



Initiatiefvoorstel

GEMEENTERAAD

onderwerp Instellen gemeentelijke ombudsman
raadsnummer 2017 84
raadsvergadering d.d. 20 december 2017
programma Bestuur en Publieke Dienstverlening

portefeuillehouder Burgemeester

ons kenmerk
team ABPOS
steller JAH Arts
doorkiesnummer +31 77 3599565
e-mail jo.arts@venlo.nl
datum 14 december 2017
bijlage(n) 4
datum verzonden 14 11 2017

Voorstel om te besluiten

1. Uiterlijk 30 juni 2018 de aansluiting van de gemeente Venlo bij de Nationale ombudsman met ingang van 1 januari 2019 op te zeggen.
2. Het college van burgemeester en wethouders opdracht te geven om de noodzakelijke stappen voor te bereiden, uit te voeren c.q. te doen uitvoeren voor het instellen van een pro-actieve gemeentelijke ombudsman per 1 januari 2019. Deze stappen dienen in ieder geval te bevatten een onderzoek naar het oprichten van een gemeentelijke ombudsman met de regiogemeenten, een onderzoek naar aansluiting van organisaties die gemeentelijke taken uitvoeren, het opstellen van de (specifieke/lokale) taakopdracht ombudsman, het opstellen van een verordening gemeentelijke ombudsman, voorstellen ten aanzien van huisvesting, een voorstel voor de werving en selectie alsmede een begroting voor alle kosten verbonden aan het instellen van een gemeentelijke ombudsman.
3. Ter uitvoering van het bepaalde onder 2 uiterlijk in juni 2018 de raad een voorstel voor te leggen tot het besluiten tot het instellen van een gemeentelijke ombudsman middels het vaststellen van een verordening gemeentelijke ombudsman.

Venlo, 14 november 2017

Namens de werkgroep Ombudsman

Bart Kuntzelaers
voorzitter

Geert van Soest
griffier

Initiatiefvoorstel

Samenvatting (Verplicht, maximaal een half A4)

Elke burger heeft het recht om de ombudsman te verzoeken een gedraging van een gemeentelijk bestuursorgaan¹ te onderzoeken.

De gemeenteraad heeft de keuze aan te sluiten bij de Nationale ombudsman of een gemeentelijke ombudsman in te stellen.

Een (raadsbrede) werkgroep ombudsman heeft zich gebogen over de ombudsfunctie.

Het veldwerk en het onderzoek van de werkgroep is verwerkt in bijlage 1 bij dit voorstel:

Definitief rapport werkgroep gemeentelijke ombudsman 21.6.17.

Dit initiatiefvoorstel is het resultaat van de werkgroep.

De werkgroep stelt voor de aansluiting bij de Nationale ombudsman met ingang van 1 januari 2019 op te zeggen en het college van burgemeester en wethouders opdracht te geven in juni 2018 aan de gemeenteraad voorstellen voor te leggen om te bewerkstelligen dat de gemeentelijke ombudsman op 1 januari 2019 van start gaat.

Bijlagen

Nr.	Naam	Datum
1.	Definitief rapport werkgroep gemeentelijke ombudsman 21.6.17	21-06-2017
2.	Presentatie WG Ombudsman	6-09-2017
3.	Jaarverslag Klachten 2015 – 2016 Gemeente Venlo ²	31-10-2017
4.	Rapportage klachtbehandeling; Onderzoek onder gemeentepanel Venlo en klachtindieners 2016	Februari 2017

¹ De burgemeester, het college van burgemeester en wethouders, de gemeenteraad.

² Zie ook Raadsinformatiebrief 2017-97.

Initiatiefvoorstel - onderbouwing

Onderbouwing

Algemene toelichting

1. Wat is kernopgave (Wat is de belangrijkste opdracht voor de gemeenteraad?)

De Strategische visie 2030 gaat uit van een attitude die is gericht op echte en hechte onderlinge samenwerking, waarbij wederzijds vertrouwen en inzet sleutelbegrippen zijn. De gemeentelijke ombudsman draagt als bruggenbouwer bij aan (het verbeteren van) het vertrouwen van de burger in de lokale overheid.

2. Relatie met programma

Dit initiatiefvoorstel heeft directe relaties met:

- Programma Bestuur en Publieke Dienstverlening;
- Coalitieprogramma Venlo 2014 – 2018; Verbinden vanuit Vertrouwen en Verantwoordelijkheid;
- Strategische visie 2030.

