

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

Borkel & Schaft, 5 april 2016  
Onderwerp: jaarverslag 2015

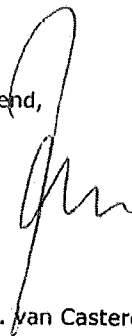
Geachte leden van de Raad,

Hierbij doe ik u toekomen het jaarverslag 2015 van mijn werkzaamheden als ombudsman voor uw gemeente.

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

Ik vertrouw erop u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,



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

# Ombudsman voor de gemeente Goirle

## Jaarverslag 2015

*In 2015 heeft de ombudsman voor de gemeente Goirle slechts 1 schriftelijke klacht in behandeling genomen en 2 telefonische vragen beantwoord.*

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

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

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

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

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

### **Schriftelijke klacht in 2015**

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

vergunningregels volgens klager niet zijn nageleefd. Aangezien de klacht in 2015 nog volop in behandeling was, wordt de behandeling ervan alsmede de reactie van de gemeente daarop, niet in dit jaarverslag beschreven maar in het verslag van het jaar van afdoening.

#### **Mondelinge vragen in 2014**

Naast 1 schriftelijke klacht hebben in 2014 2 inwoners de gemeentelijk ombudsman telefonisch benaderd. In beide gevallen hadden de vraagstellers hun vraag nog niet aan de gemeente voorgelegd. De ombudsman heeft hen de klachtenprocedure uitgelegd waarna zij hun klacht alsnog eerst aan de gemeente hebben voorgelegd.

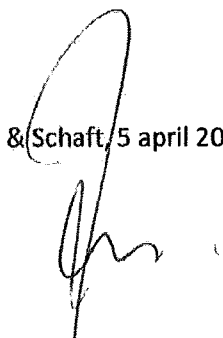
#### **Klachten over gemeenten bij de Nationale ombudsman**

De Nationale ombudsman maakt ook elk jaar een jaarverslag. Dat doet hij voor de Tweede Kamer. Hierin beschrijft hij zijn werkzaamheden van dat jaar. Naast het jaarverslag voor de Tweede Kamer, schrijft hij overheidsinstanties jaarbrieven. Dit is een brief waarin hij beschrijft wat zijn beeld is van de betreffende instantie. Dit doet hij op basis van klachten die hij in dat jaar heeft gekregen. Waren het veel of weinig klachten? Waar gingen ze over? Wat kan de instantie doen om zichzelf te verbeteren? De gemeentelijk ombudsman beschrijft doorgaans in zijn jaarverslag enkele relevante trends, aantallen en karakteristieken uit het jaarverslag van de Nationale ombudsman. De gemeentelijk ombudsman heeft het uitbrengen van dit jaarverslag een week uitgesteld in afwachting van het jaarverslag van de Nationale ombudsman. Aangezien dat laatste op 5 april 2016 nog niet bekend was ontbreekt de informatie daarover in dit verslag.

#### **Tot slot**

Het jaar 2015 was het rustigste jaar dat de ombudsman tot nu toe heeft meegemaakt. Dat past in de trend van de laatste jaren waarin ook al sprake was van weinig klachten. Een compliment voor de gemeente Goirle. Haar inwoners zijn tevreden over de wijze waarop zij door de gemeente in 2015 zijn behandeld.

Borkel & Schaft, 5 april 2016



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 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.

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

## **Bijlage 2 KLACHTEN EN OMBUDSMAN**

(<https://www.goirle.nl/contact/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 3 De behoorlijkheidsnormen**

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

essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

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

### **Open en duidelijk**

#### **1 Transparant**

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

#### **2 Goede informatieverstrekking**

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

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

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

#### **4 Goede motivering**

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

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

## **Respectvol**

### **5 Respecteren van grondrechten**

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

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

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

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

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

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

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

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

### **7 Fatsoenlijke bejegening**

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

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



## **8 Fair play**

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

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

## **9 Evenredigheid**

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

## **10 Bijzondere zorg**

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen.

De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere zorgverlening aan deze personen. Het gaat bijvoorbeeld om gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.

## **Betrokken en oplossingsgericht**

### **11 Maatwerk**

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

### **12 Samenwerking**

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur. Een overheidsinstantie verschuift 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.