

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^e lijnsklachten (3^e 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, secretarieel), 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 m²

€ 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!

