

## Raadsvoorstel

### Onderwerp

Benoeming Gemeentelijke Ombudsman

|                           |                    |                          |            |
|---------------------------|--------------------|--------------------------|------------|
| <b>Opsteller</b>          | Sandra Ruta        | <b>Datum voorstel</b>    | 06-11-2024 |
| <b>Programma</b>          | Bestuur & Middelen | <b>Status</b>            | Openbaar   |
| <b>Portefeuillehouder</b> | drs. H.M.F. Bruls  | <b>Registratienummer</b> | 122/2024   |

---

### Samenvatting

De gemeenteraad heeft besloten om een gemeentelijke ombudsman in te stellen. Op 24 april en 11 september 2024 heeft de gemeenteraad de verordeningen vastgesteld waarin o.a. taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en rechtspositie zijn geregeld. Ook heeft de gemeenteraad besloten over de inrichting en omvang van het bureau.

Vervolgens heeft de gemeenteraad de werkgeverscommissie verzocht om aan de slag te gaan met de werving en selectie. De werkgeverscommissie is verheugd dat deze procedure naar tevredenheid is afgerond en stelt de gemeenteraad voor om mevrouw Yvette Nass te benoemen als gemeentelijke ombudsman.

---

### Voorstel

Mevrouw Yvette Nass per 1 januari 2025 voor een periode van zes jaar te benoemen tot ombudsman van de gemeente Nijmegen.

### Aanleiding

De raad heeft vanaf 2019 opgeroepen om te komen tot een gemeentelijke ombudsfunctie. Bij het coalitie akkoord van 2022 zijn de benodigde financiële middelen beschikbaar gesteld en vervolgens heeft de gemeenteraad zich georiënteerd op de verschillende mogelijkheden om tweedelijnsklachtafhandeling dichterbij de Nijmeegse inwoners te brengen: laagdrempelig, toegankelijk en dichtbij. In 2024 heeft de raad de benodigde besluiten genomen en de verordeningen vastgesteld op basis waarvan nu de benoeming van de gemeentelijke ombudsman plaatsvindt.

### Beoogde impact

De ombudsman is verantwoordelijk voor tweedelijns klachtenbehandeling met betrekking tot de gemeentelijke dienstverlening en geeft leiding aan het bureau Ombudsman. Inwoners en 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.

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 de ambtelijke organisatie, zodat er lering uit getrokken kan worden. Zij kan aanbevelingen doen om de gevolgen van niet behoorlijk handelen te herstellen en adviseert over maatregelen om herhaling te voorkomen. Ook kunnen de gesignaleerde ontwikkelingen voor de ombudsman aanleiding zijn om zelf een thematisch onderzoek te starten. 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 evenals een toegankelijke en zorgvuldige dienstverlening door het Bureau Ombudsman.

Met dit alles draagt dit voorstel bij aan de ambitie van de stadsbegroting dat we een betrouwbare en omgevingsbewuste gemeente willen zijn.

### **Argumenten**

De kaders voor het werk van de ombudsman worden gevormd door de betreffende artikelen in de Gemeentewet (artikel 81q ev), het raadsvoorstel en de verordening Gemeentelijke Ombudsman Nijmegen (raadsbesluit 24 april 2024) en het raadsvoorstel en de verordening Rechtspositie Gemeentelijke Ombudsman Nijmegen (raadsbesluit 11 september 2024).

Op 12 september is het proces van werving en selectie voor de gemeentelijke ombudsman gestart. De selectiecommissie draagt mevrouw Yvette Nass voor als gemeentelijke ombudsman. De keuze is op mevrouw Nass gevallen gezien haar rijke ervaring als plaatsvervangend ombudsman en jeugdbudsman in Den Haag. Ook is de selectiecommissie verheugd over haar prettige communicatiestijl en de zorgvuldigheid die ze in het gesprek liet zien bij de bespreking van de fictieve casus. Tenslotte ziet de commissie bij haar een warme betrokkenheid bij Nijmegen en veel enthousiasme om hier aan de slag te gaan.

### **Kanttelingen**

Er zijn geen kanttekeningen.

### **Financiën**

In eerdere raadsbesluiten heeft u de financiën voor de gemeentelijke ombudsman beschikbaar gesteld.

### **Vervolg**

De werkgeverscommissie zorgt in overleg met de nieuwe ombudsman voor een inwerkprogramma, waarmee zij kan kennismaken met de netwerken in de stad en met de gemeentelijke organisatie. De ombudsman gaat aan de slag met de inrichting van het bureau Ombudsman conform de eerdere besluitvorming in de gemeenteraad.

De ombudsman heeft naar behoefte over en weer regelmatig overleg met (een afvaardiging van) de werkgeverscommissie. Omdat het een voor Nijmegen nieuwe functie betreft, is dat overleg gedurende het eerste jaar wat frequenter.

De ombudsman rapporteert de gemeenteraad jaarlijks voor 1 april in een jaarverslag over de werkzaamheden en is beschikbaar voor bespreking met de gemeenteraad. De ombudsman informeert de raad minimaal eens per jaar over plannen en ontwikkelingen binnen het werkveld van de ombudsman.

**Opgesteld door, telefoonnummer, e-mail**

Sandra Ruta, s.ruta@nijmegen.nl

**Bijlage**

- brief met de aanvaarding van de benoeming
- overzicht van nevenfuncties

**Voor raadsleden ter inzage (geheim):**

- VOG
- Integriteitsanalyse

