

Memo

Aan: Burgemeester van Dijk

Cc:

Van: Maureen Nijman

Datum: 10 november 2016

Kenmerk: 16ini03089

Onderwerp: ombudsman algemene informatie

Wat is een ombudsman / ombudsvrouw?

Een ombudsman of ombudsvrouw is een onafhankelijke en onpartijdige organisatie. Hij verricht gevraagd en ongevraagd onderzoek naar de [rechtmatigheid](#) van gedragingen van overheden of van particuliere instellingen en bedrijven.

In Nederland wordt gewerkt aan de hand van de Wet Nationale ombudsman.

De wet is van toepassing op gedragingen van (o.a.) alle gemeenten in Nederland, tenzij er een eigen voorziening voor de behandeling van verzoekschriften is ingesteld op basis van artikel 81p Gemeentewet.

* De keuze voor Nationale ombudsman dan wel eigen voorziening is aan de gemeenteraad en wijziging hiervan kan slechts per 1 januari van het betreffende jaar plaatsvinden.

*Het is slechts mogelijk om voor 1 ombudsvoorziening te kiezen, het één sluit het ander uit. Dus de gemeenteraad kiest of voor de Nationale ombudsman of voor een lokale voorziening.

In artikel 81q e.v. Gemeentewet wordt de gemeentelijke ombudsman/ ombudscommissie besproken. En in artikel 81y Gemeentewet wordt gesproken over een gezamenlijk ombudsman/commissie met andere bestuursorganen. Vooralsnog kiezen de gemeenten in de regio voor het instellen van een voorziening voor de eigen gemeente.

Wanneer naar een ombudsman

Kort gezegd kan iedereen die een klacht heeft over de manier waarop de gemeente zich gedraagt zich melden bij de ombudsman.

Of de ombudsman bevoegd is wordt bepaald door de regels die de Algemene wet bestuursrecht in hoofdstuk 9 stelt aan een klaagschrift.

Een ombudsman is altijd **een tweedelijns voorziening**. In eerste instantie is het de bedoeling dat **gemeente en inwoner samen** proberen het probleem op te lossen.

Een inwoner kan naast bezwaar maken tegen een inhoudelijk besluit, ook een **klacht** hebben over een **gedraging van de gemeente**. Een klacht is niet het geijkte middel om zich te keren tegen een besluit, maar wel om ongenoegen kenbaar te maken over de wijze waarop de inwoner zich door de gemeente of door één van de aan haar gelieerde personen behandeld voelt. Een klacht is dus fundamenteel anders dan een bezwaar.

Hoe is het nu geregeld?

De gemeente Oude IJsselstreek en de Nationale ombudsman.

De gemeente Oude IJsselstreek heeft ervoor gekozen de externe klachtafhandeling in handen te geven van de Nationale ombudsman. Het merendeel van de gemeenten in Nederland (280) heeft deze keuze gemaakt (zie voor overzicht bijlage 1).

In 2015 zijn er over gedragingen van de gemeente Oude IJsselstreek 5 klachten binnen gekomen bij de Nationale Ombudsman. Deze zijn ongegrond verklaard of afgedaan zonder nader onderzoek. In voorkomende gevallen neemt de Nationale ombudsman vaak contact op om gegevens te verifiëren of de gemeente te verzoeken om nogmaals in gesprek te gaan met belanghebbende. Zaken die aan de orde worden gesteld betreffen bijvoorbeeld, gebrek aan vertrouwen, informatieverstrekking, inhoud wettelijke regelingen of discriminatie.

Jaarlijks worden kosten in rekening gebracht voor de diensten van de Nationale Ombudsman. In 2016 bedroegen de kosten €7630,01.

Bij de berekening is uitgegaan van de door het Centraal Bureau voor de Statistiek openbaar gemaakte bevolkingscijfers per 1 januari 2016. Per inwoner is de gemeente € 0,1924 verschuldigd. In 2016 is rekening gehouden met een totaal aantal inwoners per 01-01-2016 van 39.657.

Gemeenten in de regio met een eigen voorziening

De gemeenten Doetinchem, Oost Gelre en Zutphen beschikken over een gemeentelijke ombudsman die zorg draagt voor externe klachtafhandeling.

De kosten voor een gemeentelijke ombudsman zijn anders opgebouwd dan die voor de Nationale ombudsman. Bijvoorbeeld de gemeentelijke ombudsman Doetinchem wordt per verzoekschrift betaald. Zo staan in de verordening uit Doetinchem onder ander de volgende bedragen genoemd.

1. een bedrag ad € 100,- bij vereenvoudigde behandeling van een verzoekschrift (behandeling bedraagt minder dan 5 uur);
2. een bedrag ad € 370,- voor een standaard behandeling van een verzoekschrift (behandeling bedraagt meer dan 5 uur maar minder dan 20 uur);
3. een bedrag ad € 500,- voor complexe behandeling van een verzoekschrift (behandeling bedraagt meer dan 20 uur).

Maar ook voor een korte terugkoppeling of verwijzing worden kosten in rekening gebracht.

De afspraken over deze kosten worden vastgelegd in een verordening.

Enkele ervaringen uit Doetinchem

Navraag in Doetinchem leverde een aantal ervaringen op, terugkijkend op het eerste jaar met een lokale ombudsman. Over lange termijn effecten kan dus nog niet worden gesproken.

- kort na aanstelling van de lokale ombudsman steeg het aantal ingediende klachten (t.o.v. klachten in dezelfde periode bij lidmaatschap Nationale ombudsman). Waarschijnlijk was deze toename te wijten aan de grote media aandacht voor de aanstelling. In de tweede helft van het jaar waren het aantal klachten namelijk beduidend minder. In november 2016 waren er 34 klachten ingediend, waarvan er 3 ontvankelijk waren en waarbij de ombudsman actie heeft ondernomen. De overige klachten waren niet ontvankelijk.

