

Profiel

Ombudsman Metropool Amsterdam

**Gemeenten Amsterdam, Almere, Amstelveen,
Diemen, Landsmeer, Waterland en Zaanstad**



Ombudsman Metropool Amsterdam

Gemeenten Amsterdam, Almere, Amstelveen, Diemen, Landsmeer, Waterland en Zaanstad

Ombudsman Metropool Amsterdam

Een goed functionerende overheid is een fundamentele voorwaarde voor onze democratische rechtsorde. De overheid moet niet alleen dienstverleningsprocessen van hoge kwaliteit leveren; zij speelt ook een cruciale rol in het zorgdragen voor juridisch, economisch en sociaal verkeer dat open en rechtvaardig van aard is. Voor welke waarden een samenleving staat, hoe deze waarden worden ingevuld en aan wie deze worden opgedragen zijn politieke vragen. De beantwoording van deze vragen krijgt vorm in ons politiek bestuurlijk stelsel en vindt zijn weerslag in het vigerende beleid.

Daar waar de uitvoering van het beleid aan de orde is, dus daar waar het individu daadwerkelijk de ontvanger is van die waardentoedeling, ligt het werkveld van de ombudsman. De ombudsman ontvangt klachten van burgers en ondernemers als zij zich onheus bejegend voelen of als zij zich geschonden voelen in hun gevoel van rechtvaardigheid. Die klachten worden onderzocht door het bureau Ombudsman.

De ombudsman behandelt klachten over instanties en personen waarvoor de gemeenten verantwoordelijk zijn. De ombudsman is een tweedelijns klachtbehandelaar. Dat wil zeggen dat als iemand een klacht heeft ingediend bij de instantie zelf en daar initieel geen bevredigende oplossing vindt, de klacht kan worden ingediend bij de ombudsman. De ombudsman onderzoekt op welke wijze een bestuursorgaan zich tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen en kijkt of de klager op de juiste manier is geholpen door een ambtenaar of een instantie. Zij of hij komt met een oordeel, een oplossing en/of een advies om de klacht op te lossen of in de toekomst te voorkomen.

De huidige ombudsman werkt voor zeven gemeenten (Amsterdam, Almere, Amstelveen, Diemen, Landsmeer, Waterland en Zaanstad). De ombudsman voert zijn werk onafhankelijk en onpartijdig uit. Zie voor meer informatie: OmbudsmanMetropool.nl.

Functie

Jaarlijks ontvangt het bureau Ombudsman gemiddeld circa 2.000 verzoeken van bewoners en ondernemers om nader onderzoek te doen. Een groot deel daarvan gaat over de gemeente Amsterdam. In veel gevallen gaat het om incidentele klachten rondom het proces van vergunningverstrekking, de behandeling van een bezwaarschrift, onduidelijke regelgeving of bejegening. Als vergelijkbare fouten vaker voorkomen is geen sprake meer van een incident, maar van een probleem. Eenvoudige problemen (onduidelijke formulieren, overbodige vragen, lange wachttijden, haperende ICT etc.) laten zich oplossen door met de organisatie in gesprek te gaan en verbetervoorstellen te doen. Soms ligt het probleem echter dieper en gaat het om systeem- of structuurfouten: de afbakening tussen afdelingen is verkeerd ingericht, er zijn werkprocessen die haperen, etcetera.

In de afhandeling van de klachten heeft de ombudsman een aantal instrumenten tot zijn of haar beschikking. Zij of hij kan de klager horen en/of als onafhankelijk bemiddelaar optreden tussen klager en bestuursorgaan. Veel oplossingen worden in een dergelijk gesprek bereikt. Lukt het niet de beide partijen in een gesprek te verenigen of gaat het om een meer structureel probleem dan kan de ombudsman een onderzoeksrapport aanbieden aan de verantwoordelijke



voor het desbetreffende bestuursorgaan, de wethouder. De ombudsman doet aanbevelingen om de gevolgen van niet behoorlijk handelen te herstellen en adviseert over maatregelen om herhaling te voorkomen. Over het algemeen worden de adviezen uit dat rapport door de aangeschreven wethouders opgevolgd. De adviezen die niet worden opgevolgd worden doorgaans geagendeerd bij de betreffende gemeente.

