

## **Nawoord van de Rekenkamercommissie De BUCH naar aanleiding van de bestuurlijke reactie op aanbeveling 6 bij het onderzoeksrapport van oktober 2020 'Van klacht tot genoegdoening', over de klachtbehandelingsstructuur in De BUCH:**

**Overweeg om een lokale gemeentelijke ombudsman als twee-lijns klachtinstantie voor de vier BUCH-gemeenten in te stellen.**

### **De colleges**

In reactie op de aanbeveling om te overwegen om een lokale gemeentelijke ombudsman als tweedelijns klachtinstantie voor de vier BUCH-gemeenten in te stellen, geven de colleges aan het voldoende te achten dat de gemeenten zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman als tweedelijns klachtinstantie.

### **Nawoord van de Rkc**

De Rekenkamercommissie stelt vast dat met de aansluiting van de BUCH-gemeenten bij de Nationale ombudsman inderdaad wordt voldaan aan het minimum wettelijk vereiste.

De Rekenkamercommissie meent echter dat het aanstellen van een fysiek lokale Gemeentelijke ombudsman een meerwaarde heeft in het systeem van rechtsbescherming in de BUCH.

Ter illustratie: in 2019 ontving de Nationale ombudsman 4391 klachten over de 263 gemeenten die zich bij hem hebben aangesloten<sup>1</sup>; gemiddeld dus zo'n 17 klachten per gemeente. Dat is aanzienlijk minder dan het aantal dat lokale Gemeentelijke ombudsmannen ontvangen<sup>2</sup>. Deze cijfers roepen twijfel op over de laagdrempeligheid van een Nationale ombudsman die zich op (soms aanzienlijke) afstand bevindt van de gemeente waar hij of zij is aangesteld.

De Rekenkamercommissie is van oordeel dat met het instellen van een lokale Ombudsman de behandeling van klachten wordt verbeterd en aangevuld.

## **Het antwoord van de Rkc op nadere vragen d.d. 28 oktober 2021 van raadsleden:**

### **1. Wat is de motivatie van de Rkc om een lokale ombudsman aan te wijzen boven een lokale klachten coördinator ?**

Rkc: Een ombudsman is onafhankelijk en staat boven de partijen; een klachtencoördinator is onderdeel van de organisatie waarover geklaagd wordt. De ervaring leert dat het oordeel bij zelfbeoordeling nu eenmaal minder kritisch uitvalt dan bij beoordeling door een externe partij. Daar komt nog bij, dat een klachtencoördinator sneller de neiging heeft om tekortkomingen in de dienstverlening zelf even te corrigeren, dan structurele problemen aan de orde te stellen bij het management. Een onpartijdige ombudsman is daarvoor beter gepositioneerd.

Voor de burger, die afhankelijk is van de gemeentelijke dienstverlening, kan de drempel om te klagen soms te hoog liggen. Het is dan prettig om aan te kunnen kloppen bij een onafhankelijke toezichthoudende instantie, die minstens kan 'meekijken' bij de eerstelijns klachtbehandeling.

---

<sup>1</sup> <https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/Cijferbijlage%20jaarver-slag%202019%20def.pdf>

<sup>2</sup> Ombudsman Amsterdam: 1551 / Almere:157 / Zaanstad: 101 / Amstelveen: 56 / Diemen: 22 / Ombudsman Rotterdam: 1212 / Nissewaard: 61 / Hellevoetsluis: 40 / Vlaardingen: 28 Ombudsman Groningen: 515

Voorts bevatten rapporten en jaarverslagen van een ombudsman een schat aan informatie voor de raads leden, die mede op basis daarvan hun kaderstellende en controlerende functie beter kunnen uitoefenen. De Rkc wijst in dit verband op het volgende.

