

Aansluiting Nationale Ombudsman en intrekken Verordening 2006

Verzameling raadsstukken nr. 45
Schiedam, 12 april 2010

Onderwerp Nationale dan wel gemeentelijke ombudsman

Het vertrek van de Gemeentelijke ombudsman (Go), de heer Van Kinderen, is voor het presidium aanleiding de keuze voor deze ombudsvoorziening te heroverwegen. De Wet nationale ombudsman gaat ervan uit dat de Nationale ombudsman (No) bevoegd is tenzij een bestuursorgaan een eigen voorziening heeft ingesteld. Dat laatste heeft de gemeenteraad in 2003 gedaan.

De No en Go hanteren dezelfde criteria en normen; beide maken een jaarverslag; veel contacten zijn telefonisch of digitaal; de kwaliteit van de klachtafhandeling zal elkaar niet noemenswaard ontlopen. Dit zijn de overeenkomsten: Als onderbouwing voor de keuze van de Go staat o.a. van januari 2003: "De Go kenmerkt zich door een laagdrempelige werkwijze en hanteert korte communicatielijnen. Daarnaast stelt de Go zich zeer klantvriendelijk op zowel naar de burgers als naar de gemeente." Dat zal voor de No niet anders zijn. 'Bekend met de lokale situatie' hoeft ook tot verschillen te leiden. De No gaat, als het nodig is, het land in en werkt met contactpersonen.

Als pluspunt voor de GO werd in 2003 genoemd dat de Go een spreekuur in de stad houdt. Dat is er overigens in de afgelopen jaren af en toe bij ingeschoten: vanwege geringe belangstelling voor het spreekuur en vanwege bezettingsproblemen op het bureau van de Go. Een toegevoegde waarde een spreekuur staat niet vast.

De grotere organisatie van de No biedt meer garanties voor continuïteit. Het prijsverschil is opmerkelijk: €0,1772 (No) en €0,50 (Go) per inwoner per jaar. Dat kan er mee te maken hebben dat de No zich duidelijk als tweedelijnsvoorziening opstelt: de gemeente moet de klacht, als het even kan, zelf oplossen. Dat is ook van belang om vertrouwen tussen burger en gemeente te herstellen. 'Overstappen' naar de NO betekent mogelijk een (iets) zwaardere druk op de interne klachtafhandeling. Maar dat past weer uitstekend in het dienstverleningsconcept.

Op basis van een afweging kwaliteit-prijs stelt het presidium voor te kiezen voor de No, deze keuze voor 1 juli 2010 kenbaar te maken zodat de wijziging per 1 januari 2011 kan ingaan en de Verordening Gemeentelijke ombudsman 2006 en andere besluiten over het aansluiten bij de Go voor zover nodig in te trekken.

De raad van de gemeente Schiedam;

Gezien het voorstel van het presidium;

Besluit:

Met ingang van 1 januari 2011:

- gebruik te gaan maken van de diensten van de Nationale ombudsman;
- de Verordening Gemeentelijke ombudsman 2006 en andere besluiten over het aansluiten bij de gemeentelijke Ombudsman voor zover nodig in te trekken.

Aldus vastgesteld door de raad van de gemeente Schiedam in zijn openbare vergadering van 27 mei 2010.