

Instellen gemeentelijke Ombudsman

**Voorstel:**

- 1. Per 1 januari 2016 de behandeling van verzoekschriften opdragen aan een gemeentelijke Ombudsman.**
- 2. Het college de opdracht geven de Nationale ombudsman voor 1 juli 2015 namens de raad van dit besluit tot instelling op de hoogte te brengen.**
- 3. Het college opdracht geven een profiel voor een Ombudsman en plaatsvervanger op te stellen, ter vaststelling door de raad.**
- 4. Het college opdracht geven de raad een raadsvoorstel te doen toekomen inzake een verordening over de vergoeding voor de werkzaamheden van deze Ombudsman.**
- 5. Het college opdracht geven een Ombudsman en plaatsvervanger voor te dragen, passend binnen het profiel, ter benoeming door de raad.**
- 6. Het college opdracht geven de operationele implementatie voor 1 januari 2016 vorm te geven en de regionale samenwerking ter zake hiervan te onderzoeken en indien mogelijk te organiseren.**

**Aanleiding**

Tijdens de behandeling van het beleidsplan *Met Elkaar, Voor Elkaar* op 26 juni 2014 is besproken dat er voor de Doetinchemse inwoners een eenvoudige manier moet zijn waarop zij hun klachten en vragen over de decentralisaties kenbaar kunnen maken. In het verlengde daarvan hebben wij aangegeven kansen te zien voor de realisatie van de functie van een gemeentelijke Ombudsman, die op een laagdrempelige wijze formele klachten over de handelingen van de gemeente objectief onderzoekt en toetst.

Ook in het coalitieakkoord *Agenda voor de Toekomst* is de wens uitgesproken voor een lokale Ombudsman, toegespitst op het (veranderde) sociaal domein. Van tevoren moet daarbij gemeld worden dat een lokale Ombudsfunctie niet louter op één specifiek beleidsterrein actief kan zijn. Omdat het sociaal domein echter wel een omvangrijk (en steeds omvangrijker wordend) deel van de taken van de gemeente beslaat, is ook in *DDK3* deze wens naar voren gebracht. Uw raad hebben wij met een raadsmededeling (2015-33) formeel van dit (bekende) voornemen op de hoogte gesteld.

**Kern**

In Nederland heeft iedereen het recht een Ombudsman 'te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen'. Ook het gedrag van aan het bestuursorgaan ondergeschikte functionarissen (i.a.w. bestuurders, ambtelijk medewerkers etc.) vallen onder de reikwijdte van het klachtrecht.

De wettelijke term voor deze externe klachtbehandeling is *verzoekschriften*. Deze verzoekschriften worden door een Ombudsman in beginsel alleen in behandeling genomen en onderzocht als de procedure rondom interne klachtbehandeling bij een instantie (in dit geval de gemeente Doetinchem) reeds is doorlopen<sup>1</sup>. Voor de eenvoud wordt deze buitengemeentelijke procedure de *externe klachtbehandeling* genoemd.

---

<sup>1</sup> Art. 9:19 lid 1 Awb

Doetinchem, 17 juni 2015

Momenteel is deze externe procedure voor de gemeente Doetinchem, bij het ontbreken van een speciale regeling, belegd bij de Nationale ombudsman. De raad is echter bevoegd<sup>2</sup> om deze externe klachtbehandeling bij een lokale of gezamenlijke Ombudsman of -commissie te beleggen. Wij stellen u dit voor in dit raadsvoorstel.

### **Waarom een lokale Ombudsman?**

Het doel van een lokale Ombudsman is het bieden van een laagdrempelige 'voorziening' waar onze inwoners voor een onafhankelijk en objectief oordeel over hun klachten (en bijbehorende ervaringen) terecht kunnen. De lokale Ombudsman geeft een oordeel of de gemeente zich jegens de klager al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Daarnaast kan de lokale Ombudsman het bestuursorgaan (vaak het college) adviseren over hoe het beter kan.

