

Openbaar

Informatienota voor de Gemeenteraad

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

Kernboodschap

Kennismemen van de jaarverslagen "Interne klachtbehandeling gemeente Wijchen 2018" en "Gemeentelijke ombudsman 2018"

Eerdere besluiten

N.v.t.

Toelichting

Op grond van de 'Regeling interne en externe klachtenbehandeling gemeente Wijchen' brengt de klachtencoördinator jaarlijks een verslag uit met betrekking tot de interne klachtbehandeling over het afgelopen jaar. Het jaarverslag 2018 treft u in de bijlage aan.

Op grond van artikel 81u van de Gemeentewet zendt de ombudsman jaarlijks een verslag van zijn werkzaamheden aan de raad. Ook dit jaarverslag treft u in de bijlage aan.

Interne klachtenprocedure

In 2018 zijn 36 schriftelijke klachten ontvangen. Van deze 36 klachten zijn er 13 door 2 personen (veelklagers) ingediend.

De regeling van het intern klachtrecht beoogt een betrekkelijk informele, laagdrempelige en flexibele behandeling van klachten mogelijk te maken. De meeste klachten zijn dan ook door middel van een informeel traject naar tevredenheid van de burger (en gemeente) afgerond. 2 Klachten zijn doorverwezen naar een andere instantie om als klacht in behandeling te nemen.

Externe klachtenprocedure (ombudsman)

Per 1 januari 2015 is mw. dr. J.G.M. Assen voor de tweede termijn benoemd als ombudsman van de gemeente Wijchen. Op 1 januari 2016 is mw. mr. L.B.F.M. Hellwig benoemd als plaatsvervangend ombudsman.

Dit is het laatste jaar dat mevrouw Assen als ombudsman optreedt. Zij heeft per 1 januari 2019 haar functie neergelegd. De nieuwe gemeentelijke ombudsman per 1 januari 2019 is mevrouw mr. M.J. van Dasselaar.

In 2018 heeft de ombudsman 7 meldingen ontvangen. 1 Heeft geleid tot een klachtbehandeling. 2 Meldingen moesten eerst nog de interne klachtbehandeling

Openbaar

Zaaknummer: 33618

doorlopen. 2 Meldingen zijn naar een andere afdeling doorverwezen en 2 meldingen waren niet-ontvankelijk. In het jaarverslag geeft de ombudsman een toelichting hierop.

Gevolgen

Voldaan aan de jaarlijkse eis van verslaglegging van alle klachten uit 2018 volgens de Regeling interen en externe klachtenbehandeling gemeente Wijchen.

Communicatie

De jaarverslagen zijn openbaar en worden geplaatst op de gemeentelijke website

Uitvoering of Vervolgstappen

N.v.t.

Geheimhouding:

N.v.t.