Gaat het om systeemfouten dan zijn verbetervoorstellen en rapporten niet adequaat; langdurige en integrale interventies blijken in deze situaties nodig om de cultuur te veranderen. Om effectief te zijn heeft de ombudsman hier de steun van het bestuur van de aangesloten gemeente nodig.

De ombudsman geeft leiding aan het bureau Ombudsman, dat naast de ombudsman en plaatsvervangend ombudsman 25 betrokken en deskundige medewerkers telt. Onderlinge verbinding en collegiale samenwerking op de inhoud zijn binnen het bureau leidend om zo op effectieve wijze maatschappelijke impact te realiseren. De onderzoekers/adviseurs zijn op inhoudelijke basis van de onderzoekverzoeken in drie teams ingedeeld: Sociaal, Fysiek en Dienstverlening. De organisatie wordt ondersteund door een serviceteam voor organisatiebrede zaken en twee managers: één voor de bedrijfsvoering en één voor strategische projecten en externe relaties.

De opgave

De manier waarop we samenleven verandert continu en daarmee is het werkveld van de ombudsman permanent in beweging. Wat opvalt is dat hedendaagse veranderingen groots zijn en frequent voorkomen, met bijbehorende complexe spanningsvelden. Veranderingen als gevolg van (de)centralisatie van beleid en uitvoering en invoering van nieuwe vormen van (digitale) dienstverlening spelen hierbij een belangrijke rol. Burgers, maar ook professionals, komen soms in de knel door toenemende complexiteit van beleid, wet- en regelgeving, maar ook door aanvullende werkinstructies en deels geautomatiseerde besluitvorming. Op basis van ontvangen klachten en door zijn of haar eigen onderzoek heeft de ombudsman een goed beeld van situaties waar de menselijke maat in het gedrang komt.¹

Daarnaast is er een groep wiens klacht de ombudsman überhaupt niet bereikt. Belangrijk is dat de ombudsman bereikbaar is én blijft voor alle inwoners van de metropoolregio. Dat vraagt om een proactieve houding en zichtbaarheid van de mens en het instituut. De ombudsman is het boegbeeld van het bureau. Het uitdragen van het 'ombudsdenken' in de samenleving is daarmee een belangrijke taak: naar burgers en instituten, maar ook naar andere organisaties die raken aan het werk van de ombudsman. 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 zelf vormen hiervoor het fundament. Dat kan snel en digitaal voor mensen die daarom vragen, dat moet met persoonlijke aandacht en maatwerk voor de mensen die dat nodig hebben.

Alleen door samen te werken met alle belanghebbenden, kan geconstateerde onbehoorlijke en ontoereikende dienstverlening van de overheid hersteld worden waar nodig en voorkomen waar

¹ Ook op nationaal niveau speelt soortgelijke problematiek zoals blijkt uit het onlangs verschenen rapport van de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties.



mogelijk. Op die manier draagt de ombudsman bij aan een beter functionerende overheid waar iedereen maximaal vertrouwen in kan hebben.

Persoonsprofiel

De ombudsman is vooraleerst oprecht geïnteresseerd in de verhouding tussen burgers en overheid, en is de overtuiging toegedaan dat burgers met een klacht over een bestuursorgaan serieus moeten worden genomen. De ombudsman kan zich inleven in de klachten van burgers en professionals en heeft ook een goed beeld van de taken en werkzaamheden van de verschillende bestuursorganen. Door dit inzicht is zij of hij in staat klachten in het juiste kader te plaatsen. Zij of hij kan bogen op een brede maatschappelijke interesse en ervaring, en is mede daardoor in staat argumenten te wegen om tot een 'wijs' oordeel te komen. Zij of hij is oplossingsgericht en pragmatisch, denkt daarbij creatief en buiten gebaande paden waar nodig, en is in staat aanbevelingen te doen die daadwerkelijk leiden tot verandering en aanpassing.

