

# Ombudsman

Presentatie  
Ombudsman  
Arre Zuurmond  
Amsterdam in  
Venlose  
themabijeenkomst 7  
januari 2015:  
Raad enthousiast!



# Argumenten

*Is en werkt lokaal:*

- Is een *communicator*, persoonlijkheid
- Korte lijnen naar burger en bestuur
- Persoonlijk contact
- Herkenbaar
- Laagdrempelig

# Argumenten 2

- Onafhankelijk en objectief (vrijheid van handelen)
- Iedereen wordt gehoord
- Gegarandeerd reactie binnen een week
- Waken en blaffen
- Spreekuur
- Mondelinge indiening
- Telefonische bereikbaarheidsgarantie
- PR / website
- Legt jaarlijks verantwoording af aan raad (is *niet* in dienst van!)

# Argumenten 3

*Uitbreiding mogelijk met instellingen die  
publieke taken uitvoeren*

Bijvoorbeeld BsGw, Veiligheidsregio

Voordeel:

2<sup>e</sup> lijnsklachten (3<sup>e</sup> lijn Sociaal Domein)  
over gemeentetaken uniform behandeld

# Argumenten voor instellen lokale ombudsman 4

*Een ombudsman; samen met  
regiogemeenten*

Voordeel:

- Zelfde klachtenbehandeling van burgers in de regio
- Regionale eenheid in behandeling op terreinen waar samengewerkt wordt
- Kostendeling

relatief want ook meerkosten

# Argumenten 5

## *Onderzoek uit eigener beweging*

- Gevoelig voor signalen uit Venlose samenleving
- Meer capaciteit voor Venlo (meer kans op eigen onderzoek)
- Meer kans op groter leereffect (kwaliteitsverbetering)
- Raad kan lokale ombudsman verzoeken onderzoek te doen.

# Kosten ombudsfuncties

## Ombudsman:

Rotterdam € 2,20 per inwoner

Amsterdam € 2,35

Groningen € 1,37

## Ombudscommissie\*:

Den Bosch € 0,36

Eindhoven € 0,13

Breda € 0,11

\*kosten afhankelijk van aantal klachten

Nationale ombudsman € 0,19

# Omvang kosten lokale ombudsman

Kosten hangen samen met ambities en randvoorwaarden:

- Kwaliteit en dienstverband ombudsman
- Kwaliteit en kwantiteit ondersteuning
- Secretariaat
- Huisvesting
- De keuze voor de variant reactief of variant proactief



# Mogelijkheden gemeentelijke ombudsman

- Reactief: alleen klachten behandelen  
(enge uitvoering ombudsfunctie) Vraag:  
“Wat is dan de toegevoegde waarde?”
- Proactief: ‘volledige’ ombudsman  
(ruime uitvoering ombudsfunctie)  
incl. spreekuur, huisvesting, website,  
telefonisch bereikbaar, onderzoek  
uit eigener beweging etc.

# Kosten variant enge uitvoering

Lage kosten :

- Alleen zittingskosten ombudsman
- Geen / minimale ondersteuning
- Geen huisvestings- en bureaunkosten

De kosten:

- zullen niet hoger zijn dan huidige kosten Nationale Ombudsman
- zijn afhankelijk van het aantal te onderzoeken klachten

# Kosten ruime variant

- Eenmalige kosten

o.a. kantoorinrichting, ICT, werving, website

- Jaarlijkse kosten

o.a. salarissen (ombudsmannen, adviseur, secretariaeel), huisvesting, ICT, website, inrichting

# Voorzichtige raming jaarlijkse kosten ruime variant

Nodig:

- 0,5 ombudsman (... plv. ombudsman)
- 0,5 adviseur /ondersteuner
- 0,5 secretarieel
- kantoor 50 – 100 m<sup>2</sup>

€ 250.000,- = € 2,50 per inwoner

# Financiering / dekking 1

Beschikbaar:

Huidige afdracht Nationale Ombudsman  
= € 19.433,- (1.1.2017).

Wellicht beschikbaar:

Bijdragen andere samenwerkende  
bestuursorganen (NB: ook extra kosten)

# Financiering / dekking 2



Niet becijferbaar:

vertrouwen, verzoenen, besparingen of  
inverdieneffecten

- een goede behandeling van een klacht draagt bij aan een betere relatie met de burger en aan de kwaliteit van de dienstverlening
- efficiencywinst door te leren van vaak voorkomende knelpunten

# Conclusie

- Sla het rapport van de werkgroep er nog eens rustig op na
- Werkgroep stelt initiatiefvoorstel op
- Inzetten op een *èchte* ombudsman (ruime variant)
- Regiogemeenten uitnodigen om zich aan te sluiten (maar niet blijven afwachten!)

# Doel: tevreden inwoners!

