

RAADSBRIEF

ONDERWERP

1. Jaarverslag klachtenbehandeling gemeente Twenterand 2018.
2. Jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman 2018.

KENNISNEMEN VAN

1. Jaarverslag klachtenbehandeling gemeente Twenterand 2018.
2. Jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman 2018

INLEIDING

Artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht legt de gemeente de plicht op om te zorgen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten. Hiertoe heeft de gemeenteraad op 13 september 2001 de Regeling interne klachtenbehandeling vastgesteld. Deze regeling zal dit jaar worden geactualiseerd. De raad heeft De Overijsselse Ombudsman aangewezen als externe klachteninstantie voor de gemeente Twenterand. Wanneer een klager ontevreden is over de klachtenbehandeling door de gemeente kan hij naar De Overijsselse Ombudsman gaan.

KERNBOODSCHAP

De Overijsselse Ombudsman heeft in 2018 geen klachten van de gemeente Twenterand behandeld.

In 2018 hebben wij 20 bejegeningssklachten behandeld. Het gaat dan om de wijze waarop medewerkers zich tegen inwoners hebben gedragen, Dit aantal klachten moet worden gerelativeerd en afgezet tegen het enorme aantal producten (omgevingsvergunningen, uitkeringen, paspoorten, etc.) dat de gemeente levert en de schriftelijke en mondelinge klantencontacten die de medewerkers en bestuurders daarnaast nog hebben. Zo bezien is het aantal klachten zeer gering. Het aantal loopt ook in vergelijking met andere gemeenten niet uit de pas. De meeste klachten zijn ook ongegrond.

We kunnen dus stellen dat onze inwoners in het algemeen tevreden zijn. Dat betekent echter niet dat we achterover kunnen leunen. De klachten houden ons een spiegel voor. Ze dwingen ons om scherp te blijven en onze dienstverlening aan de inwoners van de gemeente Twenterand nog beter te maken want iedere klacht is er één te veel.

Het geringe aantal klachten staat niet in verhouding tot de aandacht en grote inzet van de organisatie die de behandeling van sommige klachten vraagt.

Het proces hebben we goed op orde. In de meeste gevallen slagen we er in om binnen de wettelijke termijn van 6 weken (inclusief de verlengingsmogelijkheid van 4 weken) de klacht te behandelen. We hebben niet de neiging om de klachten weg te poetsen en schromen niet om onze fouten toe te geven en daar onze excuses voor aan te bieden.

Op basis van de klachten worden geen aanbevelingen gedaan en er zijn geen aandachtspunten te benoemen.

Naast de 20 bejegeningssklachten zijn 7 klachten behandeld die geen betrekking hebben op gedragingen van medewerkers.

VERVOLG

n.v.t.

BIJLAGEN

1. Jaarverslag klachtenbehandeling gemeente Twenterand 2018.
2. Geanonimiseerd overzicht van de klachten 2018.
3. Jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman 2018.

PORTEFEUILLE

Algemeen bestuurlijke zaken

Vriezenveen, 14 mei 2019

Burgemeester en wethouders van Twenterand
de secretaris,

de burgemeester,

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'H.J. ten Brinke', with a horizontal line underneath.

H.J. ten Brinke

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'A.E.H. van der Kolk', with a horizontal line underneath.

drs. A.E.H. van der Kolk