De ombudsman is betrokken en kent compassie maar is niet bang om een oordeel te geven dat wellicht voor klager of bestuursorgaan minder plezierig is. Zij of hij confronteert gemeenten en bestuursorganen waar nodig en houdt hen een spiegel voor. Zij of hij is dan ook een stevige gesprekspartner die evenwel op een constructief-kritische en plezierige wijze overtuigt.

Onafhankelijk in denken en handelen, een stabiele persoonlijkheid met een uitstekend analytisch vermogen en persoonlijk gezag. De ombudsman is bij uitstek een verbindende persoonlijkheid, toegankelijk en zeer communicatief ingesteld. Zij of hij bezit het vermogen op verschillende niveaus te communiceren en te schakelen; en is gesprekspartner voor zowel klager als bestuursorgaan. Zij of hij beschikt over een hoge mate van politiek-bestuurlijke sensitiviteit en laat zich niet intimideren. De ombudsman is waar nodig vasthoudend, doortastend en heeft 'leef'.

Als eindverantwoordelijke voor het bureau is de ombudsman de inspirator en de drager van het gedachtegoed van het Ombudsinstituut. Een boegbeeld naar buiten en naar binnen, in staat om medewerkers te enthousiasmeren en ook scherp te houden. Een ervaren leidinggevende met oog voor vernieuwing en innovatie. De ombudsman heeft een coachende management stijl en legt verantwoordelijkheden laag in de organisatie. Zij of hij is gewend te werken met professionals en organiseert daarbij haar of zijn eigen tegenspraak. De ombudsman waardeert de professionele mening van medewerkers, geeft vertrouwen, ruimte en waar nodig rugdekking in de uitoefening van de professie.

Functie-eisen

De kandidaat:

- beschikt over een academisch werk- en denkniveau en heeft uitstekende mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden;
- heeft natuurlijk gezag, is nieuwsgierig, open en toegankelijk voor het brede publiek binnen de metropool Amsterdam. Is benaderbaar en herkenbaar en heeft aandacht voor alle mensen, in al hun verscheidenheid, binnen de zeven gemeenten;
- heeft een visie op de ontwikkelingen binnen de metropool Amsterdam en ervaring met cruciale factoren die in de huidige relatie overheid – burger een (verstorende) rol spelen, zoals overheersend systeemdenken, doorgeschoten juridisering en ICT-dominantie;
- staat voor de publieke zaak – en indien nodig – boven de partijen, met een goed evenwicht tussen realisme en idealisme;



- beschikt over een uitstekend gevoel voor bestuurlijke verhoudingen en aantoonbare ervaring heeft met het functioneren in een complex krachtenveld;
- weet van aanpakken en van doorpakken naar het juiste bestuurlijke - dan wel ambtelijke niveau zodat de juiste interventies effectief worden gerealiseerd, met oog voor de relatie;
- beschikt over een enthousiasmerende, inspirerende en coachende leidinggevende stijl aan de professionals van bureau Ombudsman.

Arbeidsvoorwaarden

Benoeming is voor een periode van zes jaar, herbenoeming is mogelijk. De functie is ingeschaald in schaal 17 CAO Gemeenten, maximaal € 9252,- op fulltime basis (36 uren per week) plus een eindejaarsuitkering en vakantiegeld.

Procedure

De ombudsman wordt op voordracht van het presidium van de Gemeenteraad van Amsterdam door een gelijkkluidend besluit door de aangesloten gemeenteraden benoemd.

Een assessment maakt onderdeel uit van de selectieprocedure.

Deze procedure wordt begeleid door Ila Kasem en Janneke van Golen van Vanderkruijs, partner in executive search. Voor meer informatie belt u naar 020-7267274. U kunt uw interesse kenbaar maken door een motivatie en actueel cv te sturen naar: ombudsman@vanderkruijs.com

Planning

Kandidaten dienen rekening te houden met de volgende data:
(in afwachting van de definitieve planning)





Inleiding

Wat kan en mag een Ombudsman eigenlijk allemaal? En waar is dat dan op gebaseerd? Hieronder volgt een korte samenvatting van de werkwijze van de Ombudsman en het wettelijk kader waarbinnen het instituut opereert. Is een en ander niet duidelijk? Neem dan contact op met de behandelaar van je dossier of, als je voor de gemeente werkt, met je contactpersoon bij de Ombudsman. Mocht je nog geen dossierbehandelaar of contactpersoon hebben, stuur je vraag dan naar info@ombudsmanmetropool.nl.

