

Datum: 7 mei 2024

Onderwerp: Aanbieden jaarverslag interne klachten en jaarverslag van de ombudsman

Ons kenmerk: Z.464268/D.809287

Geachte leden van de raad,

Bijgaand sturen wij u het jaarverslag van de ombudsman en het jaarverslag interne klachten Hogeveen 2023. Graag lichten wij een aantal punten uit deze verslagen toe. Voor de volledigheid schetsen wij eerst de verhouding tussen de interne en de externe klachtprocedure.

De interne en de externe klachtprocedure

Het formele klachtproces is in twee deelprocessen te onderscheiden, namelijk de interne klachtprocedure en de externe klachtprocedure. Wij willen u er op wijzen dat de jaarverslagen ingaan op deze formele kant van ontevredenheid over de dienstverlening, namelijk de formeel ingediende klachten. Wij zijn ons ervan bewust dat dit slechts een deel van de ontevredenheid is. Een ander deel komt mogelijk niet via formele klachten tot ons maar is net zo belangrijk.

Een klacht wordt eerst volgens de interne klachtprocedure behandeld alvorens de externe klachtprocedure kan worden doorlopen. Soms kunnen klachten snel informeel worden opgelost naar tevredenheid van de klager. Lukt dat niet, dan wordt een formelere procedure in gang gezet waarbij de klager in de regel op het gemeentehuis wordt gehoord. Daarbij worden zowel de klager als de beklagde gehoord. Een goede klachtbehandeling is gericht op het herstellen van vertrouwen en waar mogelijk lessen leren uit de praktijk om zodoende de dienstverlening te verbeteren.

Wanneer een klager niet tevreden is over de interne klachtbehandeling, dan kan de klager zich wenden tot de gemeentelijke ombudsman. Dit is de externe klachtprocedure. De ombudsman beoordeelt of de klacht op een behoorlijke manier is afgehandeld. De ombudsman hoort in die procedure de klager en de leidinggevende die verantwoordelijk was voor de interne klachtbehandeling. Inwoners kunnen zich daarnaast ook wenden tot de ombudsman in het spreekuur.

De interne klachtprocedure in 2023

Er wordt jaarlijks een jaarverslag gemaakt van de interne klachtprocedure. Dit jaarverslag wordt opgesteld door de Samenwerkingsorganisatie De Wolden Hogeveen (SWO). De klachten worden onderverdeeld in klachten die kunnen worden toegerekend aan de gemeente De Wolden en aan de gemeente Hogeveen. Uit het verslag blijkt het volgende ten aanzien van Hogeveen:

- In 2023 zijn in totaal 66 klachten ingediend. Dit aantal ligt in lijn met het gemiddelde van de afgelopen jaren en is iets lager dan het vorige verslagjaar 2022;
- De meeste klachten worden binnen de wettelijke termijn van 6 weken

- afgehandeld. In totaal is dit in 15 van de 66 gevallen niet gelukt;
- Verder is te zien dat er het vaakst geklaagd wordt over de bejegening, gevolgd door klachten over tijdigheid. Hoewel klachten over bejegening het vaakst voorkomen, zijn deze ook het vaakst ongegrond ten opzichte van andere soorten klachten. Het merendeel van de klachten is overigens wel gegrond.

De externe klachtprocedure in 2023

De ombudsman heeft een jaarverslag uitgebracht over zijn werkzaamheden in het jaar 2023. De ombudsman heeft onderscheid gemaakt in het type zaken waarvoor hij benaderd is door inwoners. Uit de cijfers en bevindingen van de ombudsman blijkt niet concreet dat er in de klachtprocedures verkeerd is gehandeld.

Hoewel de cijfers geen directe aanleiding geven om te constateren dat de dienstverlening van de gemeente niet goed zou verlopen, geeft het aantal contactmomenten en de bevindingen uit die contactmomenten wel waardevolle inzichten voor het college. In zoverre is het college dankbaar voor het werk dat de ombudsman het afgelopen jaar heeft verricht.

De ombudsman heeft een aantal concrete aanbevelingen gedaan. Daarnaast heeft de ombudsman signalen opgevangen uit de gemeente over stoeve dienstverlening. Wij nemen deze aanbevelingen en signalen uiterst serieus en zullen deze communiceren met de directe verantwoordelijken binnen de Samenwerkingsorganisatie De Wolden Hoogeveen. Waar mogelijk zullen wij onze dienstverlening daarop aanpassen. Volgend jaar zullen we terugkoppelen wat we hebben aangepast. Wij koppelen dit ook terug aan de ombudsman.

Actiepunten

Wij willen de dienstverlening van de organisatie blijven ontwikkelen en leren van klachten en signalen van inwoners uit de gemeente. In de bijlage bij deze brief treft u ook een reactie van het Centraal Management Team van de SWO (hierna: CMT) aan. In deze reactie wordt gereflecteerd op de jaarverslagen. De cijfers van de jaarverslagen worden van enige context voorzien. Daarnaast staat beschreven welke concrete acties het afgelopen jaar zijn uitgevoerd om de dienstverlening te optimaliseren en welke acties het komende jaar daaraan worden toegevoegd. Dit is een doorlopend proces. Het college onderschrijft de verbeterpunten van het CMT.

Tot slot

Wij vinden het van belang dat het aantal klachten wordt teruggedrongen. Ditzelfde geldt voor de meldingen die bij de ombudsman worden gedaan. Het college geeft hier prioriteit aan.

Niet alle klachten zijn te voorkomen. Wanneer een klacht wordt ingediend is het van belang steeds te zorgen dat via een goede klachtbehandeling getracht wordt de relatie te herstellen en van de klacht te leren om het een volgende keer beter te doen. Daarbij past een korte afhandelingstermijn.

Graag verwijzen wij u naar de bijlagen bij deze brief: het jaarverslag van de ombudsman, het jaarverslag interne klachten 2023 en de managementreactie van het CMT op de jaarverslagen.

Wij gaan ervan uit dat wij u hiermee voldoende hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

Jelmer Mulder
gemeentesecretaris

Martijn Breukelman
burgemeester

Bijlagen:

- Jaarverslag van de ombudsman;
- Jaarverslag interne klachten Hoogeveen 2023.
- Managementreactie CMT SWO