

Doel van dit document

Aan raadsleden wordt altijd uitgelegd dat zij drie rollen hebben, te weten: een volksvertegenwoordigende rol, een kader stellende rol en een controlerende rol. De ombudsfunctie hoort daar niet bij en is voor raadsleden ook niet nader omschreven. Toch is het goed om hier ook eens bij stil te staan, omdat dit een rol is die we in de praktijk wel tegenkomen. Raadsleden zullen in het raadswerk nu eenmaal vaak te maken krijgen met specifieke verzoeken of maatschappelijke signalen, waarbij door de verzoekers een persoonlijke inspanning van raadsleden wordt gevraagd die niet gelijk in een van de genoemde drie rollen te vatten is. Het is aan ieder raadslid om zijn of haar eigen weg hierin te vinden en zelf invulling te geven aan de verzoeken en signalen uit de samenleving.

In dit document een aantal tips.

De ombudsfunctie nader toegelicht

Raadsleden geven betekenis aan hun ombudsfunctie op basis van eigen ervaringen en contacten met de omgeving. Er bestaat dus niet zoiets als één ombudsfunctie. De manier waarop raadsleden zich buigen over een verzoek of signaal uit de samenleving verschilt met name in de mate van betrokkenheid en het moment waarop een raadslid zich terugtrekt uit die betrokkenheid. Bij het ingaan op en de verdere afhandeling van een verzoek spelen aspecten als: het effect van de mogelijke betrokkenheid, beroepsethiek, eerdere ervaringen en praktische zaken (bijv. factor 'tijd') een rol.

Hoewel het per raadslid verschillend is hoe de ombudsfunctie in de praktijk wordt gebracht, is er wel sprake van een patroon met betrekking tot de aanpak. Dit patroon kenmerkt zich door drie fasen, die in de afbeelding hieronder op volgorde zijn uitgetekend en in deze volgorde kunnen worden doorlopen:



De 3 fasen zijn gericht op het komen tot een oplossing (oplossen wil in dit geval in ieder geval zeggen: “waarna de betrokkenheid van het raadslid eindigt”).

1. Reageren

Doorgaans -uitzonderingen daargelaten- zal een raadslid een reactie willen geven op een ingekomen signaal of verzoek. In sommige gevallen zal de betrokkenheid na het geven van de reactie beëindigd zijn. Dit kan bijvoorbeeld doordat de verzoeker kan worden doorverwezen.

In deze fase is het dus altijd goed om éérst na te gaan of voor het ingekomen signaal of verzoek reguliere (gemeentelijke) kanalen ter beschikking staan waarnaar kan worden doorverwezen. Denk hierbij aan het aanreiken van de mogelijkheid van telefonisch contact met het Klant Contact Centrum (tel: 140165) of de mogelijkheid om een mail te sturen naar info@roosendaal.nl ten behoeve van het leggen van contact met een specifieke gemeentelijke afdeling door de verzoeker. Maar denk ook aan het kunnen melden van een losse stoeptegels via de Buiten Beter App of een doorverwijzing naar het *Werkplein* in geval van vragen over een uitkering of naar *Inwonersondersteuning* in het geval van een zorg-gerelateerde vraag.

Deze kanalen zijn er niet voor niets en ze onbenut laten, zou afbreuk doen aan de werking van deze kanalen. Deze kanalen zijn immers ook gekoppeld aan een formeel ingericht workflow-proces. De inwoner is hier derhalve het meest bij gebaat. Dit omdat zijn/haar vraag in het juiste proces terecht komt en ook de afhandeling ervan gemonitord wordt.

Besef hierbij ook, dat niet alle inwoners bekend zijn met de wegen en middelen die vanuit de gemeente voor hen ter beschikking staan. Voor hen is de gemeente wellicht een bureaucratisch doolhof van regels en formulieren. Zij spreken of schrijven dan liever een raadslid aan die zij kennen uit de eigen woonomgeving. Toch is het dan beter om de verzoeker door te verwijzen in plaats van zelf bij de gemeente achter het inhoudelijke antwoord aan te gaan en dit antwoord aan de verzoeker te verstrekken. Dit vergroot immers ook de zelfredzaamheid van inwoners.

NB: Het kan voorkomen dat een raadslid geen vertrouwen heeft in een goede afhandeling van vragen via de mogelijkheden die inwoners hebben. Als dat het geval is dan is het advies alsnog om deze kanalen te blijven gebruiken maar als raad in te zetten op verbetering van de afhandeling (zie ook het in deze notitie genoemde aandachtspunt 4 op blz. 4).

