

drs. J.P.M. van Casteren  
Ombudsman voor de gemeente Goirle  
Handboogstraat 13  
5556 WP Borkel & Schaft

Aan de leden van de Raad van de gemeente Goirle  
postbus 17  
5050 AA Goirle

Borkel & Schaft, 18 april 2017  
Onderwerp: jaarverslag 2016

Geachte leden van de Raad,

Hierbij doe ik u toekomen het jaarverslag 2016 van mijn werkzaamheden als ombudsman voor uw gemeente.

Graag ben ik bereid het verslag nader aan u toe te lichten.

Ik vertrouw erop u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,



drs. J.P.M. van Casteren,  
ombudsman voor de gemeente Goirle  
M 06 290 23 515  
E [jpmvancasteren@gmail.com](mailto:jpmvancasteren@gmail.com)

# Ombudsman voor de gemeente Goirle

## Jaarverslag 2016

***De gemeentelijk ombudsman stelt jaarlijks een jaarverslag op van zijn werkzaamheden. Dit verslag wordt aan de leden van de raad van de gemeente Goirle ter beschikking gesteld. De gemeente Goirle zorgt er voor dat het algemeen verkrijgbaar is. Het jaarverslag vormt voor de ombudsman een basis voor een dialoog met de raad, het college van burgemeester en wethouders, en het ambtelijk apparaat.***

In 2016 heeft de ombudsman voor de gemeente Goirle 1 klacht afgehandeld die in 2015 in behandeling was genomen en geen nieuwe klacht in behandeling genomen. De klacht wordt hierna uitvoerig besproken, niet in de laatste plaats omdat de integriteit van de gemeente ter discussie stond. Naast de schriftelijk klacht zijn er geen burgers geweest die zich via telefoon of e-mail met een klacht tot de gemeente hebben gewend. Hiermee zou het jaarverslag van het ombudswerk in de gemeente Goirle beknopt kunnen blijven. Om u echter ook inzicht te geven in wat er buiten Goirle op klachtengebied speelt zijn enkele relevante onderwerpen en ontwikkelingen uit het jaarverslag van de Nationale ombudsman belicht.

### **Inleiding**

Gemeenten moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier met hun burgers omgaan. Dit betekent dat burgers met respect moeten worden behandeld. Het is niet de bedoeling dat gemeenten als onpersoonlijke bureaucratieën gaan werken. Een behoorlijke gemeente heeft oog voor de menselijke maat en de geest van de wet. Het is belangrijk dat de gemeente de burger goed en tijdig informeert, de burger waar wenselijk en nodig bij de besluitvorming betreft, en haar taken uitvoert op basis van vertrouwen.

De gemeente Goirle heeft gekozen voor een eigen ombudsman in plaats van aansluiting bij de Nationale ombudsman (bijlage 1). Samen met de Nationale ombudsman en alle andere lokale en regionale ombudsmannen, en ombudscommissies, maakt de ombudsman voor de gemeente Goirle deel uit van een landelijk dekkend stelsel van onafhankelijke klachtinstanties voor de bestuursorganen van alle gemeenten, provincies, waterschappen en gemeentelijke regelingen.

Inwoners die vinden dat zij door de gemeente Goirle onbehoorlijk zijn behandeld, kunnen daarover een klacht indienen. Op de website van de gemeente Goirle is informatie daarover opgenomen (bijlage 2). Belangrijk is dat burgers zich realiseren dat klachtbehandeling uit twee fasen bestaat. In de eerste fase krijgt de gemeente zelf de kans om een klacht te behandelen. Mocht de burger met de uitkomst daarvan niet tevreden zijn, dan pas kan hij in tweede instantie de gemeentelijk ombudsman inschakelen.

De beoordeling van de gemeentelijk ombudsman is altijd een beoordeling (achteraf) over de wijze waarop de gemeente Goirle een individuele klacht heeft behandeld. De gemeentelijk ombudsman toetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman (bijlage 3).



