

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

NR. 2011002001		
AFD.		
01 APR. 2011		
KOPIE		B&W

Borkel & Schaft, 30 maart 2011  
Onderwerp: jaarverslag 2010

Geachte leden van de Raad,

Hierbij doe ik u toekomen het jaarverslag 2010 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 06 506 34 374  
E j.casteren1@chello.nl

**Ombudsman voor de gemeente Goirle**

**Jaarverslag 2010**

**Uitgebracht op 30 maart 2011**

drs . J.P.M. van Casteren  
ombudsman voor de gemeente Goirle

## **Inleiding**

De gemeente Goirle heeft in de vorm van een eigen ombudsman gekozen voor een eigen ombudsvoorziening. In de Verordening Ombudsman voor de gemeente Goirle 2005 is geregeld dat de gemeente Goirle een ombudsman heeft (zie bijlage 1). De verordening schrijft voor dat deze ombudsman jaarlijks een jaarverslag aan de raad van de gemeente Goirle zendt. De ombudsman voor de gemeente Goirle geeft met dit jaarverslag 2010 invulling aan deze verplichting. Het jaarverslag wordt door de gemeente Goirle algemeen verkrijgbaar gesteld.

Samen met de Nationale ombudsman en alle andere lokale en regionale ombudsmannen en ombudscommissies in de publieke sector, 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. Vanwege het belang van uitspraken van de Nationale ombudsman in ombudszaken zijn in bijlage 2 van dit jaarverslag ook enkele onderdelen van het jaarverslag over 2010 van de Nationale ombudsman opgenomen.

Bijlage 3 heeft betrekking op de werkzaamheden van de Vereniging van Klachtrecht in 2010. De vereniging wil de interne en externe klachtenbehandeling in de publieke sector verder professionaliseren en verbeteren. De vereniging wil een platform zijn voor hen die beroepshalve betrokken zijn (of waren) of zich betrokken voelen bij de klachtenbehandeling in de publieke sector: onder meer voor het uitwisselen van ervaringen en deskundigheid, voor de verdere ontwikkeling van het klachtrecht en ter bevordering van de vakbekwaamheid van interne en externe klachtenbehandelaars.

## **Klachten**

Een klacht kan op verschillende manieren behandeld worden. De ombudsman voor de gemeente Goirle (hierna: de ombudsman) volgt daarbij de structuur die door de Nationale ombudsman wordt gebruikt.

De ombudsman neemt altijd eerst met de indiener van de klacht telefonisch contact op. In dat gesprek wil de ombudsman zo precies mogelijk achterhalen waar het iemand werkelijk om te doen is. Het verhaal van de burger staat centraal. Tevens biedt dit gesprek de mogelijkheid voor de ombudsman om een toelichting te geven wat er van de ombudsman wel en niet verwacht kan worden. Op basis van deze informatie bepaalt de ombudsman de meest adequate klachtbehandeling. Die kan bestaan uit een interventie, een (schriftelijk) onderzoek, bemiddeling, informatieverstrekking, en doorverwijzing.

In 2010 waren er diverse burgers van de gemeente Goirle die zich tot de ombudsman hebben gewend. Het ging daarbij om één schriftelijke klacht en 12 mondelinge vragen en klachten.

De mondelinge vragen en klachten werden per telefoon gesteld. De ombudsman heeft geen spreekuur. De aard van de vragen was vergelijkbaar met die in de voorgaande jaren. De vraagstellers hadden behoefte aan verwijzing of uitleg en informatie geven. In de helft van het aantal gevallen wilde men meer weten over het klachtrecht, en de relatie tussen de ombudsman en de gemeente Goirle. Bovendien belt er ook ieder jaar wel een enkeling die eigenlijk het gemeentehuis wilde bellen maar om verschillende redenen bij de ombudsman uitkwam. De burger wordt dan door de ombudsman doorverwezen naar het juiste loket.

De ombudsman vindt het belangrijk dat de drempel voor telefonisch contact zo laag mogelijk is en is in beginsel elke dag mobiel bereikbaar, ook in de avonden en in het weekend.

In 2010 is het totaal aantal contacten met de ombudsman laag geweest. Zeker wanneer je dit aantal afzet tegen het grote aantal contacten dat er jaarlijks tussen de burgers van Goirle met hun gemeente plaatsvindt. De enige schriftelijke klacht die werd ingediend werd ongegrond verklaard. De klacht was niettemin wel van belang aangezien deze aanleiding was voor de ombudsman tot het geven van een tweetal adviezen aan het college van burgemeester en wethouders waaraan vervolgens invulling is gegeven.