3. Wat is het beoogde maatschappelijke resultaat (Wat wilt u bereiken?)

Een burger die van mening is dat hij door overheidsgedragingen onheus is bejegend, kan zich op eenvoudige wijze met een klacht tot het desbetreffende bestuursorgaan wenden. Hij moet dan kunnen rekenen op een eerlijke en open 1^e lijns-behandeling – bij de gemeente zelf m.a.w. intern - van zijn klacht. Het is de plicht van het bestuursorgaan om de signalen te beoordelen en zo nodig corrigerend op te treden. Ook het belang van de overheid zelf is gediend met zorgvuldig onderzoek en behoorlijke afhandeling van klachten.

Zorgvuldig onderzoek van klachten binnen het bestuursorgaan heeft een belangrijk leereffect. In het kader van het streven naar verbetering van de kwaliteit van de overheidsdienstverlening en van het functioneren van de openbare dienst in het algemeen, leveren klachten van burgers immers een schat aan concrete en bruikbare informatie op. Het bestuur kan op basis van ontvangen klachten aanleiding zien fouten te herstellen en misstanden en zwakke punten binnen de organisatie weg te nemen. Wanneer regelmatig op een bepaald punt kritiek wordt uitgeoefend, behoort dit voor het bestuur aanleiding te zijn zich daarop nader te bezinnen. Daarmee kan kwaliteits- en efficiencywinst worden geboekt.

Een goede behandeling van een klacht draagt bij aan een betere relatie met de burger en aan de kwaliteit van de dienstverlening. Zorgvuldige klachtbehandeling zal bijdragen aan herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur.

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) legt de gemeentebesturen de plicht op te voorzien in een externe klachtvoorziening (2^e lijns-behandeling) en biedt hun daartoe de keuze tot het instellen van een gemeentelijke ombudsman. De gemeenteraad van Venlo heeft reeds voordat deze wettelijke plicht is vastgelegd besloten om deel te nemen aan de Nationale

Initiatiefvoorstel - onderbouwing

ombudsman.

Het externe klachtrecht vormt een onmisbaar onderdeel in het stelsel van rechtsbescherming van de Awb; het is een verlengstuk van en een sluitstuk op de interne (1^e lijns-)klachtbehandeling.

4. **Waarom?** (Wat is de aanleiding om de raad hiervoor in stelling te brengen?)

In het Coalitieprogramma Venlo 2014 – 2018 staat : “ Daarnaast kiezen wij voor het instellen van een ombudsman, zodat constructief naar oplossingen gezocht wordt, in plaats van het standaard toepassen van bezwaarprocedures.

Hij of zij adviseert tevens het college over het vereenvoudigen en verduidelijken van regels.”

In de Raadsinformatiebrief 2015, nr. 6, Gemeentelijk ombudsman (sociaal domein) concludeert het college van burgemeester en wethouders op basis van voortschrijdend inzicht dat:

- de term ombudsman in het coalitieakkoord niet zo is bedoeld als in de Gemeentewet wordt bepaald;
- thans in voldoende mate is geborgd dat aan de intentie van het coalitieakkoord wordt voldaan; en
- wij derhalve geen voorstel inzake een gemeentelijke ombudsman aan uw raad voorleggen.

Op verzoek van meerdere raadsleden heeft het Presidium op 31 augustus 2015 besloten om een werkgroep Ombudsman in te stellen.³

Deze (raadsbrede) werkgroep ombudsman heeft zich gebogen over de ombudsfunctie. Dit initiatiefvoorstel is het resultaat van de werkgroep.

Het veldwerk en het onderzoek van de werkgroep is verwerkt in bijlage bij dit voorstel: Definitief rapport werkgroep gemeentelijke ombudsman 21.6.17.

5. **Afweging / argumentatie** (Welke politieke keuzevraagstukken dienen zich aan? Zijn er reële alternatieven? Welke belangenafweging moet daarbij door de raad worden gemaakt?)

Op grond van artikel 9:18 van de Awb heeft een ieder het recht de ombudsman te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan⁴ zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen.

De ombudsman heeft de taak om :

- Klachten te behandelen;
- Uit eigen beweging onderzoek te doen.

De ombudsman behandelt geen klachten die nog niet zijn behandeld door het bestuursorgaan waarover geklaagd wordt.