## **Afgehandelde klacht over integriteit en onpartijdigheid**

In 2015 heeft de gemeentelijk ombudsman 1 schriftelijke klacht in behandeling genomen. In deze klacht werd de integriteit en onpartijdigheid van de gemeente aan de kaak gesteld. De klager vond dat er sprake was van belangenverstrengeling bij de gemeenteambtenaar die behandelaar was van vergunningsaanvragen voor de horeca. Door die relatie zouden vergunningsregels volgens klager niet zijn nageleefd.

De ombudsman heeft de klacht getoetst aan de normen "integriteit" en "onpartijdigheid" van de behoorlijkheidswijzer. Deze normen zijn op zichzelf zodanig algemeen dat zij meer betekenis krijgen door invulling. De ombudsman heeft deze invulling gezocht in de handreiking van het Bureau Integriteitsbevordering Openbare Sector (BIOS). Het BIOS heeft deze handreiking in juli 2010 ontwikkeld en toepasbaar gemaakt voor alle overheidsorganisaties.

Het BIOS geeft in de handreiking aan dat een situatie waarin privé- en werkbelangen (mogelijk) conflicteren zich altijd kan voordoen. Van belang is dat medewerkers en de organisatie voldoende alert zijn en er adequaat mee omgaan. Wanneer dit op de juiste manier gebeurt, kan (toekomstige) schade voor de organisatie en betrokkenen worden voorkomen of beperkt. Alert zijn houdt allereerst in dat gevallen van belangenverstrengeling op tijd worden herkend, worden aangepakt en worden opgelost. De ombudsman stelde vast dat de relatie van de gemeenteambtenaar met de uitbater van de horecagelegenheid door de gemeenteambtenaar bekend was gemaakt en aan het personeelsdossier was toegevoegd. Daarmee gaf de gemeenteambtenaar aan zich bewust te zijn van het belang hiervan.

De gemeente Goirle had daarnaast aanvullende maatregelen genomen. Voorliggende vraag was of deze voldoende waren, en of dit de juiste maatregelen waren. Voor de beoordeling daarvan was het onderscheid van het BIOS in drie typen belangenverstrengeling van belang, te weten de vraag of het om (1) een potentiële, (2) een schijnbare of (3) een daadwerkelijke belangenverstrengeling handelde. De ombudsman stelde vast dat het om een daadwerkelijke belangenverstrengeling ging.

Een oplossing hiervoor was het inperken van de betrokkenheid van de ambtenaar op het betreffende dossier. Door de gemeente Goirle waren in die zin diverse beperkende maatregelen genomen. Twee collega's hadden meegelezen en de leidinggevende was eindverantwoordelijk voor de inhoud van de uitgaande stukken. En in de derde plaats was later bepaald dat de gemeenteambtenaar zich vanaf 1 augustus 2015 diende te onthouden van iedere vorm van betrokkenheid bij werkzaamheden van de gemeente Goirle met betrekking tot de horecagelegenheid.

De ombudsman vond echter dat daarmee de vraag van het naleven van het vereiste van onpartijdigheid nog niet was beantwoord. De gemeente Goirle had namelijk zijns inziens niet bij de klager het vertrouwen gewekt dat zij onpartijdig te werk gaat. Zij was niet in staat is geweest de schijn van partijdigheid te vermijden. Vraag was of dat mogelijk zou zijn geweest? Moeilijk, de klager had in het geheel geen vertrouwen in de oprechtheid van de gemeente



Goirle. Dat had met een opstapeling van allerlei zaken te maken die voor deze klacht buiten beschouwing moesten blijven omdat die niet tot het werk van de ombudsman behoren. Niettemin stelde de ombudsman vast dat de gemeente meer had kunnen doen om escalatie te voorkomen en aan vertrouwen had kunnen werken. Volgens het vereiste van onpartijdigheid waren de medewerker en leidinggevende er verantwoordelijk voor dat alle betrokken partijen op de hoogte waren van de maatregelen die werden genomen om zo de integriteit te bewaken. Dit was echter pas in een laat stadium het geval. De klager moest eerst via Facebook van de relatie op de hoogte komen hetgeen argwaan wekte aangezien daarvan niets bekend was gemaakt en evenmin van de beperkende maatregelen.

