

Ombudsman voor de gemeente Goirle

Jaarverslag 2013

Geen enkele schriftelijke klacht, een drietal mondelinge vragen. Dat is alles waarmee de ombudsman voor de gemeente Goirle in 2013 werd geconfronteerd. Goed of slecht? Dat hang ervan af hoe je het bekijkt. Goed als er ook daadwerkelijk niets beklagenswaardig is geweest, slecht als mensen wel klachten hebben maar die niet indienen. Het zou goed zijn dit in 2014 nader te onderzoeken.

Gemeenten moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier met hun burgers omgaan. Dit betekent dat de 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 mogelijk bij de besluitvorming betreft, en haar taken uitvoert op basis van vertrouwen.

Klachtbehandeling draagt bij aan dat vertrouwen van de burger in de overheid. Door het bieden van een klachtenregeling laat de overheid zien dat zij bereid is om kritisch naar zichzelf te kijken. Klachten worden dan gebruikt om fouten op te sporen en ervan te leren zodat het in de toekomst beter zal gaan.

Klachtbehandeling geschiedt in twee fasen. Eerst krijgt de gemeente zelf de kans om een klacht te behandelen. Mocht de burger ontevreden blijven, dan kan hij in tweede instantie de ombudsman inschakelen.

De gemeente Goirle heeft gekozen voor een eigen ombudsman in plaats van aansluiting tot de Nationale ombudsman (zie 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.

Een klacht kan op verschillende manieren worden behandeld. Als gemeentelijk ombudsman volgt ondergetekende daarbij de structuur die door de Nationale ombudsman wordt gebruikt. Dat betekent dat er altijd eerst met de indiener van de klacht telefonisch contact wordt opgenomen. Het is de bedoeling om in dat gesprek zo precies mogelijk te achterhalen waar het de klager werkelijk om te doen is. Tevens wordt dit gesprek gebruikt om een toelichting te

geven op wat de klager van de ombudsman wel en niet mag verwachten. Op basis van deze en de al eerder bekende informatie wordt bepaald of de klacht in behandeling wordt genomen en wat voor soort behandeling er zal volgen. Dat kan een interventie zijn, maar ook een (schriftelijk) onderzoek, bemiddeling, informatieverstrekking, dan wel doorverwijzing.

De behandeling van een klacht wordt afgesloten met een rapport. Naast bevindingen en conclusies, doet de gemeentelijk ombudsman ook vaak een of meerdere aanbevelingen. Aanbevelingen zijn ervoor om een (materiële) oplossing of herstel van vertrouwen te bewerkstelligen in een individueel geval, maar hebben ook tot doel om klachten in de toekomst te voorkomen.

De gemeentelijk ombudsman beoordeelt dus pas in tweede instantie. Dit is altijd een beoordeling (achteraf) door de gemeentelijk ombudsman over de wijze waarop de gemeente Goirle een individuele klacht heeft behandeld. De gemeentelijk ombudsman toetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman (zie bijlage 2). Deze normen vormen het kader voor de gemeentelijke ombudsman bij de beoordeling van klachten over de gemeente Goirle. De normen zijn als bijlage bij dit verslag opgenomen.

Van zijn werkzaamheden in ieder kalenderjaar stelt de gemeentelijk ombudsman jaarlijks een jaarverslag op hetgeen aan de leden van de raad van de gemeente Goirle ter beschikking wordt gesteld. De gemeente Goirle zorgt er voorts voor dat het algemeen verkrijgbaar is. Het jaarverslag vormt daarmee voor de ombudsman een basis voor een dialoog met de raad, het college van burgemeester en wethouders, en het ambtelijk apparaat. De werkzaamheden in 2013 waren minimaal. Om die reden wordt ook verwezen naar wat de Nationale ombudsman in het bijzonder over gemeenten en de belangrijkste onderwerpen van 2013 heeft gezegd in zijn jaarverslag (zie bijlage 6).

Schriftelijke klachten in 2013

Het belangrijkste onderdeel van mijn ombudswerk voor de gemeente Goirle is de schriftelijke klachtbehandeling. In 2013 heeft de gemeentelijk ombudsman 0 schriftelijke klachten behandeld. Slechts 1 schriftelijke klacht werd er ingediend. De behandeling en afhandeling ervan vond echter plaats in 2014. De klacht zal daarom in het jaarverslag over 2014 worden besproken.

