdat binnen het sociaal team de functie van sociaal raadslid is opgenomen.

De No kijkt naar de optie van intermediairs omdat deze dicht bij de inwoners staan, onafhankelijk van de gemeente werken en klagers een toegankelijke en laagdrempelige tweedelijnsvoorziening bieden. Daarbij zijn de lijnen met de gemeentelijke organisatie kort en kan snel met de gemeente geschakeld worden. Ook kan zo'n intermediair bij eventuele achterliggende (hulp)vragen ondersteunen.

Een uitgewerkt plan en antwoord op de gestelde vraag wat de No nog meer kan betekenen specifiek voor Gouda, in de zin van lessen die te trekken zijn uit uitspraken over klachten over de gemeente Gouda en met betrekking tot een vergelijk met andere gemeenten is toegezegd, is op 10 februari ontvangen.

3. Conclusie

De No is een project gestart om zijn kennis en expertise via lokale intermediairs meer concreet bij inwoners in beeld te brengen. De projectleider van de No heeft gemeenten verzocht om daarover mee te denken. Op dit moment werkt de No dit initiatief nader uit.

Het college stelt voor deel te nemen aan dit project 'lokaal intermediair', de resultaten daarvan af te wachten en de raad hierover te informeren. Tevens ontvangt de raad jaarlijks een overzicht van de klachten en de afhandeling daarvan door de No.