

Bijlage

Inventarisatie Ombudsfuncties

1. Waar was de ambitie in het raadsakkoord voor bedoeld? Dwz wat (welk probleem) moet het (voor wie?) oplossen?

Er is eerder (op 25 januari 2022) een amendement aangenomen waarbij het college werd opgedragen een ombudsfunctie in te richten voor de jeugdzorg waar zorgvragers terecht kunnen wanneer zij vastlopen in het systeem (toegang en regie) van de jeugdzorg. Dit ligt nog ter uitvoering bij het college.

In de aanloop/voorbereiding naar het raadsakkoord van juni 2022, is die motie aangehaald om de ombudsfunctie breder te trekken. Dus niet alleen gericht op Jeugdzorg, maar een algemene ombudsfunctie voor inwoners binnen de ambtelijke organisatie.

2. Wat voor soort ombudsfuncties zijn er (al) bij gemeenten?

Zie ook: <https://vng.nl/artikelen/panel-lokale-zorgombudsman-onnodige-versnippering>

- 1a. Aansluiten bij de Nationale ombudsman:

280 gemeenten hebben zich aangesloten bij de Nationale ombudsman (Bron: VNG 2016). Lelystad is aangesloten bij de Nationale Ombudsman!

<https://www.raadsleden.nl/actueel/nieuws/gemeenten-kunnen-beroep-doen-op-nationale-ombudsman>

Delft is een (ander) voorbeeld van een gemeente welke is aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Zie <https://www.delft.nl/ombudsman>

- 1b. Zelf doen als gemeente:

Daarvan zijn Rotterdam en Utrecht een voorbeelden.

<https://www.rotterdam.nl/gemeentelijke-ombudsman> en <https://orr.nl/>

Rotterdam: De gemeentelijke ombudsman is onafhankelijk en onpartijdig. Zij onderzoekt en beoordeelt klachten van burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties. Die klachten kunnen gaan over de diensten, ambtenaren of bestuurders van de gemeente Rotterdam.

<https://gemeente.groningen.nl/anja-janssen-nieuwe-ombudsman-voor-de-gemeente-groningen>

De gemeente Utrecht heeft veel informatie online, waaronder een procesvoorstel ed <file:///C:/Users/lawierin/Downloads/Raadsvoorstel%20Utrechts%20ombudskloket.pdf>

3. Wat voor soort ombuds(achtige) functies zijn er (al) bij de gemeente Lelystad? Lelystad heeft (al) mogelijkheden voor aangelegenheden ofwel bezwaar, ofwel een klacht, ofwel conflictoplossing zou kunnen plaatsnemen.

- Soms zijn er (juridische) mogelijkheden om een klacht in te dienen en/of bezwaar aan te tekenen. Zie ook: <https://www.lelystad.nl/klachtenbezwaar>

- Lelystad zet ook in op bemiddeling en mediation. De twee mediators zijn in dienst van de gemeente, maar doen hun werk volledig autonoom, onafhankelijk en neutraal. <https://www.lelystad.nl/Bemiddeling>

- De ombudsfunctie kan wellicht worden gezien als een soort vangnet voor wie niet terecht kan bij bezwaar, klacht en bemiddeling. Lelystad heeft zich (ook) aangesloten bij de Nationale ombudsman. Eén van de taken van de gemeente is om ervoor te zorgen dat alle wetten, regels en bestuurlijke procedures correct uitgevoerd en toegepast worden. Dat lukt niet altijd omdat wetten, regels en procedures vaak ingewikkeld zijn. Als er iets misgaat tussen een burger en de gemeente en de burger voelt zich niet behoorlijk behandeld, dan kan men (kosteloos) de Nationale ombudsman inschakelen.

4. Wat voor soort ombudsfuncties zou (aanvullend) wenselijk kunnen zijn de gemeente Lelystad?

Die vraag ligt ter beantwoording voor aan de commissieleden.