Met slechts 1 ingediende klacht werd in 2013 de trend doorgezet van de voorgaande jaren waarin steeds minder schriftelijke klachten over het behoorlijk optreden van de gemeente Goirle aan de ombudsman worden voorgelegd.

Ter vergelijking de gegevens van de Nationale Ombudsman. Ook daar is sprake van een daling van de klachten over gemeenten in 2013 ten opzichte van 2012. Het landelijk beeld m.b.t.

klachten over gemeenten laat zien dat er in 2012 5.459 klachten werden ingediend ten opzichte van 5.023 klachten in 2013. Dat betekent een landelijke teruggang van 8%. De schriftelijke klachten liepen van 2.388 terug naar 2.088. Dat komt neer op een vermindering van 13%. Een korte beschrijving van hoofdlijnen van het jaarverslag van de Nationale ombudsman is opgenomen in bijlage 6. Hoewel gemeenten nog steeds tot de groep horen waartegen het meest wordt geklaagd, loopt het aantal wel terug.

Mondelinge klachten in 2013

In 2013 hebben 3 inwoners de ombudsman telefonisch benaderd. De aard van de vragen was vergelijkbaar met die in de voorgaande jaren. De vraagstellers hadden behoefte aan verwijzing of uitleg en informatie geven.

Het is belangrijk te weten wat de oorzaak is van het lage aantal klachten. Het kan zijn dat mensen geen klachten hebben, het kan ook zijn dat men die wel heeft maar de weg van de ombudsman niet kent. Communicatie is van groot belang om burgers die klachten hebben ook de kans te geven die in behandeling te geven.

In 2013 was de ombudsman van de gemeente Goirle op verschillende manieren digitaal te vinden.

Zo is informatie over het klachtrecht, de ombudsman en bereikbaarheidsinformatie van de ombudsman voor iedereen beschikbaar via de site van de gemeente Goirle, www.goirle.nl/organisatie/klachten-en-ombudsman.html (zie bijlage 3). Ondergetekende vindt het belangrijk dat de drempel voor telefonisch contact zo laag mogelijk is. Hij is in beginsel elke dag mobiel bereikbaar, ook in de avonduren en in het weekend.

Daarnaast zijn er ook andere websites die mensen helpen de weg te vinden naar de juiste ombudsman of ombudscommissie. Op die websites zijn eveneens telefoonnummer en andere gegevens van mij terug te vinden. Het gaat daarbij onder ander om de volgende websites:

- <http://www.vindeenombudsman.nl/> (bijlage 4)
- <http://www.nationaleombudsman.nl/vraag-en-antwoord/gemeentechek-welke-gemeenten-hebben-een-eigen> (bijlage 5)

Belangrijk is ook de informatie die gegeven wordt op de website:

<http://www.deombudsman.nl/algemeen/nieuws/vind-de-juiste-ombudsman>. Er blijken immers wel 100 ombudsmannen actief te zijn op tal van terreinen. De meeste ombudsmannen hebben een specifieke (wettelijke) taak tot het onderzoeken en oplossen van klachten op een bepaald terrein, bijvoorbeeld zorgverzekeringen of pensioenen. Zie bijlage 5.

De ombudsman stelt de gemeente voor om in 2014 specifiek onderzoek te doen naar oorzaken van het lage aantal klachten. Wellicht zijn de genoemde websites onvoldoende bekend. Mogelijk zijn er klachten die onderhuids blijven en met wat meer voorlichting wel aan het licht kunnen komen. Een uitkomst zou uiteraard ook kunnen zijn dat de burgers tevreden zijn. In dat geval is er geen aanleiding voor het nemen van maatregelen. Dan doet de gemeente het gewoon goed.

Vereniging voor Klachtrecht

De ombudsman was in 2013 lid van de Vereniging voor Klachtrecht, een landelijk platform van klachtbehandelaars, ombudsmannen en ombudscommissies, en vertegenwoordigers uit de wetenschappelijke wereld en de private sector. De vereniging stelt zich ten doel de interne en externe klachtenbehandeling in de publieke sector verder te professionaliseren en verbeteren, om zo bij te dragen aan de (rechts)bescherming van de burger en aan een goed functionerende overheid.

Tot slot

Het jaar 2013 is voor ondergetekende als ombudsman in Goirle het rustigste ombudsjaar geweest dat hij tot nu toe heeft meegemaakt. Het advies aan de gemeente Goirle is om in de toekomst onderzoek te doen naar de keuze van mensen om al dan niet te klagen. Dan pas kunnen we vaststellen 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 en waar we in de toekomst op moeten gaan letten.