Tip:

Ga in fase 1 altijd éérst na of de verzoeker reeds de reguliere (gemeentelijke) kanalen heeft bewandeld aangaande zijn/haar verzoek of signaal. Dit om vast te kunnen stellen of de verzoeker kan worden doorverwezen. Mocht u niet weten waarnaar u kunt doorverwijzen, schroom dan niet dit aan de Griffie te vragen.

2. Onderzoeken

Waar de reactiefase (fase 1) soms gelijk het eindpunt van het ombudswerk is (de betrokkenheid van het raadslid stopt na de beantwoording), kan deze fase ook de start zijn van een uitgebreidere ombudsfunctie. Een logische vervolgstap is het doen van nader onderzoek. Hierbij is door het raadslid in de reactiefase eerst al uitgevraagd of er reeds contact is geweest met de gemeente (fase 1).

Hierna kan het zo zijn, dat het nadere onderzoek zich uitsluitend beperkt tot het -via de griffie- navraag doen binnen de gemeentelijke organisatie. Bijvoorbeeld in de vorm van ambtelijke, technische/toelichtende vragen naar aanleiding van een casus of een signaal en/of een interveniërende rol wanneer uit de reactiefase blijkt dat eerder contact met de gemeente voor de verzoeker niet naar wens is verlopen. Een raadslid kan daarbij ook zelf uitgebreider onderzoek doen, bijvoorbeeld door zelf de wijk in te gaan om te horen/zien wat er speelt.

Fase 2 draait om het verkrijgen van een objectief beeld ten aanzien van het aangereikte verzoek/signaal. Een belangrijke fase dus, bijvoorbeeld wanneer inwoners zich bij raadsleden melden omdat zij ontevreden zijn over overheidsingrijpen dat hun eigen woonomgeving raakt. Besef je hierbij dat inwoners niet alleen raadsleden aanschrijven, maar soms ook media erbij betrekken. Het is dus belangrijk, dat je je als raadslid goed laat informeren alvorens conclusies te trekken. Hier komt ook de afweging tussen het persoonlijke belang van een verzoeker versus het algemeen belang om de hoek kijken.

Nadat er voldoende informatie boven tafel is gekomen over de casus, worden de resultaten gedeeld met de verzoeker en kan (hoeft niet) het verzoek/signaal daarmee voor het raadslid zijn afgehandeld, waarna de betrokkenheid van het raadslid eindigt.

Tip:

Ten aanzien van het navraag doen binnen de gemeentelijke organisatie, wordt u verzocht om dit vooral via de Griffie te laten lopen en dus niet zelf rechtstreeks ambtenaren te benaderen. De Griffie zet de toelichtende/technische vragen of het verzoek om een mondelinge toelichting/gesprek met de ambtenaar intern uit via de bestuursadviseur van de betreffende portefeuillehouder.

3. Overnemen

Bij de fase van overnemen gaat het raadslid duidelijk een stap verder. Na het doen van onderzoek (fase 2) voelt het raadslid zich dusdanig sterk betrokken bij de aan hem/haar voorgelegde zaak, dat hij/zij zich hier persoonlijk voor in wil zetten. Het raadslid neemt het signaal of verzoek dan over. Dat wil zeggen, dat het een verzoek of signaal van het raadslid zelf richting de gemeente is geworden. Dit is het moment waarop een raadslid politieke instrumenten wil inzetten. Denk hierbij aan het stellen van raadsvragen, gevolgd door een agendering voor commissiedebat en/of het indienen van een motie of initiatiefvoorstel.

Het moge duidelijk zijn, dat de inspanning die deze fase vraagt van een raadslid het meest (tijd)intensief is. Het raadslid spant zich zeer actief in voor het behalen van de gewenste eindsituatie. In deze fase zal een raadslid zich vooral willen begeven, wanneer blijkt dat het door de verzoeker aangedragen signaal of verzoek niet een op zichzelf staande casus is, maar onderdeel vormt van een grotere problematiek/breder signaal.

Tip:

Indien u een signaal of verzoek van een inwoner over wilt nemen, dan betekent dit dat u er politiek iets mee wilt gaan doen. Bij vragen of advies over de toepassing van de diverse politieke instrumenten die u ter beschikking staan, kunt u in contact treden met de Griffie.

Aandachtspunten bij het uitoefenen van de Ombudsfunctie

Tot slot nog een aantal algemene aandachtspunten bij het uitoefenen van de Ombudsfunctie.

