15.
Voorstel

Voorstel is verworpen

WESTLANDVERSTANDIG
Altijd dichtbij

Initiatiefvoorstel aan de Raad

Verordening Gemeentelijke Ombudsman Westland 2025
Januari 2025

Grondslag
Op grond van het Reglement van Orde van de Gemeenteraad dient Westland Verstandig een initiatiefvoorstel in voor een Gemeentelijke Ombudsman.

Onderwerp
Verordening Gemeentelijke Ombudsman Westland 2025.

1. Inleiding: Reden van voorstel
Bijna een kwart van alle Nederlandse gemeenten heeft een eigen Ombudsman / -vrouw. Hierna wordt steeds de Ombudsman genoemd, maar het spreekt voor zich dat dat ook een vrouw kan zijn.

Dergelijke Ombudsmannen hebben onder meer de gemeenten Berg en Dal, Beuningen, Den Haag, Doetinchem, Druten, Heumen, Rotterdam, West Maas en Waal, Wijchen, Zutphen, Nijmegen, Amsterdam.

De Ombudsman levert een bijdrage aan een sterke en krachtige rol en positie van de Raad als vertegenwoordiger van alle inwoners.

In deze bestuursperiode zou de Westlandse Ombudsman worden aangesteld.

Daarover werd in het coalitieakkoord 2022-2026 op pagina 13 afgesproken tussen de coalitiepartners: *"Wij stellen een lokale ombudsman in waar inwoners kosteloos terecht kunnen met klachten om hun geschillen minnelijk op te lossen. De Ombudsman is er voor het herstellen en verbeteren van de relatie tussen de inwoner en de gemeentelijke overheid".*

In het CWP 2022-2026 wordt onder het hoofdstuk Dienstverlening afgesproken en toegezegd dat in deze bestuursperiode een lokale ombudsman wordt aangesteld *"waar inwoners kosteloos terecht kunnen met klachten en om geschillen minnelijk op te lossen"*, zie pag. 20. In de toelichting op het CWP wordt benadrukt dat communicatie de sleutel is *"tot het succes van onze dienstverlening"*. De dienstverlening zou verbeterd worden en klachten worden samen met de inwoners opgelost en daarvoor kan de nieuwe lokale ombudsman worden ingeschakeld.

16 APR. 2025

Het College heeft de Raad laten weten dat de huidige kosten van de Nationale Ombudsman ca. € 30.000,-- bedragen. De kosten van aansluiting bij de Ombudsman van een andere gemeente zijn ca. € 60.000,-- en een eigen Westlandse Ombudsman zou jaarlijks € 280.000,-- kosten.

In de begroting 2025-2028 jaarlijks een bedrag van € 150.000,-- per jaar is opgenomen welk bedrag in 2025 nog staat, maar vanaf 2026 anders wordt besteed volgens het besluit van de Raad van 13 december 2024.

Het College vanaf de start in mei 2022 doende is te komen met een voorstel voor een Westlandse Ombudsman. Laatstelijk is aangegeven dat vóór eind 2024 een dergelijke voorstel aan de Raad zou worden voorgelegd. Dat voorstel er nog niet is en de tijd dringt. Na de raadsvergadering van 13 december 2024 de vrees gerechtvaardigd is dat vanuit het College geen voorstel meer komt, mede gezien het plotselinge terugkomen van een deel van de coalitie op gemaakte afspraken in het coalitieakkoord en CWP.

Inmiddels is wel bekend dat er ambtelijke ideeën bestaan over het creëren van een ombudsfunctie die dan wordt neergelegd bij drie bestaande medewerkers die dat werk er bij gaan doen. Dit is uiteraard niet datgene wat beoogd wordt met een **onafhankelijke** Ombudsman volgens het model zoals dat in Rotterdam wordt gehanteerd.

2. Doelstelling en argumenten beoogd resultaat

Wil de ombudsfunctie van de Ombudsman functioneren, dan zal deze onafhankelijk moeten zijn en ook los moeten staan van de organisatie van de gemeente Westland. De Ombudsman is er dan echt, zoals ook in het coalitieakkoord is verwoord, voor het herstellen en verbeteren van de relatie tussen inwoners en de gemeentelijke overheid.

Om de onafhankelijke positie van de Ombudsman te benadrukken zou deze het beste niet in het gemeentehuis ondergebracht moeten worden, maar zou de Ombudsman elders gehuisvest dienen te worden. Noodzakelijk is dit niet, wel gewenst.

3. Kaders

De bevoegdheden van de Ombudsman zijn vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) artikel 9. De Gemeenteraad heeft geen zeggenschap over de bevoegdheden van de Ombudsman.

