

Gemeenteraad van Nijkerk
Postbus 1000
3860 BA NIJKERK

Uw brief van		Ons kenmerk	20563
Uw kenmerk		Bijlage	
Datum	11 april 2019	Behandeld door	J. Bos
Onderwerp	Jaarverslag gemeentelijke ombudsman 2018	Team	Juridische zaken

Geachte leden van de raad,

In 2017 hebt u besloten om samen met de gemeenten Bunschoten en Putten per 1 januari 2018 een gemeentelijke ombudsman in te stellen. De ombudsman wordt ondersteund vanuit het team Juridische Zaken BLNP. De gezamenlijke ombudsman heeft over dit eerste jaar inmiddels verslag uitgebracht. U hebt reeds kennis kunnen nemen van dit jaarverslag.

Redenen om een gezamenlijke ombudsman in te stellen

In uw besluit tot het instellen van de gezamenlijke ombudsman hebt u overwogen dat er de volgende voordelen zijn te verwachten ten opzichte van de aansluiting bij de Nationale ombudsman:

- De personen die klagen en met de Ombudsman willen overleggen of gehoord worden, hoeven niet helemaal naar Den Haag, maar kunnen door de gezamenlijke ombudsman in (of in de buurt van) de gemeente zelf worden gehoord.
- De gezamenlijke ombudsman kan zich meer specifiek op de gemeentes en de inwoners van de deelnemende gemeentes richten dan de Nationale ombudsman die vanzelfsprekend heel veel gemeentes bedient, maar heeft, doordat hij voor drie gemeentes werkt, toch voldoende afstand tot de gemeente (het is niet exclusief onze ombudsman).
- De Nationale ombudsman heeft naast de klachtbehandeling ook meer algemene taken. Zo publiceert de Nationale ombudsman met regelmaat onderzoeken naar uiteenlopende onderwerpen. Van deze algemene diensten kan de gemeente nog steeds gebruik maken.
- Financieel is de gezamenlijke ombudsman voordeliger dan aansluiting bij de Nationale ombudsman. Voor de drie gemeentes tezamen gaat het om een voordeel van ruim 10.000 euro.

Ervaringen in de praktijk

In het jaarverslag over 2018 geeft de ombudsman aan wat er in de praktijk terecht is gekomen van bovenstaande verwachtingen van de raad.

- Bij de behandeling van de klachten die het afgelopen jaar zijn ontvangen, is de ombudsman verschillende malen 'op locatie' geweest: voor een gesprek tussen burger en gemeente, voor een gesprek met een burger bij de burger thuis, voor een gesprek met een medewerker van de gemeente, of om ter plaatse een situatie te bekijken. Door feitelijk ook invulling te geven aan het actief opzoeken van de burger is het eerstgenoemde voordeel dit jaar al in de praktijk gebleken.
- Dat burgers met hun klachten terecht kunnen bij een ombudsman is van belang. Maar dan moeten zij wel weten van het bestaan van het instituut ombudsman en moeten zij ook weten hoe ze de ombudsman kunnen benaderen. Naast informatie op de website van de gemeenten, is ook aandacht besteed aan de instelling van de ombudsman via de media. Enerzijds via de gemeenten, anderzijds heeft de ombudsman zelf meegewerkt aan een verzoek vanuit de media om een interview. Dat laatste heeft onder andere geleid tot een artikel in Nijkerk Nu, de Stentor, het Algemeen Dagblad/Amersfoortse Courant en een artikel op Veluws Nieuws.
- De Nationale ombudsman heeft als voordeel dat er veel kennis en expertise aanwezig is. De gemeentelijke ombudsman kan hiervan gebruik maken. Het contact tussen de Nationale ombudsman en de gemeentelijke ombudsman verloopt laagdrempelig.

Daarnaast hebben wij vastgesteld dat ook het financiële voordeel van 10.000 euro is gerealiseerd.

In 2018 heeft de ombudsman een zestal klachten ontvangen. Daarvan leenden zich vier voor inhoudelijke behandeling. De onderwerpen van de klachten zijn uiteenlopend. In het jaarverslag is door de ombudsman per zaak een korte beschrijving opgenomen.

Conclusie

De verwachte voordelen van het instellen van een gezamenlijke ombudsman zijn in de praktijk ook daadwerkelijk gerealiseerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Nijkerk,

De secretaris,



de heer G. van Beek

De burgemeester,



de heer mr. drs. G.D. Renkema