

Archief Email

Van: Lathouwers, Ruud
Verzonden: vrijdag 3 april 2015 10:22
Aan: Archief Email
Onderwerp: FW: jaarverslag ombudsman en klokkenluidersregeling
Bijlagen: Aanbiedingsbrief jaarverslag 2014.docx; Jaarverslag 2014 Ombudsman voor de gemeente Goirle_1.0.pdf; Klokkenluidersregeling 2014.docx

Collega's,

Graag inboeken aub.

Met vriendelijke groet,

Ruud Lathouwers
Hoofd Bestuurs- en directieondersteuning
T (013) 5310690

Afwezig vrijdagmiddag

Gemeente Goirle | Postbus 17, 5050 AA Goirle | www.goirle.nl

NR 2015001668		
AFD		
- 3 APR 2015		
KOPIE		B&W

Van: Jan van Casteren [<mailto:jpmvancasteren@gmail.com>]
Verzonden: woensdag 1 april 2015 0:33
Aan: Lathouwers, Ruud
Onderwerp: Fwd: jaarverslag ombudsman en klokkenluidersregeling

----- Doorgestuurd bericht -----

Van: Jan van Casteren <jpmvancasteren@gmail.com>
Datum: 1 april 2015 00:27
Onderwerp: jaarverslag ombudsman en klokkenluidersregeling
Aan: "Kort, Hildegard de" <hildegard.de.kort@goirle.nl>

Beste Hildegard,

Bijgaand stuur ik jou het jaarverslag 2014 van de gemeentelijk ombudsman alsmede de jaarbrief van de Klokkenluidersregeling over 2014.

Mag ik je vragen ervoor te zorgen dat deze stukken in behandeling worden genomen.

Met vriendelijke groet,

Jan van Casteren

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

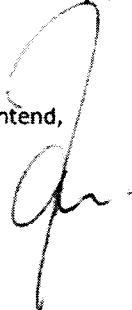
Borkel & Schaft, 31 maart 2015
Onderwerp: jaarverslag 2014

Geachte leden van de Raad,

Hierbij doe ik u toekomen het jaarverslag 2014 van mijn werkzaamheden als ombudsman voor uw gemeente.

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

Ombudsman voor de gemeente Goirle

Jaarverslag 2014

In 2014 heeft de ombudsman voor de gemeente Goirle 1 schriftelijke klacht afgehandeld en 2 telefonische vragen beantwoord. De trend van weinig klachten en vragen heeft zich dus ook in 2014 doorgezet.

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.

Schriftelijke klacht in 2014

Het belangrijkste onderdeel van mijn ombudswerk voor de gemeente Goirle is de schriftelijke klachtbehandeling. In 2014 heeft de gemeentelijk ombudsman 1 schriftelijke klacht behandeld.

Kern van de klacht was de ergernis van de klager in verband met het zeer lang uitblijven van een duidelijk standpunt van de gemeente over de status van de woning van de klager. Dat had voor de klager gevolgen daar hij de woning wilde gaan verkopen. Daarnaast had de klager door de gehele gang van zaken het gevoel niet gehoord c.q. niet serieus te worden genomen. Ondergetekende heeft de klacht in behandeling genomen en getoetst aan de normen 'goede informatievoorziening' en 'voortvarendheid'. Op basis van nadere informatie en de toetsing van de klacht aan het toetsingskader was mijn conclusie dat de klacht niet gegrond was. Wel had naar mijn mening de gemeente Goirle een reëlere inschatting van de benodigde doorlooptijd kunnen maken. De gemeente had dit zelf ook vastgesteld en als leerpunt intern binnen het gemeentelijk apparaat teruggekoppeld.

Bij de behandeling van deze klacht was duidelijk dat de klacht over de bejegening vaak samenhangt met de klacht over de inhoud. De ombudsvoorziening wordt als laatste remedie gezien en ingezet om alsnog de inhoud aan de orde te stellen. Dat is niet de bedoeling van de ombudsvoorziening. Dit is als volgt met de klager gecommuniceerd.

