

## **Stichting De Zeeuwse Ombudsman zoekt een secretaris tevens Substituut Ombudsman**

(0,6 fte/24 uur per week)

### **Wie zijn wij?**

Stichting de Zeeuwse Ombudsman is verantwoordelijk voor de externe klachtbehandeling op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht voor alle 13 Zeeuwse gemeenten en een aantal gemeenschappelijke regelingen. Daartoe heeft de stichting per 1 januari 2015 de heer mr. drs. G. (Gertjan) W. van der Brugge benoemd tot Zeeuwse Ombudsman. De Zeeuwse Ombudsman wordt ondersteund door een klachtbehandelaar, tevens adviseur en secretaris. Als gevolg van het vertrek van de huidige functionaris is een vacature ontstaan.

De Zeeuwse Ombudsman en de Nationale Ombudsman zijn recent voor de klachtbehandeling een samenwerking aangegaan, waarbij het oplossen van problemen van Zeeuwse burgers met overheidsinstanties voorop staat. De klachtbehandelaar-adviseur geeft samen met de Zeeuwse ombudsman en (medewerkers van) de Nationale ombudsman invulling aan de versterking van deze samenwerking.

### **De functie**

De klachtbehandelaar-adviseur bij de Zeeuwse ombudsman:

- werkt primair als klachtbehandelaar;
- behandelt individuele klachten van burgers;
- heeft daarbij veel persoonlijk contact hebt, met zowel burgers als overheidsinstanties;
- signaleert klachten die vaker voorkomen en bekijkt of een meer structurele aanpak, waarbij gerichte beïnvloeding centraal staat, effectiever is;
- kan wanneer een snelle oplossing niet mogelijk is na overleg met de ombudsman een onderzoek starten. Zo'n onderzoek mondt in sommige gevallen uit in een rapport met een oordeel van de Zeeuwse ombudsman en een aanbeveling voor verbetering;
- neemt deel aan projectmatig opgezette onderzoeken;
- houdt volgens de regelen der kunst de dossiers bij;
- volgt ontwikkelingen op het vakgebied (maatschappelijk, juridisch en politiek);
- is geboeid door de relatie tussen burger en overheid in het algemeen en in Zeeland in het bijzonder;
- beschikt over een sterke 'antenne' voor maatschappelijke ontwikkelingen bij voorkeur in Zeeland en signaleert hieruit relevante zaken;
- werkt in opdracht van de Zeeuwse Ombudsman, werkt daar nauw mee samen, stemt acties en aanpak af en adviseert de Zeeuwse Ombudsman over de te volgen stappen
- onderhoudt de contacten met de Nationale ombudsman en bouwt die zo mogelijk uit.

## **Wie zoeken wij?**

De klachtbehandelaar-adviseur bij de Zeeuwse ombudsman is creatief, werkt oplossingsgericht en kijkt welke actie van de Zeeuwse ombudsman het meest effectief is en impact genereert. Bij het uitvoeren van een onderzoek en het opstellen van een rapport zet hij/zij onderzoekvaardigheden in (zoals het toepassen van hoor en wederhoor) en is hij/zij gericht op effectiviteit en beïnvloeding.

Wij zoeken iemand met:

- Een gerichte opleiding en een hbo-wo denk- en werkniveau;
- Affiniteit en ervaring met betrekking tot klachtbehandeling, zo mogelijk in de publieke sector;
- Uitstekende mondelinge en redactionele vaardigheden;
- Inzicht in maatschappelijke en bestuurlijke ontwikkelingen, bij voorkeur in Zeeland;
- Bewezen mediation-vaardigheden en organisatorische kwaliteiten;
- Kennis van het openbaar bestuur, bij voorkeur in Zeeland;
- Zo mogelijk actuele kennis van juris- en ombudsprudentie;

Essentiële persoonlijke kwaliteiten zijn:

- Het vermogen om tact met duidelijkheid te combineren;
- Een toegankelijke en laagdrempelige opstelling en het vermogen om goed kunnen omgaan met mensen uit alle lagen van de bevolking;
- Het vermogen om zonder nadrukkelijk te wijzen op de formele bevoegdheden van de Zeeuwse ombudsman op een plezierige, vanzelfsprekende en constructieve manier te spreken met (de besturen van) de betrokken organisaties die past bij de statuur van het instituut ombudsman;
- Het vermogen om, bewust van de formele bevoegdheden van de Zeeuwse en de Nationale ombudsman te zoeken naar een effectieve samenwerking bij het oplossen van problemen;
- Inlevingsvermogen in de belevingswereld van de klagende burger of instanties;
- De kwaliteit om volstreekte vertrouwelijkheid weten te garanderen;
- Kritische oordeelsvorming;
- Het vermogen om om te gaan met belangentegenstellingen.

## **Wij bieden**

De klachtbehandelaar/adviseur wordt gedetacheerd vanuit de gemeente Middelburg en werkt ten behoeve van de Zeeuwse Ombudsman. De invulling van de detacheringsovereenkomst vindt in overleg plaats. De functie is gewaardeerd op functieschaal 11, € 4.859,- bruto per maand, gebaseerd op een 36-urige werkweek (CAO gemeenten).

## **Informatie**

Nadere informatie kan worden verkregen bij de Zeeuwse ombudsman, de heer mr. drs. G. (Gertjan) W. van der Brugge (06 513 84 929)

## **Interesse**

Reageer voor 19 september 2019 via [info@dezeeuwseombudsman.nl](mailto:info@dezeeuwseombudsman.nl)

Sollicitatiegesprekken zijn gepland in week 40