



de Nationale
ombudsman

GEMEENTE HELLENDORP	
Behand.:	
20 MRT 2013	
A / B Stuk	Trefw.
Werkpr.	
Kopie aan:	
Archief D / N. reeks / V / Ver.	

NIET GESCANDE BIJLAGE(N)
VOLGEN PER POST

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

Datum

14 maart 2013

Ons nummer**Uw brief****Uw kenmerk****Bijlagen****Behandelend medewerker**

mr. J.A. Prins

Onderwerp

Verslag van de Nationale ombudsman aan gemeenteraad en college van burgemeester en wethouders

Geachte raad en college van burgemeester en wethouders,

Vorig jaar schreef ik u dat voor de meeste burgers gemeenten 'het gezicht van de overheid' zijn. Een gezicht dat met de overheveling van rijkstaken een nog scherper profiel zal krijgen. Tegelijkertijd worden grote bezuinigingen doorgevoerd die van invloed zijn op het gemeentelijk voorzieningenniveau.

Dit vergt veel van de slagkracht van gemeenten en legt een extra druk op de relatie met haar inwoners.

Voor de Nationale ombudsman is het vertrouwen tussen de burger en de overheid de kern van zijn dagelijks werk. Steeds is daarbij de vraag aan de orde wat overheid en burgers in redelijkheid over en weer van elkaar kunnen verwachten. Gemeenten zullen altijd behoorlijk moeten omgaan met zelfbewuste, kritische burgers en aangeven waar de grens ligt van ieders taak en verantwoordelijkheid.

De Nationale ombudsman wil gemeenten daar expliciet in ondersteunen. Door de interne klachtbehandeling te versterken of te verbeteren. Door kennis en informatie te delen en door binnen het gemeentelijk apparaat het denken vanuit de burger te bevorderen. Hiervoor heeft de Nationale ombudsman de afgelopen jaren meerdere hulpmiddelen ontwikkeld, zoals de schadevergoedingswijzer, participatiewijzer en handavingswijzer. Ook de gesprekswijzer kan een houvast bieden voor het omgaan met lastig klaaggedrag. In alle gevallen blijft de voorkeur bestaan voor informele, effectieve oplossingen boven een formele aanpak. Daarom stimuleert de ombudsman het toepassen van mediationstechnieken bij klachtbehandeling en nodigt hij gemeenten uit advies te vragen aan de ombudsman, ook als de gemeente zelf nog aan zet is bij de klachtbehandeling.

De vraag wat gemeente en burgers in redelijkheid over en weer van elkaar kunnen verwachten speelt bijvoorbeeld bij schuldsanering of re-integratie naar betaald werk. Maar ook bij het onderhoud en de inrichting van de leefomgeving. Of bij conflicten in de buurt. Zo neemt bij de aanpak van woonoverlast de burgemeester een centrale rol in, maar in de praktijk leven er verschillende opvattingen over de invulling van die rol.

Vaak wordt aangegeven dat gemeenten een regierol hebben. Niet alleen bij de bestrijding van woonoverlast of conflicten binnen de buurt. Maar bijvoorbeeld ook na de overheveling van de jeugdzorg of bij de vorming van het nieuwe, nationale politiebestedel. Eerder gaf ik aan dat gemeenten de regie moeten nemen als inwoners in de schulden zitten, omdat instanties zoals de Belastingdienst, woningcorporaties en energiemaatschappijen onvoldoende samenwerken als het gaat om schuldhelpverlening. Daarom is een coördinerende partij nodig. Ook in het wetsvoorstel regierol gemeenten wordt ingegaan op de verantwoordelijkheid die gemeenten hebben op het gebied van de lokale veiligheid en de positie die zij hebben ten opzichte van andere partijen die daarbij een rol spelen. Voor de ombudsman betekent de regierol voor gemeenten 'het aanspreekpunt zijn'. De burger mag bij u aankloppen voor diverse onderwerpen.

Daarmee is niet gezegd dat de gemeente als enige verantwoordelijk is voor het te bereiken resultaat. De gemeente zal haar taken met wisselende partners gaan vormgeven. Soms door taken uit te besteden, soms als een van de spelers in een netwerk van samenwerkingsverbanden. Ook door nauwer te gaan samenwerken met haar inwoners kan de gemeente bouwen aan het vertrouwen tussen de burger en de overheid. Regie voeren is samenwerking sturen en ruimte geven aan andere partijen. Durven loslaten. Daarvoor moet je als gemeente goed weten wat je wilt. En bereid zijn andere partijen als gelijkwaardig te zien. Om aan de slag te durven gaan zonder de uitkomst te kennen en tijd te willen spenderen aan het opbouwen van goede relaties.

Het komende jaar zal ik monitoren hoe gemeenten invulling geven aan deze regierol en bouwen aan het vertrouwen dat de burger in de gemeenten en zij in de burger mogen hebben. Samen met u en uw inwoners wil ik als Nationale ombudsman via de behandeling van de klachten en signalen die ik ontvang een nadere invulling geven aan de verwachtingen die burgers en gemeenten van elkaar hebben. En de mogelijkheden van informele effectieve oplossingen onderzoeken en nader te bepalen waar de grenzen liggen van die onderlinge verwachtingen en hoe die te bewaken.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



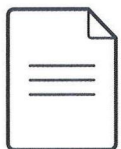
dr. A.F.M. Brenninkmeijer

NIET GESCANDE BIJ
BIJ POSTSTUKNUMMER
IBDNK 02723

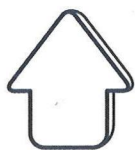
MIJN ONBEGRIJPELIJKE OVERHEID

2012

Samenvatting van
het Verslag van de
Nationale ombudsman
over 2012



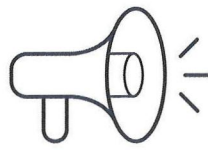
15.040



+10%



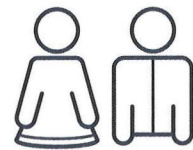
28.894



78



+14%



164