Klachten worden door de gemeente Doetinchem dan ook niet gezien als een hinderlijk administratief proces, maar als een mogelijkheid om waardevolle lessen te leren over de werkpraktijk en ervaringen van onze inwoners en instanties. Het is immers lastig verbeteren als er nooit (onbedoelde) fouten gemaakt worden, of wanneer onvolkomenheden in de dagelijkse uitvoering niet aan het licht komen. Een klacht is dus een (nagenoeg) gratis advies en een kans om het in de toekomst beter te doen.

In het kader van de beknoptheid zijn nadere overwegingen aangaande de definities, taken, profiel en kostenaspect in de bijlage opgenomen.

### **Toelichting per dictumpunt**

1. De raad dient expliciet te besluiten dat de bij wet verplicht<sup>3</sup> gestelde externe klachtenbehandeling opgedragen wordt aan een lokaal te benoemen Ombudsman. Als geen zodanig besluit wordt genomen, blijft de externe klachtbehandeling belegd bij de Nationale ombudsman. Het starten met de werkzaamheden kan slechts op zijn vroegst per 1 januari van het aankomende jaar (2016).

2. Wanneer de raad besluit tot het instellen van een gemeentelijke Ombudsman dan is het zaak dit besluit toe te zenden aan de Nationale ombudsman. Deze wettelijke verplichting<sup>4</sup> is er om de instantie Nationale ombudsman de tijd te geven voor te sorteren op bijv. interne capaciteit en verwachte caseload voor het nieuwe jaar. Het besluit tot instelling dient voor 1 juli van het lopende jaar (2015) te worden verzonden, zodat de gemeentelijke Ombudsman diens werkzaamheden per 1 januari 2016 kan aanvangen.

3. De raad kan, separaat van het onder 1 en 2 genoemde besluit tot instelling, een Ombudsman benoemen. Daarnaast dient er een plaatsvervangend Ombudsman benoemd te worden. De benoeming van deze functionarissen geschiedt voor de duur van zes jaar.

Voor de eenvoud stellen wij u voor dat wij een profiel voor een geschikte kandidaat en een plaatsvervanger opstellen. Na vaststelling hiervan door uw raad zullen wij een binnen dit profiel passende kandidaat (en plaatsvervanger) voordragen. Uw raad kan daarna (maar voor 1 januari 2016) besluiten tot het definitief benoemen van de gemeentelijke Ombudsman en diens plaatsvervanger. In de bijlage treft u alvast een voorbeeld van een competentieprofiel van een gemeentelijke Ombudsman.

---

<sup>2</sup> Art. 81p lid 1 Awb

<sup>3</sup> Art. 9:18 lid 1 Awb

<sup>4</sup> Art. 81p lid 2 Gemeentewet

Doetinchem, 17 juni 2015

4. Om de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de gemeentelijke Ombudsman te waarborgen, dient uw raad een verordening vast te stellen met betrekking tot de (onkosten-) vergoeding voor de werkzaamheden van de Ombudsman en diens plaatsvervanger. Hierin is een parallel met de leden van de onafhankelijke commissie voor bezwaar te ontwaren; deze functionarissen zijn niet in dienst van de gemeentelijke organisatie en kunnen dus zonder (financiële) last of ruggespraak hun werk doen. Daarnaast wordt de lokale Ombudsman benoemd door de democratisch én lokaal gekozen volksvertegenwoordigers (uw raad).

Wij doen u in dat geval een voorstel toekomen dat past binnen de bestaande budgetten en met vergoedingsbedragen die in dezelfde orde van grootte (€ 150 - € 500 per casus) vallen als elders in het land gebruikelijk is.

5. De Ombudsman en diens plaatsvervanger moeten voldoende gefaciliteerd worden door het college; hierbij valt te denken aan naamsbekendheid, inhoudelijke verbinding en achtergrondinformatie bij de individuele klachten en ondersteunend personeel (secretariaat)<sup>5</sup>. Ons college draagt zorg voor deze ondersteuning binnen de door de raad gestelde bestaande (financiële) kaders.

