

Voorstel voor de Invulling van de Gemeentelijke Ombudsfunctie in Zeeland na 2022 opgesteld door de Zeeuwse Ombudsman en de secretaris-substituut Zeeuwse Ombudsman

A. Inleiding

De Stichting de Zeeuwse Ombudsman is opgericht in 2001 en vierde dus in 2021 zijn 20-jarig jubileum. De stichting is een zelfstandige rechtspersoon die los staat van de Vereniging voor Zeeuwse Gemeenten, maar daar wel aan is gelieerd.

Het instituut ombudsman is geregeld in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Artikel 9.18 van die wet bepaalt:

Een ieder heeft het recht de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

Alle burgers van alle gemeenten hebben het recht om zich te wenden tot een ombudsman. Maar anders dan veel andere bestuursorganen, hebben gemeenten de vrijheid om zich niet aan te sluiten bij de Nationale ombudsman, maar om een eigen gemeentelijke ombudsman of ombudscommissie, dan wel een gezamenlijke ombudsman of ombudscommissie in het leven te roepen (Gemeentewet art. 81.p)

Alle 13 Zeeuwse gemeenten hebben in 2001 besloten om een gezamenlijke ombudscommissie op te richten. Toen de termijnen van nagenoeg alle commissieleden in 2017 waren afgelopen, is besloten om geen nieuwe commissieleden meer te benoemen, het commissiemodel te beëindigen en om over te gaan tot de benoeming van een ombudsman. De toenmalige commissievoorzitter is benoemd tot de Zeeuwse Ombudsman en de secretaris van de commissie is benoemd tot secretaris van de Ombudsman en tevens tot substituut Zeeuwse Ombudsman.

De wet bepaalt dat alle Gemeenschappelijke regelingen en samenwerkingsverbanden hun gemeenten volgen in de keuze voor een ombudsman. Sabewa, Orionis, GR de Bevelanden en alle andere samenwerkingen zijn dus automatisch bij de Zeeuwse Ombudsman aangesloten.

Circa 75% van alle Nederlandse gemeenten is aangesloten bij de Nationale ombudsman. De vier grote steden met uitzondering van Utrecht hebben een eigen ombudsman. Daarnaast zijn er enkele regionale samenwerkingsverbanden met een eigen ombudsman. Zeeland is de enige provincie waarin alle gemeenten zijn aangesloten bij een eigen ombudsman.

De Zeeuwse gemeenten hebben in 2001 goede argumenten gehad om te kiezen voor een eigen ombudsvoorziening. Sindsdien is de gemeentelijke wereld ingrijpend veranderd, te beginnen bij de introductie van het dualisme in 2002 en met de decentralisaties in het sociaal domein na 2015 als voorlopig de meest ingrijpende verandering. De vraag is of en hoe de argumenten die in 2001 een rol speelden, dat nu nog steeds doen.

Hieronder wordt een aantal argumenten besproken die een rol spelen in de afweging tussen continuering (al dan niet met wijzigingen) van de bestaande situatie of aansluiting bij de Nationale ombudsman. Tot slot doen de Zeeuwse Ombudsman en de secretaris-substituut Ombudsman een aanbeveling aan het bestuur.

B. Huidige organisatie

- De Zeeuwse Ombudsman is een overzichtelijke organisatie, bestaande uit drie personen: de Ombudsman, de substituut Ombudsman tevens secretaris en de plaatsvervangend secretaris.
- De Zeeuwse Ombudsman wordt in stand gehouden door de Stichting de Zeeuwse Ombudsman. Deze heeft een bestuur bestaande uit drie Zeeuwse overheidsbestuurders (twee burgemeesters en een wethouder). De stichting heeft geen inhoudelijke bemoeienis met het eigenlijke ombudswerk.
- Zeeuwse Ombudsman is een parttime functie. De Ombudsman werkt niet op basis van een arbeidsovereenkomst, maar ontvangt jaarlijks een vergoeding die – omgerekend naar uren – overeenkomt met circa zes uur per week.
- De substituut Ombudsman tevens secretaris heeft een arbeidsovereenkomst voor 0,65 fte in een passende ambtelijke schaal.
- De stichting is te klein om zelf werkgever te kunnen zijn. Vanaf de oprichting in 2001 is de secretaris eerst formeel in dienst geweest van de gemeente Vlissingen en daarna vanaf 1 maart 2011 in dienst van de gemeente Middelburg. Deze constructie wordt feitelijk door de wet (art. 81t Gemeentewet) niet toegestaan:
 - *Het personeel van de ombudsman verricht geen werkzaamheden voor een bestuursorgaan naar wiens gedraging de ombudsman een onderzoek kan instellen.*
 - *Het personeel van de ombudsman is ter zake van de werkzaamheden die het voor de ombudsman verricht, uitsluitend aan hem verantwoording schuldig.*

