

Aan
de gemeenteraad

Datum 12 maart 2024
Zaaknummer 2024-0025157
Betreft Jaarverslag klachten 2023 gemeente Dordrecht

Vergadering van Portefeuillehouder: Marc Merx
Begrotingsprogramma Bestuurlijk en Ondersteunend Dordrecht
Kernteam/Opgave: Versterking Bestuur & Organisatie - Strategie & Control
Auteur: Evert Jaquet
E-mail: ape.jaquet@dordrecht.nl
Verantwoordelijke:
Openbaar: Ja

Raadsinformatiebrief

Hoe zijn de bevoegdheden rond dit onderwerp verdeeld?

Het college is bevoegd het jaarverslag klachten vast te stellen. Het jaarverslag wordt ter informatie aan de raad gezonden.

Wat is de aanleiding om deze informatie kenbaar te maken?

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht verplicht de gemeente om elke burger in staat te stellen klachten tegen de gemeente in te dienen. Het gaat dan om zogenaamde bejegeningssklachten, dus klachten die betrekking hebben op houding en gedrag van (medewerkers van) de gemeente. Dat kan gaan over onheus gedrag van medewerkers maar ook over slecht aangegeven wegafsluitingen of overlast door de manier waarop de gemeente werkzaamheden uitvoert.

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Mondeling ingediende klachten zijn zogenaamde informele klachten. Die worden bij voorkeur ter plaatse besproken en opgelost. Mondelinge klachten worden niet geregistreerd. Schriftelijke klachten worden wel geregistreerd.

Schriftelijke klachten worden in InProces in een taakbak geplaatst die wordt beheerd door Dienstverlening Drechtsteden. De beheerders van deze taakbak zorgen ervoor dat de klacht bij de juiste behandelaar terechtkomt (leidinggevende van degene waarover wordt geklaagd of verantwoordelijke teamleider als de klacht niet over een medewerker maar over de uitvoering van een taak gaat), monitoren de tijdige afdoening en sluiten het dossier in InProces.

Artikel 9:12a Awb schrijft voor dat de geregistreerde klachten jaarlijks worden gepubliceerd. Wij doen dat in de vorm van dit jaarverslag en uiteraard geanonimiseerd.

Wat is de te delen informatie?

De geregistreerde klachten die in 2023 bij de gemeente en bij de nationale ombudsman over de gemeente zijn ingediend.

Hoe verder na deze raadsinformatiebrief?

Niet van toepassing.

Welke kosten zijn verbonden aan het proces?

Niet van toepassing.

Het college van Burgemeester en Wethouders