

Burgemeester & wethouders

Datum 25 april 2024

Onderwerp

Jaarverslag interne klachten en jaarverslag ombudsman 2023

Wij willen

Inzicht geven in de ingediende klachten van het jaar 2023 en informeren over het jaarverslag van de ombudsman 2023.

Wij besluiten

1. Het Jaarverslag interne klachten Hogeveen 2023 vast te stellen conform bijlage en kennis te nemen van de bijbehorende managementreactie van het CMT van de SWO;
2. Kennis te nemen van het bijgevoegde Jaarverslag Hogeveen 2023 van de ombudsman;
3. Het Jaarverslag interne klachten Hogeveen 2023, het jaarverslag van de ombudsman en de managementreactie ter informatie aan de gemeenteraad te verzenden.

Want

Aan het eind van elk jaar wordt er een jaarverslag van de geregistreerde klachten uit het afgelopen jaar opgesteld. In dit verslag wordt inzichtelijk gemaakt hoeveel klachten er zijn ingediend bij de gemeente, wat de gemiddelde afhandelingstermijn was en wat de aard van de klachten was. Het is een wettelijke plicht (artikel 9:12a Awb) om de geregistreerde klachten te publiceren.

Het jaarverslag geeft daarnaast inzicht in de wijze waarop de interne klachtenafhandeling het afgelopen jaar is verlopen. Deze gegevens kunnen worden gebruikt om de afhandeling van klachten te verbeteren en de klantgerichtheid te bevorderen. Het externe gedeelte van de klachtenafhandeling is de behandeling van de klachten door de gemeentelijke Ombudsman. Daar kan een klager zijn klacht voorleggen als hij niet tevreden is met de wijze waarop zijn klacht in de interne klachtenbehandeling is afgedaan. Daarnaast kan een klager terecht bij het spreekuur van de Ombudsman. De Ombudsman heeft zelfstandig en onafhankelijk verslag gedaan van de door hem in 2023 behandelde klachten.

In 2022 is besloten dat de klachtencoördinatoren per kwartaal of halfjaarlijks de leidinggevenden informeren over de binnengekomen klachten. Dit gebeurt in de MT-vergaderingen. Zo hebben leidinggevenden gedurende het jaar een beeld bij het aantal klachten en de mogelijke knelpunten in de afhandeling. Waar nodig kan dan worden bijgestuurd. Uit diverse eenheden is gebleken dat deze werkwijze een positief effect heeft op het bewustzijn en het gedrag rondom klachten.

Dit jaar hebben de teamleiders uit de eenheden ook de gelegenheid gekregen om op de jaarverslagen te reageren. De klachtencoördinatoren hebben daarvoor de jaarlijkse cijfers gedeeld in de MT-vergaderingen. Deze reacties zijn gebundeld en als input gebruikt voor een algemene managementreactie. Die reactie is bij dit voorstel gevoegd. Voorgesteld wordt om deze reactie mee te sturen naar de gemeenteraad voor meer duiding van de cijfers uit de jaarverslagen. Daarnaast wordt er in de reactie ook een aantal concrete verbeterpunten van de dienstverlening genoemd. Deze reactie geeft uitdrukking aan het streven om te leren van klachten.

De ombudsman heeft zijn jaarverslag ook bekend gemaakt aan de gemeente. In dit jaarverslag staan een aantal nuttige aanbevelingen. Deze aanbevelingen kunnen gedurende het jaar met de direct verantwoordelijke leidinggevenden worden besproken. Waar mogelijk kunnen deze aanbevelingen worden overgenomen en worden omgezet in concrete acties om de dienstverlening te verbeteren. In de managementreactie wordt in het kort bij dit verslag stil gestaan.

Maar

De cijfers in het Jaarverslag interne klachten bestaan uit totalen en gemiddelden. Hierdoor vallen uitschieters niet op. Het totaal aantal klachten zegt daarmee nog niet direct alles over de dienstverlening.

Achtergrond

Het jaarverslag over de interne klachten geeft een overzicht van de cijfers met betrekking tot de binnengekomen klachten in het jaar 2023. Jaarlijks worden de cijfers door de klachtencoördinatoren in beeld gebracht. De resultaten worden gedeeld met de gemeenteraad en de gemeentelijke ombudsman. De jaarverslagen over de interne klachten zijn feitelijk en objectief van aard.

Het jaarverslag van de Ombudsman wordt tegelijkertijd ter kennisname aangeboden aan de gemeenteraad.

De financiële gevolgen zijn

Dit voorstel heeft geen directe financiële gevolgen.

Alternatieven

Het jaarverslag interne klachten niet vaststellen en niet naar de raad sturen. Hierdoor krijgt de raad geen inzicht in de statistieken van het afgelopen jaar. Bovendien wordt dan niet voldaan aan de wettelijke plicht om de klachten jaarlijks te publiceren (art. 9:12a Awb). Dit is daarom geen redelijk alternatief.

Het jaarverslag interne klachten kan wel anders worden vormgegeven. Bepaalde gegevens kunnen worden weggelaten of toegevoegd. Het toevoegen van gegevens zal voor 2023 niet goed mogelijk zijn omdat de klachtencoördinatoren die gegevens eerst zullen moeten bijhouden.

Communicatie

Het is gebruikelijk dat uw college de gemeenteraad informeert per brief. Daarna wordt het jaarverslag interne klachten ook gedeeld met de ombudsman en gepubliceerd op de websites van beide gemeenten.

Bijlagen

- Jaarverslag interne klachten Hoogeveen 2023;
- Jaarverslag ombudsman Hoogeveen 2023;
- Reactie Centraal Managementteam (managementreactie);
- Brief aan de raad DWD.