Naar aanleiding van de verhuizing in 2021 van de Zeeuwse Ombudsman naar het Waterschapskantoor en vanwege de besluitvorming in 2022 ten aanzien van voorliggend voorstel, heeft de gemeente Middelburg verklaard de huidige detachering te willen blijven faciliteren tot uiterlijk 31 december 2022.

- De rol (geen functie) van plaatsvervangend secretaris wordt ingevuld door de secretaris van de Vereniging van Zeeuwse Gemeenten. Hiervoor is geen vast aantal uren per week gereserveerd. Onder de vorige en de huidige Ombudsman is de functie van plaatsvervangend secretaris ingevuld door de heer Rens Klaasse, die in de rol gegroeid was en daar een passende invulling aan heeft gegeven. Na zijn pensionering is tijdens de zomervakantie 2021 van de secretaris, de vervanging van de secretaris belegd bij de Nationale ombudsman. De huidige plaatsvervangend secretaris, tevens secretaris van de VZG, is formeel in dienst van de gemeente Veere en is gedetacheerd naar de VZG. Hoewel deze detachering uitsluitend het formeel werkgeverschap betreft en hoewel de plaatsvervangend secretaris geen tot weinig inhoudelijke bemoeienis heeft met het werk van de Ombudsman, wekt deze detachering tenminste de schijn op van strijdigheid met artikel 81t Gemeentewet.
- Ook de exploitatie van de Zeeuwse Ombudsman is overzichtelijk. Deze komt deels overeen met de systematiek van het Vergoedingsbesluit Wet Nationale ombudsman. Dit besluit houdt (laatste herziening van 2021) in dat gemeenten die zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman een vergoeding betalen van € 0,2362 per inwoner per jaar en dat Gemeenschappelijke Regelingen een vergoeding betalen van € 1.198 per gehouden onderzoek. Dit laatste bedrag

wordt alleen in rekening gebracht als het een inwoner van een gemeente betreft die niet bij de Nationale ombudsman is aangesloten. In de andere gevallen maakt de vergoeding deel uit van de vergoeding per inwoner van de aangesloten gemeente.

In Zeeland is besloten om een lager bedrag per inwoner te hanteren, te weten € 0,1900 per inwoner (niveau 2021) en om in aanvulling op het bedrag per onderzoek een gestaffelde vergoeding gerelateerd aan het aantal klachten te vragen van de aangesloten gemeenschappelijke regelingen en samenwerkingsverbanden.

- De jaarlijkse inkomsten bedragen ca. € 90.000. De jaarlijkse uitgaven komen daarmee overeen. Grootste uitgavenposten zijn de personeelskosten voor de secretaris en de vergoeding voor de Ombudsman. Daarnaast zijn er uitgaven voor huisvesting, reiskosten e.d. De integrale financiële jaarverslagen zijn opvraagbaar bij het bestuur.

C. Argumenten in de strategische afweging

1. Regionale aspecten

De grote meerwaarde van een Zeeuwse Ombudsman boven aansluiting bij de Nationale ombudsman is uiteraard de regionale aanwezigheid, makkelijke fysieke toegang, kennis van de regio en het letterlijk en figuurlijk spreken van de taal.

