



Aan de gemeenteraad

Zaaknummer

Initiatiefvoorstel: Instellen gemeentelijke ombudsman

Kernboodschap

Volgens de gemeentewet moet elke gemeente een ombudsmanfunctie hebben. Dit kan door aansluiting bij de Nationale ombudsman of door een eigen, lokale voorziening in te stellen bij verordening. De ombudsman heeft de taak om klachten van inwoners te behandelen, te adviseren, te bemiddelen en te onderzoeken. De instelling van een gemeentelijke ombudsman is een belangrijke stap in het verbeteren van de dienstverlening en het herstellen van vertrouwen in de lokale overheid. Een lokale ombudsman staat dicht bij de burger en de gemeentelijke organisatie, wat de drempel om een klacht in te dienen verlaagt. Daarnaast kunnen lokale ombudsmannen vaak sneller bemiddelen en klachten informeel oplossen, waardoor langdurige procedures bij de Nationale ombudsman worden voorkomen. De lokale ombudsman rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over trends en structurele problemen. Dit stelt de gemeente in staat om gericht beleid aan te passen en de dienstverlening structureel te verbeteren.

Voorstel

1. Per 1 januari 2027 een gemeentelijke ombudsman ex art. 81q Gemeentewet in te stellen.
2. Het contract met de Nationale Ombudsman op te zeggen per 1 januari 2027.
3. De benodigde middelen in de begroting van 2027 beschikbaar te stellen.

Inleiding

Iedere burger heeft wettelijk het recht een klacht in te dienen bij een bestuursorgaan, dus ook bij de gemeente. De gemeente is wettelijk verplicht een klacht op de voorgeschreven wijze te behandelen. Dit wordt de interne of ook wel eerstelijns klachtbehandeling genoemd. Wie het niet eens is met de uitkomst van deze klachtbehandeling door de gemeente zelf, heeft het recht zijn of haar klacht voor te leggen aan een onafhankelijke ombudsman. Dit is de zogenaamde externe of tweedelijns klachtbehandeling. De onafhankelijke ombudsman behandelt deze klachten van inwoners. Hij of zij beoordeelt of de gemeente klachten van zijn inwoners serieus neemt en of de gemeente zijn verantwoordelijkheid heeft genomen. Die ombudsman kan de Nationale ombudsman zijn, maar gemeenten mogen ook een eigen ombudsman aanstellen. Momenteel wordt de tweedelijns behandeling van klachten voor de gemeente Arnhem uitgevoerd door de Nationale ombudsman.

Door de behandeling van tweedelijns klachten naar Arnhem zelf te halen, wordt de gehele klachtenketen (dus zowel de 1e en 2e lijn) versterkt. De gemeentelijke ombudsman is laagdrempelig,



op de hoogte van typische Arnhemse kwesties, benaderbaar en zelf aanwezig in de stad. De verwachting is dat door het naar Arnhem brengen van de tweedelijs beoordeling van klachten, een bijdrage wordt geleverd aan de versterking van de lokale democratie en rechtsbescherming van inwoners. Het vertrouwen in de lokale overheid én de dienstverlening van de gemeente zelf wordt hiermee versterkt.

Beoogd effect

De invulling van de gemeentelijke ombudsfunctie moet ervoor zorgen dat de weg naar tweedelijs klachtenafhandeling makkelijker vindbaar is, laagdrempelig en dichtbij plaatsvindt voor de Arnhemse inwoners.

Argumenten

1.1 Een lokale ombudsman staat dicht bij inwoners.

Een lokale ombudsman staat dicht bij de burger en de gemeentelijke organisatie, wat de drempel om een klacht in te dienen verlaagt. Voor inwoners kan het een grote stap zijn om het in Den Haag gevestigde instituut te benaderen. In 2024 wisten slechts 61 burgers de Nationale Ombudsman te vinden. Een lokale ombudsman kan de drempel om een klacht in te dienen verlagen. Daarnaast kent een lokale ombudsman vaak de specifieke, vaak complexere, verordeningen, beleidsregels en lokale politieke context van de betreffende gemeente.

1.2 Veel andere gemeentes werken met een lokale ombudsman

Ongeveer een kwart van de Nederlandse gemeenten hebben een eigen (lokale of regionale) ombudsman of ombudsvoorziening. Dit zijn zowel grotere gemeentes als Amsterdam, Rotterdam, Utrecht en Den Haag, als kleinere gemeentes als Zutphen, Doetinchem en Rheden. De ervaring van deze gemeentes is dat zij de onafhankelijke blik en de concrete aanbevelingen die de ombudsman doet om de dienstverlening te verbeteren waarderen en dat dit de extra kosten voor een gemeentelijke ombudsman (i.p.v. lidmaatschap van de Nationale Ombudsman) legitimeert.

1.3 Versterking controlerende taak gemeenteraad

De ombudsman rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over trends en structurele problemen. Dit stelt de gemeente in staat om gericht beleid aan te passen en de dienstverlening structureel te verbeteren. De ombudsman fungeert daardoor als een onafhankelijke 'hulptroep' van de raad. De rapporten en bevindingen van de ombudsman voorzien de raad van objectieve, externe informatie over het functioneren en handelen van het ambtelijk apparaat en het college. Door klachten te behandelen en te publiceren, draagt de ombudsman hierbij ook bij aan de transparantie van het gemeentelijk handelen.