Deze zogeheten 1^e lijns-klachten worden formeel behandeld door de (interne)

³ De werkgroep ombudsman bestond uit: Bart Kuntzelaers (voorzitter - VVD), Alexander Vervoort (vice-voorzitter - SP), Huub van Eijck (GL), Henny Bosch (VenLokaal), Frans Schatorjé (LokaleDemocraten), Bep Holla (PvdA), Frans Aerts (D66) en Aissa Meziani (CDA). Inhoudelijke ambtelijke ondersteuning door Esther Schreur, Joop Arts en Ralf Keulers, Adviezen en secretariaat door de griffie.

⁴ De burgemeester, het college van burgemeester en wethouders, de gemeenteraad.

Initiatiefvoorstel - onderbouwing

klachtadviescommissie en een formele klachtafhandeling door het college van burgemeester en wethouders. Hierbij is de burgemeester portefeuillehouder. De burgemeester heeft de wettelijke zorgplicht voor de goede behandeling van klachten door de bestuursorganen (artikel 170, lid 1, sub e Gemeentewet).

De bijlage Jaarverslag Klachten 2015 – 2016 Gemeente Venlo biedt een beeld van de klachten van 2015 en 2016; niet alleen cijfers, maar ook over de wijze waarop de klachtbehandelingen plaatsvinden en meer algemene informatie over het klachtenproces en de klachtbehandeling.

De ombudsman behandelt 2^e lijnsklachten. Betreft het klachten over opdrachtnemers in het sociaal domein dan behandelt de ombudsman klachten in de 3^e lijn (eerst opdrachtnemer; dan klacht bij het college van burgemeester en wethouders en vervolgens klachtmogelijkheid bij ombudsman).

Het doel van de ombudsman is niet het zorgdragen voor de rechtsbescherming van de klager. Dat is een taak van de bestuursrechter. De ombudsman onderzoekt de behoorlijkheid van het optreden van het bestuursorgaan.

De behandeling van de klacht door de ombudsman moet er toe leiden dat het vertrouwen in de overheid hersteld wordt en de partijen verzoend worden.

De ombudsman zoals hier bedoeld is of de Nationale ombudsman of een ombudsman aangesteld op grond van de Gemeentewet. De gemeenteraad moet een van deze beide vormen kiezen.

De gemeenteraad heeft op 9 juli 1997 besloten om (als pilotgemeente) deel te nemen aan de Nationale ombudsman. Het overgrote deel van de Nederlandse gemeenten is overigens aangesloten bij de Nationale ombudsman.

In de bijlage Jaarverslag Klachten 2015 – 2016 Gemeente Venlo staat informatie over de bij de Nationale ombudsman ingediende klachten.

Als gekozen wordt voor een lokale ombudsman dan moet voldaan worden aan diverse wettelijke verplichtingen zoals:

- Benoeming van een ombudsman en een plaatsvervanger voor 6 jaar;
- Het personeel van de ombudsman wordt door het college van burgemeester en wethouders benoemd op voordracht van de ombudsman;
- Tijdsige opzegging aansluiting bij de Nationale ombudsman.⁵ Het instellen van een gemeentelijke ombudsman en het opzeggen van een aansluiting bij de Nationale ombudsman kan op 1 januari ingaan. Opzegging van de aansluiting moet voor 1 juli door de gemeenteraad zijn besloten en medegedeeld aan de Nationale ombudsman.

De voordelen bij de behandeling bij klachten door een gemeentelijke ombudsman zijn de volgende:

1. De gemeentelijk ombudsman is en werkt lokaal;
2. De gemeenteraad kan afspraken maken over of 'eisen' en randvoorwaarden verbinden aan de uitvoering van de functie;
3. De gemeentelijk ombudsman kan ook voor publiekrechtelijke en privaatrechtelijke instellingen die gemeentetaken uitvoeren de ombudsfunctie vervullen;
4. De gemeentelijk ombudsman kan voor de regiogemeenten de ombudsfunctie

⁵ Artikel 81p, leden 2 en 3, Gemeentewet.

Initiatiefvoorstel - onderbouwing

vervullen;

5. Er kunnen functioneringsgesprekken plaatsvinden met de gemeentelijke ombudsman.

Ad 1: De gemeentelijk ombudsman is en werkt lokaal.

