

Aan alle aangesloten Gemeenten

Hierbij stuur ik u de samenvatting van mijn Jaarverslag 2014. Als u het gehele verslag wilt inzien, kan dat via www.nationaleombudsman.nl. In deze brief ga ik nader in op mijn ervaring als ombudsman voor de inwoners van uw gemeente.

De Nationale ombudsman als uw gemeentelijke ombudsman

Bijna iedere gemeente heeft wel te maken met burgers die hun onvrede uiten. Deze klachten of signalen lost uw gemeente vaak zelf op. Als dat niet naar tevredenheid van de burger gebeurt, kan hij of zij zich wenden tot de Nationale ombudsman. De klacht over uw gemeente behandelen wij dan. Vaak in samenspraak met u en de burger.

Klachten en signalen in 2014

Over de bij de Nationale ombudsman aangesloten gemeenten, ontvingen wij in het afgelopen jaar 1.834 klachten. Daarnaast waren er 2.865 andere contacten, zoals telefoontjes. Voor uw gemeente waren dat er respectievelijk (*aantal klachten per gemeente*) en (*aantal andere contacten per gemeente*).

Een vergelijking met andere gemeenten kunt u inzien via www.nationaleombudsman.nl/over/feiten-en-cijfers.

Eind januari heb ik het college van burgemeester en wethouders voor opname in het gemeentelijk burgerjaarverslag digitaal een overzicht gestuurd van de in 2014 over uw gemeente ontvangen klachten en telefoontjes.

Daarnaast heeft de ombudsman in 2014 de volgende thema's aan de orde gesteld die voor alle gemeenten relevant zijn. Dit zijn:

- de sociale werkvoorziening (2014/120)
- de traag betalende overheid (2014/066)
- de Fraudewet (2014/147)
- spelregels voor het maken van geluidsopnamen (2014/166)

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Tel: (070) 356 35 63

Fax: (070) 360 75 72

bureau@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

(070) 356 35 34 JP/aj

Datum

Ons nummer

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

1

Behandelend medewerker

mr. J.A. Prins

Onderwerp

Jaarbrief

In deze rapporten (te raadplegen via www.nationaleombudsman.nl), geeft de ombudsman de kaders aan voor behoorlijk overheidsoptreden op deze terreinen door gemeenten.

Verder heeft de ombudsman in 2014 regionale bijeenkomsten georganiseerd voor ambtenaren en gemeenten bezocht in verband met de gevolgen van de decentralisaties voor klachtbehandeling. Hij bedacht in dit kader 'Vier gouden regels voor gemeenten' (zie <https://www.nationaleombudsman.nl/vier-gouden-regels-voor-gemeenten>).

Informatie en advies

Maar de Nationale ombudsman doet nog meer. Burgers vragen ook advies over bepaalde zaken of worden, zo nodig, doorverwezen naar de juiste instantie. In reactie op klachten en signalen intervenueert de ombudsman geregeld bij gemeenten om een oplossing te bereiken. Gesprekken tussen burger en gemeenten kunnen daaraan bijdragen. Ook voor de gemeenten zelf treedt de Nationale ombudsman op als vraagbaak en geeft desgevraagd advies.

De ombudsman is gemakkelijk bereikbaar via de website. Deze website geeft onder andere informatie over 'klachtbehandeling en de 3-decentralisaties' en biedt gemeenten de mogelijkheid informatie en ervaringen uit te wisselen over behoorlijke klachtbehandeling op dit nieuwe gebied. Natuurlijk kunnen, als dat wenselijk is, mijn medewerkers naar u en uw inwoners komen. Voor gemeenten verschijnt er elke twee maanden een nieuwsbrief. Aanmelding kan eenvoudig via: <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuwsbrieven-van-de-nationale-ombudsman>.

Bovenal hecht de ombudsman in het bijzonder aan persoonlijk contact. Per 1 april treedt Reinier van Zutphen als nieuwe Nationale ombudsman aan. Als u vragen heeft over klachtbehandeling of u wilt met de ombudsman in contact treden, dan kunt u contact opnemen met de heer mr. J.A. (Jan) Prins, via 06 3190 3733 of DCO@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



mr. F.J.W.M. van Dooren,
waarnemend ombudsman