1.4 Verbetering gemeentelijke dienstverlening

Naast het oplossen van individuele klachten, identificeert de ombudsman structurele problemen en doet aanbevelingen om deze aan te pakken. De gemeente kan deze aanbevelingen gebruiken om haar processen, procedures en de algehele dienstverlening te verbeteren. Bemiddeling door de ombudsman kan er daarnaast voor zorgen dat dossiers sneller worden afgerond, wat leidt tot een efficiëntere werking van de gemeentelijke organisatie. Tenslotte kan een succesvolle klachtafhandeling via de ombudsman (dure) juridische procedures voorkomen.



2.1 De raad moet vóór 1 juli 2026 expliciet besluiten om een gemeentelijke ombudsman in te stellen

Een gemeente die de samenwerking met de Nationale ombudsman wil beëindigen om een eigen gemeentelijke ombudsman in te stellen, moet zich houden aan specifieke wettelijke procedures en termijnen. Het opzeggen van het contract kan uitsluitend per 1 januari van enig kalenderjaar, met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste zes maanden.

Kanttekeningen en risico's

1.1 Het alternatief is aangesloten blijven bij de Nationale Ombudsman

Dit kost de gemeente ongeveer €0,26 per inwoner. Voor burgers zijn de diensten van de ombudsman altijd gratis, zowel voor de Nationale als een lokale ombudsman.

1.2 Verwachtingsmanagement en goede communicatie

Het is belangrijk dat de ombudsman daadwerkelijk onafhankelijk kan opereren, zonder politieke of ambtelijke druk. Niet alle klachten kunnen tot volledige tevredenheid worden opgelost; heldere communicatie is wenselijk. De ombudsman dient goed af te stemmen met bestaande klachtenloketten en landelijke ombudsinstituten. Ook moet de ombudsman toegankelijk zijn voor alle inwoners, ongeacht achtergrond of digitale vaardigheden.

Participatie

N.v.t.

Financiën

Het inrichten van een eigen ombudsfunctie is kostbaarder dan het lidmaatschap bij de Nationale Ombudsman. Omdat de functie, het salaris, ambtelijke ondersteuning en faciliteiten (werkplek, zaakstelsel) lokaal geregeld en betaald moeten worden. Er zijn diverse opties voor de bezetting van het bureau van de ombudsfunctie. Hierin zijn nog verschillende keuzes te maken. Voor een inschatting van de kosten is gekeken naar ervaringen met een gemeentelijk ombudsman elders in het land bij gemeenten van vergelijkbare omvang. Dat laat zien dat er ongeveer tussen de €200.000 en €300.000 per jaar nodig is voor de aanstelling van een ombudsman, een plaatsvervanger en ondersteuning.

In de *ontwerp-begroting 2027* zullen extra middelen worden vrijgemaakt voor de instelling van een eigen ombudsman. Voor de dekking van deze kosten kan deels worden beroept op de kosten die we momenteel maken voor de Nationale Ombudsman. In 2025 was dit € 44.016 per jaar. Deze kosten komen te vervallen en kunnen voor de lokale ombudsfunctie worden ingezet. Voor het resterende bedrag kunnen mogelijk ook bestaande budgetten gedeeltelijk worden ingezet (bijvoorbeeld vanuit het budget voor klachtenafhandeling). Tenslotte is de verwachting dat een goed functionerende lokale ombudsman dossiers sneller kan afhandelen door bemiddeling, wat op termijn ook weer mogelijk juridische kosten en ambtelijke uren bespaart.



RAADSVOORSTEL

In de *ontwerp-begroting 2027* zal het complete te verwachten financiële beeld worden neergezet en middelen voor worden vrijgemaakt. Om uiteindelijk de daadwerkelijke kosten te bepalen zal er een na een jaar een evaluatie moeten plaatsvinden.

Voor burgers zijn de diensten van de ombudsman altijd gratis, zowel voor de Nationale als een lokale ombudsman.

Uitvoering

De volgende acties worden ondernomen na besluitvorming:

- Het college informeert de Nationale ombudsman vóór 1 juli 2026 over het besluit van de raad om een eigen ombudsman in te stellen;
- De technische uitvoering van dit besluit moet worden verankerd in een 'verordening gemeentelijke ombudsman Arnhem'. In de verordening wordt voor de wijze van benoeming, taken en bevoegdheden en de vergoeding van de gemeentelijke ombudsman aangesloten bij de wettelijke basis voor de ombudsman zoals vastgelegd in artikel 81q en volgende van de Gemeentewet. De gemeenteraad zal medio 2026 deze concept verordening ter besluitvorming worden voorgelegd;
- Na vaststelling van de verordening begint de raad het proces om een ombudsman en plaatsvervanger aan te stellen;
- In de *ontwerp-begroting 2027* zullen financiële middelen worden gereserveerd voor het instellen van een gemeentelijke ombudsman;
- Voor 1 januari 2027 worden de gemeentelijke ombudsman en plaatsvervanger beëdigd;
- Er volgt communicatie over de nieuwe gemeentelijke ombudsman.

Communicatie

n.v.t.

Bijlagen

Stukken voor gemeenteraad

—



RAADSVOORSTEL

Besluit van
Zaaknummer

DE RAAD VAN DE GEMEENTE ARNHEM;
gelezen het voorstel van de fractie BurgerBelang Arnhem van 15 december 2025;

gelet op artikel 81p van de Gemeentewet;

besluit:

1. Per 1 januari 2027 een gemeentelijke ombudsman ex art. 81q Gemeentewet in te stellen.
2. Het contract met de Nationale Ombudsman op te zeggen per 1 januari 2027.
3. De benodigde middelen in de begroting van 2027 beschikbaar te stellen.

De griffier,

De voorzitter,