"Klachten over bejegening hangen vaak samen met inhoud. Zo ook in uw geval. U vond het te lang duren voordat u van de gemeente een antwoord kreeg op uw vraag maar vond het eigenlijk veel erger dat dat uiteindelijk niet was wat u eigenlijk had willen horen. De termijn heb ik getoetst, de inhoud is uitdrukkelijk niet aan mij. Het is belangrijk dat klagers zich vooraf goed de rol van de ombudsman realiseren. Om die reden heb ik altijd eerst naar

aanleiding van een ingediende klacht, een gesprek met de klager over de klacht. Dat is ook bij u gebeurd. Het is dan ook teleurstellend dat pas in het eindgesprek blijkt dat een van u met het inschakelen van de ombudsman toch een ander doel voor ogen heeft gehad. De klachtprocedure is er immers niet voor 'baat het niet, dan schaadt het niet'."

Het feit dat het desalniettemin toch is voorgekomen betekent voor mij als ombudsman dat ik in toekomstige situaties nog nadrukkelijker dan in het verleden het geval is geweest me bewust zal zijn van het belang dat bij de klager de juiste verwachtingen aanwezig zijn voor het gebruiken van de ombudsvoorziening.

Naast deze schriftelijke klacht ben ik eind 2014 ook benaderd door de klager van een klacht die ik in 2012 had behandeld inzake de oud papierinzameling in Riel. Hij informeerde mij over enkele ontwikkelingen sinds de afhandeling van zijn klacht. Die zouden onder meer hebben geleid tot het ontslag van het hoofd Realisatie en Beheer. Voor mij was deze berichtgeving van dien aard dat ik de gemeente Goirle hiermee confronteerde. Bij brief van 13 januari 2015 ontving ik de reactie van de gemeente. Burgemeester en wethouders gaven aan dat er op dat moment geen sprake was van een lopende klacht- of ombudsprocedure over die materie. Met de reactie van het college in 2012 op het advies van de ombudsman was de kwestie voor hen afgesloten. Voor een nieuwe formele reactie werd geen aanleiding ingezien. Wel werd opgemerkt dat er geen enkele relatie bestaat tussen het vertrek van het hoofd Realisatie en Beheer en het dossier oud papierinzameling Riel.

De behandeling van schriftelijke klachten is ook voor de Nationale ombudsman een belangrijk deel van zijn werk. In bijlage 4 zijn enkele cijfers van dit werk in 2014 van de Nationale Ombudsman opgenomen. Bij de Nationale ombudsman is sprake van een daling van de klachten over gemeenten in 2014 ten opzichte van 2013. Het landelijk beeld met betrekking tot klachten over gemeenten laat zien dat er in 2013 5.023 klachten werden ingediend ten opzichte van 4.527 klachten in 2014. Dat betekent een landelijke teruggang van 10%. Hoewel gemeenten nog steeds tot de groep horen waartegen het meest wordt geklaagd, loopt het aantal klachten de laatste jaren terug.

Mondelinge vragen in 2014

In 2014 hebben 2 inwoners de gemeentelijk ombudsman telefonisch benaderd. De vraagstellers wilden een klacht aan de ombudsman voorleggen maar kenden de procedure niet. In beide gevallen diende de klacht eerst te worden voorgelegd aan de gemeente. Dat was nog niet gebeurd. De klagers zijn door mij gewezen op deze procedure. Betreffende klachten zijn in 2014 niet meer aan mij voorgelegd.

Laagdrempelige voorziening

Ondergetekende vindt het belangrijk dat de drempel voor telefonisch contact zo laag mogelijk is. Ik ben in beginsel elke dag mobiel bereikbaar, ook in de avonden en in het weekend. Het telefoonnummer van de ombudsman is daarom voor iedereen beschikbaar via de website van de gemeente Goirle, www.goirle.nl/organisatie/klachten-en-ombudsman.html (zie bijlage 3).