Niemand die de Zeeuwse Ombudsman belt of mailt hoeft uit te leggen:

- hoe je 's Heer Hendrikskinderen spelt, ook als iemand het over *Sreinskinders* heeft;
- Waar Sint Anna ter Muiden ligt;
- Wat het verschil is tussen *Borsele* en *Borssele*;
- Wat er aan de hand is met de bouwplannen van een hotel in Biggekerke (en waar Biggekerke ligt en van welke gemeente het deel uitmaakt);
- Dat de parkeerkosten aan de Walcherse kust een hot issue zijn;
- Wie of wat Sabewa is en wanneer de aanslagen verzonden zijn;
- Dat er (weer) gedoe was rond de loting voor een kavel in Reimerswaal, waar de discussie rond de Zanddijk over gaat, dat Zeeland zich grote zorgen maakt over de concentraties PFAS in de Westerschelde en dat het voornemen om een buurtservicepunt te sluiten grote impact heeft in de wijk.

Deze zaken zijn van grote waarde bij het leggen van de eerste contacten met boze, zenuwachtige of onzekere burgers die in de regel voor het eerst in hun leven een ombudsman benaderen. Als dan in het traject na dat eerste contact een klacht soepel kan worden opgelost omdat de Zeeuwse Ombudsman de verhoudingen kent, letterlijk en figuurlijk de taal spreekt en precies weet welke klachtencoördinator (soms: welke bestuurder) in welke organisatie moet worden benaderd, wordt de meerwaarde van een regionale ombudsman alleen maar groter.

Dat de nationale overheid steeds meer decentraliseert en taken bij lokale overheden belegt, is een ander, sterk argument voor een lokale of regionale gemeentelijke ombudsman.

Behoud van Zeeuwse werkgelegenheid op HBO-WO niveau en van praktijkkennis van het overheidsklachtrecht, ook al gaat het maar om één persoon, is een ander argument voor een regionale ombudsman.

Overigens: behoorlijk handelen van de overheid moet in Zeeland uiteraard niet anders gewaardeerd worden dan in Groningen of in Gelderland. Dat is uitdrukkelijk niet wat wordt bedoeld met het onderscheidend vermogen van de Zeeuwse Ombudsman.

2. Inhoudelijke kwetsbaarheid

De totale formatie van de Zeeuwse Ombudsman is minder dan 1 fte. Dit voor 385.000 Zeeuwen in hun contacten met 13 gemeenten en tal van samenwerkingsverbanden waarbij alles bij elkaar een paar duizend ambtenaren werken. Ambtenaren zijn in toenemende mate gespecialiseerd en gemeenten krijgen er steeds complexere taken bij. Dat betekent dat de ombudsman zich zou moeten ontwikkelen tot een super-supergeneralist. Dat lukt niet. De nieuwe taken betekenen ook dat de Zeeuwse Ombudsman steeds meer tijd nodig heeft om zich in nieuwe kwesties te verdiepen en steeds vaker een beroep moet doen op de kennis van de veel groter collega, de Nationale ombudsman. Daarnaast neemt ook de kans op fouten toe bij de duiding van complexe kwesties die wat minder frequent voorkomen.

Een ander type inhoudelijke kwetsbaarheid bestaat er uit dat de Zeeuwse Ombudsman, de secretaris-substituut en de plaatsvervangend secretaris elk hun eigen netwerk in de Zeeuwse gemeenten en de Zeeuwse samenleving hebben. Daar zijn zij ook op geselecteerd. Ook het bestuur van de stichting bestaat uit Zeeuwse bestuurders. Dat is deels de kracht en de meerwaarde van een Zeeuwse Ombudsman. Maar die (overlappende) netwerken vragen ook om continue alertheid op het vermijden van de schijn van belangenverstrengeling. Om die schijn in alle gevallen te vermijden is het gewenst om incidenteel – onverlet de eindregie en eindverantwoordelijkheid van de Zeeuwse Ombudsman, een beroep te kunnen doen op een ombudsfunctionaris van buiten de provincie, zoals in het verleden ook een enkele maal gebeurd is, bijvoorbeeld bij een klacht van een burger tegen een burgemeester die tevens bestuurder was van de stichting De Zeeuwse Ombudsman.

Het oplossen of verminderen van deze twee vormen van inhoudelijke kwetsbaarheid dient een sterk argument te zijn bij de afwegingen rond de toekomstige invulling van het instituut ombudsman in Zeeland.

3. Organisatorische kwetsbaarheid

Artikel 9:18 van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt in lid 1:

Een ieder heeft het recht de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

En in lid 3:

De ombudsman is verplicht aan een verzoek als bedoeld in het eerste lid gevolg te geven, tenzij artikel 9:22, 9:23 of 9:24 van toepassing is.