Wettelijk kader

De Ombudsman Metropool Amsterdam is een lokale Ombudsman, ingesteld door de gemeenteraden van acht gemeenten. Aan de instelling ligt een gemeenschappelijke regeling ten grondslag waarin in grote lijnen de kaders van de organisatie worden beschreven. Leidend is echter de Algemene wet bestuursrecht (Awb), meer specifiek hoofdstuk 9.2 van deze wet. In dit hoofdstuk staat de werkprocedure van de Ombudsman beschreven.

Relevante artikelen en regelingen

- Artikel 81p, 81q t/m 81v Gemeentewet (instelling lokale Ombudsman);
- Artikel 9:17 t/m 9:36 Algemene wet bestuursrecht;
- Gemeenschappelijke Regeling Ombudsman Metropool Amsterdam (GROMA)

Onderzoeksbevoegdheden

De Ombudsman heeft allerlei onderzoeksbevoegdheden om zodoende een verzoek te kunnen behandelen. De bevoegdheden ontleent hij aan de wet. Zo kan de Ombudsman:

- Hoor en wederhoor toepassen (dus zowel het bestuursorgaan als verzoeker horen);
- Zelf bepalen of dat horen schriftelijk of mondeling plaatsvindt en of dat plaatsvindt in elkaars aanwezigheid of niet;
- Betrokkenen oproepen (ook als het gaat om bijvoorbeeld medewerkers die niet meer werkzaam zijn bij de gemeente) om te getuigen of om inlichtingen te verstrekken;
- Schriftelijk documentatie/ stukken opvragen bij de betrokkenen, waarbij de Ombudsman zelf de aanlevertermijnen kan bepalen. De Ombudsman moet niet alleen over de stukken van de zaak zelf kunnen beschikken, maar bijvoorbeeld ook (algemene) achtergrondstukken, beleidsdocumenten en stukken over vergelijkbare gevallen. Een beroep op de privacy ontslaat de gemeente niet van de verplichting tot het leveren van deze stukken. In beginsel geldt een verplichting tot zowel verschijnen als tot het verstrekken van de inlichtingen. Betrokkenen mogen weigeren, maar de Ombudsman bepaalt of weigering gerechtvaardigd is en of de verplichting daarmee komt te vervallen;
- Deskundigen oproepen of gebruik maken van tolken;
- Een onderzoek ter plaatse instellen en heeft daarbij toegang tot elke plaats, behalve een woning als de bewoner daar geen toestemming voor geeft;
- Een klacht die nog niet kenbaar is gemaakt aan de gemeente overdragen ter behandeling door de gemeente (met toestemming van de betrokkene). De Ombudsman kan hier echter van afwijken als er sprake is van urgentie of het anderszins niet kan worden geleverd van verzoeker.

Toetsingskader

Bij het beoordelen van een zaak toetst de Ombudsman vooral aan behoorlijkheid. De Nationale Ombudsman heeft een normenkader opgesteld (de behoorlijkheidswijzer) waar de Ombudsman Metropool Amsterdam ook gebruik van maakt. De essentie van behoorlijk overheidshandelen kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- Open en duidelijk;
- Respectvol;
- Betrokken en oplossingsgericht;
- Eerlijk en betrouwbaar.

Meer informatie over het toetsingskader van de Ombudsman valt terug te lezen op de website van de Ombudsman:

<https://www.ombudsmanmetropool.nl/nieuws-publicaties/ombudsman/behoorlijkheidsnormen-ombudsman>

Heb je een klacht ingediend bij de Ombudsman, dan zal de Ombudsman allereerst om een onderbouwing van de klacht vragen. Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld een klachtafhandelingsbrief van de gemeente of foto's van de situatie ter plaatse. De Ombudsman zal dan beoordelen of er aanleiding is om tot nader onderzoek over te gaan. Er moet voor de Ombudsman in beginsel wel sprake zijn van een vermoeden van onbehoorlijk handelen.

