



Seniorenraad Nijmegen

College van burgemeester en wethouders
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Betreft: advies over ombudsfunctie

Nijmegen 21 september 2021

Geacht college,

Wij hebben ondanks de zeer krappe reactietermijn toch kans gezien u op verzoek te informeren over het standpunt van de Seniorenraad met betrekking tot de ombudsfunctie.

De Seniorenraad onderschrijft het belang van het instellen van een ombudsfunctie als onafhankelijke instantie waar cliënten een beroep op kunnen doen als een conflict tussen hen en de zorgaanbieder niet via de reguliere klachtenprocedure kan worden opgelost.

Vooraf

Een ombudsfunctie kan op twee verschillende wijzen worden ingevuld: de functie als beroepsinstantie, bijvoorbeeld de ombudsfunctie bij het Uitvaartwezen en de functie als bemiddelingsorgaan tussen overheid en burger, bijvoorbeeld de nationale ombudsfunctie. Een wezenlijk onderscheid tussen deze twee vormen is het te geven advies: bindend in de functie als beroepsinstantie en niet bindend in de functie als bemiddelingsorgaan.

De voorgestelde ombudsfunctie wordt ingesteld door de gemeente Nijmegen, de gemeente is een overheidsorgaan. De beoogde functie is de functie van beroepsinstantie op conflicten tussen zorgaanbieders en cliënten. Hierop kan een beroep worden gedaan als de reguliere klachtenprocedure van de betreffende zorgaanbieder niet tot een oplossing heeft geleid. Dit leidt ons inziens echter tot verwarring.

ADVIES 1: Gebruik niet de term ombudsfunctie maar kies een naam waarin helder is dat het een beroepsinstantie betreft die een bindende uitspraak kan doen.

Als er een beroepsinstantie is ingesteld zou dat in alle contracten van de zorgaanbieders met de gemeente Nijmegen moeten worden vastgelegd. Het voorstel om te beginnen met de nieuwe zorgaanbieders lijkt pragmatisch, maar heeft twee grote nadelen:

- Er wordt onderscheid gemaakt tussen zorgaanbieders: om redenen van gelijke behandeling, gelijke monniken gelijke kappen, maar ook om juridische procedures met nieuwe/oude zorgaanbieders te voorkomen.
- De cliënten in een niet opgelost conflict met een niet onder de beroepsinstantie vallende zorgaanbieder vallen dan buiten de boot en zijn benadeeld ten opzichte van diegenen die een niet opgelost conflict hebben met een zorgaanbieder die wel onder de beroepsinstantie valt.

ADVIES 2: Laat de beroepsinstantie bij invoering gelden voor **alle** zorgaanbieders met wie de gemeente een contract heeft.

Als er een beroepsinstantie is, wordt er ook gebruik van gemaakt: de voorziening schept mede de behoefte. Om nu te voorkomen dat cliënten met klachten direct een beroep gaan doen op de beroepsinstantie zonder eerst de reguliere klachtenprocedure met de zorgaanbieder te hebben doorlopen, zou in het reglement van de beroepsinstantie moeten worden opgenomen dat er pas een beroep kan worden gedaan op de beroepsinstantie nadat de reguliere klachtenprocedure is doorlopen. Dit voorkomt onnodige directe belasting van de commissieleden.

ADVIES 3: Neem in het reglement van de ombudsfunctie op dat eerste de reguliere klachtenprocedure met de zorgaanbieder moet zijn doorlopen.

Om dezelfde reden van onnodige belasting van de ombudsfunctie zou deze ook geen verwijzende taak/rol moeten krijgen naar de klachtenprocedure van de diverse zorgaanbieders. Het gehanteerde argument dat de ombudsfunctie eerste vindplaats is vanwege de goeie bereikbaarheid is betrekkelijk, omdat ook de klachtenprocedures van de zorgaanbieders goed bereikbaar moeten zijn, dan wel gemaakt moeten worden.

ADVIES 4: laat de verwijzende functie van de ombudsfunctie vervallen.

Omdat de voorgestelde ombudsfunctie een beroepsinstantie is die bindende adviezen uitbrengt, zou de benodigde expertise en deskundigheid en daarmee de zwaarte van de functie ons inziens de inschaling in schaal 11 overstijgen. Omdat de taak in het door ons uitgebrachte advies beperkter is vanwege het vervallen van de verwijzende functie, zou een hogere inschaling budgettair neutraal kunnen (of zelfs minder hoeven te kosten) omdat de voorgestelde formatie van 3 fte kan worden verkleind.

ADVIES 5: Heroverweeg de zwaarte van de functie en de daarvoor benodigde expertise en waardeer deze indien nodig in een hogere schaal. Heroverweeg in beperkende zin tegelijkertijd de benodigde formatie van 3 fte door het wegvallen van de verwijzende functie.

De ombudsfunctie moet jaarlijks aan raad en college rapporteren in een jaarverslag. Wat ontbreekt is wat raad en college met dit verslag gaan doen. We zouden graag zien dat geformuleerd wordt hoe de raad met het rapport omgaat en welke (verregaande)maatregelen er kunnen worden getroffen op basis van de bevindingen uit het rapport.

ADVIES 6: Stel een protocol op voor behandeling van het jaarverslag en formuleer de maatregelen welke getroffen kunnen worden op basis van de bevindingen uit het rapport.

Tot slot

Door het inzetten van de ombudsfunctie (beroepsinstantie) wordt gewaarborgd dat de cliënt in een onopgelost conflict met de zorgaanbieder de mogelijkheid van beroep krijgt. We vragen ons wel af welke rol de gemeente hierin vervult. Zij selecteert de zorgaanbieders, stelt de contracten op en

draagt zorg voor de financiering. Als een zorgaanbieder disfunctioneert is de gemeente hiervoor mede aansprakelijk door haar selecterende, contracterende en financierende rol. Maar waar legt de gemeente verantwoording af en met welke mogelijke gevolgen? Wij horen graag uw opvatting over deze thematiek.

Met vriendelijke groet,

Harrie Koolen
voorzitter Seniorenraad

Frank Eliëns
secretaris

Frank Eliëns
secretaris Seniorenraad M010
Postbuis 9105 6500
HG Nijmegen
f.eliens@nijmegen.nl