

Openbaar

Zaaknummer: 60206

Informatienota voor de Gemeenteraad

Onderwerp: Jaarverslag Interne klachtbehandeling gemeente Druten 2020 en jaarverslag Gemeentelijke ombudsman 20

Kernboodschap

Kennisnemen van de jaarverslagen "Interne klachtbehandeling gemeente Druten 2020" en "Gemeentelijke ombudsman 2020"

Eerdere besluiten

Niet van toepassing

Toelichting

Op grond van de 'Verordening interne en externe klachtbehandeling Druten' brengt de klachtencoördinator jaarlijks een verslag uit met betrekking tot de interne klachtbehandeling over het afgelopen jaar. Het jaarverslag 2020 treft u in de bijlage aan.

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

Interne klachtenprocedure

In 2019 zijn zesentwintig klachten ontvangen. De regeling van het intern klachtrecht beoogt een betrekkelijk informele, laagdrempelige en flexibele behandeling van klachten mogelijk te maken. Alle klachten zijn dan ook door middel van een informeel traject naar tevredenheid van de inwoner (en gemeente) afgerond.

Externe klachtenprocedure (gemeentelijke ombudsman)

In 2020 heeft de ombudsman drie meldingen ontvangen. Twee van deze meldingen moesten eerst nog de interne klachtbehandeling doorlopen. De derde melding is door de gemeentelijk ombudsman zonder onderzoek en/of rapportage opgelost.

Gevolgen

Voldaan aan de jaarlijkse eis van verslaglegging van alle klachten uit 2020 volgens de Regeling interne en externe klachtenbehandeling gemeente Wijchen.

Communicatie

De jaarverslagen zijn openbaar en worden geplaatst op de gemeentelijke website

Uitvoering of Vervolgstappen

Niet van toepassing

Geheimhouding:

Niet van toepassing