nationale ombudsman



Geachte burgemeester,

Als burgemeester ziet u toe op zorgvuldige behandeling van klachten door uw gemeentebestuur. Nu uw nieuwe raad is benoemd, heb ik een mail gestuurd naar de raadsleden van uw gemeente. Daarin vertel ik

over het werk van Nationale ombudsman als lokale ombudsman, het belang van professionele klachtbehandeling en hoe de lokale ombudsman daarbij kan helpen.

Speciaal voor gemeenteraadsleden

Ik verwijs in mijn mail naar Lokale ombudsman | Nationale ombudsman voor Professionals waar speciaal voor gemeenteraadsleden informatie staat over: behoorlijkheid, professionele klachtbehandeling, onderzoeken uit eigen beweging, vaak gestelde vragen en antwoorden, de Kinderombudsman en Veteranenombudsman.

Behoorlijkheidswijzer

Begin dit jaar is de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman vernieuwd. In de wijzer staan vereisten die beschrijven wat een behoorlijke manier van doen betekent voor de dienstverlening van uw gemeente. De wijzer helpt klachtbehandelaren en andere medewerkers van uw gemeente om de dienstverlening te verbeteren en klachten van burgers te toetsen aan de vereisten van behoorlijkheid. De Nationale ombudsman gebruikt de vereisten om het handelen van de overheid te toetsen aan de vereisten.

Agenderen

De gemeenteraad ontvangt elk jaar een rapportage over de klachten die zijn behandeld door of over uw gemeente. Ik hoop dat deze rapportage, de kwaliteit van klachtbehandeling en het verbeteren van de dienstverlening regelmatig onderwerp van gesprek zullen zijn tijdens commissie- en raadsvergaderingen.

Met vriendelijke groet,

de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen