



Onderwerp Onderzoek aansluiting bij de Gemeentelijke Ombudsman (motie 9.6)	
Nummer	2018/857629
Portefeuillehouder	Wienen, J.
Programma/beleidsveld	6.2 Gemeentelijk bestuur
Afdeling	JZ
Auteur	Hermans, R.
Telefoonnummer	023-5114693
Email	rhermans@haarlem.nl
Kernboodschap	In de raadsvergadering van 21 april 2016 heeft uw raad de motie (9.6) 'Onderzoek aansluiting bij de Gemeentelijke Ombudsman' aangenomen. Dit onderzoek is opgepakt en aangehouden in afwachting van de uitkomst van verschillende onderzoeken op dit thema zowel door de eigen organisatie als de Nationale ombudsman. Van het onderzoek is een verslag opgesteld en de algemene conclusie is dat de 2 ^e lijns klachtenafhandeling door de inzet van de Nationale ombudsman de beste keuze voor het gemeentebestuur van Haarlem blijft.
Behandelvoorstel voor commissie	Het college stuurt dit besluit ter bespreking naar de commissie In de raadsvergadering van donderdag 21 april 2016 heeft uw raad de motie 'Onderzoek aansluiting bij de Gemeentelijke Ombudsman' aangenomen. In de motie wordt aan uw college verzocht om de mogelijkheden te onderzoeken van aansluiting van Haarlem bij de gemeenschappelijke regeling 'Gezamenlijke Ombudsman metropool Amsterdam' per 1 januari 2018 (bijlage 1). Aanleiding van de motie was de discussie over de wijze van klachtafhandeling binnen het sociaal domein, de toegankelijkheid daarvan en de wijze waarop de gemeente leert van signalen van burgers en anderen over de kwaliteit van de uitvoering van zorg en ondersteuning in het sociaal domein.
Relevante eerdere besluiten	Informatienota Uitwerking Transformatieprogramma ' Bestrijd de paarse krokodil ' zoals besproken in de commissie Samenleving van 9 maart 2017
Besluit College d.d. 18 december 2018	Besluit: <ol style="list-style-type: none">1. Kennis te nemen van het verslag van het onderzoek naar de mogelijkheden voor aansluiting bij een Gezamenlijke Ombudsman Metropool Amsterdam;2. In te stemmen met de kernboodschap en conclusie uit dit verslag;3. Dit besluit en verslag ter uitvoering van de motie 9.6, ter bespreking voor te leggen aan de raadscommissie Bestuur. de secretaris, de burgemeester,

1. Inleiding

De Nationale ombudsman kondigde begin dit jaar aan dat hij in het vervolg op het onderzoeksrapport 'Terug aan tafel' naar de uitvoering van de klachtenregeling in het sociaal domein, vervolgonderzoek gaat doen naar de meerwaarde van een ombudsfunctie in het sociaal domein en de schuldhulpverlening. De definitieve beantwoording van de motie 9.6 is hierop aangehouden. Inmiddels heeft de Nationale ombudsman dit rapport opgeleverd. Er is nu voldoende onderzoek gedaan en informatie over dit vraagstuk verzameld om tot afhandeling van de motie te kunnen komen.

2. Besluitpunten college

- Kennis te nemen van het verslag van het onderzoek naar de mogelijkheden voor aansluiting bij een Gezamenlijke Ombudsman Metropool Amsterdam;
- In te stemmen met de kernboodschap en conclusie uit dit verslag;
- Dit besluit en verslag ter uitvoering van de motie 9.6, ter bespreking voor te leggen aan de raadscommissie Bestuur.

3. Beoogd resultaat

Doelmatige klachtenafhandeling door het gemeentebestuur van Haarlem.

4. Argumenten

1. Uitvoering van de Motie 9.6

Met deze motie wordt uw college opgeroepen onderzoek te doen naar de mogelijkheden om voor de gemeentelijke klachtenafhandeling aan te sluiten bij de Gezamenlijke Ombudsman metropool Amsterdam. Sinds april 2016 is onderzoek gedaan en zijn verschillende onderzoeken door de Nationale Ombudsman op het gebied van de klachtenafhandeling afgewacht.

