

Datum: 20 juni 2023

Onderwerp: Aanbieden interne klachten analyse en jaarverslag van de ombudsman
Ons kenmerk:

Geachte leden van de raad,

Bijgaand sturen wij u het jaarverslag van de ombudsman en de interne klachtenanalyse 2022. Graag lichten wij een aantal punten uit de interne klachtenanalyse en het jaarverslag van de ombudsman toe. Voor de volledigheid schetsen wij eerst de verhouding tussen de interne en de externe klachtprocedure.

De interne en de externe klachtprocedure

In het klachtproces zijn twee deelprocessen te onderscheiden, namelijk de interne klachtprocedure en de externe klachtprocedure. Een klacht wordt eerst volgens de interne klachtprocedure behandeld alvorens de externe klachtprocedure kan worden doorlopen. Soms kunnen klachten vrij snel informeel worden opgelost naar tevredenheid van de klager. Lukt dat niet, dan wordt de klacht behandeld door de leidinggevende van de degene waarover wordt geklaagd. 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 2022

Er wordt jaarlijks een analyse gemaakt van de interne klachtprocedure. Deze interne klachtanalyse wordt opgesteld door de Samenwerkingsorganisatie De Wolden Hoogeveen (SWO). De klachten worden onderverdeeld in klachten die kunnen worden toegerekend aan de gemeente De Wolden en aan de gemeente Hoogeveen. Uit deze analyse blijkt het volgende ten aanzien van Hoogeveen:

- In 2022 zijn totaal 78 klachten ingediend. Dit aantal ligt hoger dan het gemiddelde aantal klachten over de afgelopen jaren.
- De meeste klachten worden binnen de wettelijke termijn van 6 weken afgehandeld. In totaal is dit in 11 van de 78 gevallen niet gelukt. In sommige gevallen met goedvinden van de klager.

De externe klachtprocedure in 2022

De ombudsman heeft een jaarverslag uitgebracht over zijn werkzaamheden in het jaar 2022. Wat opvalt is dat er één officiële klachtenprocedure is opgestart door de ombudsman. Dit geeft aan dat de behandeling van klachten over het algemeen goed verloopt.

Het rapport betrof een klacht van een inwoner over de bejegening door medewerkers van Veilig Opgroeien. De aanbevelingen van de ombudsman in het rapport zijn door het college overgenomen.

Overige opmerkingen van de ombudsman

De ombudsman geeft aan dat er in tien gevallen contact is opgenomen in het spreekuur. Na dit contact is door de betrokken medewerkers van de SWO adequaat gehandeld. Het is een goede zaak dat inwoners laagdrempelig contact kunnen leggen met de ombudsman en dat dit effect heeft.

In het jaarverslag van 2021 lazen wij terug dat veel inwoners klaagden bij de ombudsman dat er niet of niet tijdig op hen werd gereageerd door de gemeente. Wij hebben het afgelopen jaar ingezet om hier wat aan te doen en zijn verheugd dit niet opnieuw te lezen in het verslag van 2022.

Actiepunten

Uit de interne klachtenanalyse valt op dat het totaal aantal klachten is toegenomen. Dit signaal zal in de organisatie worden opgepakt. In het afgelopen jaar is er door de klachtencoördinatoren in de MT's uit eenheden die veel klantcontacten hebben per kwartaal verslag uitgebracht van de lopende klachten en knelpunten. In samenwerking met klachtencoördinatoren is bekeken: waar in de organisatie klantcontacten moeizaam verlopen, waardoor dit komt en wat hieraan gedaan kan worden. Deze overleggen zijn goed bevallen en zullen ook in het jaar 2023 worden voortgezet. In die overleggen zal op teamniveau worden bekeken hoe de dienstverlening dit jaar kan worden verbeterd ten opzichte van vorig jaar. Wij willen de organisatie door ontwikkelen naar een organisatie waarbij opvolging van contacten met inwoners, bedrijven en instellingen nog meer een vanzelfsprekendheid is.

In de bijlage bij deze brief treft u ook een reactie van het Centraal Management Team van de SWO aan.

Conclusie

In het jaar 2022 is het aantal klachten toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren. De meeste klachten worden op tijd afgehandeld, in elf gevallen is dit niet gelukt.

Wij vinden het van groot belang dat het aantal klachten wordt teruggedrongen. Ditzelfde geldt voor de meldingen die bij de ombudsman worden gedaan. Op dit punt zijn eerdergenoemde overleggen gevoerd. Met deze overleggen wordt beoogd het aantal klachten te doen afnemen. Het college geeft hier hoge 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 weer beter te doen. Daarbij past een korte afhandelingstermijn.

Graag verwijzen wij u naar de bijlagen bij deze brief: het jaarverslag van de ombudsman, de interne klachtenanalyse 2022 en de Managementreactie van het CMT op de interne klachtenanalyse.

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

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

Jelmer Mulder
Gemeentesecretaris

Karel Loohuis
burgemeester

Bijlagen:

- Jaarverslag van de ombudsman;
- Interne klachten analyse 2022.
- Managementreactie CMT SWO