



B en W-voorstel

portefeuillehouder
Burgemeester

begrotingsprogramma
5 Bestuur & Veiligheid

Draagt bij aan Global Goal(s)
 10 Ongelijkheid verminderen
 16 Vrede, veiligheid en sterke publieke diensten

b en w-vergadering

agendapunt

bijlage(n)

rol raad
Ter kennisneming

onderwerp
Overzicht klachten 2018

INHOUD VOORSTEL

Kennismemen van het overzicht van de klachten over de bejegening door de gemeente Rheden in 2018

1 Wat is de aanleiding?

Jaarlijks wordt een overzicht gemaakt van de klachten over de bejegening door de gemeente Rheden. Dit overzicht geeft een beeld van de aard van de klachten en de wijze van afdoening.

2 Wat is het bestaand beleid c.q. kader?

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Verordening Interne afhandeling klachten

3 Wat willen wij bereiken op de genoemde Global Goal(s)?

Met het opstellen van een jaaroverzicht wordt beoogd inzage te geven in de beleving van burgers ten aanzien van de dienstverlening van de gemeente.

4 Wat gaan wij ervoor doen?

Uit het overzicht blijkt dat geconstateerd kan worden dat het aantal formele klachten nagenoeg gelijk is gebleven ten opzichte van 2017. In 2016 werden 42 klachten ingediend, in 2017 28 klachten en in 2018 29 klachten. In voorgaande jaren werden gemiddeld 30-35 klachten ingediend.

Er zijn negen klachten gegrond verklaard (7 in 2017), vier klachten zijn ongegrond verklaard (6 in 2017) en één klacht is deels gegrond/ deels ongegrond verklaard. Het aantal klachten (11) dat na uitleg van de klachtenprocedure niet wordt doorgezet of op verzoek van klager niet via de klachtprocedure wordt afgedaan, is iets gestegen ten opzichte van 2017 (9 in 2017). In plaats daarvan wordt voor deze laatste categorie klagers een verhelderend gesprek georganiseerd met bijvoorbeeld de behandelende afdeling.

Dit jaar is het aantal klachten (2) dat buiten behandeling is gelaten op grond van wet- en regelgeving gelijk gebleven. Daarnaast is er een klacht buiten behandeling gelaten en is deze klacht doorgestuurd naar de ombudscommissie.

Eén klacht is nog in behandeling.

In 2018 zijn zestien klachten binnen de termijn van zes weken afgehandeld (12 in 2017). Twee klachten zijn binnen tien weken afgehandeld (3 in 2017). Zeven klachten zijn buiten de wettelijke termijn afgehandeld (9 in 2017). Van vier klachten kan niet achterhaald worden wanneer deze daadwerkelijk afgehandeld zijn. Geconcludeerd kan worden dat in ieder geval zeven klachten niet binnen de wettelijke termijn zijn afgehandeld (10 in 2017).

Wat verder opvalt is dat na april 2017 er geen klachten door de klachtcoördinator zijn ontvangen over het team Schuldhelpverlening. In 2016 werden zeventien klachten ingediend tegen zes klachten in het eerste kwartaal van 2017 en geen één in 2018.

5 Wat gaat het kosten?

n.v.t.

6 Wat zijn de risico's?

n.v.t.

7 Wat is het draagvlak voor dit voorstel?

n.v.t.

8 Hoe en met wie wordt er gecommuniceerd?

Voorheen werd in het burgerjaarverslag vermeld hoeveel klachten zijn behandeld en hoeveel klachten vervolgens zijn voorgelegd aan de ombudscommissie. In de jaarrekening zullen de cijfers worden meegenomen.

9 Wordt er een evaluatie uitgevoerd?

n.v.t.

De Steeg,