Een burger (*een ieder*) die zich nu tot de Zeeuwse Ombudsman wendt met het verzoek een onderzoek in stellen naar een aangelegenheid die niet onmiddellijk kan worden afgedaan omdat deze inderdaad het nodige onderzoek vergt, krijgt te horen dat het zes tot negen maanden kan duren voordat de Zeeuwse Ombudsman uitspraak doet. Dat is te lang voor een organisatie die er nota bene zelf op moet toezien dat overheden de ombudsnorm *Voortvarendheid* respecteren: *De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid*

streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte- termijn.

Terecht dat de Zeeuwse Ombudsman incidenteel op deze norm wordt aangesproken. Begrijpelijk ook dat burgers zeggen er geen boodschap aan te hebben dat de werkvoorraad is opgelopen of dat de Zeeuwse Ombudsman maar een kleine organisatie met beperkte capaciteit is. Op dit punt manifesteert zich in toenemende mate de organisatorische kwetsbaarheid.

Evidente organisatorische kwetsbaarheid is er ook door de geringe omvang van de organisatie, zowel in de dagelijkse telefonische bereikbaarheid als bij vakanties en andere vormen van afwezigheid van de secretaris als enige (deeltijd) medewerker. Gelukkig geldt daarbij wel dat een ombudsman zich behoudens zeer grote uitzonderingen niet met acute crises bezighoudt, zodat het in de regel geen probleem is dat de bereikbaarheid beperkingen kent.

Het oplossen of verminderen van deze organisatorische kwetsbaarheid dient een sterk argument te zijn bij de afwegingen rond de toekomstige invulling van het instituut ombudsman in Zeeland.

4. Inhoudelijke en organisatorisch toekomstperspectief

Als gevolg van de decentralisaties is vanaf 2015 het aantal en/of de complexiteit van klachten toegenomen, zeker omdat deze ontwikkeling hand in hand is gegaan met toenemende mondigheid van de burger voor wie het gezag van de overheid steeds minder vanzelfsprekend is. Diverse complexe lopende onderzoeken bij de Zeeuwse Ombudsman zijn het gevolg van deze decentralisaties en/of toegenomen mondigheid. Er is geen enkele reden om aan te nemen dat het aantal klachten in de toekomst af zal nemen. Wel om aan te nemen dat de complexiteit zal toenemen: de samenleving wordt voor iedereen steeds ingewikkelder en de centrale overheid zal eerder meer dan minder taken naar de lokale overheden gaan decentraliseren.

Vastgesteld moet worden dat klachtbehandeling door een ombudsvoorziening de afgelopen 20 jaar sterk is veranderd. Kort weergegeven komt het er op neer dat niet meer kan worden volstaan met terugkijken en achteraf een oordeel geven, maar dat klachtbehandeling in het teken staat van burgers (op weg) helpen en overheidsinstanties laten leren. Naast de 'traditionele' vorm van klachtbehandeling, speelt het versterken van de eerstelijns klachtbehandeling daarbij een heel belangrijke rol.

Omdat het takenpakket van gemeenten is verzwaaard, is daarmee ook de reikwijdte van de ombudsvoorziening vergroot. Bovendien wordt van deze voorzieningen steeds meer verwacht dat zij knelpunten signaleren. Denk aan de rol van de Nationale ombudsman in de toeslagenaffaire. De reikwijdte van het werk van een ombudsman zal in de toekomst alleen maar toenemen, zeker als deze zich op basis van de Venice Principles (zie volgende paragraaf) niet alleen bevoegd moet achten voor uitbesteding aan andere (semi/quasi) overheden, maar ook bij vergaand geprivatiseerde overheidstaken.

Een andere belangrijke ontwikkeling met impact op de toekomst is de aanvaarding in Nederland van de zogenaamde Venice Principles, de door de Raad van Europa opgestelde principes die het belang van een goed functionerende ombudsman benadrukken en die bepalingen bevatten over het mandaat en de voorwaarden waaraan moet worden voldaan om goed te kunnen functioneren. De

meest relevante punten worden in onderstaand kader (citaat uit een document van de Nationale ombudsman) benoemd:

Naast 'zuivere' klachtbehandeling (good administration) is er voor de ombudsman-instellingen ook een rol weggelegd bij 'strengthening democracy', 'the rule of law' en 'protection and promotion of human rights and fundamental freedoms'. Voor zowel de Nationale als de lokale ombudsvoorzieningen is dat een uitbreiding van het werkveld.

