

ARCHIEF

u:\g\bd\g\bdokj\klachten\2014\scholten\B aanbieding jaarstukken 2013 raad.docx
stafeenheid Bestuurs- en Directieondersteuning

Correspondentie-adres
Postbus 17
5050 AA Goirle
Tel (013) 5310 610
Info@goirle.nl

Aan de leden van de gemeenteraad

Bezoekadres
Gemeentehuis Goirle
Oranjeplein 1

<i>Uw referentie</i>	<i>Uw brief van</i>	<i>Onze referentie</i>	<i>Datum</i>
			28 mei 2014
<i>Onderwerp</i>		<i>Behandeld door</i>	<i>Bijlage(n)</i>
Jaarverslag klachten 2013 en jaarverslag ombudsman 2013		Mw. H. de Kort <i>Tel</i> (013) 5310 683 <i>Fax</i> (013) 5343 985	3

Geachte heer, mevrouw,

Ons college heeft het jaarverslag klachten 2013 vastgesteld. Op grond van artikel 3.1 van de 'Klachtenregeling Goirle 2010' brengen wij dit hierbij ter kennis van uw raad. Uit het verslag blijkt hoeveel klachten in het afgelopen kalenderjaar zijn behandeld, wat de aard was van de klachten, op welke wijze ze zijn afgedaan en of er maatregelen naar aanleiding van de (behandeling van de) klachten zijn getroffen.

In het jaaroverzicht zijn drie categorieën gehanteerd:

- A. klachten waarin de formele procedure is gevolgd (3x);
- B. klachten die informeel zijn afgehandeld (6x);
- C. klachten die ter afhandeling zijn doorverwezen en anderszins zijn afgedaan (30x).

Ook de gemeentelijke ombudsman de heer drs. J.P.M. van Casteren heeft overeenkomstig het bepaalde in artikel 7 van de 'Verordening ombudsman voor de gemeente Goirle 2005' zijn jaarverslag over zijn werkzaamheden in 2013 aan u uitgebracht. Tevens heeft hij in een afzonderlijk schrijven medegedeeld dat door hem in het kader van de 'Regeling klokkenluiders gemeente Goirle' in 2013 geen meldingen zijn ontvangen.

Van de klachten die in 2013 door het college zijn afgehandeld is één zaak daarna aan de gemeentelijke ombudsman de heer drs. J.P.M. van Casteren voorgelegd. Omdat de behandeling en advisering evenwel in 2014 heeft plaatsgevonden is deze klacht door hem niet in het jaarverslag 2013 opgenomen. De gemeentelijke ombudsman heeft in 2013 verder drie mondelinge vragen voorgelegd gekregen. Het betrof hier informatieve vragen gericht op uitleg en verwijzing.

De dalende trend in aantal ombudszaken brengt de ombudsman tot de vraag of dit goed of slecht is. Overigens met de opmerking dat ook landelijk bij de Nationale Ombudsman een dalende trend duidelijk aanwezig is.

Bijlage(n):
jaarverslag klachten 2013, jaarverslag ombudsman
2013, terugkoppeling klokkenluidersregeling

Afschrift aan:

BNG-bank 28.50.02.848
IBAN: NL86BNGH0285002848

Onze gemeentelijke ombudsman adviseert evenwel om in de toekomst onderzoek te doen naar de keuze van mensen om niet te klagen. In zijn ogen kan dan pas worden vastgesteld of de indruk juist is dat er minder klachten zijn, of dat er wellicht andere zaken een rol spelen die verhinderen dat klachten worden ingediend.

Uit ons eigen jaarverslag klachten 2013 blijkt, dat de conclusie van de ombudsman dat er minder klachten zijn, niet gerechtvaardigd is. In alle categorieën is er sprake van meer klachten dan in het jaar 2012 (te weten categorie A van 2 naar 3 klachten, categorie B van 4 naar 6 klachten, categorie C van 13 naar 30 klachten). Via de interne klachtenprocedure zijn deze klachten formeel dan wel informeel afgehandeld of doorgeleid naar de juiste afdeling voor afdoening. Ons college hecht eraan dat onze gemeente eerst zelf in de gelegenheid is om een klacht te kunnen wegnemen of oplossen.

Gelet op het aantal ontvangen klachten kan worden geconstateerd dat men indien nodig de klachtcoördinator goed weet te vinden. Het gegeven dat de klagers na het behandelen van hun klacht geen behoefte meer hebben gehad aan een tweede beoordeling door de gemeentelijke ombudsman, duidt er ons inziens op dat zij tevreden waren over de afdoening van hun klacht.

Op dit moment zien wij dan ook geen aanleiding om het door de ombudsman aanbevolen onderzoek te verrichten.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders

Michel Tromp
secretaris

Machteld Rijdsdorp
burgemeester