

Plan van Aanpak Ombudsteam PvdA Sittard-Geleen

Periode 2016-2018

Inleiding

De Partij van de Arbeid wil weten wat er speelt en dicht(er) bij mensen staan. Altijd. Niet alleen in verkiezingstijd. Daarom zet de PvdA-afdeling van Sittard-Geleen in op permanente binding met de inwoners van onze gemeente. We willen continue in contact staan met mensen. Juist ook wanneer een inwoner door de bomen het bos niet meer ziet. En ongeacht de politieke kleur van deze mensen. Zo weten we niet alleen wat er speelt, maar zijn we zichtbaar en toegankelijk voor alle burgers. Ook dragen we bij aan een positiever imago van de PvdA en vertrouwen in de politiek in het algemeen.

Ombudsteam van de PvdA Sittard-Geleen

Het bestuur van de afdeling voor de periode 2016-2018 heeft een lokaal ombudsteam ingesteld (inclusief bekrachtiging door de leden op 14 juni 2016). Het ombudsteam van de PvdA Sittard-Geleen gaat van start met twee leden en de ambitie is om het aantal leden uit te breiden.

Aanpak van het team

Het ombudsteam is een verwijzend en informerend orgaan. Dit is een bewuste keuze. Het bieden van een luisterend oor en het stellen van de juiste vragen is het halve werk. De leden van het ombudsteam van de PvdA Sittard-Geleen zijn professionals die een relevante MBO- of HBO-opleiding hebben gedaan (of relevante werkervaring hebben opgedaan op dit niveau). De vrijwilligers zijn bij voorkeur lid van de PvdA, maar dit hoeft niet (affiniteit met linkse politiek is wel gewenst). De vrijwilligers van het team zijn betrokken bij hun cases maar bewaren functionele distantie. Deelname aan het team is vrijwillig maar niet vrijblijvend; mensen die zich met een probleem melden bij het ombudsteam moeten kunnen vertrouwen op deugdelijke afhandeling. Het ombudsteam komt 1 keer per maand samen.

Bereikbaarheid en communicatie

Het ombudsteam heeft een eigen pagina op de website van de PvdA Sittard-Geleen. Hier is algemene informatie te vinden over het ombudsteam en is een contactformulier te vinden. Ook staat hier het algemene telefoonnummer vermeld, inclusief de uren waarop het ombudsteam telefonisch bereikbaar is. Via het contactformulier is er een auto reply waarin staat dat er binnen drie werkdagen een reactie is, per email of telefonisch. Het ombudsteam krijgt een eigen telefoonnummer (zie ook begroting).

Promotiemateriaal wordt via PvdA landelijk aangevraagd. Contacten met de pers vinden uitsluitend plaats via de voorzitter van het bestuur. Het ombudsteam maakt in eerste instantie gebruik van de reguliere sociale media kanalen van de PvdA Sittard-Geleen. In overleg met het bestuur kunnen op termijn eigen kanalen worden aangemaakt wanneer gewenst.

Locatie

Het ombudsteam maakt gebruik van de fractiekamer van de PvdA Sittard-Geleen (inclusief aanwezige faciliteiten). Mocht er in de toekomst een partijkantoor van de PvdA komen, dan kan het ombudsteam daar (ook) gebruik van maken.

Relatie met bestuur, fractie en wethouder van de PvdA

De PvdA Sittard-Geleen is gedurende de looptijd van dit plan van aanpak vertegenwoordigd in het College van B&W, de gemeenteraad en heeft een bestuur van de afdeling. Het ombudsteam en bestuur, wethouder en fractie zijn aanvullend aan elkaar. Het ombudsteam schuift 2x per jaar aan bij het gezamenlijk overleg tussen fractie, wethouder en bestuur.

Routeringschema

- Binnenkomen hulpvraag via website of telefonisch
- Coördinator (C) of achterwacht (A) beoordeelt hulpvraag
- Registratie hulpvraag door C
- Verdelen hulpvraag door C
- Vrijwilliger bezoekt/spreekt/mailt met hulpvrager en verwijst, bemiddelt, informeert
- Vrijwilliger koppelt terug via mail naar C en A
- C knipt plakt terugkoppeling in registratiesysteem
- Hulpvraag indien nodig delen met fractievoorzitter
- Hulpvraag indien nodig delen met Landelijk Ombudsteam
- Evaluatie binnengekomen hulpvragen tijdens gezamenlijk overleg

Begroting

Separaat document.