- Kent de couleur locale;
- Huisvesting in Venlo;
- Voordelen voor de burger: er is (meer) persoonlijk contact mogelijk. De lijnen tussen burger en ombudsman zijn korter en ook sneller;
- Voordelen voor de organisatie: de laagdrempeligheid, het persoonlijk contact en de korte lijnen zijn ook een voordeel voor de gemeentelijke organisatie;
- Actieve lokale opstelling door gebruik te maken van de plaatselijke media zoals dagblad en lokale en provinciale omroep.

Ad 2. : De gemeenteraad kan afspraken maken over of 'eisen' en randvoorwaarden verbinden aan de behandeling.

De gemeenteraad kan en mag zich absoluut niet bemoeien met de inhoudelijke behandeling van klachten door de gemeentelijke ombudsman.

De gemeenteraad kan wel servicenormen bepalen c.q. afspreken met de gemeentelijke ombudsman.

Mogelijke voorbeelden zijn:

- Altijd horen van klagers en beklaagden (de Nationale ombudsman hoort niet altijd);
- Maximumbehandeltermijnen (korte doorlooptijden);
- Toegankelijkheid in taal; leesbaarheid documenten / wijze van communiceren;
- Spreekuur houden;
- Mogelijkheid mondelinge indiening (in het spreekuur en schriftelijke vastlegging door ombudsman);
- Norm voor de telefonische bereikbaarheid (welke bereikbaarheidsgarantie krijgt de burger);
- Afspraken over communicatie en PR ; kenbaarheid (onafhankelijke website; Stadsomroep; pers; netwerken);
- Mondelinge terugkoppeling en jaarverantwoording aan gemeenteraad.

Ad 3. : De gemeentelijk ombudsman kan ook voor publiekrechtelijke en privaatrechtelijke instellingen die gemeentetaken uitvoeren de ombudsfunctie vervullen.

Dit kan voor bestaande⁶ en nieuwe samenwerkingsverbanden/verbonden partijen. Voordeel is dat de burgers van Venlo daar waar het (Venlose) gemeentezaken en gemeentetaken betreft - ongeacht of dat door of namens de gemeente gebeurt - op eenzelfde wijze hun 2^e lijns-klacht kunnen doen behandelen m.a.w. geen onderscheid maar eenheid.

Ad 4: De gemeentelijk ombudsman kan voor de regiogemeenten de ombudsfunctie vervullen.

⁶ BsGW is aangesloten bij Nationale ombudsman; Veiligheidsregio Limburg Noord en WAA niet.

Initiatiefvoorstel - onderbouwing

Voordelen van een regionaal werkende ombudsman zijn:

- Zelfde klachtenbehandeling van burgers in de regio;
- Regionale eenheid in behandeling is op terreinen waar samengewerkt wordt zoals bijv. het sociaal domein (regionale lering);
- Kostendeling bijv. t.a.v. ICT, website, huisvesting.

Ad 5: Er kunnen functioneringsgesprekken plaatsvinden met de gemeentelijke ombudsman.

Een functioneringsgesprek is een gestructureerd gesprek met als doel het functioneren van de functionaris en de onderlinge samenwerking te verbeteren. Ook bij een onafhankelijke functionaris als de gemeentelijk ombudsman is dit mogelijk en ook verstandig.

De ombudsman kan naast onderzoek naar aanleiding van een klacht, tevens onderzoek doen uit eigen beweging (art. 9:26 Awb). Een onderzoek uit eigen beweging wordt gestart naar aanleiding van signalen uit de samenleving die de ombudsman bereiken. Er is dan niet specifiek sprake van één verzoeker, maar bijvoorbeeld van een reeks van meldingen waar meerdere mensen mee te maken hebben.

Uit praktijkonderzoek⁷ blijkt dat slechts enkele ombudsmannen van deze in de wet geboden mogelijkheid gebruik maken. Zij geven zelf aan dat dit te maken kan hebben met het aanzien en de status die zij als ombudsman bezitten, maar ook met het eigen budget dat zij zelfstandig kunnen inzetten. Dit is bij kleinere ombudsvoorzieningen minder het geval dan bij de grotere.

De Nationale ombudsman kan ook in Venlo onderzoek uit eigen beweging doen. Maar de lokale invulling, het lokale onderzoek naar lokale thema's en het lokale maatadvies kan uitsluitend door een lokale ombudsman worden gegeven:

- * gevoelig voor signalen uit de Venlose samenleving (dichtbij);
- * meer capaciteit voor Venlo (meer kans op eigen onderzoek);
- * meer kans op groter leereffect (kwaliteitsverbetering);
- * de gemeenteraad kan de lokale ombudsman verzoeken om onderzoek te doen.

