gemeente Rheden

Raadsvoorstel

portefeuillehouder Burgemeester	**begrotingsprogramma** 3 Bestuur & Organisatie	**draagt bij aan Global Goal(s)** 16 Vrede, veiligheid en sterke publieke diensten
b en w-vergadering 6 februari 2024	**agendapunt**	**bijlage(n) ter inzage** -
rol raad Ter besluitvorming	**soort document** Raadsvoorstel en -besluit	
voorbereidende vergadering 12 maart 2024	**agendapunt**	
raadsvergadering 26 maart 2024	**agendapunt**	

Onderwerp
Heroverwegen onafhankelijke Ombudsvoorziening

INHOUD VOORSTEL
Aan uw raad wordt voorgesteld:
- de afhandeling van verzoekschriften met ingang van 1 januari 2025 op te dragen aan een lokale Ombudsman;
- Ons college op te dragen de keuze voor een lokale Ombudsman uit te werken en af te stemmen met de gemeenten Doesburg en Rozendaal.

1 Waartoe is het voorstel gedaan?
Met dit voorstel wordt beoogd een laagdrempelige en daadkrachtige klachtafhandeling in onze gemeente te borgen.

2 Wat is de aanleiding?
Ons college vindt het belangrijk dicht bij haar inwoners te staan. Deze ambitie spreken wij ook uit waar het gaat om een klantgerichte, adequate en laagdrempelige klachtenvoorziening.
De gemeente Rheden kent sinds de jaren ’80 een Ombudscommissie. Klagers kunnen de Ombudscommissie vragen een onderzoek in te stellen. Iedereen kan bij de Ombudscommissie een verzoekschrift indienen. Hieraan zijn voor de klager geen kosten verbonden.
In onze samenleving is evenwel behoefte aan een Ombudsvoorziening die snel, flexibel en efficiënt kan handelen. Om die reden vragen wij u de huidige externe klachtenvoorziening, een Ombudscommissie, te heroverwegen.

3 Wat is het bestaand beleid c.q. kader?
- Gemeentewet
- Algemene wet bestuursrecht
- Verordening Gemeentelijke Ombudscommissie
- Coalitieakkoord 2022-2026 “Groener, Socialer, Dichterbij”

4 Wat willen wij bereiken?
Met dit voorstel voor een andere inrichting van de Ombudsfunctie wil ons college samen met uw raad gevolg geven aan de behoefte in de samenleving aan een laagdrempelige en daadkrachtige klachtafhandeling.

5 Wat gaan wij ervoor doen?

De Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat eerst een klacht moet worden ingediend bij de gemeente voordat een verzoekschrift in behandeling kan worden genomen door de onafhankelijke klachtvoorziening. Zo krijgt de gemeente eerst de gelegenheid de klacht te behandelen in het intern klachtrecht. De bedoeling van dit intern klachtrecht is dat de gemeente in eerste instantie samen met klager tot een oplossing van de klacht komt.

Bij de keuze van de Ombudsvoorziening spelen aan aantal aspecten een rol:

- *Onafhankelijk en onpartijdig*
  Het Ombudsorgaan dient onpartijdig en onafhankelijk te kunnen opereren. De kerntaak is objectief adviseren aan ons college over klachten die de gemeentelijke organisatie (en de formele bestuursorganen) aangaan.

- *Laagdrempelig en benaderbaar*
  Een tweede uitgangspunt is dat een de Ombudsvoorziening goed benaderbaar moet zijn. Voor onze inwoners is het prettig als klachten snel kunnen worden behandeld. Het verdient voorkeur dat partijen snel bij elkaar kunnen worden gebracht waarbij het Ombudsorgaan eventueel een bemiddelende rol kan spelen. Informele behandeling (mediation) levert immers in veel gevallen een gedragen oplossing op. Dat is prettig voor inwoners en draagt bij aan vertrouwen in de gemeentelijke organisatie.

Alvorens in te gaan op de keuze voor een Ombudsorgaan, hechten wij eraan hier nadrukkelijk uit te spreken dat wij de wijze van taakvervulling als ook de adviezen van de Ombudscommissie zeer waarderen. Deze vormen zeker niet de aanleiding tot dit voorstel. Die aanleiding is nadrukkelijk gelegen in de wens van een herkenbaarder en flexibeler Ombudsorgaan. De Ombudscommissie is op de hoogte gebracht van dit voorstel.

Wat zijn de voordelen van een lokale Ombudsman boven een Ombudscommissie?

