

INFORMATIEMEMO RAAD

Kenmerk:

2024-003378

Datum b&w-vergadering:

6 februari 2024

Onderwerp:

Doelstelling ombudspersoon

Kennis nemen van:

Uitwerking van de doelstelling met betrekking tot de ombudspersoon

Status advies:

openbaar

Argument: (indien niet openbaar)

-

Portefeuillehouder:

Wethouder René Post

Betrokkenen bij voorstel extern:

-

Betrokkenen bij voorstel intern:

Domeinmanager Dienstverlening

Juridisch adviseur

Klachtencoördinator

Strategisch adviseur sociaal domein

Communicatieadviseur

Teammanager Externe dienstverlening

Financieel adviseur

Bijlagen:

Geen

Inleiding

In het [Uitvoeringsprogramma 2022-2026](#) is de volgende ambitie opgenomen: “Er komt een onafhankelijke lokale ombudspersoon die bijdraagt aan een meer dienstbare overheid”. Via dit informatiememo informeren wij u over de uitwerking van deze doelstelling. We geven invulling aan deze ambitie door uit te gaan van de doelstelling van de ombudspersoon (de inwoner centraal stellen) maar deze met de inzet van andere middelen te realiseren.

Samenvatting

We stellen inwoners centraal in onze communicatie en dienstverlening: deze is laagdrempelig, makkelijk en toegankelijk. Een inwoner weet waar hij of zij terecht kan als hij of zij vastloopt of er niet uit komt met (dienstverlening van) de gemeente. Daarom beogen we met dit voorstel geen extra loket in te richten of persoon aan te stellen, maar juist gebruik te maken van bestaande kanalen en ingangen voor inwoners. Zowel externe ingangen als ingangen bij de gemeente zelf. Hierover is duidelijke en heldere communicatie nodig. Maar ook hebben medewerkers van de gemeente kennis en vaardigheden nodig om een inwoner die vastloopt en er niet uitkomt op een goede manier te helpen en door te verwijzen. De inwoner centraal stellen doen we ook door op verschillende manieren te investeren in onze communicatie en dienstverlening: zowel in (de toegang tot) onze diensten en producten, als de wijze waarop wij als medewerkers inwoners bejegenen (kennis, houding, gedrag en vaardigheden). Dit voorstel draagt bij aan een samenlevingsgerichte en communicatieve gemeente (visie op interactie met de samenleving). En aan het verbeteren hiervan voor zover we dat nog onvoldoende zijn.

Consequenties

We werken de ambitie uit langs drie lijnen:

1. We informeren inwoners over waar zij terecht kunnen als hij of zij er niet uitkomt met (de dienstverlening van) de gemeente
2. We verbeteren van kennis en vaardigheden bij medewerkers over waar inwoners terecht kunnen als zij er niet uitkomen
3. We ontwikkelen verder op onze (digitale) dienstverlening waarbij we onze inwoners centraal stellen.

Hierna worden de drie lijnen verder toegelicht.

1. Informeren inwoners over ingangen voor ondersteuning en/of escalatie

Inwoners kunnen op verschillende plekken terecht. We investeren in de communicatie over alle bestaande rollen en ingangen die we in gemeente Overbetuwe hebben. Dit is uitgewerkt in de tabel hierna. Het voordeel van deze werkwijze is dat bestaande structuren en hiërarchische lijnen in acht worden genomen en we hierop verder investeren.

Tabel 1: Welke vormen van ondersteuning en/of escalatie zijn er als een inwoner er niet uitkomt met de dienstverlening van de gemeente?

Gepositioneerd in de gemeentelijke organisatie:		
<i>Wat wil ik:</i>	<i>Wat kan ik doen:</i>	<i>Wie helpt mij:</i>
Ik ben niet tevreden over het gedrag van een medewerker van de gemeente en/of ik voel me niet prettig bejegend	Klacht indienen	Klachtencoördinator
Ik ben op zoek naar openbare informatie	Informatieverzoek of een WOO-verzoek	Woo-contactfunctionaris (informatieverzoek) en Woo-coördinator (Woo-verzoek)
Ik wil iets melden over de omgeving	Melding doen	Medewerkers van team Ruimte
Extern gepositioneerd:		
<i>Wat wil ik:</i>	<i>Wat ik kan doen:</i>	<i>Wie helpt mij:</i>
Ik vind het lastig om gesprekken te voeren over mijn persoonlijke situatie, ik heb behoefte aan hulp en / of ik weet mijn weg niet te vinden naar de juiste ondersteuning	Onafhankelijke clientondersteuning Casemanager dementie	MEE Netwerk Dementie Overbetuwe
Ik kom er niet uit met brieven, geld, inloggen, aanvragen etc. en ik heb hulp nodig	Sociaal raadslieden Informatiepunt Digitale Overheid	Santé Bibliotheken
Ik voel me gediscrimineerd	Discriminatie of pesten melden Klacht indienen	Vizier Zie hierboven
Ik ben het niet eens met de beslissing van de gemeente op mijn klacht	Klacht indienen bij Nationale Ombudsman	Nationale Ombudsman
Ik ben het niet eens met een besluit van de gemeente Ik ben het niet eens met de beslissing op een WOO-verzoek	Bezwaar maken of in beroep gaan	Onafhankelijke commissie voor bezwaarschriften of in beroep gaan bij de rechtbank

