



Informatienota¹ nummer:

Onderwerp	Jaarverslag "Interne klachtbehandeling gemeente Druten 2017" en jaarverslag "Gemeentelijke ombudsman 2017"
------------------	--

Vergadering	Datum	Agendapunt
Raad		Lijst ingekomen stukken

College voorstel / besluit	mei 2017
Bijlagen bij informatienota	jaarverslag "Interne klachtbehandeling gemeente Druten 2017" jaarverslag "Gemeentelijke ombudsman 2017"
Portefeuillehouder	L.J.E.M. van Riswijk
Behandelend team Behandelend ambtenaar Manager	Team Algemeen Juridische Zaken J.J.M.C. Hendriks-Voncken Marja Mom

Informatie ten behoeve van de gemeenteraad

De gemeente Druten kent een interne en externe klachtvoorziening. Dergelijke voorzieningen zijn verplicht op grond van de Algemene wet bestuursrecht (hoofdstuk 9). De Verordening interne en externe klachtbehandeling Druten 2012 bepaalt dat jaarlijks verslag wordt gedaan van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen de gemeente zijn behandeld. Het jaarverslag "Interne klachtbehandeling gemeente Druten 2017" heeft betrekking op de klachten die de interne procedure hebben doorlopen. Het jaarverslag "Gemeentelijke Ombudsman 2017" heeft betrekking op de klachten die bij de gemeentelijke ombudsman zijn ingediend (externe procedure).

Interne klachtenprocedure

Het aantal klachten is in 2017 gelijk gebleven ten opzichte van 2016 met 11 klachten. De meeste klachten hadden betrekking op bejegening/gedrag en correcte afhandeling. In mindere mate hadden de klachten betrekking op informatieverstrekking. Opvallend is dat 3 klachten betrekking hadden op beleidskeuzes van de gemeente.

Van de 11 ingediende klachten is 1 klacht volgens de klachtenregeling afgehandeld en ongegrond verklaard. Een klacht is ingetrokken omdat een gesprek met de klager voldoende was. De overige 9 klachten zijn door middel van een gesprek of nadere uitleg naar tevredenheid van de klagers opgelost.

In het jaarverslag wordt een korte omschrijving van de klachten gegeven. Getroffen maatregelen n.a.v. klachten zijn het aanbieden van excuses en het aanspreken van medewerkers op hun gedrag.

¹ Informatienota's worden op de lijst ingekomen stukken geplaatst. Raadsleden kunnen over ingekomen stukken het woord voeren tijdens de raadsvergadering, mits uiterlijk 24 uur van te voren gemeld bij de voorzitter, fractievoorzitters en griffier.

