

**Betreft: regionale ombudsfunctie en advies voor eerstelijns klantenvoorziening**

Geachte leden van de commissie Samenleving,

In 2014 heeft uw raad op 26 juni een motie aangenomen waarin het college van B&W wordt opgeroepen om per 1 januari 2015 een 'onafhankelijke ombudsfunctie' in het leven te roepen. Iedereen die een voorziening ontvangt van de gemeente of haar partners zou daar terecht moeten kunnen met meldingen en klachten over mogelijke misstanden en suggesties kunnen doen voor verbetering. In een tweede motie later dat jaar werd het college verzocht de mogelijkheden te onderzoeken voor het instellen van een regionale ombudsfunctie.

Naar aanleiding hiervan heeft de Participatieraad een ongevraagd advies gegeven aan het college van B&W en de gemeenteraad i.c. de commissie Samenleving.

Kern van het advies is dat we college en gemeenteraad oproepen haast te maken met het instellen van een laagdrempelige, onafhankelijke voorziening waar burgers die een voorziening van de gemeente of haar partners ontvangen terecht kunnen met meldingen, klachten en verbeteringsuggesties, conform de motie van 26 juni 2014.

We hebben geadviseerd om daarbij te kijken naar de snelle en adequate wijze waarop de gemeente Enschede het heeft aangepakt. Concreet komt dit neer om er voor te kiezen op korte termijn een voorziening in te stellen waar burgers terecht kunnen met vragen, verbeteringsuggesties en zogenaamde eerstelijns klachten. Dit omdat het instellen van een lokale of regionale ombudsfunctie, vergelijkbaar met de rol van een Ombudsman aanzienlijk meer voorbereidingstijd kost. Daarbij komt dat een Ombudsman zich alleen mag richten op zogenaamde tweedelijns klachten. Dat wil zeggen: op de wijze waarop de gemeente klachten over haar of haar medewerkers heeft afgehandeld en niet op eerstelijns klachten zoals bedoeld in de motie van 26 juni.

Dat wil niet zeggen dat het instellen van een lokale of regionale ombudsman niet zinvol zou kunnen zijn. We hebben daarover geadviseerd om te onderzoeken in hoeverre dit een toegevoegde waarde heeft ten opzichte van de huidige Nationale Ombudsman waar burgers terecht kunnen.

Samengevat hebben we wat betreft de eerstelijns klachtenvoorziening geadviseerd om:

- Zo snel mogelijk een laagdrempelig onafhankelijk meldpunt in te stellen waar burgers terecht kunnen met meldingen en klachten, in aanvulling daarop ook met vragen en advies en een gezaghebbende, aansprekende persoon te benoemen om daar invulling aan te geven;
- Een duidelijke procedure vast te stellen waarin taken en bevoegdheden staan uitgewerkt;
- Zorg te dragen voor voldoende personele ondersteuning.

Dank u voor uw aandacht.