

## Burgemeester & wethouders

**Datum 12 juni 2023**

### Onderwerp

Klachtenanalyse 2022 (met reactie CMT SWO) en jaarverslag ombudsman 2022.

### Wij willen

Kennisnemen van de ingediende klachten van het afgelopen jaar en door middel van een overzicht inzicht krijgen in de binnengekomen klachten. Voorts willen wij leren van de klachten die zijn ingediend om onze dienstverlening te optimaliseren.

### Wij besluiten

1. Kennis te nemen van de bijgevoegde interne klachtenanalyse 2022 en managementreactie;
2. Kennis te nemen van het bijgevoegde jaarverslag 2022 van de ombudsman;
3. De interne klachtenanalyse, managementreactie en het jaarverslag van de ombudsman met een begeleidend schrijven aan de gemeenteraad te verzenden;
4. De bovengenoemde stukken te delen met de ombudsman.

### Want

Aan het eind van elk jaar wordt er een interne klachtenanalyse opgesteld. In deze interne klachtenanalyse wordt inzichtelijk gemaakt hoeveel klachten er zijn ingediend bij de gemeente Hoogeveen, de gemiddelde afhandelingstermijn en de aard van de klachten. Het is een wettelijke plicht (artikel 9:12a Awb) om de geregistreerde klachten te publiceren. Deze analyse geeft daarnaast inzicht in de wijze waarop de interne klachtenafhandeling 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 klachtenbehandeling is de behandeling van de klachten door de onafhankelijke 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 2022 behandelde klachten.

In 2022 is besloten dat de klachtencoördinatoren 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. Daarom wordt deze werkwijze voortgezet.

Dit jaar hebben de eenheden ook de gelegenheid gekregen om op de klachtanalyse te reageren. Deze reacties zijn gebundeld en als managementreactie bij dit voorstel gevoegd. Voorgesteld wordt om deze reactie mee te sturen naar de gemeenteraad voor meer duiding van de cijfers uit de klachtanalyse.

### Maar

De cijfers in de stukken bestaan uit totalen en gemiddelden. Hierdoor vallen uitschieters niet op. Het totaal aantal klachten zegt daarmee nog niet direct iets over de dienstverlening van de SWO.

## **Achtergrond**

De interne klachtenanalyse geeft een overzicht van de cijfers met betrekking tot de binnengekomen klachten in het jaar 2022. Jaarlijks worden de cijfers door de klachtencoördinatoren in beeld gebracht. De resultaten worden gedeeld met de gemeenteraad en de gemeentelijke ombudsman en vervolgens openbaar toegankelijk. De interne klachtenanalyse is feitelijk en objectief van aard. Het jaarverslag van de Ombudsman wordt tegelijkertijd ter kennisname aangeboden.

## **De financiële gevolgen zijn**

N.v.t.

## **Alternatieven**

Er zijn geen alternatieven. Er geldt een wettelijke plicht om de klachten jaarlijks te publiceren (art. 9:12a Awb).

## **Communicatie**

De stukken worden gedeeld met gemeenteraad en ombudsman. Daarna worden de stukken openbaar en voor publiek toegankelijk via de gemeentelijke website.

## **Bijlagen**

- Interne klachtenanalyse Hoogeveen 2022;
- Managementreactie CMT;
- Brief aan de raad HGV;
- Brief jaarverslag Hoogeveen 2022 (ombudsman).