

Openbaar

Zaaknummer: 33617

Informatienota voor de Gemeenteraad

Onderwerp: Jaarverslag "Interne klachtbehandeling gemeente Druten 2018" en jaarverslag "Gemeentelijke ombudsman 2018"

Kernboodschap

Kennisnemen van de jaarverslagen "Interne klachtbehandeling gemeente Druten 2018" en "Gemeentelijke ombudsman 2018"

Eerdere besluiten

n.v.t.

Toelichting

De gemeente Druten kent een interne en een 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 2018" heeft betrekking op de klachten die de interne procedure hebben doorlopen. Het jaarverslag "Gemeentelijke Ombudsman 2018" heeft betrekking op de klachten die bij de gemeentelijke ombudsman zijn ingediend (externe procedure).

Beide jaarverslagen treft u in de bijlage aan.

Interne klachtenprocedure

In 2018 zijn veertien schriftelijke klachten ingediend. Dit zijn er drie meer dan in 2017. De meeste klachten hadden betrekking op bejegening/gedrag en correcte afhandeling. De overige klachten gaan vooral over informatieverstrekking.

Van de veertien ingediende klachten zijn vier klachten volgens de klachtenregeling afgehandeld. Drie hiervan zijn ongegrond verklaard. De laatste klacht loopt qua behandeling nog door in 2019. Eén klacht is niet in behandeling genomen, omdat deze in een andere gemeentelijke procedure is meegenomen. De overige negen 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.

Externe klachtenprocedure (ombudsman)

Met ingang van 1 oktober 2012 heeft uw raad mevrouw dr. J.G.M. Assen benoemd als ombudsman en met ingang van 1 januari 2016 mevrouw mr. L.B.F.M. Hellwig als plaatsvervanger. Mevrouw Assen heeft per 1 oktober 2018 haar functie neergelegd. De nieuwe gemeentelijke ombudsman per 1 januari 2019 is mevrouw mr. M.J. van Dasselaar.

In 2018 is drie keer een beroep gedaan op de ombudsman. Deze meldingen hebben geen van alle geleid tot een klachtbehandeling met uitspraak. Van deze drie meldingen zijn er twee terugverwezen naar de gemeente omdat de interne klachtenprocedure nog doorlopen moest worden. Eén melding is doorverwezen naar een afdeling in de gemeente en naar een andere organisatie. In het jaarverslag geeft de ombudsman een toelichting hierop.

Gevolgen

Voldaan aan de jaarlijkse eis van verslaglegging van alle klachten uit 2018 volgens de Verordening interne en externe klachtbehandeling Druten 2012.

Communicatie

De uitspraken van de ombudsman worden in geanonimiseerde vorm op onze website geplaatst. Ook het jaarverslag wordt gepubliceerd op de website.

Uitvoering of Vervolgstappen

n.v.t.

Geheimhouding:

n.v.t.