In 2010 zijn onduidelijkheden gerezen over de afronding van de klachtenprocedure bij de ombudsman. Deze kwamen aan de orde in een evaluerend gesprek van de klachtencoördinator van de gemeente Goirle met de burgemeester. In de huidige procedure krijgen zowel het bestuursorgaan, aangeklaagde als klager een rapport van bevindingen en conclusies van de ombudsman toegestuurd, waarbij de ombudsman vraagt om een reactie van het bestuursorgaan. Na behandeling van het rapport in een b&w-vergadering, stuurt het college haar reactie aan de ombudsman. Met de ombudsman was men tot het inzicht gekomen dat bij klagers onvoldoende duidelijkheid bestaat met betrekking tot de afronding van deze procedure. Teneinde die onduidelijkheid weg te nemen zijn nieuwe afspraken gemaakt. De ombudsman zal voortaan standaard de klager op de hoogte brengen van de reactie van het college op het rapport van de ombudsman. Dit sluit aan bij het feit dat hier sprake is van een procedure bij een onafhankelijke instantie. Met die berichtgeving van de ombudsman aan de klager wordt de procedure dan formeel beëindigd.

## **Medewerking aan extern onderzoek**

In 2010 is de ombudsman benaderd door de Nationale ombudsman om mee te werken aan een onderzoek. In het werk van ombudsinstituten staat centraal de beoordeling of burgers behoorlijk zijn behandeld door de overheid. Inmiddels wordt voor de toetsing al vijf jaar gebruik gemaakt van behoorlijkevereisten, zoals neergelegd in de 'Behoorlijkheidswijzer'. Regelmatig worden vragen gesteld over de toepassing van deze vereisten. De Nationale ombudsman wilde samen met de geënquêteerden bekijken of deze vereisten nog voldoen of mogelijk moeten worden aangepast.

Naast het onderzoek door de Nationale ombudsman is de ombudsman benaderd door G. Krol, plaatsvervangend Gemeentelijk ombudsman in zeven gemeenten in de regio Nijmegen. Als

ombudsman werken in een kleinere gemeente maakte dat hem en zijn collega nieuwsgierig naar de ervaringen van collega's die al langer met dit bijltje hakken. Men besloot dit in de vorm van een enquête te doen. Naast de grote gemeenten Den Haag, Amsterdam, Utrecht, Rotterdam en Groningen, blijken er nog 16 andere gemeenten te zijn met een eigen ombudsman. Van deze 16 gemeenten hebben er in de regio Nijmegen 7 dezelfde ombudsman. Ook de gemeenten Oldebroek en De Wolden, respectievelijk Soest en Bunschoten, alsmede Tynaarlo en Haren hebben dezelfde personen als ombudsman aangesteld. Daarnaast hebben Druten, Maasdriel en Goirle een eigen ombudsman.

Uit de enquête kwam naar voren dat het aantal daadwerkelijke onderzoeken per jaar dat deze ombudsmannen verrichten relatief laag is. Het draait meestal om gemiddeld tot 5 onderzoeken per gemeente. Opvallend is dat een beduidend aantal van de geënquêteerde ombudsmannen een informele aanpak prefereert. Als het enigszins mogelijk is hanteren zij het instrument van bemiddeling, en proberen ze te voorkomen dat het tot een rapport met een behoorlijkheidsoordeel moet komen. In dat kader past ook dat in 6 gemeenten door de ombudsman regelmatig spreekuur wordt gehouden. Behalve om het opstarten van een onderzoek of van een bemiddeling gaat het dan vaak ook om een verwijzing naar het juiste loket of om algemeen juridische informatie. De geënquêteerde ombudsmannen hebben allen persoonlijk contact met de klagende burger. Een enkeling meldt dat hij soms zelfs aanschuift aan de spreekwoordelijke keukentafel. Deze informele en persoonlijke aanpak past niet alleen goed bij de setting van een kleinere gemeente, maar is volgens hen ook in het belang van de burger. Overigens passen alle ombudsmannen de behoorlijkheidsvereisten van de Nationale ombudsman toe.

Het initiatief van Krol heeft ertoe geleid dat de zelfstandig opererende ombudsmannen met elkaar in contact zijn gebracht en elkaar weten te vinden wanneer men dat nodig of wenselijk vindt.