Een verzoek van de Ombudsman: wat nu?

Als ambtenaar kan het zo zijn dat de Ombudsman je een aantal vragen stelt naar aanleiding van een casus. De Ombudsman heeft in eerste instantie vaak alleen het verhaal van diegene die zich beklaagt over het handelen van de gemeente.

Het verhaal van de klager (de Ombudsman spreekt dan over 'verzoeker') wordt dan aan de gemeente (de betrokken afdeling / ambtenaar) voorgelegd met een aantal aanvullende vragen. De Ombudsman verzoekt de betrokkene(n) om een reactie te geven binnen een bepaalde termijn. Is het een spoedeisende zaak, dan zal de reactietermijn doorgaans maximaal twee dagen zijn. Is dat niet het geval, dan geeft de Ombudsman wat langer de tijd om te reageren (een week – en in overleg zit daar ook wat ruimte in). Is het duidelijk dat voor de beantwoording van de vragen diepgaand onderzoekwerk van de ambtenaar of de betrokken afdeling noodzakelijk is, dan zal een termijn van een maand worden aangehouden. Het voorgaande is ook vastgelegd in de gemeenschappelijke regeling van de Ombudsman. De gemeenten hebben zich daaraan te houden.

Soms zal de Ombudsman (ook) een bijeenkomst beleggen of een schouw. Of aan de gemeente vragen om een bepaalde beslissing te heroverwegen. Of (indien de gemeente de klacht niet kent) aan de gemeente vragen de klacht in behandeling te nemen en de Ombudsman te informeren over de uitkomst daarvan.

De Ombudsman maakt aan de hand van de gegeven antwoorden een afweging of verder onderzoek noodzakelijk is of dat er genoeg informatie is. Aan het einde van het onderzoek wordt de verzoeker geïnformeerd over de uitkomst, evenals de betrokkenen van de gemeente. In de gevallen waarin de Ombudsman het handelen van de gemeente onbehoorlijk acht kan het zo zijn dat er een rapport (of

rapportbrief) wordt gepubliceerd met daarin een aantal aanbevelingen. Op deze aanbevelingen moet de Ombudsman binnen vier weken een (bestuurlijke) reactie ontvangen. Als het een zaakoverstijgende (structurele) aanbeveling betreft wordt een termijn van drie maanden gegeven.

De Ombudsman heeft ook de bevoegdheid om, los van een verzoek van een burger, zelfstandig een onderzoek te verrichten naar het handelen van de gemeente. Deze zogenoemde onderzoeken eigener beweging hebben een meer open karakter en vinden meestal plaats naar aanleiding van actuele maatschappelijke ontwikkelingen of algemene signalen m.b.t. de dienstverlening van de gemeente. Onderzoeken eigener beweging worden van tevoren aangekondigd.

Wat is de behandel- en afhandeltermijn van een dossier bij de Ombudsman?

Hoewel er geen wettelijke afhandeltermijnen zijn voorgeschreven streeft de Ombudsman ernaar om een dossier zo snel mogelijk in behandeling te nemen en af te handelen. Echter, veel factoren kunnen van invloed zijn op de doorlooptijd. Hierbij valt te denken aan:

- De complexiteit van de klacht;
- Aantal betrokken instanties of afdelingen;
- Het ontbreken van wezenlijke dossierinformatie bij aanvang van het dossier;
- Piekdrukke bij de Ombudsman en daarmee de prioritering van de Ombudsman;
- Beschikbare menskracht bij de gemeente om de Ombudsman snel te kunnen antwoorden.

Wat doet de Ombudsman niet?