### Conclusie

Belangenverstrengeling is een van de bedreigingen van de integriteit van de ambtenaar en daarmee van een betrouwbare overheid. Volgens de modelgedragscode Rijk moet de overheid de kernwaarden onpartijdigheid, betrouwbaarheid, zorgvuldigheid en dienstbaarheid bewaken. Als dit niet gebeurt, is het mogelijk dat ambtenaren hun positie misbruiken om daar privé voordeel mee te doen.

De klacht van de klager dat de gemeenteambtenaar zich als medewerkster van de gemeente Goirle straffeloos schuldig heeft kunnen maken aan bevoordeling van de uitbater van de horecagelegenheid ten nadele van de belangen van hem als burger was niet gegrond in het licht van het vereiste van de integriteit. De ombudsman had niet kunnen vaststellen dat de gemeente niet integer had gehandeld.

Wel gegrond was de klacht in het licht van het vereiste van de onpartijdigheid. De ombudsman stelde vast dat de gemeente Goirle onvoldoende maatregelen had genomen de klager tijdig en volledig te informeren omtrent de genomen maatregelen.

### Aanbeveling

Zeker in een situatie waarin het vertrouwen van de burger in de gemeente op een zeer laag pitje staat is het van groot belang dat de gemeente er alles aan doet om dit vertrouwen te herstellen. De ombudsman wees daarbij op het vereiste van de deëscalatie. Het is aan overheid om in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken.

Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel. Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie.

Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te deëscaleren als het toch tot een escalatie komt. Goede informatieverstrekking is daarbij essentieel. Volgens het vereiste van informatievoorziening dient de gemeente ervoor te zorgen dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de



belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven. D wees er nadrukkelijk op dat het hierbij niet alleen om vorm en inhoud ging maar ook over de manier waarop. Hij beval de gemeente Goirle aan voorzieningen te treffen om hier in de toekomst beter invulling aan te geven.

### **Onderwerpen en ontwikkelingen uit het Jaarverslag van de Nationale ombudsman**

De Nationale ombudsman maakt ook elk jaar een jaarverslag. Dat doet hij voor de Tweede Kamer. Hierin beschrijft hij zijn werkzaamheden van dat jaar en gaat hij in op specifieke thema's en ontwikkelingen. Als gemeentelijk ombudsman geef ik graag in mijn jaarverslag een doorkijkje in het jaarverslag van de Nationale ombudsman op de onderdelen die met name relevant kunnen zijn voor de gemeente Goirle. Het uitbrengen van dit jaarverslag is drie weken uitgesteld in verband met het uitkomen van het jaarverslag van de Nationale ombudsman op 12 april jl.

De Nationale ombudsman is in 2016 35.000 keer door burgers gebeld, gemaïld en geschreven. Burgers stelden vragen, gaven signalen en legden de Nationale ombudsman klachten voor over hoe het mis kan gaan tussen burgers en de overheid.

Het aantal mensen dat contact opnam met de ombudsman over de 283 bij hem aangesloten gemeenten is gestegen van 5.416 contacten in 2015 naar 6.704 contacten in 2016. Deze groei werd veroorzaakt door de decentralisatie van voor burgers zeer belangrijke taken in het kader van de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet naar de gemeenten. Waarschijnlijk heeft de gemeente Goirle ook op deze drie terreinen klachten gehad. De ombudsman adviseert de gemeente Goirle de juistheid van de aannames te toetsen en de klachtenbehandeling te beoordelen.

Voorts geeft de Nationale ombudsman aan dat deze nu zo'n twintig jaar de rol als gemeentelijke ombudsman vervult waarbij de werkwijze in die twintig jaar ingrijpend is veranderd. "Van schriftelijke klachtbehandeling en het geven van een oordeel, ontwikkelt de klachtbehandeling van de ombudsman voor gemeenten zich naar een persoonlijke, betrokken en oplossingsgerichte aanpak. Als mensen contact hebben met de overheid, dan gaat het in de meeste gevallen om gemeenten. Het is daarom van cruciaal belang dat die relatie goed blijft. Dit gegeven, opgeteld bij de ervaring die de Nationale ombudsman heeft opgedaan met gemeenten van verschillende grootte, maakt duidelijk dat een lokale, directe en snelle aanpak van klachten en signalen altijd de voorkeur verdient."

