

Informatienota voor de Gemeenteraad

Onderwerp: Jaarverslag interne klachtbehandeling Wijchen 2020 en jaarverslag gemeentelijke ombudsman 2020

Kernboodschap

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

Eerdere besluiten

Niet van toepassing.

Toelichting

Op grond van de Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Wijchen 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 2020 zijn 39 schriftelijke klachten ontvangen. De regeling van het intern klachtrecht beoogt een betrekkelijk informele, laagdrempelige en flexibele behandeling van klachten mogelijk te maken. De meeste klachten zijn dan ook door middel van een informeel traject naar tevredenheid van de burger (en gemeente) afgerond.

Externe klachtenprocedure (gemeentelijke ombudsman)

In 2020 heeft de ombudsman 2 meldingen ontvangen, waarvan er 2 eerst nog de interne klachtbehandeling moesten doorlopen en er 2 door de gemeentelijke ombudsman zonder onderzoek en/of rapportage zijn opgelost.

Gevolgen

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

Communicatie

De jaarverslagen zijn openbaar en worden geplaatst op de gemeentelijke website.

Uitvoering of Vervolgstappen

Niet van toepassing.

Geheimhouding:

Niet van toepassing.