

Handreiking

De ombudsman als hulp troep van de gemeenteraad

Rol ombudsman

De onafhankelijke ombudsman behandelt klachten van inwoners. En hij of zij beoordeelt of de gemeente klachten van zijn inwoners serieus neemt en of de gemeente zijn verantwoordelijkheid heeft genomen.

Lees meer: [De ombudsman als hulp troep van de gemeenteraad](#)

Wat kan de gemeenteraad met de ombudsman?

- De ombudsman informeert de gemeenteraad over de binnengekomen klachten. Zo krijgt de raad een beeld van de dienstverlening van de gemeente.
- De gemeenteraad kan kiezen voor een eigen regionale ombudsman of ombudscommissie.
- De kosten voor klachtbehandeling door een ombudsman komen voor rekening van de gemeente. Dat kan verschillen. De minister van BZK bepaalt het budget voor de Nationale ombudsman. Deze bedraagt ongeveer 0,25 eurocent per inwoner van de gemeente.

De Kinderombudsman

- De Kinderombudsman ziet toe op de naleving van kinderrechten in Nederland, ook in gemeenten.
- Kinderen en volwassenen kunnen bij de Kinderombudsman terecht als zij vinden dat de lokale overheid of een organisatie die wettelijke taken heeft ten aanzien van kinderen, kinderrechten schendt.
- De Kinderombudsman is bevoegd over alle gemeenten. De gemeenten Amsterdam, Den Haag en Rotterdam hebben ook zelf een eigen kinder-/jeugdombudsman.

Wie en wat is de ombudsman?

De taak van de ombudsman wordt uitgevoerd door de Nationale ombudsman, tenzij de gemeente kiest voor een eigen lokale of regionale ombudsmanfunctie.

- De ombudsman voert zijn taken uit door te adviseren, te bemiddelen, interventies uit te voeren en waar nodig inwoners door te verwijzen naar het juiste loket.
- De ombudsman doet onderzoek naar klachten die binnenkomen en onderzoek uit eigen beweging. Die onderzoeken gaan meestal over onderwerpen die veel vragen oproepen bij inwoners, zoals schuldhelpverlening of burgerparticipatie of doelgroepen zoals sociale minima of ondernemers die tegen problemen met de overheid aanlopen.
- De ombudsman behandelt geen consumentenklachten of klachten over woningbouwcorporaties.
- De ombudsman behandelt geen klachten van raadsleden over het optreden van burgemeester, wethouders of ambtenaren.
- De bevoegdheden van de ombudsman zijn vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb, artikel 9). De gemeenteraad heeft geen zeggenschap over de bevoegdheden van de Ombudsman.
- Ruim driekwart van de gemeenten is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Bijna een kwart kiest voor een eigen ombudsfunctie. Kijk [hier](#) als u wilt weten hoe die in uw gemeente is geregeld.



Hoe verloopt klachtbehandeling?

1. De klacht

Klachten moeten door inwoners altijd eerst worden ingediend bij de eigen gemeentelijke organisatie. Zo kan er direct gekeken worden naar een oplossing. Als de inwoner ontevreden is over de afhandeling van de klacht kan de inwoner terecht bij de ombudsman.

2. De behandeling

De ombudsman neemt de klacht in behandeling, kijkt of er een oplossing mogelijk is, doet eventueel onderzoek, bespreekt de klacht met het college van burgemeester en wethouders en rapporteert over de uitkomsten van de klachtbehandeling aan de verzoeker en de gemeente. In de praktijk wordt vaak direct

contact opgenomen met de ombudsman. Dat mag uiteraard ook, maar er zal altijd gekeken worden of een oplossing tussen partijen mogelijk is.

3. De informatie

De ombudsman informeert de gemeenteraad in zijn jaarverslag over aard, omvang en soort van klachten.

4. Het effect

De gemeenteraad kan vragen over het jaarverslag en rapporten van de ombudsman stellen aan het college. Het gaat daarbij niet om aantallen klachten, maar om vragen over de kwaliteit van dienstverlening en gevolgen van beleid op de dienstverlening.

Meer informatie

De website van de Nationale ombudsman, zie: [Waarmee kunnen wij u helpen](#) | Nationale ombudsman. Direct bellen kan via de raad-geverstelefoon: 070 3563 550.

Een overzicht van de rapporten van de Nationale ombudsman: [Publicaties | Nationale ombudsman](#)

Vragen over de inzet van de ombudsman, mail naar: info@raadsleden.nl

Wil je weten welke onderzoeken de Ombudsman uitvoert: www.nationaleombudsman.nl/professionals/nieuws/nieuwsbericht/2023/ombudsagenda-2023

Tips

1. Agendeer jaarlijks het jaarverslag van de ombudsman in een raads- of commissievergadering als het gaat over het thema dienstverlening. En geef tegelijkertijd een oordeel over het gewenste kwaliteitsniveau van de klachtenbehandeling.
2. Agendeer de onderzoeken uit eigen beweging van de ombudsman in de raadsvergadering en bespreek de aanbevelingen.
3. Ben alert op de dienstverlening van gemeenschappelijke regelingen en private of andere organisaties die publieke taken vervullen. Afhandeling van klachten over deze instanties zijn vaak niet zichtbaar voor de raad. Inwoners vallen regelmatig tussen wal en schip.
4. Spreek als raad uit dat het college alleen publieke taken mag overdragen aan externe instanties als die een goede klachtenprocedure hebben.
5. Abonneer je als raad of griffie op nieuws-alerts van de Nationale ombudsman: nationaleombudsman.nl/professionals.
6. Besef dat de ombudsman een bijdrage levert aan een sterke en krachtige rol en positie van de raad als vertegenwoordiger van alle inwoners.



Nederlandse Vereniging voor Raadsleden