Het mandaat van de Ombudsman dient het algemene belang en aan het publiek geboden openbare diensten te bestrijken, ongeacht of die worden geboden door de overheid, gemeenten, overheidsinstanties of particuliere instanties. De bevoegdheid van de Ombudsman met betrekking tot het rechtswezen dient te worden beperkt tot het toezicht op de procedurele doelmatigheid en het bestuurlijke functioneren van dat systeem. De bevoegdheid van een lokale ombudsvoorziening wordt daarmee ruimer en strekt zich uit over de uitbestede diensten. De werkvoorraad zal daardoor toenemen.

Voldoende beschikbare capaciteit en vergoeding. Dit onderwerp is lokaal een belangrijk gespreksonderwerp. De verschuldigde vergoeding voor klachtbehandeling door de Nationale ombudsman is door de minister van BZK voor 2021 vastgesteld op € 0,2321 per inwoner. De verwachting is dat dit bedrag de komende jaren uitsluitend wordt aangepast op basis van de inflatie-index. Mede omdat veel onderzoeken uit eigen beweging die de Nationale ombudsman instelt uit regulier budget wordt betaald, is het vastgestelde bedrag per inwoner voldoende voor de huidige activiteiten (en voor de uitbreiding daarvan, zoals het voornemen om meer lokaal aanwezig te zijn). Geconstateerd dient te worden dat er lokaal grote verschillen zijn. Zo is Amsterdam 'koploper' met een jaarlijkse bijdrage van meer dan €2,00 per inwoner, terwijl Kerkrade nauwelijks tot geen budget beschikbaar heeft. Essentiële zaken, zoals informatieverstrekking, onderzoek, kennisontwikkeling zijn bij veel kleine ombudsvoorzieningen nauwelijks uit te voeren.

Deze ontwikkelingen pleiten voor een kwalitatieve en een kwantitatieve versterking van de Zeeuwse Ombudsman. Deze opereert thans uitsluitend reactief: er wordt gereageerd op klachten van burgers. Van het (pro)actief signaleren van ontwikkelingen of het initiëren van brede onderzoeken kan gezien de beperkte middelen geen sprake zijn.

D. Samenvatting, Schets van een alternatief voor de huidige situatie en Aanbeveling

De meerwaarde van continuering van het instituut Zeeuwse Ombudsman is de regionale aanwezigheid, makkelijke fysieke toegang voor burgers, kennis van de regio en de relevante netwerken en het letterlijk en figuurlijk spreken van de taal.

Potentiële en reële nadelen van continuering van het instituut Zeeuwse Ombudsman zijn de inhoudelijke en organisatorische kwetsbaarheid. Deze nadelen zullen gezien de huidige ontwikkelingen in de toekomst naar verwachting toenemen.

Bij continuering van het instituut Zeeuwse Ombudsman dient rekening te worden gehouden met de volgende punten:

- Benoeming van een nieuwe ombudsman dient op grond van de wet plaats te vinden door de 13 Zeeuwse gemeenteraden. Feitelijk is er daarbij sprake van 13 afzonderlijke benoemingen: elke gemeenteraad benoemt de eigen gemeentelijke ombudsman.

