Gemeente Druten

Openbaar Zaaknummer: Z/25/294573

Informatienota voor de Gemeenteraad

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

Collegedatum: 22 april 2025

Kernboodschap
Kennisnemen van het jaarverslag “Interne klachtbehandeling gemeente Druten 2024” en “jaarverslag Gemeentelijke ombudsman 2024”

Eerdere besluiten
Niet van toepassing

Toelichting
Op grond van de ‘Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Druten’ 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 zestien klachten ontvangen waarvan twaalf 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 vier meldingen ontvangen. Van deze vier meldingen zijn drie meldingen verwezen naar de klachtencoördinator voor interne behandeling en één melding doorverwezen naar een andere instantie.
Dit staat verder uitgewerkt in het jaarverslag van de Gemeentelijke ombudsman.

Gevolgen
Voldoen aan de eis van jaarlijkse verslaglegging van alle klachten uit het voorafgaande kalenderjaar volgens de ‘Verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente Druten 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
In het interne jaarverslag hebben de klachtencoördinatoren een conclusie getrokken (zie hoofdstuk 7). Te zien is dat het aantal klachten licht is gedaald. Ten opzichte van 2023 zijn er in 2024 twee klachten minder ingediend en is één klacht minder behandeld.

De conclusie is dat er een verschuiving te zien is in de aard van de klachten. Waarin 2023 vooral werd geklaagd over correcte afhandeling, ligt in 2024 de nadruk meer op bejegening. Goede en tijdige communicatie 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.
De gemeente Druten past de deze aanbevelingen van de Gemeentelijke ombudsman al geruime tijd toe. Door informatie op de website van de gemeente Druten 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.