

Profiel gemeentelijke Ombudsman

van: Wethouder Telder
aan: gemeenteraad
datum: 29 juli 2015
registratienummer 15zk015707 / 15g0014795

Uitgangspunten

1. Onafhankelijk en onpartijdig

Het college vindt dat een gemeentelijke ombudsman¹ bovenal onpartijdig en onafhankelijk moet kunnen opereren. De kerntaak van de ombudsman is het objectief beoordelen van klachten die de gemeentelijke organisatie (en de formele bestuursorganen) aangaan. Hij adviseert en doet uitspraken zonder (financiële) last of ruggespraak. De ombudsman is dan ook niet in dienst van de gemeente.

Het college realiseert zich dat de ombudsman daarvoor in de gelegenheid gesteld moet worden en zal de ombudsman daarom ook voldoende toerusten en faciliteren. De operationele ondersteuning zal nader vormgegeven worden op voordracht van, en in overleg met de lokale ombudsman. Deze onpartijdigheid en niet-vooringenomenheid zijn uitdrukkelijke en onmisbare kenmerken (zie verder) van een geschikte ombudsman.

Om deze onafhankelijkheid te waarborgen zoekt het college naar een kandidaat die geen binding met, of directe betrokkenheid heeft, bij de gemeente Doetinchem. De kandidaat mag geen functie(s) hebben in de gemeente Doetinchem of gemeenten in de regio Achterhoek waardoor (de schijn van) belangenverstrengeling kan ontstaan.

2. Laagdrempelig en benaderbaar

Een tweede uitgangspunt van het college is dat een lokale ombudsman vooral benaderbaar moet zijn. Een gemeentelijke ombudsman kan snel handelen en inspelen op de omstandigheden van het lokale geval. Hij kan de partijen dan ook snel bij elkaar brengen en kan een bemiddelende rol spelen. Een telefoontje (of mailtje) naar de lokale ombudsman, die bij wijze van spreken een dag later op de koffie komt, is een zo'n laagdrempelig mogelijke manier om de externe klachtbehandeling in te richten.

Uiteraard dient een inwoner eerst de interne klachtprocedure bij een gemeente door te lopen, vooraleer hij bij de lokale ombudsman terecht kan. Dat is een wettelijk vereiste. Ook in de interne klachtprocedure wordt sterk ingezet op een informele oplossing (premediation), wat in veel gevallen al het gewenste resultaat oplevert. Dat is beter voor onze inwoners (zij worden immers sneller gehoord) en voor de gemeentelijke organisatie. Er verstrijkt namelijk minder tijd tussen de klachtwaardige gebeurtenis en het moment dat de inwoner zich gehoord voelt.

¹ Waar het in dit profiel over de ombudsman gaat, is dat van gelijke toepassing op diens plaatsvervanger.

Wanneer het de inwoner en de gemeente niet lukt om er samen uit te komen, kan de klager de ombudsman inschakelen. De ombudsman kan op zijn beurt ook weer de rol van onafhankelijk bemiddelaar innemen en het conflict op een informele wijze oplossen. Als dat onverhoopt niet lukt kan hij de klacht verder onderzoeken en beoordelen.

Taken

Van de Doetinchemse ombudsman wordt verwacht dat hij/zij ten minste de volgende taken uitvoert:

- I. Hij/zij behandelt verzoekschriften van Doetinchemse burgers en instanties;
- II. Hij/zij brengt jaarlijks verslag uit aan de gemeenteraad;
- III. Hij/zij tracht, waar dat redelijkerwijs mogelijk is, een minnelijke oplossing te bewerkstelligen;
- IV. Hij/zij licht inwoners, op dier vraag, voor over het proces van klachtbehandeling;
- V. Hij/zij verricht op verzoek van de raad en/of college, en waar hij/zij mee instemt, additionele activiteiten zoals bijvoorbeeld voorlichting, toelichting van het jaarverslag of anderszins.