## De schriftelijke klacht in 2010

*De verzoeker beklagde zich over het besluit van burgemeester en wethouders van Goirle om de klacht die hij bij het college had ingediend, ongegrond te verklaren. De klacht was gericht tegen mevrouw X, medewerkster van de afdeling Maatschappelijke Dienstverlening. Mevrouw X zou verzoeker niet tijdig hebben geïnformeerd over de verlenging van de termijn waarbinnen een beslissing op zijn aanvraag op een scootmobiel genomen dient te worden. De ombudsman deed onderzoek en stelde vast dat de klacht van verzoeker niet gegrond was.*

De ombudsman stelde in de eerste plaats het college in de gelegenheid te reageren op de klacht. In zijn reactie aan de ombudsman deelde het college de ombudsman het volgende mee. "De aanvraag werd ingediend op maandag 28 september 2009, waarmee tevens de beslistermijn van acht weken een aanvang nam. Op grond van artikel 4:14, lid 3, van de Algemene wet bestuursrecht dient, indien een beschikking niet binnen acht weken kan worden afgegeven, de aanvrager daarvan in kennis te worden gesteld met opgave van redenen. Bij brief van 20 november 2009 heeft ons college de beslissing op de aanvraag verdaagd. Feitelijk is deze brief eerst op maandag 23 november 2009 verstuurd. Zoals wij reeds in onze brief van 1 april 2010 hebben verwoord, en met inachtneming van de zogenaamde verzendtheorie, is de brief binnen de wettelijke termijn verstuurd."

Centrale vraag was of het college de brief op 23 november 2009 had mogen versturen, dan wel dat op 20 november 2009 had moeten doen. Het antwoord over de beëindiging van de termijn geeft de Algemene termijnenwet. Ingevolge artikel 1, eerste lid van deze wet wordt een in een wet gestelde termijn die op een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag eindigt, verlengd tot en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is.

De ombudsman concludeerde dat maandag 23 november 2009 binnen de gestelde termijn van acht weken valt, gerekend vanaf de eerste dag van de termijn, te weten 28 september 2009. Immers, de termijn van 8 weken liep af op zondag 22 november 2009. Volgens de Algemene termijnenwet wordt dan de termijn verlengd tot en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is. Dat was in deze situatie maandag 23 november 2009.

Echter, verzoeker had de brief pas op dinsdag 24 november 2009 ontvangen en niet op maandag 23 november 2009. Dat bleek niet in strijd te zijn met de regels. De gemeente hanteerde zoals het college had aangegeven immers de zogenaamde verzendtheorie. Dat betekent dat de afstempeling door de post bepalend is of het stuk tijdig ter post is bezorgd en niet de ontvangst ervan door de geadresseerde. Het stuk was op 23 november 2009 ter post aangeboden. Verzoeker was derhalve niet te laat geïnformeerd over de verlenging van de termijn van acht weken waarbinnen als regel de beslissing op zijn aanvraag om een scootmobiel diende plaats te vinden. Conclusie was dat de gemeente Goirle de termijnen niet had overschreden en de klacht derhalve ongegrond bleek te zijn.

### **Advies**

In de stukken die de ombudsman in deze klacht door de klager zijn aangereikt, waaronder het verslag van de hoorzitting, het advies aan het college door de klachtenbehandelaar, en het besluit van het college, wordt niet gewezen op de betekenis van de Algemene termijnenwet en de verzendtheorie. Was dat wel het geval geweest dan had de verzoeker zijn klacht niet ingediend. Hij meende immers volledig in zijn recht te staan. **De ombudsman adviseerde het college daarom in toekomstige zaken deze toelichting en motivering niet achterwege te laten aangezien die wezenlijk zijn voor de vraag of een klacht wel of niet wordt ingediend.**

Daarnaast was het de ombudsman uit de reactie van de gemeente gebleken dat mevrouw X als klantmanager zelf verantwoordelijk was voor het bewaken van de termijnen. Ingediende aanvragen worden dagelijks bij de gemeente Goirle onder de klantmanagers verdeeld en ingeboekt in het GWS 4 All systeem. De klantmanager wordt procesverantwoordelijke. In het GWS 4 All systeem is het proces van behandeling van een aanvraag vervolgens stap voor stap te volgen. Aanvragen in het kader van de Wmo vallen niet onder het door de gemeente gehanteerde postregistratiesysteem. In dit postsysteem worden rappèlberichten verstuurd naar de procesverantwoordelijke indien termijnen bereikt dreigen te worden. Deze werkwijze is mensafhankelijk en sterk foutgevoelig. **De ombudsman adviseerde het college om die reden dan ook adviseren de bewaking van deze termijnen onder te brengen in het postregistratiesysteem dan wel een soortgelijke voorziening waarbij het systeem signaleert.**

### **Reactie college**

In de reactie van het college van burgemeester en wethouders van 5 juli 2010 aan de ombudsman, geeft men aan zich geheel te kunnen in het advies in toekomstige zaken toelichting en motivering omtrent de betekenis van de Algemene termijnenwet en de verzendtheorie niet achterwege te laten.