In 2015 zijn een aantal taken in het Sociaal domein door de Rijksoverheid overdragen aan de gemeenten; het betreft taken op grond van de Participatiewet, de WMO en de Jeugdwet. Dat betekent voor de gemeenteraden een aanzienlijke toename van verantwoordelijkheden op traditioneel lastige uitvoerings-terreinen. En een flinke toename van de informatiebehoefte van gemeenteraadsleden om hun controlerende functie te kunnen uitoefenen. Gezien het feit dat een groot deel van de taken in het sociaal domein worden uitgevoerd door marktpartijen is het lastiger geworden om adequaat geïnformeerd te zijn. Dat vermindert de verantwoordelijkheid van de raad echter niet. De Nationale ombudsman merkt daarover op in zijn 'Vier speerpunten'-rapport:

“Gemeenten mogen zich niet verschuilen achter de wijze waarop zij de uitvoering van haar taken in het sociaal domein of bij de toegang tot de schuldhulpverlening hebben georganiseerd. Het gaat ten slotte om háár inwoners. Dat betekent niet dat een gemeente overal over gaat, of alles dient op te lossen maar wel dat van haar verwacht wordt dat zij de 'regie houdt'. En regie houden betekent dat de gemeente moet weten van het bestaan van het probleem, signaal of melding, moet weten hoe dit is afgehandeld en moet het aan de orde kunnen stellen en zo nodig escaleren.”

In zijn rapport 'Terug aan tafel, samen klachten oplossen' (2017/035, 2 maart 2017), is de Nationale ombudsman heel duidelijk over de verantwoordelijkheid van de gemeente na de decentralisatie in het Sociaal domein:

“Sinds de decentralisatie zijn gemeenten veel gaan samenwerken met private zorgaanbieders en andere instellingen om de geïndiceerde hulp te kunnen bieden. Deze instellingen hebben vaak een contract afgesloten met de gemeente (of meer gemeenten) over de invulling van hun taakuitoefening. Hierdoor is een vermenging ontstaan van verantwoordelijkheden in het sociaal domein; niet alleen bij de uitvoering van de zorgtaak, maar in tweede instantie ook bij de klachtbehandeling hierover. Het is voor de burger soms niet eenvoudig te achterhalen wie waarvoor precies verantwoordelijk is en bij wie hij moet zijn met een probleem. Want waar kan hij bijvoorbeeld terecht als blijkt dat de gemeente de betreffende zorg heeft uitbesteed aan een private zorgaanbieder? Of als gemeenten taken in het sociaal domein hebben uitbesteed aan een gemeenschappelijke regeling die hun wijkteams in stand houdt?”

Een lokale ombudsman die bevoegd is om onderzoek te doen naar de kwaliteit van de uitvoering van gemeentelijke taken in De BUCH, ongeacht of die dienst wordt geleverd door de gemeente of een marktpartij, zou de door de Nationale ombudsman gesignaleerde problemen kunnen oplossen.

De eerstelijns klachtbehandeling door de dienstverlener zelf maakt het mogelijk om snel en adequaat te reageren op tekortkomingen in de dienstverlening.

Een lokale ombudsman als tweedelijns klachtbehandelaar houdt toezicht op de kwaliteit van de klachtbehandeling, en daardoor mede op de kwaliteit van de dienstverlening.

In de contracten met marktpartijen die diensten leveren die horen bij het takenpakket van de gemeente, zou vastgelegd kunnen worden dat de ombudsman bevoegd is om onderzoek te doen naar de uitvoering van gemeentelijke taken.

## 2. Wat is het verschil tussen beiden ? Welke meerwaarde heeft een ombudsmanfunctie boven een klachten coördinator ?

De lokale klachtencoördinator maakt deel uit van de interne, eerstelijns klachtbehandeling. Gedachte achter de interne klachtbehandeling is, dat een organisatie zelf in de gelegenheid gesteld moet worden om tekortkomingen in de dienstverlening te corrigeren (Titel 9.1. Algemene wet bestuursrecht: Klachtbehandeling door een bestuursorgaan). De gemeente moet daarbij normen als goede motivering, fair play, voortvarendheid, integriteit, betrouwbaarheid, onpartijdigheid, redelijkheid in acht nemen. Zie de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman<sup>3</sup>.