Websites

In het vorige jaarverslag heb ik ook de andere websites genoemd die mensen helpen de weg te vinden naar de juiste ombudsman of ombudscommissie. Ik wil die kort herhalen. Op deze 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/>
- <http://www.nationaleombudsman.nl/vraag-en-antwoord/gemeentechek-welke-gemeenten-hebben-een-eigen>

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.

Tot slot

Het jaar 2014 is voor ondergetekende als ombudsman in Goirle wederom een rustig ombudsjaar geweest. Is dit het topje van een ijsberg of hebben inwoners van Goirle geen reden tot klagen omdat alles naar behoren verloopt? Uiteraard hoop ik dat het laatste is. Weten doe ik het niet. Het lijkt mij zinvol hier met enige regelmaat onderzoek naar te doen. Dat beveel ik de gemeente Goirle dan ook van harte aan.

Borkel & Schaft, 31 maart 2015

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.

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 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 Cijfers uit het jaarverslag 2014 van de Nationale ombudsman

Hieronder zijn enkele teksten en cijfers opgenomen die afkomstig zijn uit het jaarverslag 2014 van de Nationale ombudsman en een beeld geven van de klachtbehandeling door de Nationale ombudsman van gemeentelijke klachten.

Werk in cijfers

De Nationale ombudsman ontvangt ieder jaar veel verzoeken, zowel mondeling als schriftelijk. In 2014 heeft de ombudsman ruim 1.700 verzoeken minder ontvangen dan in 2013. Deze daling werd vooral veroorzaakt omdat de ombudsman minder verzoeken heeft ontvangen die niet over de overheid gaan (ruim 1.200 minder). Verder heeft de ombudsman naar aanleiding van de verzoeken die wel over de overheid gaan vaker een onderzoek ingesteld. Beide ontwikkelingen zouden een indicatie kunnen zijn dat de ombudsman er steeds beter in slaagt duidelijk te maken waar hij voor is.

Het jaar 2014 in een notendop

- ✓ 36.278 verzoeken, waarvan 24.922 mondeling en 11.356 schriftelijk.
- ✓ Van alle verzoeken gingen veruit de meeste (18%) over de Belastingdienst.
- ✓ 81% van de in onderzoek genomen verzoeken zijn opgelost door interventie.
- ✓ Er zijn 231 rapporten uitgebracht, waarvan 52 met aanbevelingen.
- ✓ 76% van de klagers kreeg geheel of gedeeltelijk gelijk in het schriftelijk onderzoek.
- ✓ De meeste oordelen gingen over gebrek aan eerlijkheid en betrouwbaarheid van de overheid.

Ontvangen verzoeken over de overheid in 2013 en 2014

	Alle klachten		t.o.v. 2013
	2013	2014	
	aantal	aantal	
Ministeries¹			
Algemene Zaken	20	11	-45%
Buitenlandse Zaken	197	169	-14%
Veiligheid en Justitie	4.813	3.499	-27%
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	256	271	+6%
Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	1.095	859	-22%
Financiën	5.231	6.799	+30%
Defensie	151	105	-30%
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	6.541	4.453	-32%
Volksgezondheid, Welzijn en Sport	1.791	1.831	+2%
Economische Zaken	214	188	-12%
Infrastructuur en Milieu	1.227	1.233	-0,5%
Politie	2.792	2.502	-11%
Publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties	127	62	-51%
Decentrale overheden			
Waterschappen	203	189	-7%
Gemeenten	5.023	4.527	-10%
Provincies	107	85	-21%
Gemeenschappelijke regelingen	421	523	24%
Totaal	30.209	27.306	

¹ Inclusief zelfstandige bestuursorganen.

Gemeenten

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	372		
Ontvangen in 2014	4527		
Te behandelen	4899		
Behandeld	-4640		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		387	
b. Bemiddeling		17	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		45	
gegrond			29
deels gegrond			6
niet gegrond			9
geen oordeel			1
waarvan met brief		18	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		121	
e. Informatie of doorverwijzing		4052	
In behandeling per 01/01/2015	259		

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

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, 31 maart 2015
Onderwerp: meldingen 2014

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 2014 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

