

Iedere gemeente is verplicht te beschikken over een externe klachtvoorziening. De gemeente Zutphen kent een eigen decentrale ombudsvoorziening in de persoon van de door de gemeenteraad benoemde gemeentelijke ombudsman. Deze infographic illustreert zijn werkzaamheden in 2022.



4

In 2022 is de ombudsman 4 keer benaderd met het verzoek om naar een klacht te kijken.

1

Van de 4 ontvangen verzoekschriften is er 1 doorgestuurd.

0

De ombudsman heeft geen formele verzoekschriften ontvangen, die ook in volle omvang zijn behandeld.

3

In 3 gevallen heeft de ombudsman inhoudelijk naar het verzoekschrift gekeken.

De ombudsman stelt naar tevredenheid, maar ook wel met de nodige vraagtekens vast dat in 2022 een zeer beperkt aantal verzoekschriften de ombudsman heeft bereikt. Hij stelt vast dat er in 2022 geen gegronde verzoekschriften zijn geweest. Bij de ene klacht waar het met verzoeker tot een hoorgesprek is gekomen, is alsnog in procedurele zin tot een oplossing gekomen. De verzoeker liep hier namelijk vast in de procedure. Dit is met behulp van de ombudsman weer vlot getrokken, zodat het weer over de eigenlijke inhoud kon gaan.

De ombudsman vraagt zich wel af wat de achterliggende reden is van het zeer beperkt aantal verzoekschriften.

- Ligt het aan de afhandeling van de klachten door het bestuursorgaan?
- Weten de mensen de ombudsman niet te bereiken?
- Waarom dan niet?
- Hebben de mensen het vertrouwen in de gemeente verloren, zodat zij ook de ombudsman niet meer benaderen?