- De ombudsman dient zich te verantwoorden aan de 13 gemeenteraden.
- De onafhankelijkheid van de ombudsman ten opzichte van alle 13 gemeenten en alle gemeentelijke bestuurders dient boven elke twijfel verheven te zijn. De positionering van de substituut Ombudsman tevens secretaris en de plaatsvervangend secretaris dienen om die reden aangepast te worden. Zij kunnen niet in dienst zijn van één van de aangesloten gemeenten.
- De huisvesting en de overige facilitaire aspecten dienen eveneens geen enkele schijn van belangenverstrengeling of afhankelijkheid op te wekken. De huidige huisvesting (kantoor Waterschap Scheldestromen in Middelburg) in de fysieke aanwezigheid van de VZG en OZO-medewerkers verdient daarbij continue alertheid.
- Financiële consequentie:
Om de organisatorische en inhoudelijke kwetsbaarheid te verminderen en om de nieuwe rollen en taken (o.a. pro-actief handelen en Venice Principles) adequaat te kunnen vervullen, is meer capaciteit noodzakelijk. Om die te kunnen bekostigen zullen de kosten per gemeente dienen te worden verhoogd tot minimaal die van aansluiting bij de Nationale ombudsman. De begroting voor 2022 zet wat dat betreft al een forse stap: het tarief voor aansluiting bij de Zeeuwse Ombudsman wordt verhoogd naar € 0,22 per inwoner per jaar. Dit mede op advies van de accountant. Een volgende stap naar gelijktrekking naar het tarief van de Nationale ombudsman (gebaseerd op een jaarlijkse beschikking van de Minister van Binnenlandse Zaken) zal noodzakelijk zijn. Dit tarief (niveau 2021) is € 0,2362 per inwoner per jaar.

Aansluiting van alle 13 Zeeuwse gemeenten bij de Nationale ombudsman maakt een eind aan elke discussie over inhoudelijke en organisatorische kwetsbaarheid, onafhankelijkheid en potentiële belangenverstrengeling. Maar maakt ook een eind aan de meerwaarde van de beschikbaarheid van een regionale ombudsman. Er van uitgaande dat continuering van een eigen ombudsman uitsluitend reëel is bij verhoging van de inkomsten, is aansluiting bij de Nationale ombudsman een kostenneutrale operatie.

Over bovenstaand dilemma hebben de Zeeuwse Ombudsman en de Nationale ombudsman gesproken. Daarbij is de gedachte ontstaan om te onderzoeken of het mogelijk is het beste van de twee werelden te combineren: aansluiting bij de Nationale ombudsman met daarbij gegarandeerde aanwezigheid in Zeeland, regionale netwerkkennis en alle andere voordelen. Deze gedachte is nader uitgewerkt in het volgende voorstel:

De Nationale ombudsman is weliswaar de lokale ombudsman voor het overgrote deel van de gemeenten in Nederland, maar zijn profiel is (nog) vooral nationaal. Om als lokale ombudsvoorziening ook voor Zeeuwse gemeenten 'toegankelijk' en 'nabij' te zijn onderneemt de Nationale ombudsman de volgende stappen:

1. Binnen de organisatie Nationale ombudsman worden enkele klachtbehandelaren aangewezen als relatiebeheerder. De huidige secretaris van de Zeeuwse Ombudsman, met haar primaire werkplek in Zeeland, valt ook onder dit team medewerkers. Indien wordt besloten tot aansluiting bij de Nationale ombudsman zal de secretaris in vaste dienst van de Nationale ombudsman komen. Haar primaire werkplek blijft ook dan in Zeeland. Op deze manier wordt aan nabijheid fysiek invulling gegeven.
Bovengenoemd team medewerkers van de Nationale ombudsman is aanspreekpunt voor de klachtbehandelaren bij de gemeenten en gemeenschappelijke regelingen, onderhouden de contacten met hen en organiseren regiobijeenkomsten over diverse aspecten van klachtbehandeling.

De relatiebeheerders dienen tevens de kennis te vergaren over de geografische, bestuurlijke en sociale van Zeeland, over de belangrijkste onderwerpen die bij gemeenten spelen en over de relevante gesprekspartners. Zij worden hierin ondersteund door de afdeling communicatie die relevante berichten uit de diverse media onder hun aandacht brengen.

Daarnaast maakt de Nationale ombudsman onderscheidt tussen verschillende doelgroepen, te weten: burgers, bestuurders, klachtbehandelaren en intermediairs.

