

INTERNE MEMO

Bestemd voor : Gemeenteraadsfractie PvdA
Van : Burgemeester E. Boog
Betreft : Beantwoording technische vragen t.a.v. raadsvoordracht GR
Ombudsman 2017
Datum : 10 november 2016

Op 8 november heeft de gemeenteraadsfractie van de PvdA enkele technische vragen gesteld ten aanzien van de raadsvoordracht 'GR Ombudsman 2017' (ter behandeling in de raad op 10 november aanstaande). Onderstaand treft u de antwoorden aan.

In artikel 13 wordt vermeld dat de ombudsman zelf zijn begroting maakt en vaststelt. Dit roept vragen op als in artikel 5 wordt aangegeven dat de financiële afhandeling in de handen van de raad van Amsterdam komt te liggen.

De gemeente Amsterdam is verreweg de grootste deelnemer aan de gemeenschappelijke regeling, zowel qua aantal klachten als qua financiële bijdrage. Zij zijn ook risicodragend, als centrumgemeente die de ombudsman accomodeert. De overige deelnemers doen mee op basis van een vaste bijdrage. Om die reden is de procedure voor Amsterdam anders dan voor de andere deelnemers

Bij minder dan 10 klachten zijn er geen financiële gevolgen voor Diemen. Aangegeven wordt dat Diemen 5 klachten heeft aangemeld en betaalt daar nu €2.706,08 voor.

- 1. Wat zijn de financiële gevolgen voor Diemen als de klachten boven de 10 uitstijgen?***
- 2. Hoeveel klachten telde Amsterdam?***
- 3. De jaarlijkse bijdrage van Amsterdam is €1.958.800, Een aanzienlijk bedrag. Kan uitgelegd worden hoe dit bedrag tot stand gekomen is?***

1. De financiële bijdrage van Diemen aan de ombudsman bestaat uit een vaste voet (2700 euro, op basis van vijf zaken per jaar) en een nacalculatie op basis van het werkelijk aantal behandelde zaken (433 euro). Het aantal zaken voor Diemen ligt jaarlijks tussen de 15 en de 20. Om die reden is in de Diemense begroting al enige jaren een budget opgenomen van 8.000 euro (paragraaf verbonden partijen).

2. Over Amsterdam heeft de ombudsman in 2015 in totaal **1623** klachten binnengekregen. Meer hierover kunt u nalezen in het jaarverslag van de ombudsman:
https://www.ombudsmanmetropool.nl/uploaded_files/inlineitem/Jaarverslag_2015_Gemeente_Amsterdam.pdf

[ntelijke_Ombudsman.pdf](#). Deze is op 31 mei 2016, als bijlage bij het Diemense jaarverslag klachten, aan uw raad ter kennis gebracht.

3. Deze bijdrage van Amsterdam, vermeerderd met de bijdragen van de overige deelnemers, is nodig om bureau ombudsman te financieren. Ongeveer driekwart (1,5 miljoen euro) wordt besteed aan personeelskosten. Verder zijn er ondermeer huisvestings- en ICT-kosten.

Diemen kent een bezwarencommissie. In deze commissie waren tot 31 december 2015 raadsleden vertegenwoordigd. Sedert 1 januari 2016 is deze commissie anders samengesteld te weten juristen. De juridische benadering van de commissie kan, bij afwijzing van de klacht, bij de indiener een versterkt bezwaar opwekken. Kan de persoon die van de commissie een afwijzing krijgt op zijn of haar klacht, de klacht daarna voorleggen aan de ombudsman en zo ja, wordt dit hem of haar ook medegedeeld?

De ombudsman geldt als zogenaamde 'tweedelijns klachtinstantie'. Indien een inwoner ontevreden is over de afhandeling van zijn klacht, dan kan hij dit aanhangig maken bij de ombudsman. Bij de klachtafhandeling wordt dit ook vermeld. Tevens staat dit op onze website: <http://www.diemen.nl/loket/product/klacht-over-de-gemeente-indienen>.

Overigens, voor de goede orde: een bezwaarschrift en een klacht zijn niet hetzelfde. Een bezwaarschrift kan worden ingediend indien een inwoner het niet eens is met een beslissing van de gemeente (bijvoorbeeld over een subsidieaanvraag of een ontheffing). Een klacht kan worden ingediend indien een inwoner ontevreden is over de gemeentelijke dienstverlening of onheus of onprofessioneel bejegend is. Inwoners worden altijd naar de juiste procedure doorgeleid.