

Ons nummer: O24.000436



Informatie raad/mededeling college

Onderwerp	Jaaroverzicht klachten 2023
Commissie	Bestjoer en Finânsjes
Collegebesluit d.d.	19 maart 2024
Portefeuillehouder	Jannewietske de Vries
Team	Juridische en Veiligheidszaken
Adviseur	Annefrouk Hornstra

Reden informatieverstrekking actieve informatie van het college

Collegebesluit

- a. kennis te nemen van het jaaroverzicht klachten 2023 en dit jaaroverzicht te publiceren;
- b. de gemeenteraad actief te informeren over het jaaroverzicht klachten 2023 middels een actieve info.

Toelichting/achtergrond

Iedereen die te maken heeft met de gemeente wil graag op een prettige manier behandeld worden en te woord worden gestaan. Als gemeente stellen we dan ook hoge eisen aan onze dienstverlening. Wanneer mensen niet tevreden zijn, hebben ze het recht om een klacht in te dienen. De gemeente is verplicht om de klachten te behandelen. De bedoeling van het behandelen van klachten is om het vertrouwen in de overheid te herstellen of te behouden. Het behandelen van klachten is ook een instrument om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en mogelijk te verbeteren. Alle ingediende klachten worden geregistreerd. Ieder jaar wordt het jaarverslag gepubliceerd zodat iedereen daar kennis van kan nemen.

Met dit jaaroverzicht klachten kijken we terug naar het jaar 2023. 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 2023 is het ons gelukt om bijna 70 procent van de klachten binnen drie weken af te handelen. In 2023 hebben wij 163 klachten ontvangen. Dit zijn 24 klachten minder dan het jaar daarvoor. Dit komt vooral omdat een viertal veelklagers in 2022 in totaal 22 klachten hadden ingediend en er in 2023 van dit viertal nog maar 6 klachten zijn binnengekomen.

Bijlage(n)

1. Jaaroverzicht klachten 2023