

Ons nummer: 023.000645



Informatie raad/mededeling college

Onderwerp	Jaaroverzicht klachten 2022
Commissie	Bestjoer & Finânsjes
Collegebesluit d.d.	18 april 2023
Portefeuillehouder	Jannewietske de Vries
Team	Juridische en Veiligheidszaken
Adviseur	Annefrouk Hornstra

Reden informatieverstrekking actieve informatie van het college

Collegebesluit

- a. het jaaroverzicht klachten 2022 voor kennisgeving aan te nemen;
- b. het jaaroverzicht klachten 2022 voor kennisgeving aan de raad aan te bieden via actieve info.

Toelichting/achtergrond

Iedereen die te maken heeft met de gemeente wil graag prettig behandeld worden. We stellen dan ook hoge eisen aan onze dienstverlening. Als mensen niet tevreden zijn, hebben ze het recht om een klacht in te dienen. Zo'n klacht moeten we behandelen. De bedoeling van het behandelen van klachten is om het vertrouwen in de overheid te herstellen of te behouden. En je kunt je dienstverlening ermee verbeteren.

Alle klachten die we krijgen registreren we. Elk jaar publiceren we het jaarverslag. Zo kan iedereen het lezen.

Met dit jaaroverzicht klachten kijken we terug naar het jaar 2022. In het jaaroverzicht is uitgewerkt hoeveel klachten we hebben ontvangen per keten, welke type klachten we hebben ontvangen per keten en wat we als gemeente doen om te kunnen leren van onze klachten. Alle klachten welke we ontvangen proberen we snel en zo informeel mogelijk af te handelen. In 2022 is het ons gelukt om ruim 65 procent van de klachten binnen drie weken af te handelen. In 2022 hebben wij 187 klachten ontvangen. Dit is 10 klachten minder dan het jaar daarvoor. Er is geen aanwijsbare reden waarom dit minder klachten zijn.

Bijlage(n)

1. Jaaroverzicht klachten 2022