

Raadsinformatiebrief

Onderwerp

Jaaroverzicht klachtafhandeling gemeente Laarbeek en overzicht zaken Nationale Ombudsman over het jaar 2021

Datum

15 februari 2022

Toelichting

Elk jaar stelt de klachtencoördinator op grond van de Verordening interne klachtafhandeling gemeente Laarbeek een overzicht op van de klachten die zijn ingediend. Het gaat dan om klachten tegen gedragingen van medewerkers of bestuursorganen van de gemeente. In de bijlage vindt u het overzicht van de geregistreerde klachten in 2021. Dit overzicht wordt ook gepubliceerd in de Mooi Laarbeek krant en op de website van de gemeente.

In totaal zijn er zes klachten geregistreerd. Anonieme klachten zijn hierin niet meegenomen. Twee klachten hadden betrekking op het handelen van een (oud-) medewerker schuldhelpverlening. Eén klacht is gegrond verklaard, waarbij er excuses zijn aangeboden en aan de klager hulp is geboden in het verdere traject. Eén klacht is ongegrond verklaard. Deze klacht had betrekking op het niet ontvangen van een excuusbrief. De klager woonde echter ten tijde van het versturen van deze brieven niet meer in de gemeente Laarbeek. Opgemerkt dient te worden dat toen kenbaar werd dat een medewerker schuldhelpverlening niet naar behoren handelde er direct door de gemeente is geacteerd, hetgeen heeft geleid tot ontslag van de betreffende medewerker. Deze klachten kunnen gezien worden als een uitvloeisel hiervan.

Eén klacht had betrekking op het handelen van een bestuursorgaan, specifiek over een uitsluiting. Tijdens het onderzoek door een externe klachtencoördinator is gebleken dat niet vast is komen te staan dat de gedraging een jaar voor het indienen van de klacht zou hebben plaatsgevonden. Volgens de Verordening worden deze klachten niet verder in behandeling genomen. De klacht is om die reden niet-ontvankelijk verklaard.

De overige drie klachten hadden betrekking op het handelen van en communicatie door medewerkers. Deze klachten zijn in (informeel) overleg met degene die de klacht had ingediend naar tevredenheid afgehandeld.

Jaarlijks ontvangt de gemeente een overzicht van de zaken die zijn voorgelegd aan de Nationale Ombudsman. Schriftelijke klachtafhandeling, gericht op het geven van een oordeel, is voor de Nationale Ombudsman echter uitzondering geworden. Burgers nemen vooral telefonisch contact op. Veelal gaat het daarbij niet om klachten over de gemeente, maar bellen burgers met vragen of verzoeken om informatie. In het jaaroverzicht van de Nationale Ombudsman, die is toegevoegd als bijlage, is te vinden hoe en wanneer een klacht, vraag of verzoek is ingediend en afgehandeld door de Nationale Ombudsman.

Bijlagen

1. Overzicht klachtafhandeling 2021 gemeente Laarbeek
2. Overzicht zaken Nationale Ombudsman 2021

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,
gemeentesecretaris

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J.W.M. van de Ven'.

J.W.M. van de Ven

burgemeester

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'F.L.J. van der Meijden'.

F.L.J. van der Meijden