

Evaluatie 2023 GR Ombudsman metropool Amsterdam op basis van bijlage 5 Nota verbonden partijen 2019

1. Leidt het doorlopen van de beslisboom nog steeds tot deelname aan een verbonden partij? ? (zie nota verbonden partijen it19.01631)

Ja, het doorlopen van de beslisboom leidt daar nog steeds naar toe.

2. Is de huidige samenwerkingsvorm nog steeds de meest geschikte vorm?

Een aantal gemeenten uit onze regio zitten in de GR Ombudsman metropool Amsterdam. Er zijn ook gemeenten die gebruik maken van de Nationale ombudsman. De samenwerking met de ombudsman metropool Amsterdam verloopt goed, de lijnen zijn kort.

Het betreft een 'lichte' gemeenschappelijke regeling in de uitvoerende sfeer waarin afspraken over behandeling van klachten zijn vastgelegd.

3. Is gemeentelijke participatie aan de verbonden partij nog steeds van meerwaarde op het resultaat?

De participatie is zeker van meerwaarde op het resultaat. Zo heeft de ombudsman afgelopen jaar bijvoorbeeld een bijeenkomst met klager, gemeenteambtenaren en bestuurder georganiseerd waardoor meer inzicht verkregen is over het effect van de communicatie door de gemeente. Ook is een workshop gegeven, aan de medewerkers die met klachtbehandeling te maken hebben, door een senior medewerker van de ombudsman over hoe een klacht te behandelen.

4. Is er bestuurlijk nog interesse voor de verbonden partij?

De bestuurder sluit, in sommige gevallen, aan bij bijeenkomsten tussen klager, ombudsman en gemeenteambtenaren. Daarnaast sluit de bestuurde zoveel als mogelijk aan bij workshops en informatiesessies.

5. Heeft/hebben de andere partij(en) nog steeds de behoefte om met de gemeente samen te werken?

Ja, de ombudsman werkt nog steeds graag samen met de gemeente en gebruikt zijn rol van toezichthouder om tot een betere klachtbehandeling te komen. De ombudsman is bijvoorbeeld van plan om met zijn "ombulance" op de markt te gaan staan om zo in gesprek te gaan met de inwoners van onze gemeente. De ombudsman en zijn onderzoeksteam voeren op locatie gesprekken met bewoners en halen klachten en signalen op over problemen van deze mensen met hun gemeente waar nog geen oplossing in zicht is. Er wordt daarbij direct gekeken hoe de ombudsman kan helpen. De ombudsman wil vaker naar bewoners toe gaan. Waar gemeenten meer afstand creëren door bijvoorbeeld digitalisering, wil de ombudsman meer persoonlijk contact met bewoners.

6. Wat zijn de voor- en nadelen van uitstappen voor de gemeente?

Er zijn geen voordelen bij uitstappen. De nadelen zijn dat dan aangesloten moet worden bij de Nationale ombudsman die minder op de hoogte is van het wel en wee in onze regio. Daarnaast is het voordeel van deze participatie dat er korte lijnen zijn, er wordt snel gereageerd en de samenwerking is goed.

7. Beoordeel integraal welke andere samenwerkingsverbanden/verbonden partijen er zijn. Is samenvoegen van samenwerkingsverbanden/verbonden partijen een optie?

De voorkeur wordt gegeven aan de Ombudsman metropool Amsterdam.

8. Beoordeel de verbonden partij op basis van vraag 1 t/m 7. Moet de gemeente doorgaan, doorgaan in een andere vorm, of stoppen met de verbonden partij?

Wij adviseren u om door te gaan in deze bestaande GR Ombudsman metropool Amsterdam