

## Nummer

<b>datum raadsvergadering</b>	:	
<b>onderwerp</b>	:	Toetreding GR Ombudsman Metropool Amsterdam
<b>portefeuillehouder</b>	:	J. Langenacker
<b>datum raadsvoorstel</b>	:	12 april 2022

### Samenvatting

De Raad wordt voorgesteld om per 1 januari 2023 aan te sluiten bij de Ombudsman Metropool Amsterdam voor de zogenaamde tweedelijns klachtafhandeling.

### Wat is de juridische grondslag?

De mogelijkheden voor het instellen van een andere ombudsman dan de nationale Ombudsman zijn geregeld in de Algemene Wet Bestuursrecht en de Gemeentewet, en opgedragen aan de raad.

Het aansluiten bij een gemeenschappelijke regeling is geregeld in de Wet Gemeenschappelijke Regelingen. De raad dient het college toestemming te verlenen, of zelf een besluit te nemen.

### Wat is de voorgeschiedenis?

Op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht heeft eenieder het recht een ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Van rechtswege is dat de Nationale Ombudsman, tenzij een eigen ombudsman of ombudscommissie is ingesteld.

Het betreft hier een zogenaamde tweedelijnsvoorziening: de ombudsman neemt allen klachten in behandeling waarvan de primaire afwikkeling door de gemeente niet tot het door de klager beoogde resultaat heeft geleid.

### Waarom dit raadsvoorstel?

De Nationale Ombudsman is een organisatie die voorziet in het afhandelen van klachten van burgers. Echter aan deze landelijke tweedelijnsvoorziening kleven ook nadelen. De gang naar een landelijk loket kan als afstandelijk en lastig worden ervaren, en de terugkoppeling aan de organisatie ontbeert het oogmerk van leren en verbeteren.

### Wat gaan we doen?

Door aan te sluiten bij de Ombudsman Metropool Amsterdam wordt voorzien in een laagdrempelige, lokale en responsieve ombudsman. Informatie van de deelnemende gemeenten heeft uitgewezen dat de klankbordfunctie voor de gemeente een toegevoegde waarde heeft en het leren en verbeteren versnelt.

### Wat is het maatschappelijke effect?

Een laagdrempelige tweedelijns klachtbehandeling voor onze inwoners, met een op leren en verbeteren gerichte terugkoppeling naar de organisatie.

### Welke argumenten en keuzemogelijkheden zijn er?

Er zijn 3 mogelijkheden: de landelijke voorziening (oftewel de status quo); het aansluiten bij een regionale ombudsman zoals voorgesteld of een eigen ombudsman / ombudscommissie in het leven roepen.

De argumenten voor het aansluiten bij de Ombudsman Metropool Amsterdam zijn:

- Toegankelijker en responsiever dan de Nationale Ombudsman;
- Deskundiger, efficiënter en kwalitatief beter dan een eigen nog op te richten ombudsman / ombudscommissie.

### **Wat hebben we hiervoor nodig?**

Wisselen van ombudsman kan alleen per 1 januari van enig jaar.

De Nationale Ombudsman dient te worden geïnformeerd over de wens tot aansluiting bij een lokale of regionale ombudsman. Dit moet voor 1 juli voorafgaand aan het jaar van aansluiting gebeuren. Het college heeft de Nationale Ombudsman omwille van een spoedige overgang naar de Ombudsman Metropool Amsterdam reeds van het voornemen op de hoogte gesteld.

De raad dient het aansluiten bij een gemeenschappelijke regeling goed te keuren, en dient de afhandeling van verzoekschriften als bedoeld in de Algemene Wet Bestuursrecht op te dragen aan de Ombudsman Metropool Amsterdam.

Aan de dienstverlening van de ombudsman metropool Amsterdam zijn kosten verbonden. Op basis van het te verwachten aantal of te wikkelen klachten betreffende de gemeente Ouder-Amstel, worden deze kosten ingeschat op circa € 5.000 per jaar. Deze kosten worden opgenomen in de concept-programmabegroting 2023.

### **Wie is erbij betrokken en hoe communiceren we?**

De Ombudsman Metropool Amsterdam is betrokken bij het opstellen van dit voorstel. Na het collegebesluit kan de Nationale Ombudsman op de hoogte worden gesteld van het voornemen om aan te sluiten bij een regionale ombudsman. Nadat de Raad heeft besloten over het toetreden tot de gemeenschappelijke regeling Ombudsman Metropool Amsterdam, en heeft besloten de afhandeling van verzoekschriften op te dragen aan deze ombudsman, kan de ombudsman op de hoogte worden gesteld van ons verzoek om toe te treden tot de gemeenschappelijke regeling.

### **Wat is het vervolg?**

Naar aanleiding van het verzoek van de gemeente Ouder-Amstel om te willen toetreden beslist de Raad van de gemeente Amsterdam hierover. Deze bevoegdheid is vastgelegd in de gemeenschappelijke regeling.

### **Hoe monitoren en evalueren we?**

Door de Ombudsman Metropool Amsterdam worden jaarlijks rapportages verstrekt.

Burgemeester en wethouders van Ouder-Amstel,  
de secretaris, de burgemeester,

R. van Reijswoud

J. Langenacker