2. Met burgers die een klacht of signaal afgeven, wordt in beginsel altijd persoonlijk contact opgenomen. Telefonisch of via een videoverbinding. Tijdens dat gesprek wordt ingegaan op de achtergrond van de klacht, op mogelijke oplossingsrichtingen en de verwachtingen ten aanzien van de betrokkenheid van de ombudsman. Tijdens dat gesprek kan ook beoordeeld worden of het wenselijk of noodzakelijk is om fysiek een gesprek te voeren, waar dieper op de (achtergrond van de) klacht kan worden ingegaan. Dit gesprek vindt in beginsel plaats bij de indiener van de klacht thuis of in diens directe woonomgeving. Indien mogelijk wordt dit gecombineerd met een apart gesprek met de gemeente. Afhankelijk van hetgeen aan de orde is, wordt met partijen afgestemd welke aanpak het meest effectief is. Dat kan variëren van een schriftelijke aanpak tot een meer mediation-achtige benadering.
3. Klachtbehandelaren zijn voor de Nationale ombudsman de eerste aanspreekpunten binnen de gemeente. Bij klachtbehandeling in individuele zaken gebeurt dit bij voorkeur telefonisch, alhoewel persoonlijke gesprekken zeker ook tot de mogelijkheden behoren. Daarnaast biedt de Nationale ombudsman vooral ondersteuning aan de 1e lijns-klachtbehandeling als vraagbaak, sparringpartner en adviseur over (specifieke onderwerpen van) klachtbehandeling. Klachtbehandelaren kunnen in een vroegtijdig stadium contact opnemen met hun relatiebeheerders bij de Nationale ombudsman. Daarnaast is op de website van de Nationale ombudsman een aparte pagina ingericht voor deze professionals waar informatie beschikbaar is over diverse aspecten van klachtbehandeling. Daarnaast faciliteert de Nationale ombudsman een digitaal platform voor de klachtbehandelaren (www.raadbaak.nl) en de raadgeverstelefoon, waar vragen gesteld kunnen worden aan medewerkers van de Nationale ombudsman. Afhankelijk van de vraag wordt deze doorgeleid naar de inhoudelijke specialist. Minimaal een keer per jaar wordt voor de klachtbehandelaren in de regio een netwerkbijeenkomst georganiseerd waar met elkaar van gedachten gewisseld kan worden over klachtbehandeling.
4. Bestuurders (met name burgemeester en raadsleden) worden via het Nederlands Genootschap voor Burgemeesters, de Nederlandse Vereniging voor Raadsleden en de VNG in het algemeen geïnformeerd over aspecten die voor hun relevant kunnen zijn. Voor de Zeeuwse bestuurders zal in overleg met de Vereniging Zeeuwse Gemeenten en het Overleg Zeeuwse Overheden bekeken worden op welke wijze meer informatie op Zeeuwse maat aangeboden kan worden. Daarnaast worden uiteraard de gemeenten jaarlijks geïnformeerd over de over hen ontvangen klachten en signalen. Daarbij zullen de mogelijkheden van data-analyse worden toegepast om een andere, meer kwalitatieve verantwoording te kunnen geven van de conclusies en de trends die daaruit kunnen worden getrokken.
5. Onder intermediairs verstaat de Nationale ombudsman die personen en instanties die veel contact hebben met burgers en dus ook veel signalen opvangen. Te denken valt hierbij bijvoorbeeld aan het maatschappelijk werk, praktijkondersteuners bij huisartsen, juridische dienstverleners, schuldhulpmaatjes en andere vrijwilligers. In het geval van Zeeland ligt een

nauwere samenwerking met het project Samen Recht Vinden voor de hand. Intermediairs ontvangen veel signalen, welke voor de ombudsman relevant (kunnen) zijn. De intermediairs worden door de Nationale ombudsman actief benadert en uitgenodigd om, bijvoorbeeld via social media relevante signalen te delen.

Alle argumenten afwegend, zowel afzonderlijk en in gezamenlijkheid, is het advies van de Zeeuwse Ombudsman en van de secretaris-substituut Zeeuwse Ombudsman aan de 13 Zeeuwse gemeenten om zich per 1 januari 2023 aan te sluiten bij de Nationale ombudsman onder de hierboven geformuleerde condities.

Indien dit advies niet wordt overgenomen, is het naar de mening van de Zeeuwse Ombudsman en van de secretaris-substituut Zeeuwse Ombudsman dringend gewenst om de opzet en de werking van het instituut Zeeuwse Ombudsman kritisch te evalueren en waar nodig aan te passen.

Middelburg, 10 januari 2022

Gertjan van der Brugge, Zeeuwse Ombudsman

Carla Hoogerland – Veerman, secretaris en substituut Zeeuwse Ombudsman