

RAADSBRIEF

ONDERWERP

Jaarverslag klachten gemeente Twenterand 2023 en het jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman 2023.

KENNISNEMEN VAN

Jaarverslag klachten gemeente Twenterand 2023 en het jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman 2023.

INLEIDING

Op grond van artikel 9:12 a van de Algemene wet bestuursrechten moeten schriftelijke klachten worden geregistreerd. Daarnaast moeten de geregistreerde klachten jaarlijks worden gepubliceerd. Aan die wettelijke publicatieverplichtingen wordt met het jaarverslag klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht gemeente Twenterand 2023 voldaan.

De gemeenteraad heeft de Overijsselse Ombudsman aangewezen als externe klachteninstantie voor de gemeente Twenterand. Wanneer een klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt behandeld kan deze zijn klacht in tweede instantie indienen bij de Overijsselse Ombudsman.

Artikel 9 lid 4 van de Klachtenregeling inwoners gemeente Twenterand 2019 geeft aan dat het jaarverslag aan het college, de gemeenteraad en de ondernemingsraad wordt aangeboden. Met dit jaarverslag, ter informatie aanbieden aan de gemeenteraad, wordt voldaan aan wet- en regelgeving.

KERNBOODSCHAP

In 2023 zijn 25 klachten in behandeling genomen. Het aantal klachten is in vergelijking met 2022 met 2 klachten gestegen. Van de 25 klachten waren 12 klachten (gedeeltelijk) gegrond en 11 klachten ongegrond, van de overige twee klachten is dat niet bekend. De overige klaagschriften die binnen zijn gekomen, zijn niet inhoudelijk behandeld, omdat de klager een bezwaarschrift kon indienen bij de gemeente, of beroep bij de rechtbank kon instellen of dat de klacht eigenlijk een melding bleek te zijn.

Het 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. Uit de klachten zijn een aantal leerpunten voor de organisatie gedistilleerd waar actie op is uitgezet. Het verder digitaliseren van het werkproces, de vindbaarheid op de website en het evalueren van de nieuwe werkwijze in 2024 n.a.v. de organisatieontwikkeling en het vertrek van de Overijsselse Ombudsman.

VERVOLG

Wij hebben de aanbevelingen overgenomen. Deze worden meegenomen in het project Juridische Kwaliteitszorg.

BIJLAGEN

1

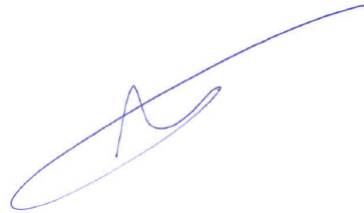
Vriezenveen, 16 april 2024

Burgemeester en wethouders van Twenterand
de secretaris,

de burgemeester,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by a vertical line.

P.F.G. Rossen

A handwritten signature in blue ink, featuring a long, sweeping horizontal line with a small 'M' shape in the center.

mr. J.C.F. Broekhuizen