Met betrekking tot het bewaken van termijnen van afhandeling, geeft men de volgende toelichting. "Hoewel ingediende aanvragen bij de afdeling Maatschappelijke Dienstverlening niet in het door de gemeente gehanteerde postregistratiesysteem vallen, heeft onze gemeente wel een andere voorziening getroffen teneinde de termijnen te bewaken. Aanvragen worden in het GWS4All systeem ingeboekt. De klantmanager, als procesverantwoordelijke, kan dagelijks haar werkvoorraad raadplegen. Daarnaast wordt nu door de applicatiebeheerder wekelijks een lijst uitgedraaid van aanvragen die vijf weken of langer in behandeling zijn. De lijst wordt vervolgens beoordeeld door een juridisch medewerker en deze wijst de klantmanager op aanvragen die dreigen tegen de termijn aan te lopen. Ingeval van ziekte van een klantmanager zorgt de senior inkomen, werk en zorg voor herverdeling van de werkvoorraad. Naar onze mening hebben we nu voldoende grip op de bewaking van afdoeningstermijnen."

## Tenslotte

Het was een rustig maar nuttig jaar voor de ombudsman. De procedure werd aangescherpt, adviezen n.a.v. de enige schriftelijke klacht werden beide geheel overgenomen en de ombudsman is zowel bij de Nationale ombudsman als bij de zelfstandig opererende ombudsmannen in beeld.

Dat het een rustig jaar was zou heel goed het gevolg kunnen zijn van het goede werk dat door de klachtencoördinator en betrokken functionarissen van de gemeente Goirle in de interne klachtenregeling is gedaan.

Als dat zo is, mag het voor de ombudsman in de komende jaren rustig blijven. Dan doet de klachtenregeling waarvoor die in het leven is geroepen. Wel is het belangrijk hier heel kritisch op te blijven. Zijn er klachten en blijven die ondergronds, dan wordt niet inzichtelijk of en wat er hapert en is reflectie moeilijk. Dat is niet goed voor de dienstverlening aan de burger. De gemeente dient er dan ook alert op te zijn steeds met burgers in contact te blijven en met hen het gesprek aan te gaan.



## **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 aanbieding 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.

## Bijlage 2

### Uit het jaarverslag 2010 van de Nationale ombudsman

16 maart 2011 - De Nationale ombudsman, Alex Brenninkmeijer, constateert in zijn Verslag over 2010 dat overheid en burger langs elkaar heen praten en elkaar niet in hun waarde laten. De overheid heeft geldstromen en regels als focus, terwijl de burger gewoon fatsoenlijk behandeld wil worden. De gevolgen daarvan ziet hij terug in zijn dagelijkse praktijk: in 2010 ontving hij ruim 14.000 klachten. Te weinig oog voor waarden in de relatie zorgt voor conflicten en wantrouwen. En dat terwijl de overheid veel goed doet en de meeste burgers betrouwbaar zijn. Hij roept burger en overheid op om met elkaar in gesprek te gaan. "Als u ontevreden bent, laat dat dan aan de overheidsinstantie weten."

Het verslag van de Nationale ombudsman over 2010 gaat over reflectie. Het thematische deel heeft als titel *'Wat vindt u ervan?' Reflectie op burger en overheid*, en gaat over het grote belang van reflectie en terugkoppeling voor een goede verhouding tussen overheid en burger. Voor de overheid en degene die voor de overheid werken, is de volgende vraag steeds een leerzame: 'Hoe zou u zelf in deze situatie behandeld willen worden?' Deze reflectievraag kan leiden tot antwoorden die veelzeggend kunnen zijn voor de wijze waarop de overheid met de burger omgaat. Het werk van de Nationale ombudsman laat zien dat deze reflectie en terugkoppeling in veel situaties effectief is. Bij het ontwikkelen van beleid en het organiseren van de uitvoering kan veel geleerd worden van wat burgers, bedrijven en instellingen 'ervan vinden'.

De Nationale ombudsman vervult zijn taak vanuit de behandeling van klachten van burgers, bedrijven en instellingen over de overheid. Het is belangrijk dat klachten serieus genomen worden en dat naar aanleiding van klachten adequate maatregelen worden genomen. Het dagelijkse werk van de Nationale ombudsman vormt een goed aanknopingspunt voor reflectie op het functioneren van de overheid en van burgers, bedrijven en instellingen in hun relatie tot die overheid. De Nationale ombudsman koppelt op verschillende manieren zijn bevindingen en inzichten terug naar de overheid en draagt er zo toe bij dat de verhouding tussen overheid en burger verbeterd kan worden. Reflectie en terugkoppeling vormen sleutelwoorden in het werk van de Nationale ombudsman. Dat geldt ook voor zijn eigen functioneren.

