

Ambtelijke evaluatie: Ombudsvoorziening Haren (tweedelijnsklachtvoorziening)

Van : Petra Mooi, klachtcoördinator

Datum : November 2012

Inleiding

Mevrouw Schrale-Oranje en de heer Van der Tuuk zijn vanaf 1 januari 2007 benoemd als Ombudsvrouw en plaatsvervangend ombudsman van Tynaarlo. De zittingsperiode is zes jaar en kan vanaf 1 januari 2013 nog eens met zes jaar worden verlengd. De heer Van der Tuuk heeft medio vorig jaar zijn werkzaamheden neergelegd in verband met aanvaarding van de benoeming als Gedeputeerde van de Provincie Drenthe. De Ombudsvrouw heeft een half jaar de werkzaamheden alleen uitgevoerd. Sinds januari van dit jaar heeft mevrouw Wiersma-Veenhoven de werkzaamheden als plaatsvervangend ombudsvrouw waargenomen.

Dit evaluatiemoment is gekozen omdat vanaf 1 januari 2013 een nieuwe benoemingsperiode van zes jaar ingaat.

Werkwijze

Vanaf 2007 is er een maandelijks spreekuur van de Ombudsvrouw op de eerste maandag van de maand van 16.00 uur tot 17.00 uur. Dit spreekuur voorziet in een behoefte. Naast de behandeling van klachten heeft de ombudsvoorziening ook een verwijs- en uitlegfunctie voor onze inwoners. Behandeling van klachten en het maken van conclusies en bevindingen vindt in gezamenlijkheid plaats door de ombudsvrouw en haar plaatsvervanger. Dit biedt voordelen op het terrein van continuïteit, het opbouwen van kennis en eenheid in de adviezen. De redactie van adviezen en verslaglegging vindt door de ombudsmensen zelf plaats en ze hebben geen administratieve ondersteuning. Jaarlijks brengen ze verslag uit waarin ze verantwoording afleggen over de werkzaamheden aan de gemeenteraad. De ombudsvrouwen combineren sinds 2011 de ombudsvoorziening met de taak van discriminatie-meldpunt.

Aantal klachten

Uit de jaarverslagen van de afgelopen periode blijkt dat er jaarlijks gemiddeld tien zaken aan de orde komen. Hiervan gaan een aantal klachten terug naar de eerstelijnsklachtvoorziening. Ook vindt regelmatig een bemiddelend gesprek plaats waarna de behandeling van de klacht kan worden gesloten. Gemiddeld twee zaken per jaar worden via de formele procedure behandeld.

Samenwerking

De ambtelijke samenwerking met de Ombudsvrouw beperkt zich tot administratieve ondersteuning, het verzenden van correspondentie, het opzoeken van dossiers, het namens de Ombudsvrouw uitnodigen van burgers en ambtenaren voor een gesprek, publicaties in op internet en gemeentepagina en het reserveren van vergaderruimte. De samenwerking op dit terrein verloopt prima.

Beoordeling adviezen Ombudsvrouw

De adviezen van de Ombudsvrouw kenmerken zich door een afgewogen oordeel, met oog voor de mens achter de klacht, bewust van de maatschappelijke context en levert een bijdrage aan het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger.

Voorstel tot herbenoeming van de Ombudsvrouw

Voorgesteld wordt aan de raad om mevrouw Schrale-Oranje voor een tweede periode van zes jaar te benoemen als Ombudsvrouw van de gemeente Haren, ingaande 1 januari 2013. Tevens wordt voorgesteld mevrouw Wiersma-Veenhoven te benoemen voor de periode van zes jaar. Zowel mevrouw Schrale-Oranje als mevrouw Wiersma-Veenhoven hebben laten weten hun werkzaamheden als Ombudsvrouw voor Haren graag voort te zetten.