De behandeling van een klacht door de Ombudscommissie Rheden is vrij formeel. Een hoorzitting vindt plaats in aanwezigheid van de voorzitter, drie leden en een secretaris op een gemeentelijke locatie. Na de hoorzitting wordt een rapport met betrekking tot de klacht opgesteld. Ter zitting wordt waar mogelijk geprobeerd mediation toe te passen, maar de setting is toch formeel, zeker gezien vanuit het oogpunt van de burger die zich ongemakkelijk kan voelen.
Een gemeentelijke Ombudsman kan vrijgelaten worden in de aanpak van klachten. Hij kan bij klager op de koffie gaan of op een niet-gemeentelijke locatie afspreken. De prioriteit ligt bij het komen tot een informele oplossing waarin alle partijen zich kunnen vinden en waarbij de relatie tussen de burger en de gemeente goed blijft/ wordt hersteld. Slechts in het uiterste geval geeft de Ombudsman een formeel advies aan het college door middel van een rapport van bevindingen.

Met één persoon als Ombudsman binnen de gemeente, krijgt de Ombudsvoorziening een gezicht. Het is niet langer een voor inwoners ‘onzichtbare’ commissie.

De gemeenten Rozendaal en Doesburg
De gemeenten Doesburg en Rozendaal hebben geen eigen Ombudsvoorziening maar zijn ook aangesloten bij de Ombudscommissie Rheden. Wanneer wordt gekozen voor een gemeentelijke Ombudsman, is het mogelijk om een gezamenlijke gemeentelijke Ombudsman in te stellen door middel van een gemeenschappelijke regeling. Als dat niet de voorkeur heeft van onze buurgemeenten, dan moeten deze een eigen Ombudsvoorziening instellen of zich aansluiten bij de landelijke Ombudsman.

Op grond van artikel 81p en volgende Gemeentewet kan uw raad de behandeling van verzoekschriften opdragen aan een Ombudsman of Ombudscommissie.

Indien uw raad kiest voor beëindiging van de aanstelling van de Ombudscommissie en instelling van een Ombudsman, moet dit besluit worden toegestuurd aan de Nationale Ombudsman voor 1 juli van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de instelling van de Ombudscommissie eindigt en de instelling van een Ombudsman in gaat.
Ook zal ons college uw raad bij deze keuze tijdig een voorstel voorleggen tot intrekking van de Verordening Gemeentelijke Ombudscommissie en vaststelling van een Verordening op de Gemeentelijke Ombudsman.

Personele aspecten
Een gemeentelijke Ombudsman wordt benoemd voor een periode van zes jaar.
Ook benoemt de raad een plaatsvervangend Ombudsman.
Het is wettelijk verplicht dat de Ombudsman een vervanger heeft. Een vervanger is echter alleen noodzakelijk bij langdurige afwezigheid anders dan kortdurende ziekte of vakantie. Als er een vervanger nodig is, is dit via tijdelijke inhuur te ondervangen.
Voor wat betreft het personeel van de Ombudsman gaan wij er vanuit dat in de door ons beoogde constructie, de gemeentelijke Ombudsman geen eigen personeel heeft maar dat hij een beroep kan doen op de gemeentelijke klachtenfunctionaris voor ondersteuning.
De gemeentelijke Ombudsman draagt te allen tijde zelf verantwoordelijkheid van zijn handelen en de adviezen.

6 Wat zijn de financiële consequenties?

De kosten van een lokale Ombudsman kunnen gedekt worden uit de bestaande middelen voor de Ombudsfunctie.

Inzicht verloop beschikbaar budget:	*Structureel./ Incidenteel*	*2024*	*2025*	*2026*	*2027*
Budget:	Structureel	25.000	25.000	25.000	25.000
Af: aangegane verplichtingen:	Structureel	25.000	25.000	25.000	25.000
Bij: inkomsten:					
Beschikbaar:					
Gevraagd budget:		0	0	0	0
Restant budget nog beschikbaar:		0	0	0	0

7 Wat zijn de risico's?

Aan dit voorstel zijn geen risico's verbonden.

8 Wat is het draagvlak voor dit voorstel?

Het optimaliseren van de Ombudsfunctie draagt bij aan een betere klachtafhandeling en kan om die reden naar verwachting rekenen op draagkracht bij onze inwoners. Daarnaast zullen wij zorgvuldig omgaan met de belangen van de gemeenten Doesburg en Rozendaal.

9 Hoe en met wie wordt er gecommuniceerd?

Indien uw raad besluit tot instelling van een Gemeentelijke Ombudsman, zal dit besluit voor 1 juli a.s. bericht worden aan de Nationale Ombudsman.

gemeente Rheden

10 Wordt er een evaluatie uitgevoerd?
Evaluatie

Arnhem, 26 maart 2024

Burgemeester en wethouders van Rheden,

Carol van Eert,
burgemeester.

Bart Drewes,
secretaris.