

RAADSINFORMATIEBRIEF

Zaaknummer: 814700
Documentnummer: 814710

Datum: 1 juli 2025
Portefeuille(s): Juridische Zaken
Portefeuillehouder(s): Jean Paul Gebben

Onderwerp: Beantwoording artikel 33-vraag betreffende ombudsfunctionaris

Context

- ☒ Afdoening motie ombudsfunctie Dronten (raadsvergadering d.d. 11 juli 2024)
- ☐ Afdoening toezegging [commissievergadering/raadsvergadering d.d.]
- ☐ Beantwoording raadsvragen
- ☐ Actuele bestuurlijke aangelegenheid
- ☐ Anders, [te weten...]

Inleiding

Naar aanleiding van gestelde vragen door raadslid A. Idzinga, namens de fractie Leefbaar Dronten, treft u hierbij de schriftelijke beantwoording aan.
In de vergadering van 12 juni jl. heeft de fractie van D66 daarnaast gevraagd wanneer het college de ombudsfunctie gaat inrichten, en is afgesproken de beantwoording mee te nemen in deze raadsinformatiebrief

Kernboodschap

De heer Idzinga heeft de volgende artikel 33 raadsvraag gesteld:

1. *Wanneer ontvangt de raad het toegezegde plan van aanpak?*

Reactie:

Uw raad heeft op 11 juli 2024 een motie aangenomen betreffende de ombudsfunctie Dronten. Het college wordt daarin opgeroepen: "een plan van aanpak met daarin kosten, tijd en de voor- en nadelen van een ombudsfunctionaris," te realiseren.

Wij lezen de motie als dat het college wordt opgeroepen te komen met een gemotiveerd voorstel om wel/niet een ombudsfunctionaris aan te stellen.

In de motie wordt aangegeven wat van een ombudsfunctionaris verlangd wordt:

- a. Het goed zou zijn dat inwoners met een onafhankelijke persoon kunnen praten voor advies en hulp;
- b. In diverse dorpen en steden inmiddels goede ervaringen zijn opgedaan met een ombudsfunctie;
- c. De ombudsfunctionaris kan vragen, wensen, zorgen en ervaringen registreren en inwoners vervolgens informeren en adviseren over te nemen stappen;
- d. De ervaringen hebben geleid tot aantoonbaar minder klachten en bezwaarschriften;
- e. Voorkomen moet worden dat inwoners in een juridisch traject terecht komen.

Een ombudsfuncti(e)(onaris) betreft een functie die betrokken is bij de afhandeling van klachten betreffende het handelen van medewerkers/bestuurders van de gemeente. In eerste instantie vindt de afhandeling van klachten informeel plaats. Er wordt altijd contact opgenomen met de klager. Mocht dit niet tot een afdoening leiden, dan volgt de interne procedure, zoals deze is beschreven in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Dat betekent dat, afhankelijk van betrokken collega bij de klacht, de betreffende teammanager, de gemeentesecretaris of de burgemeester de klager hoort en uiteindelijk met een advies komt dat leidt tot een formele afdoening van de klacht. Mocht de klager het niet eens zijn met de wijze waarop zijn/haar klacht is afgehandeld dan kan hij/zij terecht bij een ombudsfunctionaris. De gemeente Dronten heeft voor de invulling van deze functie, net als 341¹ andere Nederlandse gemeenten, aansluiting gezocht bij de Nationale ombudsman.

Gemeenten kunnen ook kiezen voor een 'eigen' ombudsfunctionaris of een eigen ombudsfunctionaris voor een beperkt domein (bijvoorbeeld sociaal domein), dan wel het samen met andere gemeenten invulling geven aan een regionale ombudsman. Gezien de grote opgebouwde expertise van de Nationale ombudsman en het beperkt aantal klachten dat over het handelen van medewerkers/bestuurders bij de ombudsman worden ingediend zien wij echter geen toegevoegde waarde in het zelf organiseren van een ombudsfunctie, al dan niet regionaal, en daarmee het opzeggen van de aansluiting bij de Nationale ombudsman. We zien juist meerwaarde in het gebruik blijven maken van de expertise van de Nationale ombudsman. Bovenstaande geldt ook voor een ombudsfunctionaris voor een bepaald domein. In dat geval ontstaat bovendien de onwenselijke situatie dat afhankelijk van de inhoud van de klacht, verschillende ombudsfunctionarissen de klacht afhandelen, waarbij de eenheid lastig te borgen is. Ook kunnen klachten betrekking hebben op verschillende domeinen. Wij zien dan ook evenmin toegevoegde waarde in de inrichting van een ombudsfunctionaris voor een bepaald domein.

Vraagbaakfunctie

Gezien hetgeen volgens de motie van deze functionaris gevraagd wordt, heeft de motie echter geen betrekking op een ombudsfunctie in de juridische zin (als hierboven beschreven), maar meer een 'vraagbaakfunctie'.

Om er voor te zorgen dat inwoners terecht kunnen met vragen en voor advies en ondersteuning werkt de gemeente samen met verschillende onafhankelijke deskundige instanties. Denk daarbij aan de sociaal raadslieden, het MDF, het ZLF en De Meerpaal. Ook zijn intern functies georganiseerd die een dergelijke rol hebben, zoals de gebiedsregisseur. Tenslotte wordt in 2025 gewerkt aan de ontwikkeling van de informele aanpak, met als doel om laagdrempelig het goede gesprek met elkaar te voeren, en zo tot een oplossing te komen.