4. Maatschappelijk draagvlak

Er is draagvlak voor het invoeren van de Gemeentelijke Ombudsman. Immers zowel in het coalitieakkoord als het Collegewerkprogramma werden afspraken gemaakt. Ook onze inwoners willen graag een eigen Westlandse Ombudsman. Veel inwoners willen een betere communicatie met de gemeente.

5. Waarom voorkeur voor lokale Ombudsman en niet langer meer de Nationale Ombudsman

Nu heeft Westland de Nationale Ombudsman als lokale Ombudsman. De Nationale Ombudsman behandelt klachten tegen overheidsinstanties, zo ook klachten van inwoners van de gemeente Westland.

Een eigen gemeentelijke Ombudsman in Westland is dringend gewenst. Allereerst is belangrijk de onafhankelijkheid en onpartijdigheid. Een eigen lokale Westlandse Ombudsman is laagdrempelig en benaderbaar. De Nationale Ombudsman is toch een orgaan op afstand.

De lokale Ombudsman kan snel handelen en inspelen op de omstandigheden van het geval. Hij kan dan ook sneller partijen bij elkaar brengen en kan een bemiddelende rol spelen.

Een verzoekschrift aan de Nationale Ombudsman heeft een formeler karakter en dat schrikt de inwoners af om hun klachten te uiten. Een telefoontje of mailtje naar de lokale Ombudsman die bij wijze van spreken een dag later op de koffie komt, is dan gemakkelijker en wordt daarmee laagdrempeliger ervaren. Een informele behandeling levert in vele gevallen al het gewenste resultaat op.

Dat is beter voor de Westlandse inwoners, zij worden immers sneller gehoord, maar ook voor de gemeentelijke organisatie.

Er verstrijkt minder tijd tussen de klachtwaardige gebeurtenis en het moment dat de inwoners zich gehoord voelt. Snel uitpraten werkt immers beter dan een conflict voort laten sudderen.

De Nationale Ombudsman behandelt klachten alleen als deze eerst intern behandeld zijn bij de gemeente en behandelt slechts daarna een zeer klein deel van de Westlandse klachten inhoudelijk. Zie hetgeen hierna wordt opgemerkt onder 6.

De Westlandse Ombudsman zendt jaarlijks een verslag van zijn bevindingen aan de Gemeenteraad. Daarmee kan de Westlandse Ombudsman ook adequaat inspelen op trends en bijzondere signalen. Bijkomend voordeel is dat een Westlandse Ombudsman uitgenodigd kan worden om dit verslag mondeling toe te lichten en de Raad kan hem bevragen over diens ervaringen. Zeker in het licht van de veranderende samenleving biedt dit een extra kans voor de Raad om de democratische vinger aan de pols te houden.

De Gemeentelijke Ombudsman is een zogenaamde tweedelijnsvoorziening die pas in actie komt als de oorspronkelijke klachtenafhandeling door de gemeente niet het gewenste resultaat oplevert. Belangrijk is dus dat een Ombudsman laagdrempelig is en gemakkelijk voor de inwoners en organisaties van de gemeente beschikbaar is. In

ieder geval moet de Ombudsman een herkenbaar aanspreekpunt voor de Westlandse inwoners en organisatie worden. Hij moet goed zichtbaar zijn en mensen bewust maken van hun rechten. Daarnaast moet de Westlandse Ombudsman bepaalde signalen en trends bespreekbaar maken in het publieke debat.

Het is de bedoeling dat klachten op een respectvolle en integere wijze worden behandeld, waarbij de Westlandse Ombudsman tot het einde van het proces betrokken blijft totdat een klacht daadwerkelijk is opgelost. Hij moet zich onafhankelijk en oplossingsgericht opstellen en verbeterpunten eerlijk rapporteren aan de Gemeenteraad. Hij geeft advies om herhaling van fouten zo veel mogelijk te voorkomen.

Een lokale Ombudsman lost, zo blijkt uit universitair onderzoek, acht op de tien gegronde klachten op voor de klager. De lokale Ombudsman dient gezien te worden als "hulptroep" van de Gemeenteraad. De Ombudsman informeert de Gemeenteraad over de binnengekomen klachten en zo krijgt de Raad een beeld van de dienstverlening van de gemeente. De Ombudsman voert zijn taken uit door te adviseren, te bemiddelen, interventies uit te voeren en waar nodig inwoners te verwijzen naar het juiste loket. De lokale Ombudsman doet onderzoek naar klachten die binnenkomen, maar doet ook onderzoek uit eigen beweging. Onderzoeken gaan over onderwerpen die veel vragen oproepen bij inwoners. De doelgroep zijn inwoners of ondernemers die tegen problemen met de gemeente aanlopen.

