



**nationale
ombudsman**

De ombudsman als hulptroep van de raad

- Wie is uw ombudsman(-instantie)?
- Wat merkt u daarvan?
- Wat verwacht u daarvan?



**Nederlandse Vereniging
voor Raadsleden**



Taak en positie van de ombudsman



**nationale
ombudsman**



- Het (inter-)nationaal kader
- Klachtbehandeling in de praktijk: doel en aanpak
- Spraakverwarring rondom de term ombudsman; nationaal en lokaal, (sociale) ombudsfunctie, ombudsloket, sociaal-juridische dienstverlening, eerstelijns hulp etc.



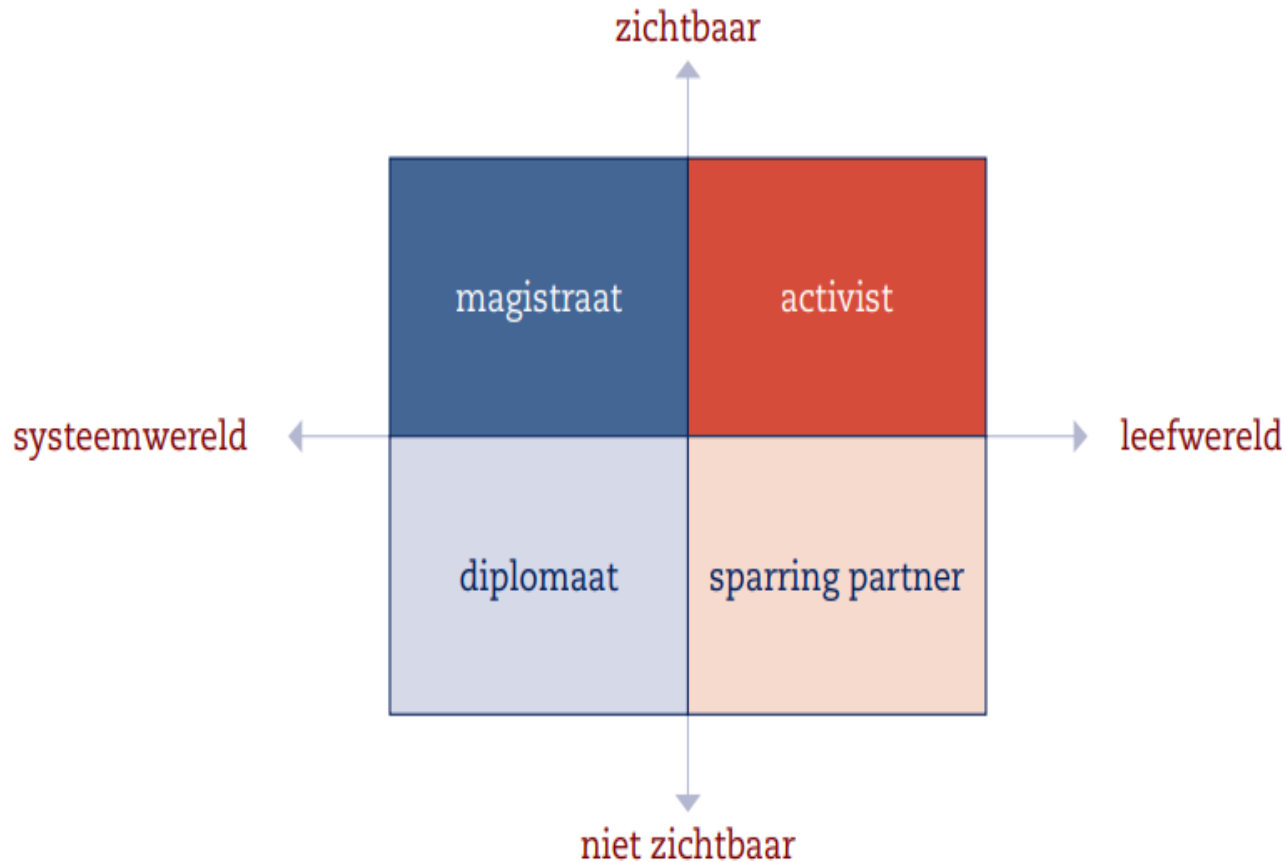
**Nederlandse Vereniging
voor Raadsleden**



Stijlen van de ombudsman



**nationale
ombudsman**



**Nederlandse Vereniging
voor Raadsleden**



Hoe doet de ombudsman dat?

- luisteren, meedenken
- doorverwijzen, overdragen
- interveniëren
- bemiddelen
- oordeel geven over individuele klacht (rapport of brief)
- onderzoek uit eigen beweging (rapport of brief)
- kennis delen (workshops, folders e.d.)



**nationale
ombudsman**



**Nederlandse Vereniging
voor Raadsleden**



De ombudsman en de gemeenteraad

**nationale
ombudsman**

- Klachten als input voor gesprek over gemeentelijke dienstverlening
- Zicht krijgen op ervaringen van inwoners bij gemeenschappelijke regelingen of private uitvoerders van publieke taken
- Onderzoeken uit eigen beweging naar bijvoorbeeld onderbenutting van voorzieningen, participatie in de Wmo, schuldhulpverlening, opvang AMV's 'vertalen' naar de lokale situatie
- Knelpunten burgers lokaal in kaart brengen
- ...



**Nederlandse Vereniging
voor Raadsleden**