



**Gemeente
Belangen
Gouda**

Technische vragen

Datum vraag : 20 januari 2022
Onderwerp : vragen n.a.v. Commissie Samenleving 19 januari 2022,
beeldvorming lokale ombudsman
Commissiegriffier :
Datum antwoord :

In de beeldvorming kwam naar voren dat de interne structuur voor klachten transparant en toegankelijk moet zijn. Daarom de volgende vragen.

Vragen:

- 1 Hoe verloopt de klachtenprocedure en registratie
- 2 Hoe wordt klachtenafhandeling gevolgd voor afhandeling
- 3 Hoe werkt het klantcontactcentrum daarbij
- 4 Is er een klantcoördinator en/of contactpersoon voor de Nationale ombudsman
- 5 Wat is de rol van het sociaal team en sociaal makelaar in dit geheel
- 6 Wat gebeurt er met telefonische klachtmeldingen via 140182
- 7 Is er nog een zorgmarinier
- 8 Hoe past de ouderenvoorlichter in het geheel
- 9 Hoe kan de burger weten hoe dit alles werkt

Antwoorden:

1. Een klacht over medewerkers wordt geregistreerd in het zaaksysteem op naam van de klachtencoördinator, mevrouw De Wit en zij zet hem door naar het afdelingshoofd van de medewerker waarover de klacht gaat. Klachten (meldingen) over de openbare ruimte (MOG) komen binnen bij de desbetreffende (onder)afdeling.
2. In een zaak staan de fasen registratie, toetsen, behandelen en afhandelen en 'tijdlijn', 'communicatie' en 'documenten'. De personen die de klacht behandelen en mevr. De Wit kunnen de zaak inzien.
3. Het klantcontactcentrum krijgt telefonische en per mail ingediende klachten binnen, verbind door of zet de klachtmail in het zaaksysteem.
4. Mevrouw De Wit is klachtencoördinator en zij is contactpersoon voor (de onderzoekers van) de Nationale ombudsman. Jan Prins is haar contactpersoon bij de NO.
5. Het sociaal team ondersteunt en begeleidt mensen bij vragen, problemen, aanvragen en bezwaren.
6. Klachten over medewerkers worden doorgezet naar mevr. De Wit of zij krijgt een terugbelverzoek. MOG's naar de desbetreffende (onder)afdeling of die worden in het zaaksysteem geregistreerd.
7. De taak van degenen die voorheen "zorgmarinier" genoemd werden was niet het oplossen van een (gewone) klacht maar het oplossen van

een probleem dat vaak maar deels alleen bij de gemeente lag. Die taak ligt nu voor een deel bij het integrale team, waarin nog een “zorgmarinier” zit die complexe zaken m.b.t. bijvoorbeeld een uitkering of dakloosheid oppakt. Verder is er ook een vacature voor een ervaren mediator/jurist voor de zaken die zorgmarinier voorheen oppakte. De naam zorgmarinier wordt niet meer gebruikt.

8. Een ouderenvoorlichter geeft telefonische algemene informatie bijvoorbeeld over voorzieningen, hulp bij het leggen van nieuwe contacten of het vinden van activiteiten, of bezoekt ouderen thuis. Tijdens zo’n gesprek wordt ook gevraagd of er vragen of problemen zijn.

9. Bellen naar de gemeente, het gemeentemagazine, via de website, er liggen folders in het Huis van de Stad.