

Mededeling van het college aan de gemeenteraad (2018-35)

Onderwerp: Jaarverslag 2017 Ombudsman
Portefeuillehouder: Burgemeester Boumans
Datum: 17 april 2018

Kennis te nemen van

het jaarverslag 2017 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 afgehandeld. 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 Kamers, heeft kort geleden zijn jaarverslag 2017 uitgebracht met daarin een overzicht van zijn werkzaamheden en zaken die hem zijn opgevallen.

Kernboodschap

Het jaarverslag van de Ombudsman geeft inzicht in zijn taak en bevoegdheden, gaat in op de invulling van rol en werkwijze (= informeel en laagdrempelig) en geeft tot slot aan de hoeveelheid klachten (29) en de aard hiervan. De Ombudsman maakt een aantal algemene opmerkingen:

- Het informeel op een laagdrempelige manier afhandelen van klachten heeft de voorkeur. De Ombudsman constateert dat vanuit de ambtelijke diensten ook in toenemende mate de voorkeur wordt gegeven aan het volgen van de informele route.
- De meeste klachten hebben betrekking op zaken die zich afspelen in het sociaal domein. De Ombudsman hoopt dat de samenvoeging van Zorgplein met Buurtplein BV positief zal uitpakken wat betreft de dienstverlening aan burgers. Hij pleit daarnaast voor één contactfunctionaris voor de zorgvrager ingeval er sprake is van complexe en gevoelige zaken.
- De verzelfstandiging van organisatieonderdelen van de gemeente levert voor burgers en bedrijven wel de nodige verwarring op waarbij niet altijd op voorhand wordt gedacht aan het regelen van de klachtbehandeling. De Ombudsman geeft in overweging om bij toekomstige verzelfstandigingen hier meer en tijdiger aandacht aan te besteden.

In reactie op het voorgaande constateren wij dat de gemeentelijke Ombudsman thans ook is aangesteld als ombudsman bij Buurtplein BV, BUHA BV en de gemeenschappelijke regeling Laborijn. Zijn aanbeveling om in de toekomst bij eventuele verzelfstandigingen van organisatieonderdelen eerder aandacht te besteden aan de wijze waarop klachten moeten worden afgehandeld, onderschrijven wij en zullen wij dan ook uitvoeren.

Door Buurtplein BV zal daar waar mogelijk uitvoering worden gegeven aan de aanbeveling van de Ombudsman om in complexe en gevoelige zaken in het sociaal domein te werken met één contactpersoon voor de zorgvrager. Daar waar mogelijk omdat de ervaring uitwijst dat deze opgave namelijk niet altijd realiseerbaar is aangezien sommige inwoners dit niet kunnen of willen. In een aantal complexe dossiers is reeds een start gemaakt met het werken met één contactfunctionaris voor de zorgvrager.

Mededeling van het college aan de gemeenteraad (2018-35)

Over de aard van de klachten merkt de Ombudsman op dat de meeste klachten betrekking hebben op:

- Stroperigheid in de afdoening van zaken.
- Burgers die verstrikt raken in ambtelijke procedures en daarbij hulp ontberen.
- Het niet nakomen van afspraken en niet communiceren over de voortgang van processen.
- Het gemis van een uitgestoken hand bij zorgvragen.

De Ombudsman merkt op dat de aard van de klachten niet vreemd is aangezien het hier hardnekkige problemen betreft die kleven aan de meeste organisaties. Wij constateren dat het aantal klachten in 2017 (29) is gedaald ten opzichte van 2016 (39). Wij zijn hier tevreden mee alhoewel we ons tegelijkertijd realiseren dat hieruit geen definitieve conclusies kunnen worden getrokken. Een goede en efficiënte dienstverlening aan burgers en bedrijven is iedere dag onderdeel van de gemeentelijke werkprocessen. Wij zullen de constatering van de Ombudsman hierbij betrekken.

Vervolg

Niet van toepassing.

Bijlagen

Jaarverslag 2017 Ombudsman gemeente Doetinchem.