De Ombudsman opereert volledig onafhankelijk en onpartijdig. Dat wil zeggen dat hij zelf de beslissing kan nemen om een verzoek al of niet in onderzoek te nemen (met de wettelijke kaders in het achterhoofd). Ook gaat hij zelf over de onderzoeksrichting en de in te zetten onderzoeksmiddelen. Zowel verzoeker als de gemeente heeft daar niets over te zeggen. Hij is nadrukkelijk geen belangenbehartiger: centraal staat het bevorderen van behoorlijk bestuur en het toezicht daarop. De Ombudsman schrijft dus niet zelf klaag- en/of bezwaarschriften. Hij verleent zelf ook geen hulp, dat is en blijft een taak van de gemeente.

Ombudsman voor Gemeente Groningen

Boer & Croon zoekt voor Gemeente Groningen een enthousiaste en maatschappelijk betrokken kandidaat voor de positie van Ombudsman. Een belangrijke functie bij de 6e gemeente van Nederland. We zoeken naar een empathische, integere ombudsman met hart voor welzijn en welbevinden van de inwoners van Groningen. Meer informatie over het profiel vindt u hier.

[Direct solliciteren](#)



BEDRIJFSINFORMATIE

Organisatie

De gemeente Groningen is een ambitieuze en dynamische gemeente bestaande uit de provinciehoofdstad Groningen en een aantal omliggende dorpen. Het is een sociale en groene plek waar mensen werken, leven en ondernemen. Waar studenten hun toekomst starten en bezoekers graag weer terugkomen. Een gemeente die voorop loopt in duurzame groei en waar je als inwoner alle vrijheid hebt om de mogelijkheden, die er zijn, te benutten. De gemeente Groningen werkt met 5.400 medewerkers samen aan belangrijke thema's als duurzame energie, veilige straten, een goede start voor kinderen en bovenal een begrijpelijke dienstverlening voor al haar 235.000 inwoners.

Sinds 1992 heeft de gemeente Groningen een ombudsman. De

ombudsman onderzoekt, op onafhankelijke wijze, klachten en werkt samen met burgers en gemeente toe naar oplossingen. Op deze manier werkt de ombudsman mee aan het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening en de relatie tussen burgers en gemeente. Het bureau van de ombudsman is een hecht en betrokken team met drie medewerkers. De gemeentelijke ombudsman is een gezaghebbend instituut dat volledig zelfstandig functioneert en niet ondergeschikt is aan enig bestuursorgaan. De ombudsman rapporteert en signaleert over de werkzaamheden aan het gemeentebestuur en/of de ambtelijke organisatie. In Groningen werkt de ombudsman voor de gemeente, het Noordelijk Belastingkantoor, Stichting WIJ, de GGD en Beschermd Wonen en Opvang.

Voor meer informatie over de organisatie zie: www.gemeente.groningen.nl.

FUNCTIEOMSCHRIJVING

Functie

De ombudsman is verantwoordelijk voor klachtenbehandeling en -onderzoek en het oplossen van klachten met betrekking tot de gemeentelijke dienstverlening, inclusief de dienstverlening van het Noordelijk Belastingkantoor, Stichting WIJ, de GGD en Beschermd Wonen en Opvang. In de praktijk betekent dit dat inwoners met klachten direct bij de ombudsman terecht kunnen. Via de bestaande klachtenprocedure en op het spreekuur.

Naar aanleiding van de klacht gaat de ombudsman in gesprek met de inwoner en past hoor en wederhoor toe en is altijd gericht op onafhankelijke oordeelsvorming. Vervolgens adviseert de ombudsman schriftelijk met betrekking tot de klacht en de gewenste oplossingsrichting en deelt dit met de betrokken organisatie. De ombudsman blijft tot het einde van de procedure betrokken om zich ervan te vergewissen dat de klacht ook daadwerkelijk is opgelost.

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. Een effectief netwerk met politiek, bestuur en ambtenaren en diverse instituties is voor deze rol cruciaal.