De hier boven geschetste voordelen zullen alleen optreden als sprake is van een sterke, pro-actieve ombudsman met professionele en voldoende ondersteuning en adequate facilitering (huisvesting, communicatie, ICT). Het is in verband met de onafhankelijkheid niet de bedoeling dat de gemeentelijke ombudsman kantoor houdt in het stadskantoor of een ander gemeentelijk gebouw. De ombudsman heeft een zelfstandige werklocatie.

⁷ Voorbeelden van onderzoeken uit eigen beweging (Uit interviews en jaarverslagen ombudsvoorzieningen; SIRA.rapportage-evaluatie-wet-extern-klachtrecht)

- Handhaving door gemeenten – Nationale ombudsman
- Overlast (loslopende) honden – Ombudsman Groningen
- Aanscherping protocol (onaangekondigde) huisbezoeken – Ombudsman Groningen
- Aanvullende maatregelen inzake behandeling bezwaarschriften – Ombudsman Groningen
- Re-integratie: een moeizaam traject – Ombudsman Amsterdam
- Versterking klachtbehandeling nodig en mogelijk – Ombudsman Amsterdam

Initiatiefvoorstel - onderbouwing

6. Welke externe partners en adviesraden zijn erbij betrokken?

E zijn geen derden betrokken bij het opstellen van dit initiatiefvoorstel.

In het vervolgtraject zijn derden betrokken:

- Nationale ombudsman (opzegging aansluiting ultimo 2018 voor start 1-1-2019);
- Privaat- en publiekrechtelijke instellingen die gemeentetaken uitvoeren i.v.m. mogelijke aansluiting;
- Regiogemeenten i.v.m. mogelijke aansluiting;
- Mogelijke extern advies of inhuur bijv. t.b.v. werving en selectie;
- De Rekenkamercommissie over afstemming onderzoeken.

7. Financiële paragraaf

De kosten voor een gemeentelijke ombudsman worden voorlopig op € 250.000,- per jaar geraamd. Naast aanloop- en eenmalige instellingskosten zijn er de jaarlijkse kosten bestaande uit salarissen van ombudsman, plaatsvervanger, gekwalificeerde adviseur(s)/ondersteuner(s), administratieve/secretariële ondersteuning. Verdere kosten zijn o.a. huisvesting, bureaunkosten, ICT, website.

De kostenraming is gedaan op summiere kennis van de kostenaspecten (zie ook de toelichting bij de risicoparagraaf) . Verwezen wordt naar bijlage 1: Definitief rapport werkgroep gemeentelijke ombudsman 21.6.17 . Deze kostenraming behoeft nadere uitwerking in een concrete begroting alsmede een voorstel tot financiering.

Buiten de jaarlijkse bijdrage aan de Nationale ombudsman ad € 20.000,- is er geen dekking voor deze uitgaven. In het Definitief rapport werkgroep gemeentelijke ombudsman 21.6.17 is ten aanzien van niet te becijferen voordelen gesteld dat verondersteld kan en mag worden dat er besparingen of inverdieneffecten zijn. In een ideale situatie is er grote tevredenheid bij burgers , veel vertrouwen en een goed functionerende organisatie met oog voor burgers mede door toedoen van de ombudsman.

8. Risicoparagraaf (welke risico's spelen een rol bij de besluitvorming?)

Wel of geen risico	+ of – of n.v.t.
Juridische aspecten en wettelijk kader	-
Financiële risico's en aspecten	+/-
Economische risico's	-
Maatschappelijke risico's	-
Exploitatie, realisatie, ontwikkeling, beheer, bouw- en planschade	-
Afbreukrisico's en mogelijke contractschade (in relatie tot externe partners)	-
Overige strategische risico's	+

Initiatiefvoorstel - onderbouwing

Toelichting (Benoem de relevante, strategische risico's)

De kosten zijn geraamd op summere kennis van de kostenaspecten. De hoogte van de daadwerkelijke kosten is afhankelijk van de uitvoering en inkleuring. Een markante ombudsman kost meer dan een 'doorsnee'- ombudsman. Prominente huisvesting is duurder dan een kantoor in een verzamelgebouw. Sterke ambtelijke ondersteuning met een volledige dagtaak vergt meer dan een parttime ondersteuner. Etc..