Hiermee onderschrijft de Nationale ombudsman het belang van het menselijk contact in klachtenbehandeling. Voor gemeenten zoals de gemeente Goirle was dit belang een belangrijke overweging destijds te kiezen voor een eigen gemeentelijke ombudsman. Het is de vraag hoe de Nationale ombudsman in zo'n rol zal gaan voorzien. De Nationale ombudsman wil de gemeentelijke klachtbehandeling stimuleren om meer proactief met klachten om te gaan. Om



die reden heeft de ombudsman in 2016 een actieplan ontwikkeld. Dit plan zal in 2017 en 2018 worden uitgerold. De gemeentelijk ombudsman volgt deze ontwikkeling op de voet en zal de gemeente Goirle daarover op gereede momenten informeren.

#### Over onderzoek naar aanleiding van concrete klachten

“In 2016 zijn 111 (2015: 176) rapporten met een oordeel geschreven naar aanleiding van een individuele klacht. Daarbij vindt waarheidsvinding plaats door bestudering van stukken, het horen van ambtenaren en getuigen en hoor en wederhoor. Alle rapporten van de Nationale ombudsman zijn openbaar. Daarnaast zijn 96 (2015: 111) onderzoeken gedaan die resulteerden in een zogenaamde rapportbrief. Deze rapport-brieven zijn soms – afhankelijk van het onderwerp en de vraag of anderen er belang bij hebben van dit oordeel kennis te nemen – openbaar gemaakt. Een voorbeeld van een openbare rapportbrief is de brief over de invordering door de RBG. Deze manier van invorderen is een voorbeeld voor andere overheidsorganisaties. Dit is de reden geweest de rapport-brief te publiceren. Een ander voorbeeld is de rapportbrief over de verdwenen pensioenen in Caribisch Nederland. Deze brief is openbaar gemaakt omdat er meer mensen zijn in dezelfde situatie. Ook zij moeten van het oordeel van de ombudsman kennis kunnen nemen. In 2016 is er voor het eerst voor gekozen om ook sommige rapportbrieven openbaar te maken.” Wellicht ten overvloede wijs ik erop dat de openbare rapportbrieven via de mail of website van de Nationale ombudsman vrij kunnen worden verkregen.

#### Over het leereffect

“De ombudsman zet in toenemende mate in op het leereffect bij vergelijkbare overheidsinstanties door structurele aanbevelingen te doen breder dan alleen in de individuele casus. Zo is bijvoorbeeld het rapport over de Stadsbank Oost Nederland (2016/115) gepaard gegaan met acht tips voor behoorlijke schuldhulpverlening op de website van de Nationale ombudsman. Het rapport over de gemeente Krimpenerwaard (2016/098) die onterecht een wachttijd voor de bijstand hanteerde bij mensen van 27 jaar en ouder is gecombineerd met een mailing naar alle gemeenten aangesloten bij de Nationale ombudsman met de vraag hoe zij hiermee omgaan. Sommige gemeenten lieten in reactie hierop weten dat ook zij hun werkwijze zouden aanpassen. Hierdoor heeft dit individuele rapport een breed bereik gekregen.” Het is de ombudsman voor de gemeente Goirle niet bekend of dit soort publicaties ook bij de gemeente Goirle bekend is. Zo niet, dan is het advies er voor te zorgen dat deze informatie ook in Goirle bekend wordt zodat voor Goirle de eventuele toepasbaarheid kan worden beoordeeld.

#### **Tot slot**

Het jaar 2016 was het rustigste jaar dat de ombudsman tot nu toe heeft meegemaakt. Rustiger dan 2015. Zoals ik ook in eerdere verslagen aangaf, past dat in de trend van de laatste jaren waarin ook al sprake was van weinig klachten. Een compliment voor de gemeente Goirle. Haar inwoners zijn tevreden over de wijze waarop zij door de gemeente in 2015 zijn behandeld. Daarmee wijkt de gemeente Goirle in positieve zin af van de ervaringen met gemeenten aangesloten bij de Nationale ombudsman.