- na het indienen van een klacht wordt meestal snel contact opgenomen met de klager. Bij ontvankelijke klachten gaat de ombudsman vaak op huisbezoek. Dit wordt door inwoners als prettig ervaren, korte lijnen.

- bij niet ontvankelijke klachten (veelal doordat de klager zich in eerste instantie bij de gemeente moet melden met zijn klacht, eerste lijn) volgt de ombudsman regelmatig, buiten de afspraken om, de voortgang van de afhandeling van de klacht.

Ten slotte.

Uit het aantal klachten over de gemeente Oude IJsselstreek die (bijvoorbeeld in 2015) gemeld werden bij de Nationale ombudsman kunnen vele conclusies worden getrokken, bijvoorbeeld;

- 5 klachten waarvan geen enkele gegrond. De gemeente gaat op correcte wijze om met haar inwoners.

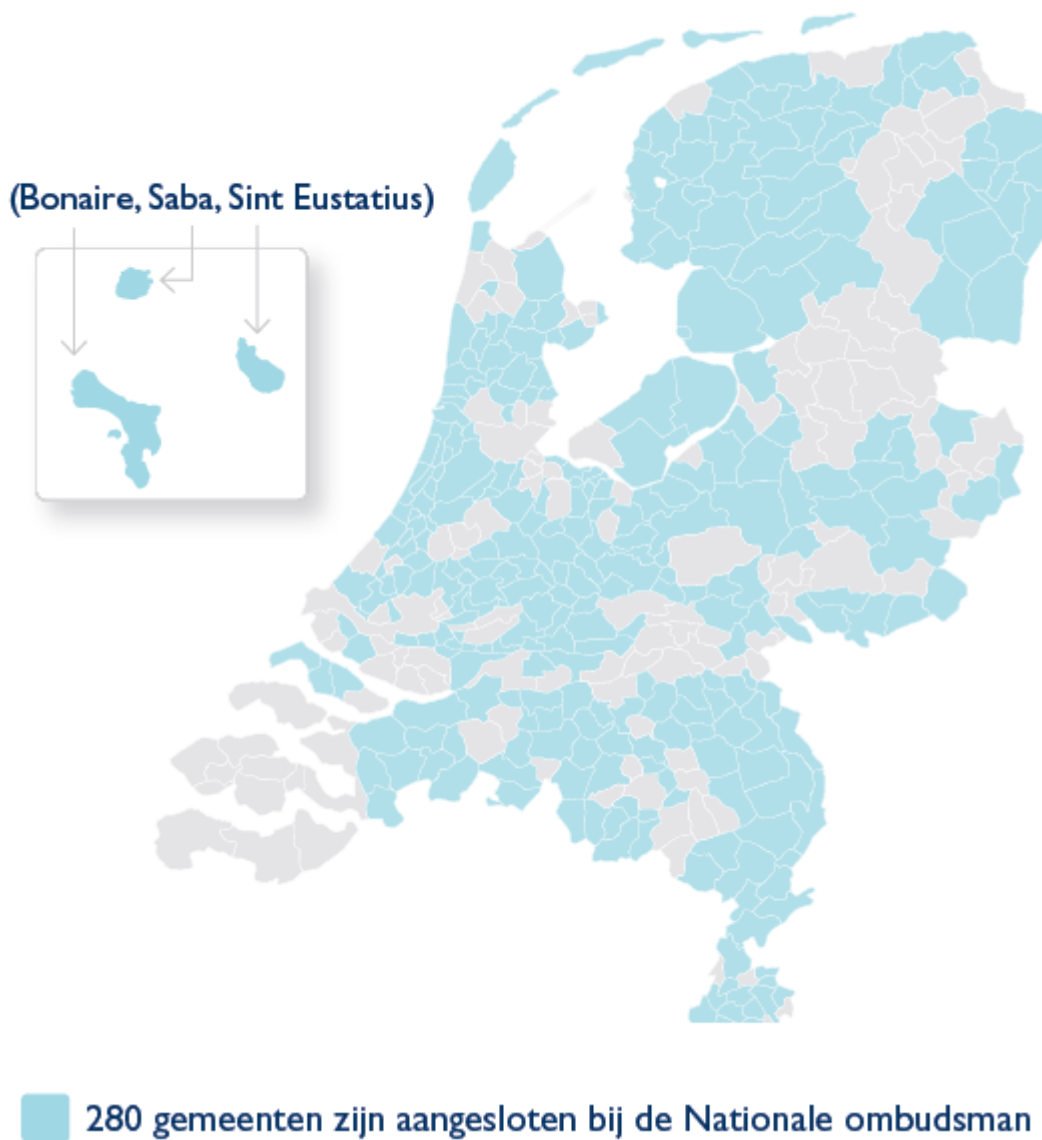
- 5 klachten waarvan geen enkele gegrond. De gemeente pakt haar werk serieus en respectvol op. Hierdoor is het aantal klachten laag. De gemeente lost het grotendeels zelf op zodat tussenkomst door een ombudsvoorziening niet nodig is.

- 5 klachten waarvan geen enkele gegrond. Blijkbaar is de drempel naar de Nationale Ombudsman nog erg hoog. Inwoners voelen zich geremd om deze stap te maken.

- etc. etc.

Het is aan de raad om in overweging te nemen of een overstap voor onze gemeente (voor het jaar 2018) wenselijk is dan wel onderzocht dient te worden.

Bijlage 1



Aangesloten regio gemeenten bij de Nationale Ombudsman;
Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Oude IJsselstreek, Montferland, Winterswijk.

Regio gemeenten met een eigen voorziening;
Doetinchem, Oost Gelre.