

Informatienota voor de Gemeenteraad

Onderwerp: Jaarverslag "Interne klachtbehandeling gemeente Wijchen 2022" en "jaarverslag Gemeentelijke ombudsman 2022"

Kernboodschap

Kennisnemen van de jaarverslagen "Interne klachtbehandeling gemeente Wijchen 2022" en "Gemeentelijke ombudsman 2022"

Eerdere besluiten

Niet van toepassing

Toelichting

Op grond van de 'Verordening interne en externe klachtbehandeling Wijchen brengen de klachtencoördinatoren jaarlijks een verslag uit met betrekking tot de interne klachtbehandeling over het afgelopen jaar. Het jaarverslag 2022 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 2022 zijn vijfenveertig klachten ontvangen waarvan eenendertig volgens de klachtenverordening zijn behandeld. Dit is verder te lezen in het intern jaarverslag in hoofdstuk 3.

Externe klachtenprocedure (gemeentelijke ombudsman)

In 2022 heeft de ombudsman zeven meldingen ontvangen. Zes van deze meldingen moesten eerst nog de interne klachtbehandeling doorlopen. Eén melding is niet in behandeling genomen door de gemeentelijke ombudsman.

Gevolgen

Voldoen aan de jaarlijkse eis van verslaglegging van alle klachten uit 2022 volgens de Regeling interne en externe klachtenbehandeling gemeente Wijchen.

Communicatie

De jaarverslagen zijn openbaar en worden geplaatst op de gemeentelijke website

Uitvoering of Vervolgstappen

In het interne jaarverslag staan aanbevelingen opgenomen van de klachtencoördinatoren (zie hoofdstuk 5) .

De klachtencoördinatoren delen het jaarverslag ook met de domeinmanagers met het verzoek dit bij medewerkers onder de aandacht te brengen.

Daarnaast plaatsen de klachtencoördinatoren zelf herhaaldelijk berichten op WenDi hierover.

De gemeentelijke ombudsman heeft ook aanbevelingen gedaan in haar jaarverslag (zie hoofdstuk 6).

Dit zijn aanbevelingen die gelden voor alle gemeenten waarbinnen de gemeentelijke ombudsman werkzaam is.

De eerste aanbeveling van de gemeentelijk ombudsman in haar jaarverslag wordt al toegepast door de klachtencoördinatoren. Zowel op de website van de gemeente Wijchen als ook tijdens (telefonisch) contact door de klachtencoördinatoren zelf.

Ten aanzien van de tweede aanbeveling plaatsen de klachtencoördinatoren regelmatig een bericht op WenDI. Hiermee proberen de klachtencoördinatoren het klachtenproces onder de aandacht te houden bij medewerkers en bestuurders.

De derde aanbeveling van de ombudsman betreft het onder de aandacht brengen van het agressieprotocol in de organisatie. Wij onderschrijven deze aanbeveling en krijgen hier ook met regelmaat vragen over vanuit medewerkers. Dit onderdeel ligt echter niet bij de klachtencoördinatoren, maar bij de werkgever. Vanuit de coördinatoren is hier regelmatig aandacht voor gevraagd bij het MT, dan wel individuele leden van het MT, burgemeester en de Arbo-coördinator.

Geheimhouding:

Niet van toepassing