6. Omdat ons college deze onafhankelijke ondersteuning zo efficiënt mogelijk wil inrichten, onderzoeken wij de mogelijkheden voor regionale samenwerking ter zake van de operationele ondersteuning. De eerste ambtelijke en bestuurlijke verkenningen hiertoe hebben reeds plaatsgevonden, maar uiteraard zonder daarin onomkeerbare stappen te nemen. Er lijkt potentieel te zijn om met name deze operationele ondersteuning interlokaal vorm te geven met gemeenten die al op een soortgelijke wijze werken.

Voor ons is daarbij de kernvoorwaarde dat de onafhankelijkheid en de onpartijdigheid van de Ombudsman met een dergelijke constructie gewaarborgd moet kunnen blijven worden. Dat kan bijvoorbeeld door ambtelijk ondersteuners van gemeente X, in te zetten bij de secretariële ondersteuning in gemeente Y, bijvoorbeeld voor het maken van verslagen, uitnodigingen etc. Zie hiervoor verder de bijlage.

#### **Lokaal laagdrempelig & kostenneutraal**

De laagdrempeligheid en (fysieke) benaderbaarheid van een gemeentelijke Ombudsman zijn voor ons van doorslaggevend belang geweest in de beslissing om uw raad voor te stellen een Ombudsfunctie lokaal vorm te geven. Dat geldt natuurlijk voor het nieuwe en grotere sociaal domein, maar ook voor alle andere beleidsterreinen vanwege de veranderende rolopvatting van de gemeente (die u in de kerntakendiscussie nader uitgewerkt heeft). Gelukkig blijkt evenwel dat deze instelling ten minste kostenneutraal uitgevoerd kan worden en daarmee binnen de door de raad gestelde kaders blijft.

Hoewel de Haagse Nationale ombudsman goed bereikbaar is, zijn er dus voordelen in het beleggen van deze taak bij één herkenbare persoon, idealiter iemand met de voeten in de regio en/of behept met de Achterhoekse mores en cultuur. Allereerst een klankbord voor onze inwoners, maar daarnaast een onafhankelijk en (on)gevraagd 'adviseur' voor raad en college.

---

<sup>5</sup> Dit is de facto ook al het geval voor de Nationale ombudsman. Daarnaast is in de huidige situatie ook ambtelijke inzet (ondersteunend personeel) noodzakelijk nodig om de omstandigheden van het geval aan de Nationale ombudsman te duiden, en waar dat binnen de kaders van de privacywetgeving kan, aan te vullen.

Doetinchem, 17 juni 2015

Wij stellen u daarom voor om per 1 januari 2016 te gaan werken met een gemeentelijke Ombudsman.

Burgemeester en wethouders van Doetinchem,

ing. N. van Waart,  
secretaris

bc. N.E. Joosten,  
burgemeester

De raad van de gemeente Doetinchem;

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders over Instellen gemeentelijke Ombudsman;

gelet op de artikelen 81p en 149 van de Gemeentewet;

b e s l u i t :

1. Per 1 januari 2016 de behandeling van verzoekschriften op te dragen aan een gemeentelijke Ombudsman.
2. Het college de opdracht te geven de Nationale ombudsman voor 1 juli 2015 namens de raad van dit besluit tot instelling op de hoogte te brengen.
3. Het college opdracht te geven een profiel voor een Ombudsman en plaatsvervanger op te stellen, ter vaststelling door de raad.
4. Het college opdracht te geven de raad een raadsvoorstel te doen toekomen inzake een verordening over de vergoeding voor de werkzaamheden van deze Ombudsman.
5. Het college opdracht te geven een Ombudsman en plaatsvervanger voor te dragen, passend binnen het profiel, ter benoeming door de raad.
6. Het college opdracht te geven de operationele implementatie voor 1 januari 2016 vorm te geven en de regionale samenwerking ter zake hiervan te onderzoeken en indien mogelijk te organiseren.

Aldus besloten in zijn vergadering van 25 juni 2015,

, griffier

, voorzitter