## **Bijlage 1 Verordening Ombudsman voor de gemeente Goirle 2005**

(onder meer in te zien op de website van de gemeente Goirle)

overwegende, dat hij op 5 juli 2005 heeft besloten de behandeling van verzoekschriften als bedoeld in artikel 9:18 van de Algemene wet bestuursrecht op te dragen aan de Ombudsman voor de gemeente Goirle;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 13-12-2005;

gelezen het advies van de commissie Algemene Zaken d.d. 1-12-2005; gelet op de Wet extern klachtrecht, de Algemene wet bestuursrecht en de Gemeentewet;

### **b e s l u i t:**

I vast te stellen de navolgende verordening.

### **Verordening Ombudsman voor de gemeente Goirle 2005**

#### **Artikel 1 Benoeming**

1. Er is een Ombudsman voor de gemeente Goirle.
2. De ombudsman wordt benoemd door de gemeenteraad.

#### **Artikel 2 Niet benoembare personen**

Tot ombudsman is niet benoembaar:

- a. eenieder die lid is van een bestuursorgaan van de gemeente Goirle en de burgemeester
- b. eenieder die werkzaam is als ambtenaar van de gemeente Goirle
- c. een bestuurder of persoon in dienst van een samenwerkingsverband, waarin de gemeente deelneemt.

#### **Artikel 3 Vergoeding en tegemoetkoming in de kosten**

1. De vergoeding voor de werkzaamheden van de ombudsman bedraagt € 75,- per uur.
2. De kosten, die de ombudsman maakt voor een goede uitoefening van zijn functie, worden door hem gedeclareerd bij het college van burgemeester en wethouders en op basis van redelijkheid door de gemeente vergoed. Voor zover mogelijk worden hierover vooraf afspraken gemaakt tussen de ombudsman en het college.

#### **Artikel 4 Op schrift stellen van een klacht**

Zonodig is de ombudsman de klager behulpzaam bij het opstellen van het verzoekschrift als bedoeld in artikel 9:18 van de Algemene wet bestuursrecht.

#### **Artikel 5 Ontvangstbevestiging en toezending verzoekschrift**

1. De ombudsman bevestigt de ontvangst van het verzoekschrift schriftelijk aan de verzoeker.

2. Hij zendt tevens een afschrift van het verzoekschrift aan het bestuursorgaan en aan degene over wiens gedragingen wordt geklaagd.

### **Artikel 6 Bemiddeling**

1. De ombudsman kan gedurende een onderzoek de verzoeker en het bestuursorgaan voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.
2. Indien de bemiddeling slaagt brengt de ombudsman daar verslag van uit aan de verzoeker en het bestuursorgaan.

### **Artikel 7 Jaarverslag**

1. Het jaarverslag, dat de ombudsman overeenkomstig het bepaalde in artikel 81 u van de Gemeentewet jaarlijks aan de raad zendt, bevat een geanonimiseerd overzicht van de ingediende klachten, vermeldt hoe de klachten zijn afgedaan en geeft aan in welke fase nog niet afgehandelde klachten zich bevinden.
2. Voor zover de ombudsman op grond van artikel 9:27 van de Algemene wet bestuursrecht naar aanleiding van het door hem verrichte onderzoek aan het betreffende bestuursorgaan een aanbeveling heeft gedaan, wordt door het college van burgemeester en wethouders bij de aanbidding van het jaarverslag van de ombudsman aan de gemeenteraad aangegeven wat met die aanbeveling gedaan is.  
Voorts rapporteert het college bij die gelegenheid aan de raad of een klacht reden is geweest de organisatie en/of werkprocessen bij te stellen.
3. Het jaarverslag wordt algemeen verkrijgbaar gesteld.

### **Artikel 8 Inwerkingtreding**

Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2006.

### **Artikel 9 Citeertitel**

Deze verordening wordt aangehaald als 'Verordening Ombudsman voor de gemeente Goirle 2005'.

- II De heer J.P.M. van Casteren met ingang van 1 januari 2006 voor een periode van 6 jaar te benoemen tot Ombudsman voor de gemeente Goirle.