6. Financiële consequenties

a. Algemeen

In feite zal sprake zijn van een drietal functies, te weten een ombudsman, een plaatsvervanger en een ondersteunend medewerker.

Het kostenaspect van een lokale Ombudsman moet voor de Raad niet leidend zijn in het besluit om met een gemeentelijke voorziening te gaan werken. Instelling van de Ombudsman zou kostenneutraal uitgevoerd kunnen worden. Er zal wel een verschuiving van taakomvang ten opzichte van directe kosten zichtbaar zijn, maar deze heffen elkaar op.

Inzet van de Nationale Ombudsman kost Westland in 2024 circa € 30.000,-- en dat bedrag is opgebouwd uit een vaste bijdrage per inwoner. Daarenboven moet rekening gehouden worden met de bestaande en begrote kosten van informele ambtelijke ondersteuning vanuit de gemeente Westland. Zie hetgeen hiervoor is opgemerkt.

Nu is het zo dat wanneer een klacht binnenkomt bij de Nationale Ombudsman, er eerst bij de gemeente Westland geïnformeerd wordt of de klacht al intern is behandeld en wanneer dat niet zo is, dat nog moet gebeuren. In alle gevallen is

ambtelijke tijd nodig voor het samenstellen van de dossiers van de landelijke Ombudsman. Voorts moeten in alle gevallen die bij de Nationale Ombudsman komen, door de gemeente vragen beantwoord worden etc., moet de aanleiding worden toegelicht en dient de achtergrondinformatie bij het betreffende geval verstrekt te worden. Daarnaast is het een feit dat voor het totaalbedrag wat aan de Nationale Ombudsman betaald wordt, slechts een beperkt aantal casussen ook inhoudelijk wordt behandeld. Bijvoorbeeld bij de gemeente Westland wordt slechts in een zeer gering deel van de gevallen daadwerkelijk geïntervenieerd of onderzoek gepleegd door de Nationale Ombudsman. Van de totale Westlandse verzoekschriften wordt dus maar een deel in onderzoek genomen en een ander deel wordt niet inhoudelijk onderzocht.

De huidige kosten van de ambtelijke ondersteuning zijn opgenomen in het totale P-budget van de gemeente. Dat kan zo blijven.

Voorts zal een goed functionerende Ombudsman ervoor zorgdragen dat door bemiddeling een aantal lopende dossiers sneller tot afronding kunnen komen. Aan de ene kant zal de functie van de Ombudsman wellicht geld kosten, maar aan de andere kant levert dat ook weer geld op omdat efficiënter en effectiever gewerkt wordt door de gehele organisatie.

Het bedrag wat in de begroting staat voor 2025, zijnde € 150.000,--, is er nog en kan worden verdeeld over vier jaren zodat dan per jaar structureel € 37.500,-- beschikbaar is.

Dat betekent dat er in ieder geval een aanvullend budget is voor de Ombudsman van € 37.500,-- bovenop het P-budget. Het niet meer benodigde budget van de Nationale Ombudsman, zijnde € 30.000,-- kan eveneens als aanvulling en dekking gezien worden en dat voor de komende vier jaren.

b. Samenvattend: de dekking

De Ombudsman, plaatsvervangend Ombudsman en ondersteuner zullen € 250.000,-- kosten. Dat bedrag kan gedekt worden deels uit het P-budget van de gemeente. Begroot werd voor het totale P-budget in 2025 ca. € 90 miljoen. Door de invoering van een lokale Ombudsman komen werkzaamheden die nu ten behoeve van de klachtenbehandeling bij de Nationale Ombudsman verricht worden, weg te vallen. Voorts zullen door de lokale Ombudsman de gemeentelijke organisatie en bestuur efficiënter gaan werken en wordt voorkomen dat geschillen uitdijen in tijd en dossieromvang. Dat bespaart geld. Tenslotte kan structureel ingezet worden de € 37.500, zijnde het nog in 2025 overgebleven begrote bedrag voor de Ombudsman en valt vrij het bedrag van € 30.000,-- wat nu aan de Nationale Ombudsman betaald moet worden.

Dit leidt tot de navolgende dekking:

-	gedeelte P-budget	€ 182.500,--
-	deel reeds voor de Ombudsman begrote gelden 2025 verdeeld over 4 jaar	€ 37.500,--
-	vrijval gelden Nationale Ombudsman	€ 30.000,--
-	Totaal	€ 250.000,--

7. Communicatie

Op de gebruikelijke wijze wordt de Verordening Gemeentelijk Ombudsman openbaar bekend gemaakt via de website en via plaatsing in het Gemeenteblad.

Namens de fractie van Westland Verstandig
P.J.L.J. Duijsens