#### **Onderzoek bij gemeenten**

05 oktober 2010 - In zijn onderzoeksrapport *Helder handhaven (2010/235)* stelt de ombudsman dat gemeenten duidelijk moeten maken wanneer ze wel of niet regels voor de woon- en leefomgeving van hun inwoners handhaven en hoe zij omgaan met verzoeken van inwoners om handhaving. Dit is belangrijk omdat er vaak een groot verschil is tussen wat burgers verwachten en wat een gemeente kan waarmaken. De burger moet weten waar hij aan toe is. Dat is belangrijk voor het vertrouwen van mensen in hun gemeente. De ombudsman heeft samen met gemeenten spelregels opgesteld die

bijdragen tot de behoorlijke behandeling van verzoeken om handhaving. De spelregels staan in de *Handhavingswijzer*.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van een aantal regels voor de ruimtelijke ordening, wonen of geluid- en milieuhinder. Die regels hebben bijvoorbeeld te maken met het bouwen van een garage, plaatsen van lichtmasten bij een sportveld, geluidsoverlast van een bedrijf in een woonwijk of parkeren. Bij overtreding van de regels is een gemeente in beginsel verplicht handhavend op te treden. Maar een gemeente kan ook besluiten niet of pas later op te treden, omdat het bijvoorbeeld mogelijk is om de situatie te legaliseren. Een gemeente zal dus vaak een afweging moeten maken tussen de belangen van meer mensen.

Regelmatig zoeken mensen contact met de Nationale ombudsman omdat zij vinden dat hun gemeente niets doet met hun verzoek om op te treden. De klachten waren de aanleiding om samen met een aantal gemeenten en deskundigen de problemen bij handhaving in kaart te brengen.

***Enkele cijfers m.b.t. klachtbehandeling bij de gemeenten***

In behandeling per 01/01/2010	261
Ontvangen in 2010	1.890
Te behandelen	2.151
Behandeld	1.926

**Wijze van behandeling**

a. oplossing door interventie	241
b. bemiddeling	10
c. onderzoek, waarvan met rapport	43
gegrond	19
deels gegrond	8
niet gegrond	15
geen oordeel	1
onderzoek, waarvan met brief	10
d. tussentijds opgelost of beëindigd	50
e. informatie of doorverwijzing	1.572
In behandeling per 01/01/2011	225

## Bijlage 3

### Vereniging voor Klachtrecht

De Vereniging voor Klachtrecht in de publieke sector (kortweg VvK) is opgericht op 1 juni 2005. De Vereniging voor Klachtrecht wil de interne en externe klachtenbehandeling in de publieke sector verder professionaliseren en verbeteren. Zij hoopt daarmee bij te dragen aan de (rechts)bescherming van de burger en aan een goed functionerende overheid.

De vereniging wil een platform zijn voor hen die beroepshalve betrokken zijn (of waren) of zich betrokken voelen bij de klachtenbehandeling in de publieke sector: onder meer voor het uitwisselen van ervaringen en deskundigheid, voor de verdere ontwikkeling van het klachtrecht en ter bevordering van de vakbekwaamheid van interne en externe klachtenbehandelaars.

De vereniging brengt een tijdschrift uit, Tijdschrift voor Klachtrecht, dat in 2010 6 keer is verschenen.

In 2010 bestaat de Vereniging voor Klachtrecht vijf jaar. Deze feestelijke gebeurtenis heeft zij aangegrepen voor een congres over visies op klachtrecht. Deskundigen in het publieke klachtrecht, of zij nou als klachtbehandelaar, ombudsman, wetenschapper of beleidsmaker hiermee te maken hebben, hebben door de jaren heen allemaal vanuit hun rol eigen ervaringen en inzichten opgebouwd. De Vereniging voor Klachtrecht is benieuwd of deze ervaringen hebben geleid tot nieuwe visies op het klachtrecht: visies die afwijken van wat de wetgever heeft beoogd, visies die oproepen tot kritisch omgaan met formele klachtbepalingen, of visies die uitnodigen tot andere methoden voor klachtbehandeling. Op het congres kwamen enkele deskundigen aan het woord die het publiek prikkelden met hun kritische visies op het publieke klachtrecht.