FUNCTIE-EISEN

Profiel

In verband met pensionering van de huidige ombudsman is de gemeente Groningen op zoek naar een opvolger, die bij voorkeur nog dit jaar zou kunnen aantreden. Gezocht wordt naar een empathische, integere ombudsman (lees uiteraard ook vrouw) met hart voor het welzijn en welbevinden van de inwoners van Groningen en de wil om bij te dragen aan een begrijpelijke en goede dienstverlening voor iedereen. Een mensen-mens, die in staat is goed te luisteren, zich in te leven in anderen en om kan gaan met groot en klein leed. De gezochte ombudsman is toegankelijk en in staat om met uiteenlopende mensen en organisaties op alle niveaus samen te werken waarbij het inwoner-perspectief centraal staat.

De ombudsman leidt het bureau met verve en is een prettige leidinggevende. Is politiek-bestuurlijk- en organisatiesensitief, bouwt en onderhoudt het benodigde netwerk. Handelt vanuit gezag en de eigen onafhankelijkheid. Communiceert met overtuigingskracht. Procedureel sterk, inhoudelijk gedreven en weet tot een duidelijk oordeel te komen. De ombudsman is goed in het signaleren van trends, aandachtspunten en mogelijke oplossingsrichtingen op basis van de door het team behandelde klachten.

Een en ander leidt aanvullend tot de volgende functie-eisen en competenties:

Functie-eisen

- Academisch werk- en denkniveau;
- Bij voorkeur een juridische of bestuurskundige achtergrond;
- Aantoonbare leidinggevende ervaring;
- Aantoonbare kennis van en bij voorkeur ervaring op het terrein van klachtbehandeling en conflicthantering;
- Beweegt zich gemakkelijk in overheidsorganisaties en in politiek-bestuurlijke netwerken;
- Actuele kennis van ontwikkelingen binnen de (lokale) overheid;
- Uitstekende schriftelijke en mondelinge uitdrukkingsvaardigheid;
- Een relevant netwerk.

Competenties

- Verbindend, empathisch, menselijk, betrokken;
- Straalt gezag uit, is een onafhankelijk denker, acteert vanuit kracht in plaats van macht;
- Concreet, oplossingsgericht, gericht op herstel;
- Procedureel sterk, oog voor detail;
- Analytisch ingesteld, doorziet trends, onderscheidt hoofd- en bijzaken;
- Communicatief vaardig, schakelt snel, past eigen taal en handelen aan de gesprekspartner aan, luistert goed, gebruikt duidelijke taal, en weet te overtuigen;
- Hands-on;
- • Teamspeler, brengt plezier en relativering.

ARBEIDSVOORWAARDEN

Inzet en vergoeding

Gemeente Groningen biedt een vast dienstverband en een salaris van maximaal € 7.977,- bruto per maand (functieschaal 15 CAO gemeenten) op basis van een fulltime vast dienstverband (36 uur). Daarnaast biedt de gemeente Groningen aantrekkelijke secundaire arbeidsvoorwaarden, zoals een Individueel Keuze Budget van 17.05%.

CONTACTINFORMATIE

Selectietraject

Namens Boer & Croon zijn Willemijn Broerse en Seerp Leistra verantwoordelijk voor het begeleiden van het proces van werving en selectie. Zij voeren de eerste gesprekken met kandidaten en draagt vervolgens kandidaten voor aan de gemeente Groningen. Daar vindt de verdere selectie plaats. Hieronder de beoogde planning in weken met als doelstelling afronding van de procedure in oktober.

- **Week 35** Plaatsing vacature in on- en offlinemedia
- **Week 35-37** Benaderen kandidaten en responstermijn (tot 17 september)
- **Week 38-40** Gesprekken met kandidaten bij Boer & Croon & Voordracht van kandidaten
- **Week 41-43** Gespreksrondes bij gemeente Groningen & Arbeidsvoorwaardengesprek & Inwinnen referenties en benoeming

Reactie

Indien u geïnteresseerd bent, ontvangt Boer & Croon graag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk 17 september 2023 uw CV en motivatiebrief. Uw motivatiebrief kunt u richten aan mevrouw W. Broerse. Voor vragen kunt u contact opnemen via het secretariaat (020 301 4307).

Augustus 2023

B&C Stories