

Informatienota voor de Gemeenteraad

Onderwerp: Jaarverslag "Interne klachtbehandeling gemeente Wijchen 2024" en "jaarverslag Gemeentelijke ombudsman 2024"

Collegedatum: 20 mei 2025

Kernboodschap

Met deze informatienota informeren wij u over het jaarverslag "Interne klachtbehandeling gemeente Wijchen 2024" en het "jaarverslag Gemeentelijke ombudsman 2024".

Uit het jaarverslag klachtenbehandeling blijkt dat het aantal klachten is gedaald. Ten opzichte van 2023 zijn er in 2024 negen klachten minder ingediend en zijn er acht klachten minder behandeld. Ook is een verschuiving te zien in de aard van de klachten. Waar in 2023 vooral werd geklaagd over correcte afhandeling, ligt in 2024 de nadruk meer op tijdige en goede communicatie.

De Gemeentelijke ombudsman heeft aanbevelingen gedaan in haar jaarverslag. Dit zijn aanbevelingen die gelden voor alle gemeenten waarbinnen de Gemeentelijke ombudsman werkzaam is. De gemeente Wijchen past de deze aanbevelingen van de Gemeentelijke ombudsman al geruime tijd toe.

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 2024 treft u in de bijlage aan.

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

Interne klachtenprocedure

In 2024 zijn vierendertig klachten ontvangen waarvan twintig volgens de klachtenverordening zijn behandeld. Dit is verder te lezen in het interne jaarverslag in hoofdstuk 5.

Externe klachtenprocedure (Gemeentelijke ombudsman)

In 2024 heeft de ombudsman twee meldingen ontvangen. Van deze twee meldingen is er bij één door de ombudsman bemiddeld en één melding is doorverwezen naar een andere

instantie.

Dit staat verder uitgewerkt in het jaarverslag van de Gemeentelijke ombudsman.

In het interne jaarverslag hebben de klachtencoördinatoren een conclusie getrokken. De volledige conclusie is te lezen in hoofdstuk 7 van het jaarverslag. We zien dat het aantal klachten is gedaald. Ten opzichte van 2023 zijn er in 2024 negen klachten minder ingediend en zijn er acht klachten minder behandeld.

Ook is een verschuiving te zien in de aard van de klachten. Waar in 2023 vooral werd geklaagd over correcte afhandeling, ligt in 2024 de nadruk meer op tijdige en goede communicatie. Dit blijft daarom een aandachtspunt. Het nakomen van toezeggingen en het managen van verwachtingen zijn hierbij van groot belang.

Om dit onder de aandacht te brengen en te houden, wordt dit jaarverslag ook binnen de organisatie gedeeld. Daarnaast wordt ook het Management Team verzocht het verslag bij medewerkers onder de aandacht te brengen. Op deze manier wordt een stuk bewustwording gecreëerd.

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 de overheid steeds meer moet afstemmen op de inwoners, zich moet richten op de vraag of besluiten recht doen aan de belangen van de inwoners en zich moet inzetten om te komen tot een goede verbinding met de inwoner. Dit vraagt van de medewerkers dat zij communicatief, empathisch en flexibel zijn. De Gemeentelijk ombudsman beveelt aan om medewerkers actief bewust te maken van hun uitvoerende overheidsrol en hen hierin te ondersteunen.

De Gemeentelijk ombudsman beveelt ook aan om actief in te zetten op het tussentijds informeren van de inwoner van de stand van zaken van de behandeling van verzoeken en/of aanvragen die vertraging oplopen.

Daarnaast beveelt de Gemeentelijk ombudsman klachtencoördinatoren aan om klagers actief te informeren over de fase (informeel/formeel) waarin de interne klachtbehandeling zich bevindt en de klagers actief te informeren over de mogelijkheden in deze procedure.

De Gemeentelijke ombudsman geeft daarbij aan dat de behoorlijkheidsvereisten, de klachtenprocedure en de rol van de klachtencoördinator en de Gemeentelijke ombudsman, met regelmaat onder de aandacht moet worden gebracht bij medewerkers en bestuurders, zodat behoorlijk overheidsoptreden als een gezamenlijk verantwoordelijkheid wordt gezien.

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