

Informatienota voor de Gemeenteraad

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

Datum: 14 mei 2024

Kernboodschap

Kennisnemen van de jaarverslagen "Interne klachtbehandeling gemeente Wijchen 2023" en "Gemeentelijke ombudsman 2023". Met dit jaarverslag wil het college u graag informeren over de klachten die zijn behandeld in 2023.

Inwoners die ontevreden zijn over de manier waarop ze behandeld zijn door een ambtenaar of bestuurder, kunnen een klacht indienen. De klachtenprocedure is bedoeld om te leren en de dienstverlening te verbeteren.

De belangrijkste boodschap uit het interne jaarverslag is dat dat het aantal klachten is gedaald. Ten opzichte van 2022 zijn er in 2023 zes klachten minder behandeld.

De conclusie is dat de manier van communiceren onder de aandacht moet blijven bij de medewerkers en bestuurders. Het is belangrijk dat iedereen aandacht heeft voor houding en gedrag richting inwoners. Daarnaast moet iedereen zich houden aan gemaakte afspraken.

Communicatie is bij het voorkomen van klachten een belangrijk aspect.

Dit onderschrijft ook de Gemeentelijke ombudsman in haar aanbevelingen. Verder benoemt ze het instellen van één contactpersoon bij complexe dossiers, net als het actief wijzen op de route van de interne klachtenbehandeling voordat de Gemeentelijke ombudsman aan zet is.

Deze aanbevelingen past de gemeente Wijchen al geruime tijd toe in het klachtenproces.

Eerdere besluiten

Niet van toepassing

Toelichting

Op grond van de 'Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Wijchen' 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 zijn werkzaamheden aan de raad. Ook dit jaarverslag treft u in de bijlage aan.

Interne klachtenprocedure

In 2023 zijn vierendertig klachten ontvangen waarvan achtentwintig 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 is één melding vereenvoudigd opgelost, één doorverwezen naar een andere instantie, één niet in behandeling genomen en loopt er nog één onderzoek.

Gevolgen

Voldoen aan de eis van jaarlijkse verslaglegging van alle klachten uit het voorafgaande kalenderjaar volgens de 'Verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente Wijchen' 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

De klachtencoördinatoren delen het jaarverslag op WenDi om het verslag zo onder de aandacht van alle medewerker te brengen. Daarnaast wordt aan de domeinmanagers verzocht het verslag bij medewerkers onder de aandacht te brengen. Op deze manier wordt een stuk bewustwording gecreëerd. Medewerkers en bestuurders kunnen lezen waar de klachten in 2023 vooral betrekking op hadden.

Tevens plaatsen de klachtencoördinatoren zelf herhaaldelijk berichten op WenDi over het ontstaan en voorkomen van klachten. Op deze manier creëren we een stukje bewustwording.

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 burgers er 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 moeten worden gebracht bij medewerkers en bestuurders, zodat behoorlijk overheidsoptreden als een gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt gezien.

De gemeente Wijchen past deze aanbevelingen van de Gemeentelijke ombudsman al geruime tijd toe. Door informatie op de website van de gemeente Wijchen als ook tijdens (telefonisch) contact met 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