Gemeente Druten

Openbaar Zaaknummer: 121817

Informatienota voor de Gemeenteraad

Onderwerp: Jaarverslag Interne klachtbehandeling gemeente Druten 2022 en jaarverslag Gemeentelijke ombudsman 2022

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

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 2022 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 2022 zijn zestien klachten ontvangen waarvan tien volgens de klachtenverordening zijn behandeld. Drie klachten waren geen klachten in de zin van de klachtenverordening en drie klachten hadden betrekking op derden, te weten Munitax. Munitax heeft deze klachten zelf afgehandeld.
De regeling van het intern klachtrecht beoogt een betrekkelijk informele, laagdrempelige en flexibele behandeling van klachten mogelijk te maken. Negen klachten zijn dan ook door middel van een informeel traject naar tevredenheid van de inwoner (en gemeente) afgerond. Slechts één klacht is volgens de klachtenprocedure behandeld en is deels gegrond/deels ongegrond verklaard.

Externe klachtenprocedure (gemeentelijke ombudsman)
In 2022 heeft de ombudsman vijf meldingen ontvangen. Vier van deze meldingen moesten eerst nog de interne klachtbehandeling doorlopen. Van één melding loopt het onderzoek nog bij de ombudsman.

Gevolgen
Voldaan 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
Niet van toepassing

Geheimhouding:
Niet van toepassing