Competenties

Teneinde deze taken goed uit te kunnen voeren, moet een geschikte ombudsman ten minste de volgende competenties beheersen:

Voor de uitvoering van taak I:

1. In staat zijn om op niveau van de individuele klacht zowel richting klager als richting gemeentebestuur op communicatief begrijpelijke en onafhankelijke wijze te opereren;
2. Kennis hebben van en inzicht hebben in het functioneren van een gemeentelijk overheidsapparaat en takenpakket, evenals kennis hebben van het klachtrecht, de Algemene wet bestuursrecht en de Gemeentewet (en handelen binnen de kaders van deze wetten);
3. De ombudsvoorziening zodanig (kunnen) positioneren dat gezag en onafhankelijkheid gewaarborgd zijn;
4. Een ombudsman moet integriteit, onafhankelijkheid en niet-vooringenomenheid hoog in het vaandel hebben, systematisch tot een oordeel kunnen komen en dat oordeel weten uit te dragen;
5. Een ombudsman moet zich uitstekend schriftelijk en mondeling kunnen uitdrukken, en (laagdrempelig) aanspreekbaar zijn voor inwoners uit alle lagen van de samenleving;
6. Invoelend zijn wat betreft doelgroepen, lokale cultuur en mores en hier passend op inspelen;
7. Het voornemen onderschrijven om waar dat redelijkerwijs mogelijk is, de regionale samenwerking op het gebied van de externe klachtbehandeling (o.a. op het gebied van onafhankelijke operationele ondersteuning) te intensiveren en daar ook in redelijkheid naar te handelen.

Voor de uitvoering van taak II:

8. In staat zijn uit het samenstel van klachten trends te signaleren en deze onder de aandacht van het gemeentebestuur te brengen;

Voor de uitvoering van taak III:

9. Een houding hebben en uitstralen, dat hij primair via de interventiemethode (informeel en laagdrempelig) op zoek is naar het oplossen van de klachten;

Waar let de ombudsman op?

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Hij/zij moet dus weten van, en kunnen oordelen over, ten minste de volgende vier kernwaarden van behoorlijk overheidshandelen:

a. Open en duidelijk

- Transparant handelen;
- Goede informatieverstrekking;
- Actief luisteren naar de inwoner (interesse tonen);
- Goed en begrijpelijk motiveren bij handelen/besluiten;

b. Respectvol

- Het respecteren van grondrechten;
- Bevorderen van actieve deelname van burgers (burgerparticipatie);
- Fatsoenlijke bejegening;
- Fair Play (de inwoner goed voorlichten over procedures en bieden van hoor en wederhoor);
- Evenredigheid (het gekozen middel grijpt niet onnodig zwaar in op het leven van de inwoner);

c. Betrokken en oplossingsgericht

- Maatwerk (als beleid onbedoelde en ongewenste gevolgen heeft);
- Samenwerking met andere overheden en instanties (niet “van het kastje naar de muur”);
- Coulante opstelling bij fouten van de overheid;
- Voortvarendheid (zo snel en zo slagvaardig mogelijk werken);
- Oplossingsgerichte houding (de gemeente probeert escalatie, verergering van het conflict, zo veel als mogelijk is te voorkomen);

d. Eerlijk en betrouwbaar

- Integer (een bevoegdheid alleen gebruiken waar deze voor bestemd is: verbod op *détournement de pouvoir*);
- Betrouwbaarheid (de overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken);
- Onpartijdigheid (handelen zonder vooroordelen of vooringenomenheid);
- Redelijkheid (dus een goede belangenafweging);
- Goede voorbereiding (actief van belang zijnde informatie verzamelen);
- Adequate organisatie (securer werken en slordigheden vermijden);
- Professionaliteit (de burger mag een bijzondere deskundigheid verwachten van overheden).

