Lees online | Afmelden

nationale ombudsman



Beste leden van de gemeenteraad,

Als uw gemeentelijke ombudsman feliciteer ik u van harte met uw benoeming. De komende vier jaar heeft u de uitdagende taak om het goede te doen voor inwoners door uw kennis en kunde in te zetten voor dienstverlening die écht werkt.

De Nationale ombudsman is voor uw gemeente, ook de lokale ombudsman. Samen met mijn medewerkers behandel ik klachten van inwoners in uw gemeente die vinden dat hun klacht niet goed is afgehandeld door de gemeente. Dat doen we door advies te geven, te bemiddelen om tot een oplossing te komen of onderzoek te doen naar een klacht. Vaak geven we ook advies om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen. Onze aanpak is persoonlijk, informeel en oplossingsgericht.

Agenderen

Klachten gaan vaak over onderwerpen die inwoners raken. Elk jaar ontvangt de gemeenteraad een rapportage over de klachten die zijn behandeld door of over uw gemeente. Uw burgemeester ziet toe op een zorgvuldige behandeling van klachten. U kunt de rapportage agenderen in een raadsvergadering, daarover vragen stellen aan het college en een oordeel geven over de kwaliteit van de klachtbehandeling. Zorgvuldige klachtbehandeling geeft gemeenten de kans om te leren en hun dienstverlening te verbeteren.

Versterken klachtbehandeling

Door goede en zorgvuldige klachtbehandeling neemt uw gemeente haar inwoners serieus. Uw gemeente kan leren van klachten en zo haar dienstverlening verbeteren. Wij helpen klachtbehandelaren met kennis en advies over professionele klachtbehandeling. Dat doen we met workshops, webinars, een advieslijn voor professionals (070 356 35 50) en onze online community De Raadbaak. In deze community kunnen klachtbehandelaren, intermediairs, professionals, en ook u als raadslid, kennis en ervaringen delen.

Onderzoek uit eigen beweging

De Nationale ombudsman doet onderzoek uit eigen beweging wanneer er veel signalen en klachten zijn over een probleem binnen de overheid. Vaak raken deze onderzoeken aan het werk van gemeenten. Denk aan onze rapporten over demonstratierecht, Wmo, Participatiewet, Jeugdwet, Veteranenwet en het bieden van herstel.

Speciaal voor gemeenteraadsleden

Op Lokale ombudsman | Nationale ombudsman voor Professionals vindt u informatie over de rol en het werk van de lokale ombudsman. Lees meer over onderwerpen zoals: behoorlijkheid, klachtbehandeling, onderzoeken, vaak gestelde vragen en antwoorden, de Kinderombudsman en Veteranenombudsman.

Met vriendelijke groet,

de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG
Den Haag

(070) 356 35 50

Volg ons:

Word lid van de Raadbaak, onze online community voor en door professionals. Deel kennis, stel vragen, vergroot je netwerk.

Afmelden