

Aan mevrouw C. Dijkstra,
wethouder Maatschappelijke ondersteuning, Jeugd en welzijn, Publieke gezondheid, Integratie
burgerschap en diversiteit

Geachte mevrouw Dijkstra,

Op 19 januari jl. heeft de commissie Samenleving uitgebreid stil gestaan bij de lokale ombudsvoorziening van de gemeente Gouda. Sinds jaar en dag is dat de Nationale ombudsman, maar het is goed dat de commissie zich heeft georiënteerd op de rol, taken en bevoegdheden van een mogelijke lokale ombudsman en de verschillende mogelijkheden om daar invulling aan te geven. Tijdens het aansluitend debat op 24 januari jl. is door leden van de commissie Samenleving onder andere naar voren gebracht dat uitgangspunt dient te zijn dat burgers ergens met hun klacht terecht kunnen. En daarbij spelen nabijheid en zichtbaarheid een belangrijke rol. Met name binnen het sociaal domein weten burgers niet bij welk loket men moet zijn. Daarbij is aangegeven dat de interne klachtenprocedure er op papier goed uitziet, maar dat men andere ervaringen hoort over de praktijk en dat zowel de interne klachtenprocedure als het leervermogen van de gemeente moet verbeteren. Daarbij is de vraag opgeworpen of de tweede lijns-functie van de ombudsman de problemen in de eerste lijn wel kan oplossen en welke lessen er nog vallen te trekken uit de BMC-rapportage van 2017.

Naar aanleiding van deze debatronde heeft u de commissie toegezegd voor de raadsvergadering van 23 februari 2022 in overleg met de Nationale ombudsman te bekijken hoe het Goudse perspectief bij de werkzaamheden van de Nationale ombudsman beter in beeld kan worden gebracht en hoe de raad meer inzicht kan krijgen in de (interne en externe) klachtbehandeling. Een en ander met inachtneming van eventuele meerkosten.

Over het vorenstaande heb ik, samen met enkele collega's overleg gehad met Reinier van Zutphen, de Nationale ombudsman. Zijn reactie is hieronder opgenomen, waarbij wordt opgemerkt dat het uiteraard altijd mogelijk is hierover nader van gedachten te wisselen.

Een goede, zorgvuldige klachtbehandeling is primair de taak van de gemeente zelf.

Gemeenten zijn, evenals alle andere overheidsinstanties wettelijk verplicht het burgers mogelijk te maken om een klacht in te dienen. En om die klacht vervolgens op een behoorlijke wijze te behandelen. Dit is voor de gemeente Gouda niet anders. De gemeente is dan ook allereerst zelf aanzet om haar eigen klachtbehandeling goed en adequaat in te richten. Met oog voor het perspectief van haar Goudse inwoners. Daarbij dient de gemeente onder andere de kwaliteit van de interne klachtbehandeling constant te verbeteren, open te staan voor klachten en signalen en daarvan te willen leren.

De gemeentelijke ombudsman, ongeacht of dat de Nationale ombudsman is of een eigen, lokale ombudsman, fungeert primair als tweedelijns klachtinstantie. Als klachtbehandeling niet naar diens tevredenheid is verlopen, dan kan de burger zich wenden tot de ombudsman. Die vervolgens de klacht in behandeling neemt, probeert een oplossing te vinden of een oordeel geeft.

Ondersteuning van de gemeentelijke klachtbehandeling door de ombudsman

Naast de taak als tweedelijns klachtinstantie, welke taak vooral is gericht op de burger vindt de Nationale ombudsman dat er voor hem als ombudsman voor vele gemeenten ook een taak is weggelegd om deze gemeenten - en dus ook de gemeente Gouda - te ondersteunen bij de interne klachtbehandeling. Dat doen wij door dit voorjaar bij de Nationale ombudsman contactpersonen aan te stellen die een makkelijk aanspreekpunt zijn voor medewerkers van de gemeente. Die contactpersonen worden door onze afdeling communicatie geïnformeerd over specifieke Goudse onderwerpen, zoals opgenomen in de lokale media. Hierdoor wordt het 'Goudse perspectief' meer onderdeel van de werkzaamheden van de Nationale ombudsman.

Daarnaast ondersteunen wij de interne klachtbehandeling door kennisbijeenkomsten te organiseren voor klachtbehandelaren, waaronder die van de gemeente Gouda en door deze in contact te brengen met collega's in de regio. Op de website van de Nationale ombudsman is tevens informatie

over klachtbehandeling opgenomen, wordt ruimte geboden voor het stellen van vragen en kan gediscussieerd worden met collega-klachtbehandelaren. Voor de Nationale ombudsman is deze ondersteuning een wezenlijk onderdeel van 'nabij zijn, met oog voor Goudse onderwerpen'.

De laatste jaren heeft de Nationale ombudsman het contact met zogeheten 'intermediairs' geïntensiveerd, omdat deze makkelijker in gesprek komen met burgers die de weg naar de vele loketten binnen de overheid niet goed weten te vinden. Voor de Nationale ombudsman zijn binnen de gemeente Gouda onder andere de sociale wijkteams aan te merken als intermediair. De Nationale ombudsman kan, in overleg met de gemeente ook deze wijkteams benaderen en hen informeren over de mogelijkheden die de Nationale ombudsman biedt aan burgers die vastlopen in hun contacten met de overheid. Lokaal, regionaal én nationaal.

Daarnaast kan gebruik gemaakt worden van de gemeentelijke website of van een column in de lokale huis-aan-huisbladen om de zichtbaarheid van de Nationale ombudsman voor inwoners van Gouda te vergroten. Daarbij geldt wel dat eventuele kosten niet gedekt kunnen worden uit de jaarlijkse bijdrage voor de kosten van klachtbehandeling door de ombudsman. Het Vergoedingenbesluit biedt daar geen mogelijkheden voor. Ook niet voor het apart in rekening brengen daarvan. Indien de gemeente Gouda mogelijkheden ziet voor een financiering van het gebruik van de website of van de plaatsing van een column, maken we daarover graag nadere afspraken.

Versterken relatie Nationale ombudsman - gemeenteraad

Tijdens de bijeenkomsten van de commissie Samenleving, bleek dat er bij meerdere raadsleden behoefte is aan een jaarrapportage over klachtbehandeling, waaruit lessen getrokken kunnen worden. De Nationale ombudsman zoekt nu al samen met de VNG en het ministerie van BZK naar een methode om een betere kwalitatieve verantwoording te kunnen opstellen waarbij gemeenten in staat gesteld worden vergelijkingen te kunnen trekken met andere gemeenten. Voor Gouda zou een vergelijking gemaakt kunnen worden met meerdere gemeenten in Zuid-Holland. In de jaren 2022 en 2023 wordt daar nader invulling aan gegeven.

Gelet op het in de rapportage van BMC gegeven advies over de ontwikkeling van een goed totaaloverzicht van de klachtafhandeling in brede zin, dus ook van de klachten die zijn ingediend bij (zorg)aanbieders, gaat de Nationale ombudsman graag in gesprek met de gemeente Gouda over de vraag hoe klachten (en signalen) van Goudse burgers inzichtelijk gemaakt kunnen worden en waarbij naast klachten over de gemeente en de (zorg)aanbieders ook aandacht wordt besteed aan klachten die zijn ontvangen over gemeenschappelijke regelingen, zoals de Omgevingsdienst Midden Holland, de Regionale Dienst Openbare Gezondheidszorg Hollands Midden, de Veiligheidsregio Hollands Midden en de Belastingssamenwerking Gouwe Rijnland.

Daarnaast zijn er diverse mogelijkheden om de relatie tussen de Nationale ombudsman en de gemeenteraad te versterken. Dat gebeurt nu al door gebruik te maken van de digitale nieuwsbrief van de Vereniging voor Raadsleden. Daarnaast is het mogelijk om de gegevens van de contactpersoon voor de gemeente Gouda bij de Nationale ombudsman bekend te maken bij de raad en om workshops klachtbehandeling ook aan te bieden aan raadsleden.

Dit jaar wordt verder uitgewerkt op welke wijze gemeenten (en dus ook de raad) wordt geïnformeerd over de acties die de Nationale ombudsman onderneemt om op Rijksniveau inzicht te geven in de lokale gevolgen van landelijke wet- en regelgeving en hoe een lokale vertaling gemaakt kan worden van rapporten die zijn uitgebracht na onderzoek uit eigen beweging.

Vragen?

Het invullen van 'nabijheid' als lokale ombudsman is een onderwerp dat voor de Nationale ombudsman hoog op de agenda staat. Nabij zijn, toegankelijk en bereikbaar zijn belangrijke voorwaarden voor het kunnen vervullen van de taak als ombudsman. Tegelijkertijd blijkt het begrip 'nabijheid' op meerdere manieren te kunnen worden ingevuld, te worden ervaren of gewaardeerd. Over de concrete invulling van nabijheid in Gouda gaat Reinier van Zutphen graag nader in gesprek indien dat wenselijk wordt geacht.

Indien u vragen heeft over het vorenstaande of in gesprek wilt over de Goudse invulling van nabijheid, kunt u contact opnemen met Jan Prins via onderstaande contactgegevens.

Met vriendelijke groet,

Jan Prins
Coördinator lokale ombudsfunctie



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +

M +

E _____

Werkdagen: maandag t/m donderdag