De Gemeentelijke ombudsman is een externe, tweedelijns klachtbehandelaar. Ingeval een burger niet tevreden is over de wijze waarop de klacht in de eerste lijn is behandeld, kan hij de ombudsman vragen om een onderzoek in te stellen (Titel 9.2. Algemene wet bestuursrecht: Klachtbehandeling door een ombudsman). Dat onderzoek richt zich dan primair op de vraag of de gemeente de klacht goed heeft opgepakt en het onderliggende geschil komt daarbij ook aan bod.

Een ombudsman kan ook een onderzoek eigener beweging instellen naar de kwaliteit van de uitvoering van gemeentelijke taken.

## 3. Hoe zou een ombudsfunctie ingevuld moeten worden ; als jullie hierover zouden mogen adviseren ?

**Zijn er nog varianten zijn er mogelijk op een vaste ombudsman ? inkopen bij een andere gemeente bv ? Alkmaar ? weten jullie voorbeelden elders ?**

Invulling van ombudsfunctie: conform de taken en bevoegdheden van een Gemeentelijke ombudsman zoals bepaald in Hoofdstuk 9, Titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht<sup>4</sup>.

Varianten: Er zijn genoeg voorbeelden van (lokale) Gemeentelijke ombudsmannen die deze functie regionaal zijn gaan vervullen. Zie artikel 81y lid 1 Gemeentewet: "De raad kan voor de behandeling van verzoekschriften een gezamenlijke ombudsman of een gezamenlijke ombudscommissie instellen met de raad of raden van een of meer andere gemeenten, dan wel met provinciale staten van een of meer provincies, dan wel met het algemeen bestuur van een of meer waterschappen, dan wel met het algemeen bestuur van een of meer openbare lichamen of gemeenschappelijke organen ingesteld bij gemeenschappelijke regeling."

De Ombudsman Metropool Amsterdam is ombudsman van de gemeenten Amsterdam, Almere, Amstelveen, Diemen, Zaanstad, Waterland, Landsmeer; daarnaast ook van de Vervoerregio Amsterdam en de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland.

Zie ook de Gemeentelijke ombudsman Rotterdam en omgeving; die is ombudsman van de gemeenten Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Rotterdam, Vlaardingen, Westvoorne; daarnaast ook van DCMR Milieudienst Rijnmond, Gezamenlijke Brandweer, GGD Rotterdam-Rijnmond, Metropoolregio Rotterdam Den Haag, ROGplus, Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond, IJsselgemeenten

De Commissie Ombudsman van Breda vervult die functie ook voor de gemeenten Etten-Leur, Moerdijk, Dongen, Rucphen.

---

<sup>3</sup> <https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer>

<sup>4</sup> <https://wetten.overheid.nl/BWBR0005537/2022-01-01#Hoofdstuk9>

De gemeente Alkmaar heeft geen 'eigen' Gemeentelijke ombudsman, maar is aangesloten bij de Nationale ombudsman.

**4. Wat zijn de kosten voor de gemeente voor een ombudsfunctie ? heeft de RKC daar inzicht in obv ervaringscijfers elders ?**

Daarin heeft de Rkc geen inzicht. Het ligt in de rede om die kosten te relateren aan het aantal inwoners. Voor wat betreft de kosten van toezicht op niet-gemeentelijke organisaties die gemeentelijke taken uitvoeren, zouden kosten bij die organisaties in rekening gebracht kunnen worden. De in het antwoord bij vraag 3 genoemde ombudsmannen zullen waarschijnlijk wel bereid zijn om daarover nadere informatie en advies te geven.

Rekenkamercommissie De BUCH, 11 januari 2022