Aandachtspunt 1 : Integriteit, belangenverstrengeling en onverenigbare functies

Wees integer. Als raadslid mag u geen misbruik maken van uw positie. Voorkom ook belangenverstrengeling. Er mag geen conflict bestaan tussen de publieke taakuitoefening en de privébelangen van een raadslid. Hou er daarbij rekening mee dat de gemeenteraad geacht wordt niet slechts een specifieke groep mensen te vertegenwoordigen. Een raadslid is immers bovenal volksvertegenwoordiger. Zo zou er spanning kunnen ontstaan tussen het algemeen belang dat een raadslid moet dienen en de mogelijkheid dat bijvoorbeeld door lidmaatschap van een organisatie of de sociale binding met de woonomgeving, deelbelangen een onevenredig gewicht krijgen. Dit vraagt dus om een objectieve mindset van u als raadslid.

Houdt ook rekening met het feit dat in artikel 15 lid 1 van de Gemeentewet staat, dat je als raadslid niet als advocaat, adviseur of gemachtigde mag optreden in een geschil met het gemeentebestuur.

Aandachtspunt 2: Verwachting management en grenzen bewaken

Een volksvertegenwoordiger zit niet in een ivoren toren. In de raad en daarbuiten is hij/zij vertegenwoordiger van een aansprekend deel van een levendige samenleving. Voor raadsleden betekent dit dat zij willen laten zien, dat zij van die gemeenschap deel uitmaken.

Wees u daarbij wel van bewust, dat de wensen en verwachtingen die inwoners hebben, mogelijk niet altijd overeen komen met hetgeen u als raadslid voor ze kan betekenen. Ditzelfde geldt ook weer voor de wensen en verwachtingen die inwoners hebben jegens wat de gemeente als geheel wel/niet voor ze kan betekenen. Het is raadzaam om hier zelf geen valse verwachtingen bij te scheppen.

Het is hierbij ook belangrijk om uw eigen grenzen aan te geven. Dat geldt in het bijzonder bij mensen die per se hun gelijk willen halen. Dat vraagt om assertiviteit en een eerlijke uitleg over hetgeen u wel/niet kunt betekenen. Besef dat het in sommige gevallen best lastig kan zijn om dat ook door te laten dringen bij de verzoeker. Dit speelt bijvoorbeeld wanneer frustraties al heel diep zitten. Voorkom in ieder geval het “slaghout” te worden van boze burgers.

Aandachtspunt 3: Belangen behartigen is niet per definitie hetzelfde als de ombudsfunctie

In het verlengde van aandachtspunt 1 en 2 en wat er reeds is beschreven bij de fasen ‘onderzoeken’ en ‘overnemen’: waak ervoor om als raadslid niet zonder kennis van zaken als belangenbehartiger op te treden door de verzoeker die een signaal afgeeft al bij voorbaat in het gelijk te stellen. Wees ervan bewust, dat wanneer je je als raadslid zo opstelt, er dan geen weg terug meer is indien blijkt dat de feiten toch anders blijken te zijn dan de verzoeker/signaleerder deze aan u heeft voorgesteld. Daarmee is het behartigen van belangen dus niet per definitie hetzelfde als de ombudsfunctie. De ombudsfunctie gaat uit van een onafhankelijke benadering, waarbij onderzoek en een grondige afweging bij het toepassen van politieke instrumenten een belangrijke rol spelen.

Aandachtspunt 4: Individuele gevallen niet op zichzelf, maar benutten t.b.v. algemeen belang

Als raadslid bent u bovenal volksvertegenwoordiger. Daarmee staat u per definitie voor het belang van alle inwoners in de gemeente Roosendaal. Als u zich sterk maakt voor een individuele casus is het goed om altijd dat algemene belang in gedachten te houden. Wordt bijvoorbeeld een inwoner door de gemeente niet goed te woord gestaan? Dan kunt u het belang van de betreffende inwoner het beste behartigen door als raadslid – nadat u eerst de feiten bent nagegaan- te bezien of het om een incidentele casus gaat of om een zich vaker voordoende problematiek. Wanneer dit laatste het geval zou zijn, dan kunt u als raadslid beter voorstellen doen die de individuele casus ontstijgen. In dit voorbeeld: door voorstellen te doen om de dienstverlening van de gemeente als geheel te verbeteren. U helpt dan niet alleen de individuele verzoeker, maar komt met een verbetervoorstel in het algemeen belang.