Aldus besloten door de raad van de gemeente Goirle in zijn vergadering van 20-12-2005.

In haar vergadering van 18 oktober 2011 heeft de raad besloten de ambtstermijn van de heer J.P.M. van Casteren als gemeentelijk ombudsman voor de gemeente Goirle met zes jaar te verlengen tot 1 januari 2018.



## **Bijlage 2 Klachten ombudsman (<https://www.goirle.nl/>)**

**Home > Bestuur en politiek > Klachten en bezwaar**

### **Klacht over handelen bestuurder of ambtenaar**

Bent u niet tevreden over de manier waarop het bestuur of een medewerker van de gemeente u behandeld heeft? Dien dan online een klacht in bij de gemeente.

#### **Ombudsman**

Als u het niet eens bent met de uitspraak op uw klacht dan kunt u zich richten tot de ombudsman voor de gemeente Goirle. Dit is een onafhankelijk persoon, die uw klacht en de afhandeling daarvan nader onderzoekt.

De ombudsman voor de gemeente Goirle is de heer drs. J.P.M. van Casteren, Handboogstraat 13, 5556 WP Valkenswaard, T (06) 2902 3515.

## **Bijlage 3 De behoorlijkheidsnormen**

De ombudsman beoordeelt of de gemeentelijke overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Bij deze beoordeling maakt hij gebruik van behoorlijkheidsvereisten. Deze behoorlijkheidsnormen voor de overheid bestaan uit 22 regels, die elk van een korte toelichting zijn voorzien. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- Open en duidelijk
- Respectvol
- Betrokken en oplossingsgericht
- Eerlijk en betrouwbaar

### **Open en duidelijk**

#### **1. Transparant**

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

#### **2. Goede informatieverstrekking**

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

#### **3. Luisteren naar de burger**

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

#### **4. Goede motivering**

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.



## **Respectvol**

### **5. Respecteren van grondrechten**

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers. Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het EVRM. Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het verdrag is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden. Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafvordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.

### **6. Bevorderen van actieve deelname door de burger**

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger.

### **7. Fatsoenlijke bejegening**

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

### **8. Fair play**

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken. De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

### **9. Evenredigheid**

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel. De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.



### **10. Bijzondere zorg**

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen. De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere zorgverlening aan deze personen. Het gaat bijvoorbeeld om gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.

## **Betrokken en oplossingsgericht**

### **11. Maatwerk**

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

### **12. Samenwerking**

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur. Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.

### **13. Coulante opstelling**

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures. De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.

### **14. Voortvarendheid**

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke – korte – termijn.

### **15. De-escalatie**

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel. Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.



## **Eerlijk en betrouwbaar**

### **16. Integriteit**

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven. Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

### **17. Betrouwbaarheid**

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken. De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

### **18. Onpartijdigheid**

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

### **19. Redelijkheid**

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn. De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

### **20. Goede voorbereiding**

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen. Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

### **21. Goede organisatie**

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haarsystemen.

### **22. Professionaliteit**

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten. Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

drs. J.P.M. van Casteren  
Handboogstraat 13  
5556 WP Borkel & Schaft

Aan de leden van de Raad van de gemeente Goirle  
Aan de leden van de Ondernemingsraad van de gemeente Goirle  
postbus 17  
5050 AA Goirle

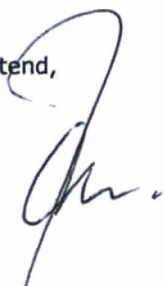
Borkel & Schaft, 18 april 2017  
Onderwerp: meldingen 2016

Geachte leden van de Raad,  
Geachte leden van de Ondernemingsraad,

Ingevolge artikel 10 van de Regeling klokkenluiders gemeente Goirle deel ik u hierbij mede dat aan mij als meldpunt in 2016 geen enkele mededeling van een vermoeden van een misverstand als omschreven in de opgenomen regeling is gedaan.

Ik vertrouw erop u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,



drs. J.P.M. van Casteren,  
meldpunt Regeling klokkenluiders gemeente Goirle  
M 06 290 23 515  
E [jpmvancasteren@gmail.com](mailto:jpmvancasteren@gmail.com)