

DE LOKALE

Sinds 1996 is een lokale ombudsvoorziening verplicht voor alle gemeenten. Een **onafhankelijke voorziening** die voorziet in de tweedelijnsklachtbehandeling voor burgers. Voor de meeste gemeenten is dat de Nationale ombudsman, voor ongeveer een kwart is dat een lokale ombudsvoorziening. Recentelijk hebben we vanuit de Nationale ombudsman een hernieuwde kennismakingstour gemaakt langs al onze collega-ombudsvoorzieningen in het land. Dat waren waardevolle gesprekken waarin we kennis en ervaringen hebben uitgewisseld. Eén ding is ons opgevallen: de enorme diversiteit in de wijze waarop de verschillende ombudsvoorzieningen zijn ingericht en ingebed. We delen in dit artikel graag onze bevindingen met alle burgemeesters met zo'n lokale ombudsvoorziening. En wij stellen hen de vraag: is hun lokale ombudsvoorziening voldoende geëquipeerd voor hun taak?



Tekst | Dr. Joyce Sylvester, substituuft Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman helpt burgers niet alleen op weg als ze tegen problemen aanlopen bij nationale overheidsorganisaties. Ook als ze er niet uit komen met hun gemeente, kunnen ze aankloppen bij de Nationale ombudsman. Inmiddels is driekwart van alle gemeenten in Nederland aangesloten bij ons. Voor hen is de Nationale ombudsman dus ook de lokale ombudsman. Voor het overige kwart van de gemeenten geldt dat zij een eigen ombudsvoorziening hebben. Denk aan de grote steden Amsterdam, Rotterdam, Groningen en Den Haag. Maar ook kleinere gemeenten in Zeeland of gemeenten als Druten, Kerkrade en Stein. Een aantal lokale ombudsvoorzieningen is bevoegd over meerdere gemeenten.

Kennisdelen

En zoals de Nationale ombudsman sparringpartner is over de dienstverlening met de gemeenten waarover hij bevoegd is, wil hij dat ook zijn voor zijn collega-ombudsvoorzieningen in het land. We werken graag samen en delen kennis op het gebied van professionele klachtbehandeling, zoals behoorlijkheid en complex klaaggedrag. De behoefte daarin verschilt per voorziening. Vanuit de Nationale ombudsman willen we de komende jaren verder invulling geven aan een optimale samenwerking.

Zo werken we bijvoorbeeld met Zeeland nauw samen en doen we soms gezamenlijke onderzoeken met andere ombudsvoorzieningen. Om de banden verder aan te halen, hebben we recent een digitale tour langs al onze collega-

ombudsvoorzieningen gemaakt om te horen wat er speelt en om ervaringen uit te wisselen.

Historie

Sinds de wetswijziging in de Algemene Wet Bestuursrecht (titel 9.2) in 2006 is een onafhankelijke tweedelijns klachtvoorziening verplicht voor alle gemeenten, als sluitstuk op de interne klachtbehandeling in de gemeente zelf. Gemeenten zijn daarvoor aangesloten bij de Nationale ombudsman tenzij zij kiezen voor het instellen van een eigen (inter)gemeentelijke ombudsman. Sinds 2006 hebben steeds meer gemeenten zich aangesloten bij de Nationale ombudsman en is de verhouding inmiddels 1:4. Andere gemeenten – vaak op voorpraak van de

OMBUDSVOORZIENING CENTRAAL

gemeenteraad – hebben vastgehouden aan of gekozen voor een eigen lokale tweedelijns voorziening in klachtbehandeling. Hiervoor gelden diverse redenen, zoals het belang van nabijheid en specifieke kennis van de gemeente. In principe moet het voor het proces van klachtbehandeling niet uitmaken welke tweedelijns voorziening bevoegd is. De burger moet zo goed mogelijk op weg worden geholpen, evenals de lokale overheid die altijd wat kan leren over haar eigen dienstverlening bij klachten van inwoners.

Venice principles

Echter tijdens onze digitale tour - waarbij we alle kleinere lokale ombudsvoorzieningen hebben gesproken - bleek dat er nogal wat diversiteit bestaat tussen de wijzen waarop de verschillende voorzieningen zijn ingericht en 'geborgd'.

Zo zijn er ombudscommissies met eigen ambtelijke ondersteuning, maar zijn er grote verschillen in het aantal beschikbare uren. Sommige ombudsvoorzieningen zijn zeer te spreken over de ambtelijke ondersteuning vanuit de gemeente, anderen krijgen überhaupt geen ondersteuning. Of soms zelfs tegenwerking. De financiële vergoeding is soms gerelateerd aan het aantal inwoners, maar vaker nog aan het aantal klachten, vergaderingen of hoorzittingen. Nu hoeft diversiteit niet erg te zijn. Dat kan zelfs het onderling leren versterken. Tegelijkertijd is het wel belangrijk dat al onze lokale ombudscollègés voldoende geëquipeerd zijn om hun werk naar eer en geweten behoorlijk te kunnen

doen. Ter inspiratie is het om die reden interessant om naar de zogenaamde 'Venice principles' te kijken: de 'principles on the protection and promotion of the Ombudsman institution'. Het verplicht Europese landen de positie van Ombudsman te borgen op basis van een aantal minimale voorwaarden waaraan deze ombudsmannen zouden moeten voldoen. Ze worden ook wel de 'democratische ABC's voor ombudsmannen' genoemd. Deze 'Venice principles' zijn in maart 2019 vastgesteld in de Raad van Europa en vooral gericht

Sommige ombudsvoorzieningen zijn **zeer te spreken** over de ambtelijke ondersteuning vanuit de gemeente, anderen krijgen **überhaupt geen ondersteuning**

De Ombudscommissie Assen: Bekendheid en tevredenheid binnen en buiten het stadhuis!

"Wij zijn er voor de inwoners van Assen. Voor ons is het van het grootste belang dat mensen ons kennen en weten wat wij doen. Dit betreft echter niet alleen de inwoners van onze gemeente, maar ook iedereen die verbonden is aan het stadhuis. Ons werk moet ingebed zijn binnen de gemeente. Dit betekent dat wij toegankelijk kunnen zijn en dat wij dat ook van anderen kunnen vragen. Wij voeren de dialoog met de burgemeester, de gemeentesecretaris en gaan voor een inspirerende en serieuze relatie met de medewerkers bij de gemeente. Ons werk vraagt deskundigheid, zorgvuldigheid en inspielen op de actualiteit. Om deze kwaliteit te waar-

borgen hebben wij overleg met onze ambtelijk ondersteuner, derden en contact met andere ombudsvoorzieningen, zoals de Nationale ombudsman. Daar waar nodig sparren we wanneer de kwestie er om vraagt. Het ombudswerk vraagt tijd van de gemeente én van ons. Het is essentieel dat wij als ombudscommissie de benodigde faciliteiten hebben om ons werk naar behoren te kunnen doen. Geen gedoe over vergoedingen, tijd en/of deskundigheidsbevordering. Aan de andere kant is niet alles in beton gegoten en kan in onderling overleg altijd gekozen worden welke wensen en mogelijkheden er nodig zijn om verder te komen met elkaar."

Nelije van der Made MDR
Voorzitter Ombudscommissie Assen