Er zijn gesprekken gevoerd met zowel de Nationale ombudsman als de Gezamenlijke Ombudsman metropool Amsterdam en de reeds bij deze Ombudsman aangesloten gemeenten. Gezien het feit dat de motie vooral is ingegeven door de zorg van de raad of inwoners van Haarlem hun weg in het sociaal domein kunnen vinden is daarnaast onderzoek gedaan naar de wijze waarop de klachtbehandeling in het sociaal domein nu loopt. Hierbij is vooral ook onderzocht welke mogelijkheden inwoners nu binnen het sociaal domein en dan vooral bij de externe (gelieerde) partners hebben om hun klacht te kunnen uiten. Daarbij zijn de onderzoeken van de Nationale ombudsman naar de klachtbehandeling en de meerwaarde van een ombudsfunctie in het sociaal domein en schuldhulpverlening bestudeerd. Ook is een vergelijk gemaakt waarin, aan de hand van een aantal criteria waaronder kosten, efficiency, lokale betrokkenheid, onafhankelijkheid en lerend vermogen, de verschillende eigenschappen van de Nationale ombudsman versus de Gezamenlijke Ombudsman metropool Amsterdam op een rijtje worden gezet. De opbrengst van dit onderzoek is vertaald in een verslag. Dit verslag biedt uw college de onderbouwing voor de beantwoording van de motie 9.6.



2. Beantwoording van de Motie 9.6

Kernboodschap van het onderzoek is dat voor de 2^e lijns gemeentelijke klachtenafhandeling, de inzet van de Nationale ombudsman, de beste keuze blijft. De Nationale ombudsman biedt onafhankelijkheid en deskundigheid voor de hele gemeentelijke organisatie. Daarbij zijn de kosten voor de Nationale ombudsman beduidend lager dan de Gezamenlijke Ombudsman metropool Amsterdam. De Nationale ombudsman is net als de Gezamenlijke Ombudsman metropool Amsterdam gericht op de informele klachtafhandeling dichtbij de klant, alleen kan de inzet die de Nationale ombudsman hierop pleegt beter in de cijfers tot uitdrukking komen. Uiteraard is verbetering in de klachtafhandeling altijd mogelijk zo wordt met het onderzoek geconcludeerd. Zo kan beter worden gecommuniceerd over de interne klachtregeling van Haarlem en specifiek de mogelijkheden tot klachtbehandeling in het Sociaal Domein en de Schuldhulpverlening. Tot slot kunnen resultaten rond de klachtafhandeling meer en beter met de raad worden gedeeld.

5. Risico's en kanttekeningen

Het onderzoek naar de mogelijkheden voor aansluiting bij de Gezamenlijke Ombudsman metropool Amsterdam komt met name voort uit vraagstukken binnen het sociaal domein. Met name zit de zorg van uw raad bij de mogelijkheid voor inwoners om binnen dit domein met hun klacht goed terecht te kunnen. Of dit nu via de interne klachtenregeling van de gemeente is of een klachtingang bij de verwante instantie of gelieerd bedrijf. Het is goed om hier extra te benadrukken dat als besloten wordt om de overstap te maken naar de Gezamenlijke Ombudsman metropool Amsterdam dit dan de gehele klachtenbehandeling van de gemeente Haarlem betreft. Gezien het voorliggende onderzoeksresultaat heeft dit geen meerwaarde ten opzichte van de inzet van de Nationale Ombudsman. Daarbij wordt met de uitvoering van de nota 'Bestrijd de paarse krokodil' binnen het sociaal domein inmiddels heel veel gedaan aan het verbeteren van de klachtbehandeling binnen dit domein.

6. Uitvoering

De klachtencoördinator van de gemeente Haarlem zal afhankelijk van de bespreking in de commissie Bestuur de vervolgstappen verder uitwerken.

7. Bijlagen

1. Motie onderzoek aansluiting naar gemeentelijke ombudsman (2016/238605)
2. Informatiebrief commissie Samenleving d.d. 13 oktober 2016 (2016/465068)
3. Informatienota 'Uitwerking thema 1 Transformatieprogramma: bestrijd de paarse krokodil (2016/422267)
4. Rapport klachtbehandeling in het sociaal domein, Nationale ombudsman, 2 maart 2017 (2018/548081)
5. Brief Nationale ombudsman, 22 januari 2018 (2018/548082)
6. Stand van zaken motie aansluiting Gezamenlijke Ombudsman Metropool Amsterdam, 9 juli 2018 (2018/403955)
7. Notitie Ombudsfunctie binnen het sociale domein d.d. 4 september 2018

8. Rapport 'Onderzoek naar ombudsfunctie in sociaal domein', november 2018 (2018/837930)
9. Verslag naar aanleiding van onderzoek motie 9.6 naar mogelijkheden voor aansluiting bij Gezamenlijke Ombudsman metropool Amsterdam (BAZ/ 2018/836411)