



Datum besluitraad	: 6 juni 2023	Datum oordeelraad	: 9 mei 2023
Agendapunt	:	Datum B en W	: 18 april 2023
Volgnummer	: 23.071/23bs00056	Programma begroting	:
Gewijzigd voorstel	:	Taakveld	:
Portefeuillehouder	: M. Delhez		

Adviesnota raad

Instellen gemeentelijke ombudsman

Beslispunten

1. Per 1 januari 2024 de behandeling van verzoekschriften, als bedoeld in artikel 9:18 lid 1 Awb, op te dragen aan een gemeentelijke ombudsman.
2. Het college opdracht te geven om, namens de raad, vóór 1 juli 2023 de aansluiting van de gemeente Veldhoven bij de Nationale ombudsman per 1 januari 2024 op te zeggen.
3. Het college opdracht te geven een profiel voor een gemeentelijke ombudsman en een plaatsvervanger op te stellen.
4. Het college opdracht te geven om een verordening over de vergoeding van de gemeentelijke ombudsman ter besluitvorming aan de raad voor te leggen.
5. Het college opdracht te geven om een ombudsman en een plaatsvervanger voor te dragen, passend binnen het profiel, ter benoeming door de raad.

Inleiding

Elke burger heeft het recht om de ombudsman te verzoeken een gedraging van een gemeentelijk bestuursorgaan te onderzoeken. Er is dan ook een wettelijke plicht voor gemeenten om te voorzien in een ombudsman of -commissie. Veldhoven heeft er indertijd voor gekozen om zich aan te sluiten bij de Nationale ombudsman (Nom).

De ombudsman is een voorziening 'in de tweede lijn'. Een klacht dient eerst bij de gemeente zelf te worden ingediend, voordat de ombudsman in beeld komt. Rechtstreeks klagen bij de ombudsman kan niet vanwege het wettelijke kenbaarheidsvereiste: de klager moet zijn klacht eerst kenbaar maken bij het bestuursorgaan zelf.

In het coalitieprogramma (De Veldhovense opgaven: 'Investeren voor een duurzame toekomst') staat dat inwoners die klachten hebben over het functioneren van de lokale overheid in al haar facetten, binnenkort terecht kunnen bij een lokale ombudsman. Dit is een finaal, laagdrempelig en onafhankelijk aanspreekpunt. Vervolgens is op 8 november 2022 een motie hierover aangenomen.

Een gemeentelijke ombudsman kan een meerwaarde hebben ten opzichte van een landelijke. De afstand tot de Nom kan voor veel inwoners gevoelsmatig groot zijn. Contact met de Nom verloopt eigenlijk altijd via mail of telefonisch. Een gemeentelijke ombudsman staat dicht bij de burger omdat persoonlijk contact mogelijk is. De lijntjes zijn korter en sneller.

Beoogd effect

Met het instellen van een gemeentelijke ombudsman brengen wij de externe klachtenbehandeling dicht bij burgers, bedrijven en instellingen.



Argumenten

1.1 De gemeenteraad is bevoegd hierover een besluit te nemen.

Op grond van het bepaalde in de Gemeentewet, dient uw raad expliciet te besluiten dat de bij wet verplicht gestelde externe klachtbehandeling opgedragen wordt aan een lokaal te benoemen ombudsman. Als dit besluit niet wordt genomen, blijft de externe klachtbehandeling bij de Nom liggen. In de Gemeentewet is ook bepaald dat een gemeentelijke ombudsman pas per 1 januari van enig jaar (in dit geval 2024) kan worden ingesteld.

2.1 Gebeurt dit niet tijdig, dan kan de instelling niet op 1 januari 2024 ingaan.

Wanneer uw raad besluit tot het instellen van een gemeentelijke ombudsman, dan moet dit besluit voor 1 juli 2023 toegezonden worden aan de Nom.

3.1 Wanneer het college de profielschets opstelt, houden we de snelheid in het proces.

Uw raad benoemt, los van het onder 1 en 2 genoemde besluit tot instelling, een gemeentelijke ombudsman. Ook dient er een plaatsvervangend ombudsman benoemd te worden. De benoeming van deze functionarissen is voor zes jaar. Voor het gemak en om de snelheid erin te houden, stellen wij voor dat ons college een profielschets voor een geschikte kandidaat en een plaatsvervanger opstelt. Na vaststelling hiervan door uw raad, zal het college een binnen dit profiel passende kandidaat en plaatsvervanger voordragen. Uw raad besluit tot het definitief benoemen van de gemeentelijke ombudsman en diens plaatsvervanger.

4.1 De vergoeding voor de werkzaamheden en een tegemoetkoming in de kosten moeten bij verordening vastgesteld worden.

De Gemeentewet bepaalt dat uw raad een verordening hiervoor vast moet stellen. De gedachte hierachter is dat op deze manier de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de gemeentelijke ombudsman wordt gewaarborgd.