Borkel & Schaft, 31 maart 2014



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

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.¹

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

¹ 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 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.

Bijlage 3 KLACHTEN EN OMBUDSMAN

(www.goirle.nl/organisatie/klachten-en-ombudsman.html)

Bestuur en medewerkers van de gemeente Goirle willen u zo goed mogelijk van dienst zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de manier waarop het bestuur of een medewerker van de gemeente zich tegenover u gedraagt.

Waarover kunt u een klacht indienen?

U krijgt bijvoorbeeld geen antwoord op uw brief of u wordt onbeleefd behandeld bij een bezoek aan het gemeentehuis. Vaak is een telefoontje of een goed gesprek met de betrokken bestuurder of medewerker voldoende om de kou uit de lucht te halen. Als excuses op z'n plaats zijn, worden die gemaakt. Daarmee is de klacht dan meestal afgedaan. Maar soms lukt dat niet. Dan kunt u formeel een klacht indienen.

Hoe dient u een klacht in?

Een klacht dient u schriftelijk in te dienen. U kunt daarvoor gebruik maken van het online [Klachtformulier](#). Hiervoor heeft u geen DigiD nodig.

Hoe wordt een klacht afgehandeld?

U krijgt zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging en informatie over de verdere afhandeling van uw klacht. In principe wordt elke klacht binnen zes weken afgehandeld.

Een klacht over het bestuur wordt onderzocht door de burgemeester. De gemeentelijke klachtencoördinator onderzoekt klachten over medewerkers van de gemeente. U kunt u klacht monderling toelichten. Op advies van de klachtenbehandelaar neemt het bestuur een besluit over de klacht. De gemotiveerde beslissing van het gemeentebestuur over uw klacht krijgt u toegestuurd. Nadere informatie kunt u bellen met de klachtencoördinator, T (013) 5310 610.

Ombudsman

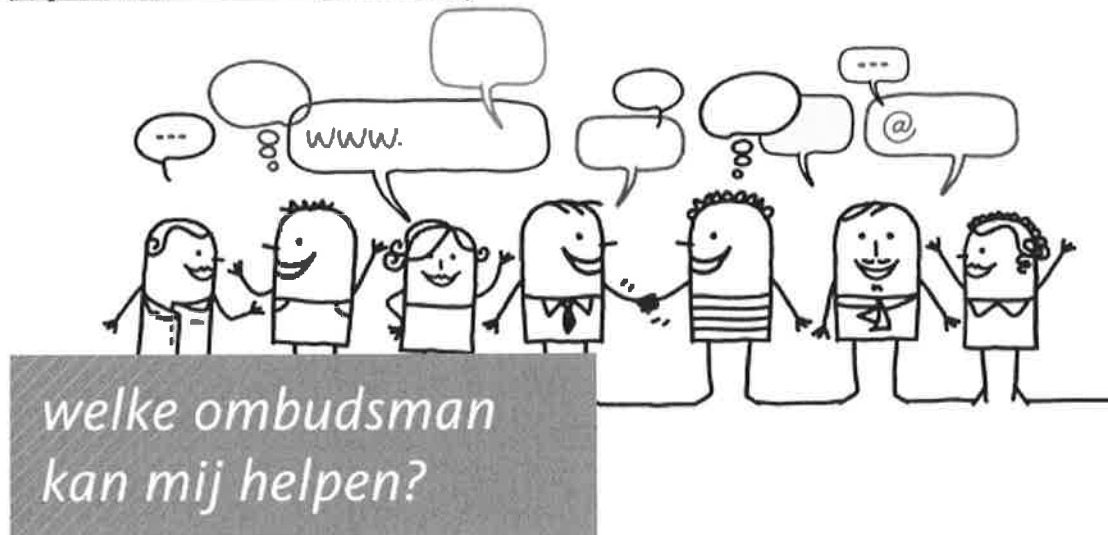
Wanneer u het niet eens bent met de uitspraak van het bestuursorgaan op uw klacht dan kunt u zich wenden tot de Ombudsman voor de gemeente Goirle. Dit is een onafhankelijk persoon, die uw klacht en de afhandeling daarvan door het bestuursorgaan nader zal onderzoeken. De [Ombudsman](#) voor de gemeente Goirle is de heer drs. J.P.M. van Casteren, Handboogstraat 13, 5556 WP Valkenswaard. M (06) 2902 3515.

