

De gemeenteraad van gemeente Rheden

Geachte leden van raad,

Naar aanleiding van het jaarverslag van de ombudscommissie 2020 het volgende.

Wij hebben kennisgenomen van de verbeteracties naar aanleiding van het jaarverslag 2020 van de Ombudscommissie en geven hierbij aan wat wij met de adviezen, conclusies en aanbevelingen van de ombudscommissie in de betreffende zaken hebben gedaan.

Eerst herhalen wij hierbij de punten uit het jaarverslag. Daaronder volgt onze reactie daarop.

‘Volg als gemeente bij de afhandeling van een klacht, als de informele aanpak niet mogelijk is, de voorgeschreven procedure op basis van Verordening interne afhandeling klachten. Daarbij is het wettelijk verplicht en volgens de Ombudscommissie ook van belang om juist te motiveren waarom de ingediende klacht gegrond of ongegrond is. Maak eventueel gebruik van het advies van een onafhankelijke derde als gespreksbegeleider of mediator die de sfeer en de bejegening in het gesprek beheerst. Bij het herstellen van de relatie tussen verzoeker en de gemeente helpt het volgens de Ombudscommissie als de gemeente het behouden van een goede relatie voorop stelt. Bij het herstellen van de relatie tussen verzoekster en de gemeente helpt het volgens de Ombudscommissie ook als de gemeente excuses aanbiedt aan verzoekster naar aanleiding van alle gebeurtenissen. De Ombudscommissie adviseert aan de gemeente om voortaan per klacht te bezien wat de relevante stukken zijn en over welke stukken de Ombudscommissie minimaal de beschikking moet krijgen. De Ombudscommissie vindt het belangrijk dat de gemeente in dat opzicht doelbinding centraal stelt’.

Wij hebben de aanbevelingen ter harte genomen. Als de informele afhandeling niet mogelijk is volgen we de voorgeschreven procedure op basis van Verordening interne afhandeling klachten. De afhandeling vindt in nauw overleg plaats met de behandelaar en de klachtencoördinator. Daarbij koppelen wij de klachtenprocedure los van lopende juridische procedures, nu dat op grond van wet- en regelgeving twee verschillende procedures zijn. Bij de klachten is grondig onderzoek gedaan, eventueel met derden, en is naar eer en geweten gemotiveerd. Wij zetten erop in dat de relatie tussen de inwoner en de gemeente zoveel mogelijk wordt hersteld.

In de hoor- en wederhoor gesprekken is de onderlinge relatie en de transparantie in werkwijze een belangrijk bespreekpunt. Als voorbeeld kan worden aangeven dat naar aanleiding van een klacht over “aanhoudende slechte communicatie van de gemeente Rheden” is voorgesteld om regelmatig in gesprek te blijven met de inwoner om zodoende beter te kunnen aansluiten bij de werkelijke behoefte van de inwoner.

In die gevallen waarin een klacht gegrond is verklaard, wordt in de toekomst expliciet excuses aangeboden.

Wij gaan ervan uit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Rheden,

burgemeester.

secretaris.