

Taakomschrijving Ombudsman gemeente Nijmegen

Functie

De ombudsman geeft leiding aan het Bureau Ombudsman en is verantwoordelijk voor tweedelijns klachtenbehandeling met betrekking tot de gemeentelijke dienstverlening. Natuurlijke personen (inwoners) en rechtspersonen (professionals) kunnen bij de ombudsman terecht via de bestaande klachtenprocedure en op het spreekuur. Naar aanleiding van de klacht gaat de ombudsman in gesprek met de klager en past hoor en wederhoor toe. De ombudsman onderzoekt op welke wijze een bestuursorgaan zich tegenover de klager heeft gedragen en kijkt of de klager op de juiste manier is geholpen door een ambtenaar of instantie. De ombudsman is daarbij altijd gericht op onafhankelijke oordeelsvorming.

De ombudsman komt met een oordeel, een oplossing en/of een advies om de klacht op te lossen of in de toekomst te voorkomen. Hij/zij adviseert de gemeente schriftelijk de met betrekking tot de klacht gewenste oplossingsrichting. De ombudsman blijft tot het einde van het proces betrokken om zich ervan te vergewissen dat de klacht ook daadwerkelijk is opgelost. Ook kan de ombudsman optreden als onafhankelijk bemiddelaar tussen de klager en het bestuursorgaan.

Door het directe contact met inwoners en kennis over de aard van de klachten, is de ombudsman in staat trends en verbeterpunten te signaleren. De ombudsman brengt deze proactief onder de aandacht van het gemeentebestuur en/of het ambtelijk apparaat, zodat er lering uit getrokken kan worden. Hij/zij kan aanbevelingen doen om de gevolgen van niet behoorlijk handelen te herstellen en adviseert over maatregelen om herhaling te voorkomen. Waar het gaat om (structurele) systeemfouten zijn verbetervoorstellen en rapporten mogelijk niet adequaat: langdurige en integrale interventies blijken in deze situaties nodig om de cultuur te veranderen. Een effectief netwerk met alsook steun van politiek, bestuur en ambtenaren is voor deze rol cruciaal.

Het werkveld van de ombudsman is continu in beweging. Belangrijk is dat de ombudsman bereikbaar is én blijft voor alle inwoners (en rechtspersonen). Dat vraagt een proactieve houding, zichtbaarheid van de mens en het instituut. De ombudsman is het boegbeeld van het bureau. Het afleggen van (werk)bezoeken, het onderhouden van externe contacten en het houden van voordrachten zijn hier concrete invullingen van. Een toegankelijke en zorgvuldige dienstverlening door het Bureau Ombudsman vormen hiervoor het fundament.

De taakomschrijving van de ombudsman is geregeld in de Verordening Ombudsman, door de raad vastgesteld op 24 april 2024 [Verordening van de gemeenteraad van de gemeente Nijmegen houdende regels omtrent de gemeentelijke ombudsman \(Verordening gemeentelijke ombudsman Nijmegen\) | Lokale wet- en regelgeving \(overheid.nl\)](#)

De functie van de ombudsman is ingeschaald op schaal 13/14 afhankelijk van werkervaring en evaluatie van de functie. De rechtspositie en arbeidsvoorwaarden van de ombudsman zijn geregeld in de verordening rechtspositie ombudsman 2024 [\(link\)](#).

Eisen

- Academisch werk- en denkniveau;
- Uitstekende mondelinge en schriftelijke communicatievaardigheden;
- Bij voorkeur een juridische of bestuurskundige achtergrond;
- Aantoonbare leidinggevende ervaring;
- Aantoonbare kennis van en bij voorkeur ervaring op het terrein van klachtbehandeling en conflicthantering;
- Kennis van het maatschappelijk middenveld;

- Betrokkenheid met de lokale overheid en binding met Nijmegen en haar inwoners in het bijzonder;
- Een onafhankelijke en analytische instelling en positief-kritische houding;
- Innovatief en bereid om nieuwe methoden in te zetten;
- in staat zijn bevindingen te vertalen naar een politiek-bestuurlijke boodschap;
- een onafhankelijk denker die acteert vanuit kracht in plaats van vanuit macht;
- Beweegt zich gemakkelijk in een complex krachtenveld.

Competenties

- Verbindend, empathisch, menselijk, betrokken;
- Straalt natuurlijk gezag uit, is een onafhankelijk denker en acteert vanuit kracht in plaats van vanuit macht;
- concreet, oplossingsgericht, gericht op herstel;
- Analytisch ingesteld, doorziet trends, onderscheidt hoofd- en bijzaken;
- Luistert goed, past eigen taal en handelen aan de gesprekspartner aan, gebruikt duidelijke taal en weet te overtuigen;
- Enthousiasmerende, inspirerende en coachende leidinggevende stijl aan professionals van het bureau ombudsman.

Verder

Artikel 81r van de Gemeentewet bevat een opsomming van functies die niet verenigbaar zijn met het vervullen van de functie van ombudsman voor de gemeente Nijmegen.

Op grond van artikel 81q van de Gemeentewet gebeurt de benoeming voor de duur van zes jaar. Verlenging is mogelijk, maar niet vanzelfsprekend.