Een melding is géén klacht

Meldingen, storingen of vragen over bestrating, het schoonhouden van straten, openbare verlichting, verkeersvoorzieningen, riolering, groenvoorzieningen, speeltoestellen, milieuzaken, huisvuilinzameling en ongediertebestrijding kunt u van 08.30 tot 12.30 uur telefonisch doorgeven bij het Meldpunt Openbare Ruimte T (013) 5310 676.

Bijlage 4 Vind een ombudsman

(<http://www.vindeenombudsman.nl/>)



Heeft u een probleem met een instantie en komt u er zelf niet uit? Laat het er niet bij zitten. Bekijk op deze site of er een ombudsman is die u kan helpen.

Ombudsmannen zijn bijna altijd onpartijdig en elke ombudsman is deskundig op een ander terrein. Met de zoekfunctie komt u erachter of er een ombudsman is voor uw probleem. U krijgt dan gelijk informatie over hoe en wanneer u die ombudsman kunt bereiken. Is er geen ombudsman voor uw probleem? Dan kunnen we u wellicht doorverwijzen naar een andere klachtinstantie.

Ombudsman Goirle. Wanneer u het niet eens bent met de uitspraak van de gemeente Goirle op uw klacht, dan kunt u zich wenden tot de Ombudsman voor de gemeente Goirle. Dit is een onafhankelijk persoon, die uw klacht en de afhandeling daarvan door het bestuursorgaan nader zal onderzoeken. De Ombudsman voor de gemeente Goirle is de heer drs. J.P.M. van Casteren.

Correspondentieadres

Handboogstraat 13
5556 WP Valkenswaard

Bezoekadres

Handboogstraat 13
5556 WP Valkenswaard

Telefoon

06-29023515

Email

j.casteren1@chello.nl

Website

<http://www.goirle.nl/organisatie/klachten-en-ombudsman.html> [Jeugd en Gezin](#), [Jeugdzorg](#), [Buitenland](#), [Reispapieren](#), [Ondernemen](#), [Vergunningen](#), [Gezondheid en Zorg](#), [Jeugdzorg](#)

Bijlage 5 Over de Nationale ombudsman

(<http://www.nationaleombudsman.nl/vraag-en-antwoord/gemeentechek-welke-gemeenten-hebben-een-eigen>)

Gemeentechek: welke gemeenten hebben een eigen ombudsman of ombudsvrouw?

De Nationale ombudsman behandelt klachten over overheidsinstanties waaronder een groot aantal gemeenten. Er zijn ook gemeenten met een eigen ombudsvoorziening. De Nationale ombudsman houdt de gegevens van deze gemeenten en hun ombudsvoorzieningen bij.

Heeft u een klacht over een gemeente? Bekijk dan of de Nationale ombudsman klachten over deze gemeente behandelt. Doe hieronder de check.

Over welke instantie of organisatie gaat uw klacht?

Bijlage 6 Enkele trends uit het jaarverslag 2013 van de Nationale ombudsman

Het aantal klachten bij de nationale ombudsman over gerechtsdeurwaarders is vorig jaar met 115 procent toegenomen. Dat schrijft de waarnemend ombudsman Frank van Dooren in het jaarverslag over 2013. Er wordt nog steeds het meest geklaagd over dienstverlening van De Belastingdienst.

Eerder al stelde de ombudsman dat deurwaarders schuldenaars te weinig ruimte geven. Het blijkt dat deurwaarders geregeld geen rekening houden met de beslagvrije voet. Daardoor komen mensen beneden het bestaansminimum terecht. De meeste klachten gaan over gebrek aan eerlijkheid en betrouwbaarheid van de overheid.

De klachten over overheidsinstanties zijn vorig jaar wel afgenomen: ruim 38 duizend tegen ongeveer 40 duizend in 2012. Alleen bij het ministerie van Veiligheid en Justitie en instanties die daaronder vallen, is het aantal klachten toegenomen. Na de klachten over de belastingdienst, wordt er het meest geklaagd over gemeenten, politie en UWV.

De ombudsman schrijft in het jaarverslag dat de overheid de dienstverlening niet op alle burgers afstemt. Daardoor ontstaat een kloof tussen burgers die mee kunnen komen en burgers die dat niet lukt. Bij die laatste groep dreigt zelfs een deel de regie op het eigen leven te verliezen, zo stelt de ombudsman.

Het verslag is te vinden op: <http://jaarverslag.nationaleombudsman.nl>