Hierin is een parallel met de leden van de onafhankelijke commissie voor de bezwaarschriften te zien. De leden van deze commissie zijn niet in dienst van de gemeentelijke organisatie en kunnen dus zonder (financiële) last of ruggespraak hun werk doen.

5.1 Uw raad is bevoegd tot het benoemen van de gemeentelijke ombudsman en diens plaatsvervanger.

De raad is op grond van de Gemeentewet bevoegd tot het benoemen van een gemeentelijke ombudsman en een plaatsvervanger. Op het moment dat wij de juiste kandidaten hebben gevonden, zullen wij de benoemingsbesluiten aan uw raad voorleggen.

Kanttekeningen en risico's

1.1 De rol van de gemeentelijke ombudsman blijft wellicht klein

De ervaring heeft geleerd dat de afgelopen jaren slechts in een beperkt aantal zaken de Nationale ombudsman is ingeschakeld. 96,5% van de klachten over de afgelopen 2 jaar is op informele wijze afgehandeld en 1,3% via het formele traject. Dit betekent dat uiteindelijk slechts 2,2% van de klachten in behandeling is genomen door de Nom waarvan er uiteindelijk 1 onderzoek heeft plaatsgevonden. Dit onderzoek is afgehandeld middels een brief. Dit betekent dat over de afgelopen 4 jaar geen enkel rapport is opgemaakt door de Nom.

Een heel groot deel van alle klachten wordt dus al in 'de eerste lijn' opgelost, waarbij de gemeentelijke ombudsman geen rol speelt. Als deze trend zich doorzet,



blijft de rol van de gemeentelijke ombudsman klein.

Financiën

De middelen, om de verwachte kosten te kunnen dekken, zijn beschikbaar.

Communicatie en samenspraak

De Nationale ombudsman wordt op de hoogte gesteld van het besluit tot opzegging. Verdere communicatie vindt plaats als er meer duidelijkheid is over de concrete invulling van de rol van de gemeentelijke ombudsman. Voor en na 1 januari zullen we over de instelling, werkwijze en de bereikbaarheid van de gemeentelijke ombudsman via diverse kanalen onze inwoners informeren.

Uitvoering / planning

In de komende maanden wordt een profielschets opgesteld, wordt een vacature uitgezet en worden praktische zaken geregeld rondom het instellen van de gemeentelijke ombudsman.

Na 5 jaar, of eerder indien wenselijk of noodzakelijk, zullen we een evaluatie uitvoeren naar de rol en het functioneren van de gemeentelijke ombudsman. Op deze manier kunnen we inzichtelijk maken hoe groot de toegevoegde waarde is van een gemeentelijke ombudsman en kan gekeken worden waar zaken of processen verbeterd kunnen worden.

Bijlagen

1. Achtergrondinformatie adviesnota "Instellen gemeentelijke ombudsman"
2. Concept-raadsbesluit

Resultaat van de behandeling in de oordeelsvormende raad

De fracties van GBV en VVD uiten zich kritisch over de nut en noodzaak van de overgang van de Nationale Ombudsman naar de Lokale Ombudsman. Desalniettemin concludeert de oordeelsraad dit agendapunt als hamerstuk te agenderen voor de besluitvormende raadsvergadering. De fractie van Hart voor Veldhoven doet dit met inachtneming van de toezegging van poho Delhez dat in de functieomschrijving van de Lokale Ombudsman wordt meegenomen dat deze samen met de ambtelijke organisatie in het jaarverslag rapporteert wat voor klachten zijn binnengekomen bij de gemeente en hoe hiermee is omgegaan, mits dit juridisch mogelijk is.

De oordeelsraad adviseert dit agendapunt als **hamerstuk** te agenderen voor de besluitvormende raadsvergadering op 6 juni 2023

Reactie college n.a.v. behandeling in de oordeelsvormende raad

De Lokale Ombudsman is een onafhankelijke klachtinstantie. Om de onafhankelijkheid, onpartijdigheid en professionaliteit te waarborgen worden in de Gemeentewet eisen gesteld aan een onafhankelijke klachtinstantie. Binnen deze onafhankelijkheid past het niet als de Lokale Ombudsman samen met de ambtelijke organisatie in een jaarverslag rapporteert over de ontvangen klachten. De Lokale Ombudsman gaat alleen over klachten in de "tweede lijn" en rapporteert daarover in zijn wettelijk verplichte jaarverslag. De klachten in de "eerste lijn" maken geen deel uit van zijn jaarverslag.



Wij nemen uiteraard de eventuele aanbevelingen die zijn opgenomen in het jaarverslag van de Lokale Ombudsman ter harte bij onze interne klachtbehandeling.

Burgemeester en wethouders van Veldhoven,

Jeroen Sanders
secretaris

M.J.A. Delhez
burgemeester