Deze criteria samen vormen de vereisten van behoorlijkheid zoals ontwikkeld in de klachtjurisprudentie van de Nationale ombudsman². Niet al deze toetsingscriteria zullen voor een gemeentelijke ombudsman even relevant zijn, maar bieden een leidraad aan de hand waarvan hij de gedragingen kan toetsen.

² Jaarverslag Nationale ombudsman 2005 (Kamerstukken II 30 530 nr. 2 p. 91-95)

Indicatie van bezoldiging

De gemeentelijke ombudsman wordt per verzoekschrift (per geval) betaald naar rato van de hoeveelheid werk die er mee gemoeid is. Deze bedragen zijn indicatief en worden pas bij verordening door de raad definitief vastgesteld. Het is echter belangrijk dat een potentiële kandidaat zich herkent in de orde van grootte van de genoemde bedragen i.r.t. de corresponderende taakomvang.

Taak	Omschrijving	Vergoeding ³
Wettelijke taken		
<i>Eenvoudige terug-/doorverwijzing</i>	De ombudsman constateert na eenvoudig preliminair onderzoek dat hij/zij niet bevoegd is. Bijvoorbeeld omdat de klager nog niet bij de gemeente heeft geklaagd.	€25
<i>Complexe terug-/doorverwijzing</i>	De ombudsman constateert na uitgebreid preliminair onderzoek dat hij/zij niet bevoegd is. Bijvoorbeeld omdat een andere instantie bevoegd is of omdat de omstandigheden van het geval complex zijn. De tijd die de ombudsman aan preliminair onderzoek spendeert belooft meer dan 3 uren.	€75
<i>Eenvoudige behandeling verzoekschrift</i>	De ombudsman zorgt voor een oplossing langs de minnelijke weg of beoordeelt de gedraging, al dan niet voorzien van aanbevelingen voor het bestuursorgaan. De tijd die de ombudsman aan de casus spendeert belooft minder dan 5 uren.	€100 ⁴
<i>Standaard behandeling verzoekschrift</i>	De ombudsman zorgt voor een oplossing langs de minnelijke weg of beoordeelt de gedraging, al dan niet voorzien van aanbevelingen voor het bestuursorgaan. De tijd die de ombudsman aan de casus spendeert belooft minder dan 20 uren, maar meer dan 5 uren.	€370 ⁴
<i>Complexe behandeling verzoekschrift</i>	De ombudsman zorgt voor een oplossing langs de minnelijke weg of beoordeelt de gedraging, al dan niet voorzien van aanbevelingen voor het bestuursorgaan. De tijd die de ombudsman aan de casus spendeert belooft meer dan 20 uren.	€500
<i>Opstellen en toezenden van het jaarverslag</i>	De ombudsman zendt jaarlijks een verslag van zijn werkzaamheden aan de gemeenteraad.	€100
Overige vergoedingen		
<i>Voorlichting over het proces van klachtbehandeling</i>	Informatieve vragen van burgers beantwoorden. Voorlichting geven waar dat door burgers gevraagd wordt.	-
<i>Verrichten van additionele activiteiten op verzoek van raad en/of college</i>	Bijvoorbeeld het mondeling toelichten van het jaarverslag, het geven van uitleg, voorlichting en anderszins aan derden, op verzoek van raad en/of college. E.e.a. met instemming van de ombudsman.	€75 per activiteit.
<i>Reis-, verblijfs- en overige kosten</i>	Het college betaalt de ombudsman op zijn verzoek een tegemoetkoming in reis-/verblijfkosten op basis van het door de belastingdienst vrijgestelde bedrag. Overige onkostenvergoedingen worden ook bij verordening geregeld.	N.t.b.

³De genoemde bedragen zijn netto-vergoedingen. De ombudsman is zelf verantwoordelijk voor de opgave en afdracht van belastingen.

⁴ Met het oog op mogelijke toekomstige regionale samenwerking zijn deze bedragen in overeenstemming gebracht met de in de regio gebruikelijke tarieven.