

Mededeling van het college aan de gemeenteraad 2020-62

Onderwerp: Jaarverslag 2019 Ombudsman
Portefeuillehouder: burgemeester Boumans
Datum: 26 mei 2020

Kennis te nemen van

Het jaarverslag 2019 van de Ombudsman gemeente Doetinchem.

Context

Iedere gemeente moet een externe klachtvoorziening hebben. Hier kan een burger terecht wanneer hij niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente in eerste instantie zijn klacht heeft gehandeld. Daarvoor kan de gemeente aansluiten bij de Nationale Ombudsman of kiezen voor een eigen gemeentelijke Ombudsman. De gemeente Doetinchem heeft sinds 1 januari 2016 een eigen Ombudsman. De Ombudsman, de heer Blok, heeft kort geleden zijn jaarverslag 2019 uitgebracht met daarin een overzicht van zijn werkzaamheden en zaken die hem zijn opgevallen. De heer Blok is niet alleen de Ombudsman van de gemeente Doetinchem maar ook van de uitvoeringsorganisaties BUHA B.V., Buurtplein B.V. en Laborijn.

Kernboodschap

Het jaarverslag van de Ombudsman geeft inzicht in zijn taak en bevoegdheden, gaat in op de invulling van rol en werkwijze en geeft tot slot aan de hoeveelheid klachten en de aard hiervan. Voor wat betreft het aantal klachten kan het volgende worden opgemerkt. In totaal zijn er in 2019 bij de gemeente, Buurtplein, BUHA en Laborijn 32 klachten binnengekomen. In 2018 waren dit er 33 (bron: jaarverslag 2018). De onderverdeling van het aantal klachten is als volgt: gemeente (14), Buurtplein (2), BUHA (9) en Laborijn (7). Het relatief kleine aantal klachten stemt wat ons betreft tot tevredenheid.

De Ombudsman constateert dat de overheid onder een vergrootglas ligt ten gevolge waarvan een duidelijke tendens is waar te nemen dat burgers zich sneller dan voorheen tot bijvoorbeeld een Ombudsman wenden. Deze tendens is volgens de Ombudsman niet in Doetinchem waar te nemen. Vooral nog kan volgens hem geconcludeerd worden dat de gemeente Doetinchem en haar uitvoeringsorganisaties het goed doen en klachten voor een groot deel weten te voorkomen.

In het jaarverslag 2018 zijn door de Ombudsman tekortkomingen geconstateerd in de cliëntbenadering en dienstverlening van Laborijn. De Ombudsman constateert nu, aan het eind van het verslagjaar 2019 en het begin van 2020, een bewustwording bij de leidinggevenden wat dit betreft en een investering in de menselijke klantbenadering. De Ombudsman spreekt de hoop en de verwachting uit dat deze tendens zich zal voortzetten.

Vervolg

Niet van toepassing.

Bijlagen

1. Jaarverslag 2019 Ombudsman