De rechtsbescherming binnen het sociaal domein zal naar alle waarschijnlijkheid gaan veranderen⁸ omdat de nieuwe manier van werken in het sociaal domein een omslag in het denken vergt. De wens bestaat om geschillen in het sociaal domein integraal te beslechten: het mogelijk maken van integrale geschillenbeslechting bij de gemeente in de fase van bezwaar en klachtenbehandeling (meerdere partij betrokken: de opdrachtnemer én de gemeente; klacht én bezwaar).

Dit zou kunnen betekenen dat gedurende de 6jarige looptijd van de ombudsman het werkteerrein mogelijk wordt versmald omdat geschillen (bezwaar én klacht) in het sociaal domein op een andere wijze dan nu worden behandeld.

9. Vervolgprocedure voor de raad

Binnen de werkgroep is afgewogen of besluitvorming door de huidige gemeenteraad zou moeten of mogen plaatsvinden. Dit dilemma is niet of minder aan de orde door het voorstel:

- Om nu te besluiten om uiterlijk 30 juni 2018 de aansluiting bij de Nationale ombudsman met ingang van 1 januari 2019 op te zeggen;
- Het college opdracht te geven om uiterlijk in de raadsvergadering van juni 2018 een voorstel voor te leggen tot het besluiten tot het instellen van een gemeentelijk ombudsman per 1 januari 2019. Deze stappen dienen in ieder geval te bevatten een onderzoek naar oprichten van een gemeentelijke ombudsman met de regiogemeenten, een onderzoek naar aansluiting van organisaties die gemeentelijke taken uitvoeren, het opstellen van de (specifieke/lokale) taakopdracht ombudsman, het opstellen van een verordening gemeentelijke ombudsman, voorstellen ten aanzien van huisvesting, een voorstel voor de werving en selectie alsmede een begroting voor alle kosten verbonden aan het instellen van een gemeentelijke ombudsman.

De (nieuwe) gemeenteraad heeft alsdan de mogelijkheid om het besluit om uiterlijk 30 juni 2018 de aansluiting bij de Nationale ombudsman met ingang van 1 januari 2019 op te zeggen in te trekken en geen gemeentelijke ombudsman in te stellen.

⁸ Advies prof. mr. M. Scheltema, regeringscommissaris voor de algemene regels van bestuursrecht; Advies integrale geschillenbeslechting in het sociaal domein d.d. 30 mei 2017

Raadsbesluit op initiatiefvoorstel

GEMEENTERAAD

onderwerp instellen gemeentelijke ombudsman
raadsnummer 2017 84
raadsvergadering d.d. 20 december 2017

team ABPOS
steller JAH Arts
doorkiesnummer +31 77 3599565
e-mail jo.arts@venlo.nl
datum 14 november 2017

De raad van de gemeente Venlo;

gelezen het voorstel van de werkgroep Ombudsman van 14 november 2017;
gelet op artikel 36 Reglement van Orde;
gelet op artikel 9:17 en 9:18 van de Algemene wet bestuursrecht;
gelet op het bepaalde in artikel 81p e.v. van de Gemeentewet;
gezien het rapport van raads werkgroep ombudsman;

besluit:

1. Uiterlijk 30 juni 2018 de aansluiting van de gemeente Venlo bij de Nationale ombudsman met ingang van 1 januari 2019 op te zeggen.
2. Het college van burgemeester en wethouders opdracht geven om de noodzakelijke stappen voor te bereiden, uit te voeren c.q. te doen uitvoeren voor het instellen van een pro-actieve gemeentelijke ombudsman per 1 januari 2019. Deze stappen dienen in ieder geval te bevatten een onderzoek naar het oprichten van een gemeentelijke ombudsman met de regiogemeenten, een onderzoek naar aansluiting van organisaties die gemeentelijke taken uitvoeren, het opstellen van de (specifieke/lokale) taakopdracht ombudsman, het opstellen van een verordening gemeentelijke ombudsman, voorstellen ten aanzien van huisvesting, een voorstel voor de werving en selectie alsmede een begroting voor alle kosten verbonden aan het instellen van een gemeentelijke ombudsman.
3. Ter uitvoering van het bepaalde onder 2 uiterlijk in juni 2018 de raad een voorstel voor te leggen tot het besluiten tot het instellen van een gemeentelijke ombudsman middels het vaststellen van een verordening gemeentelijke ombudsman.

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van xx .

De griffier

De voorzitter