

ADVIESNOTA voor burgemeester en wethouders

Openbare besluitenlijst

Zaaknummer: 58068-2021

Medewerker	:	Renate Auée-Nijhof en Mirjam Engels
Team	:	Bedrijfsvoering en Communicatie
Datum	:	10 augustus 2022
Portefeuillehouder	:	Wethouder Hans Olthof

BIJLAGEN:

- Bijlage 1 – Klachtenrapportage 2021 –(58066-2021)
- Bijlage 2 – Jaarverslag 2021 Overijsselse Ombudsman - (10212-2022)

AFSTEMMING MET →

- Afstemming heeft plaatsgevonden met portefeuillehouder.

- Actief openbaar
- Niet actief openbaar
- Actief openbaar, eerst contact met steller van deze adviesnota

ONDERWERP

Klachtenrapportage 2021

BESLUIT burgemeester en wethouders

1. Kennis te nemen van de Klachtenrapportage 2021;
2. Kennis te nemen van het Jaarverslag 2021 van de Stichting de Overijsselse Ombudsman;
3. De raad in kennis te stellen van de Klachtenrapportage 2021 en het jaarverslag 2021 van de Stichting de Overijsselse Ombudsman.

SAMENVATTING

Jaarlijks brengt de klachtencoördinator een Klachtenrapportage uit. Dit is een verplichting op grond van de Klachtenregeling. In de Klachtenrapportage wordt het aantal, de aard, de wijze van afdoening en de getroffen maatregelen naar aanleiding van de ingediende klachten uiteengezet. Het college nam kennis van de rapportage en stelt de gemeenteraad van de Klachtenrapportage 2021 in kennis. Tevens wordt het Jaarverslag 2021 van de Stichting de Overijsselse Ombudsman met de raad gedeeld.

INLEIDING

Jaarlijks brengt de klachtencoördinator een Klachtenrapportage uit. Dit is een verplichting op grond van de Klachtenregeling. De rapportage moet minimaal een overzicht bevatten van het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van de klachtbehandeling (voor zover noodzakelijk).

Uw college wordt verzocht kennis te nemen van de rapportage en het ter kennisgeving aan de raad voor te leggen. Tevens wordt het Jaarverslag 2021 van de Stichting de Overijsselse Ombudsman aan u voorgelegd en ter kennisgeving met de raad gedeeld.

Door personele wisselingen worden de Klachtenrapportage 2021 en het Jaarverslag 2012 van de Overijsselse Ombudsman enkele maanden later dan gebruikelijk aan u ter kennisgeving voorgelegd.

BEOOGD RESULTAAT

Inzicht geven in de manier waarop klachten worden afgedaan en - indien nodig - aanbevelingen formuleren voor 2022.

KADER

- Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 9.
- Klachtenregeling gemeente Olst-Wijhe.

ARGUMENTEN

1.1 De klachtenrapportage geeft inzicht in het aantal klachten en de aard van de klachten

Interne klachten

In 2021 zijn er twaalf interne klachten ontvangen. Deze zijn zeer uiteenlopend van onderwerp en betrokken medewerker en afdeling. Voor een volledige toelichting op de klachten en de wijze van afdoening wordt verwezen naar de bijgevoegde Klachtenrapportage 2021.

Externe klachten

In de Klachtenrapportage 2021 wordt vermeld dat er geen klachten zijn ingediend bij de Stichting de Overijsselse Ombudsman. Na vaststelling van de Klachtenrapportage in februari 2022 bleek dat alsnog drie klachten in 2021 zijn ingediend. Omdat de Klachtenrapportage 2021 reeds is vastgesteld worden deze klachten meegenomen bij de Klachtenrapportage 2022. Uit de rapportage van de Stichting de Overijsselse Ombudsman blijkt dat van de drie klachten één in 2022 is afgedaan. De andere twee klachten zijn ingetrokken.

1.2 De Klachtenrapportage 2021 geeft inzicht in onze handelswijzen

Behandeltermijnen

Niet alle klachten zijn binnen de wettelijke termijnen afgedaan. Zeven klachten zijn binnen de wettelijke periode van tien weken behandeld (zes weken en maximaal vier weken verdagen). Voor drie klachten is de wettelijke termijn van tien weken overschreden. De reden hiervoor is dat deze klachten formeel zijn behandeld, wat betekent dat betrokkenen zijn gehoord en dat uw college een besluit heeft genomen over de klacht. Ondanks dat de formele route een tijdsintensief proces is, blijft het streven alle klachten binnen de hiervoor wettelijke termijn van tien weken af te handelen.

Verdeling en aantallen

Het aantal klachten is gelijk aan vorig jaar. De helft van de klachten heeft betrekking op de medewerkers van team Leefomgeving (zes) en vier klachten hebben betrekking op het team Werk, Inkomen en Zorg.

Inhoud van de klachten

De inhoud van de klachten is divers. Daar waar de klachten gegrond waren, had dit te maken met het niet nakomen van een toezegging of het niet duidelijk uitleggen van de context van een gesprek of de reden van een bezoek. Vanzelfsprekend hadden de klachten over het niet nakomen van een toezegging kunnen worden voorkomen.

Twee klachten hebben te maken hebben met een dossier waarin ook inhoudelijke besluiten zijn genomen waartegen bezwaar kon worden (of is) ingediend. Beide klachten zijn dan ook niet in behandeling genomen.

Formele afhandeling

Opvallend is dat in 2021 (en ook in 2020) de helft van de klachten formeel is behandeld. Waar in de jaren daarvoor een gesprek met betrokkenen meestal voldoende was voor het oplossen van de klacht, vroegen betrokkenen nu vaker om een formeel 'oordeel' van het college.

Leereffect klachten

Kijkend naar de inhoud van de klachten is er geen rode draad te ontdekken in de klachten. De klachten waren heel divers. Er is geen aanleiding om processen fundamenteel anders in te richten om klachten in de toekomst te voorkomen.

Aanbeveling voor 2022 is wel om steeds duidelijk voor ogen te hebben dat burgers de context van een gesprek misschien niet altijd duidelijk hebben. Van belang is om duidelijk uit te leggen waarom een gesprek plaatsvindt en waarom de vragen worden gesteld zoals ze worden gesteld.

DRAAGVLAK

-

DUURZAAMHEID

-

RISICO'S (financieel/juridisch)

-

FINANCIËLE CONSEQUENTIES

-

AANPAK/UITVOERING

Beide rapportages kunnen voor kennisgeving worden aangenomen. Ook wordt voorgesteld de raad in kennis te stellen van de Klachtenrapportage 2021 als ook van het Jaarverslag 2021 van de Stichting de Overijsselse Ombudsman.

De Klachtenrapportage 2021 wordt ten slotte op onze website geplaatst.