

Openbaar

Zaaknummer: Z/24/234098

Informatienota voor de Gemeenteraad

Onderwerp: Jaarverslag "Interne klachtbehandeling gemeente Druten 2023" en "jaarverslag Gemeentelijke ombudsman 2023"

Datum: 27 juni 2024

Kernboodschap

Kennisnemen van de jaarverslagen "Interne klachtbehandeling gemeente Druten 2023" en "Gemeentelijke ombudsman 2023"

Eerdere besluiten

Niet van toepassing

Toelichting

Op grond van de 'Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Druten en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht brengen de klachtencoördinatoren jaarlijks een verslag uit met betrekking tot de interne klachtbehandeling over het afgelopen jaar. Het jaarverslag 2023 treft u in de bijlage aan.

Op grond van artikel 81u van de Gemeentewet zendt de Gemeentelijke ombudsman jaarlijks een verslag van haar werkzaamheden aan de raad. Ook dit jaarverslag treft u in de bijlage aan.

Interne klachtenprocedure

In 2023 zijn achttien klachten ontvangen waarvan dertien volgens de klachtenverordening zijn behandeld. Dit is verder te lezen in het interne jaarverslag in hoofdstuk 5.

Externe klachtenprocedure (Gemeentelijke ombudsman)

In 2023 heeft de ombudsman vier meldingen ontvangen. Van deze vier meldingen zijn drie meldingen verwezen naar de klachtencoördinator voor interne behandeling en één melding is niet in behandeling genomen.

Dit staat verder uitgewerkt in het jaarverslag van de Gemeentelijke ombudsman.

Gevolgen

Voldoen aan de eis van jaarlijkse verslaglegging van alle klachten uit het voorafgaande kalenderjaar volgens de 'Verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente Druten en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Communicatie

De jaarverslagen zijn openbaar en worden geplaatst op de gemeentelijke website. Ook intern worden deze verslagen gedeeld.

Uitvoering of Vervolgstappen

In het interne jaarverslag hebben de klachtencoördinatoren een conclusie getrokken (zie hoofdstuk 7). Te zien is dat het aantal klachten licht is gestegen. Ten opzichte van 2022 zijn er in 2023 twee klachten meer ingediend en zijn drie klachten meer behandeld.

De conclusie is dat een goede en duidelijke manier van communiceren blijvend onder de aandacht moet worden gebracht bij medewerkers en bestuurders. Het is belangrijk dat iedereen aandacht heeft en houdt voor houding en gedrag richting inwoners. Daarnaast moet iedereen zich houden aan gemaakte afspraken. Duidelijke en tijdige communicatie is bij het voorkomen van klachten een belangrijk aspect.

Om dit onder de aandacht te brengen en te houden, wordt dit jaarverslag ook binnen de organisatie gedeeld. Daarnaast wordt ook het Management Team verzocht het verslag bij medewerkers onder de aandacht te brengen. Op deze manier wordt een stuk bewustwording gecreëerd.

De Gemeentelijke ombudsman heeft aanbevelingen gedaan in haar jaarverslag. Dit zijn aanbevelingen die gelden voor alle gemeenten waarbinnen de Gemeentelijke ombudsman werkzaam is.

De Gemeentelijke ombudsman geeft aan dat het verstandig is om medewerkers actief bewust te maken van de uitvoerende overheidsrol die zij hebben en hen hierin te ondersteunen en te faciliteren. Daarnaast benoemt de Gemeentelijke ombudsman om in complexe dossiers op het gebied van jeugdhulpverlening, WMO en Participatiewet helder en eenduidig te blijven communiceren. Ook het instellen van één contactpersoon bij wie een inwoner terecht kan bij vragen, is helpend.

Ook geeft de Gemeentelijke ombudsman aan om de burgers actief op te wijzen dat de Gemeentelijke ombudsman de klachten pas in behandeling neemt als deze eerst intern behandeld zijn. Daarnaast benoemt de Gemeentelijke ombudsman dat de behoorlijkheidsvereisten, de klachtenprocedure en de rol van de klachtencoördinator en de Gemeentelijke ombudsman, met regelmaat onder de aandacht moet worden gebracht bij medewerkers en bestuurders, zodat behoorlijk overheidsoptreden als een gezamenlijk verantwoordelijkheid wordt gezien.

De gemeente Druten past de deze aanbevelingen van de Gemeentelijke ombudsman al geruime tijd toe. Door informatie op de website van de gemeente Druten als ook tijdens (telefonisch) contact door de klachtencoördinatoren zelf wordt de klachtenprocedure en de rol van de Gemeentelijke ombudsman uitgelegd. De klachtencoördinatoren communiceren daarnaast regelmatig intern om het klachtenproces onder de aandacht te houden bij medewerkers en bestuurders. Dit blijven de klachtencoördinatoren ook doen.

Geheimhouding:

Niet van toepassing