Uiteraard is en blijft het aan de betrokkene of hij/zij al dan niet een klacht of bezwaar indient. Binnen de gemeente Dronten zien we dat het aantal klachten die de gemeente ontvangt al jaren redelijk stabiel is, en voor de grootte van de gemeente zeker niet excessief.

Zoals in de raadsinformatiebrief van 18 juni 2024 (doc.nr. 617593) is aangegeven, is begin 2022 de 'Ombudscommissie gebruik gemeentegrond' ingesteld ten behoeve van inwoners die niet tevreden waren over de werkwijze binnen het project gebruik gemeentegrond.

¹ stand per 1-1-2024

Eén inwoner heeft zich gemeld bij deze commissie. In genoemde brief is geconstateerd dat de ombudscommissie (ook na aanpassing van de werkwijze rondom gebruik gemeenteground) minder van toegevoegde waarde is. Conclusie was dan ook dat behoud van de ombudscommissie niet nodig is.

Dit is voor ons de finale aanleiding geweest om te concluderen dat het inrichten van een gemeentebrede ombudsfunctie niet van (grote) toegevoegde waarde is.

Tenslotte hechten wij er aan te vermelden dat de behandeling van de motie voortvarend ter hand is genomen. We hebben onderzocht óf (en zo ja in welke vorm) het wenselijk is een gemeentelijke ombudsfunctie in te richten. Dit onderzoek heeft geleid tot de volgende conclusie, welke we helaas verzuimd hebben om eerder met u te delen.

Conclusie

Wij stellen vast dat ondanks dat het hier een sympathieke motie betreft, de inzet van tijd en middelen benodigd voor de inrichting van een ombudsfunctionaris niet in verhouding staat tot het te verwachten effect en resultaat. De beoogde effecten, als beschreven in de motie, kunnen we, zoals boven beschreven, niet behalen via het inrichten van een ombudsfunctie. Dit heeft ons doen besluiten de motie niet ten uitvoer te brengen. Daarmee is de motie afgedaan.

Bijlage(n) bij deze raadsinformatiebrief

Omschrijving (documentnummer)

- Artikel 33 vraag 'Voortgang plan ombudsfunctie' (d.d. 15 mei 2025), doc.nr. 814752;
- Motie ombudsfunctie Dronten (d.d. 11 juli 2024), doc.nr. 814786.



De secretaris,
R. Hammenga MA



De burgemeester,
drs. J.P. Gebben



Schriftelijke vragen

Fractie:	Leefbaar Dronten
Naam:	André Idzinga
Datum:	15-05-2025
Onderwerp:	Voortgang plan ombudsfunctie
Type vraag:	☐ informatieve/technische vraag ☒ artikel 33-vraag ☐ vragen naar aanleiding van een vergadering (dit type vraag worden altijd verspreid via mail/ app)
Beantwoording (<i>alléén bij informatieve/technische vragen</i>)	☒ Ja, kan verspreid via mail / app ☐ Nee, antwoord alleen naar mijzelf

Inleiding/ aanleiding:

Op 11 juli 2024 heeft de gemeenteraad met brede steun, met uitzondering van het CDA, een motie aangenomen waarin het college wordt verzocht een plan van aanpak op te stellen voor de mogelijke invoering van een gemeentelijke ombudsfunctionaris. Dit plan moet inzicht geven in de kosten, het tijdspad en de voor- en nadelen.

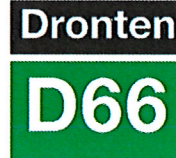
De motie sluit aan bij het coalitieakkoord 2022-2026 Samen bouwen aan de toekomst, waarin al in mei 2022 is opgenomen: "We onderzoeken de inzet van een brede ombudsfunctionaris." Nu dit voornemen al geruime tijd geleden is uitgesproken en nog niet is uitgewerkt richting de raad, ligt het voor de hand om op korte termijn duidelijkheid te bieden. Zo kan de raad dit tijdig en goed onderbouwd meewegen in de aanloop naar de begrotingsbehandeling 2026 in november.

Vragen:

1. Wanneer ontvangt de raad het toegezegde plan van aanpak?



**GROENLINKS
DRONTEN**



Motie ombudsfunctie Dronten

De raad van de gemeente Dronten, in vergadering bijeen d.d. 11 juli 2024,
gehoord de beraadslagingen over het voorstel Perspectiefnota 2025,

constaterende dat

1. Het beleid en de dienstverlening van de gemeente Dronten impact heeft op onze inwoners, waarbij dit evengoed voor inwoners soms een ongewenste situatie kan hebben,

van mening dat

1. Het goed zou zijn dat inwoners met een onafhankelijke persoon kunnen praten voor advies en hulp;
2. In diverse dorpen en steden inmiddels goede ervaringen zijn opgedaan met een ombudsfunctie;
3. De ombudsfunctie kan vragen, wensen, zorgen en ervaringen registreren en inwoners vervolgens informeren en adviseren over te nemen stappen;
4. De ervaringen hebben geleid tot aantoonbaar minder klachten en bezwaarschriften;
5. Voorkomen moet worden dat inwoners in een juridisch traject terecht komen,

roept het college op

1. Een plan van aanpak met daarin kosten, tijd en voor- en nadelen van een ombudsfunctionaris,

en gaat over tot de orde van de dag.

Ondertekening en naam:

De fractie(s) van:		Naam:	
VVD GroenLinks D66		Barry Hoogezand Danieke van Baal Rob van der Schans	
Voor:	21		
Tegen:	6		
Besluit gemeenteraad:		Aangenomen / verworpen	