In de communicatie richting inwoners voegen we aan bovenstaande ook gerichte contactgegevens toe, zodat de ingangen en kanalen makkelijk benaderbaar zijn.

2. Interne aanpak medewerkers gemeente Overbetuwe

Niet alleen inwoners, maar ook onze eigen medewerkers kunnen we beter voorzien in integrale informatie over welke ingangen er allemaal zijn. Het betreft hierbij kennis en vaardigheden op de volgende onderdelen:

- Kennis met betrekking tot de verschillende ingangen, bewustwording van verschillende rollen van de gemeente, juridische kaders.
- Vaardigheden met betrekking tot het voeren van een goed gesprek, het goed kunnen luisteren, het managen van verwachtingen, toetsen van aannames, etc.

3. (Digitale) dienstverlening

We investeren continu in het verder verbeteren van onze (digitale) dienstverlening. Doel is dat inwoners makkelijker toegang hebben tot onze informatie en dingen bij ons kunnen regelen, conform onze principes in dienstverlening.

De volgende lopende ontwikkelingen en acties dragen hieraan bij:

- Continu verbeteren en meten digitale toegankelijkheid (Wet Digitale Overheid).
- Verder optimaliseren van het digitaal aanvragen en regelen van diensten en producten (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer).
- Informatiehuishouding op orde (Wet open overheid).
- Komst nieuw zaaksysteem en implementatie Persoonlijk Inwoner Portaal (PIP).
- Keuzes maken in doorontwikkeling dienstverlening in brede zin (peiling onder inwoners en prioriteiten stellen in op te stellen dienstverleningsconcept).

We stellen deze aanpak voor een periode van 2 jaar in te stellen (2024-2025) en na 1,5 jaar middels een evaluatie te kijken hoe en of een vervolg hieraan gegeven kan worden. Het voordeel van deze werkwijze is dat we in de praktijk kunnen uitvinden of en welke behoefte er precies is, en of deze werkwijze aansluit bij die behoefte. Indien nodig kan de werkwijze aangepast worden. Uw raad wordt geïnformeerd over de evaluatie en eventuele maatregelen.

Communicatie

Om inwoners beter te informeren (zie punt 1 hiervoor) zetten we in op gerichte communicatie aan inwoners. Hierbij gaan we uit van het volgende:

- Het formuleren van een juiste kernboodschap met daarin de volgende aspecten:
Wij¹ zijn er voor jou als inwoner. We luisteren, we helpen en we verwijzen actief en gericht door. Als we elkaar beter kennen weten we ook beter hoe we inwoners kunnen ondersteunen en in kunnen spelen op hun behoefte. We geven daarbij duidelijk aan welke rol als gemeente wij kunnen invullen. Een verhaal, probleem of signaal is een kans voor ons als gemeente om onze dienstverlening te verbeteren.
Bij de uitwerking van de kernboodschap betrekken we de uitgangspunten uit de Visie op interactie met de samenleving en de principes in dienstverlening.
- Een webpagina, bereikbaar via [Bezwaar en klachten](#) en/of via de homepage. Op deze webpagina wordt uitgelegd welke ingangen er zijn voor ondersteuning danwel escalatie als

¹ Dit kan de gemeente zijn maar ook partners, zoals MEE en Santé.

- Een gerichte communicatiecampagne te lanceren voor specifieke doelgroepen. Er kan bijvoorbeeld gedacht worden aan gerichte communicatiemiddelen (flyers, narrowcasting, etc) in buurthuizen, bibliotheken of andere ontmoetingsplaatsen.

Behandelend adviseur voor technische vragen Eline de Bruijn, tel.: 0481 362 154, e-mail: e.debruijn@overbetuwe.nl

HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS,
de gemeentesecretaris de burgemeester,

P.J.E. Breukers

R.P. Hoytink-Roubos