

Collegebesluit

Collegevergadering: 17 maart 2020

Zaaknummer : 561184
Afdeling : Algemene en Juridische Zaken
Portefeuillehouder : A.C. Nienhuis
Openbaarheid : Openbaar

ONDERWERP

Jaarverslag klachten Heemstede 2019

SAMENVATTING

Door de vernieuwing van de Handleiding klachtbehandeling in 2019 worden officieel ingediende en geregistreerde klachten dit jaar voor het eerst in een jaarverslag gepubliceerd. Dit jaarverslag betreft de klachten die in 2019 zijn afgehandeld.

JURIDISCH EN BESLUITKADER

Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht
Handleiding klachtbehandeling

BESLUIT B&W

1. Het Jaarverslag klachten Heemstede 2019 voor kennisgeving aan te nemen;
2. Het Jaarverslag klachten Heemstede 2019 ter kennisname te brengen van de commissie Middelen (C-stuk).

AANLEIDING

In artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht staat:
Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

MOTIVERING

Jaarlijks heeft de gemeente op allerlei manieren contact met haar inwoners, ondernemers en organisaties: telefonisch, persoonlijke gesprekken op het gemeentehuis of ter plaatse en schriftelijk.

Soms verlopen de contacten niet naar volle tevredenheid en wordt er een klacht ingediend.

Een klacht levert vaak concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van onze dienstverlening. Onderzoek van de klachten levert een belangrijk leereffect. Verbeterpunten proberen we direct door te voeren. Als blijkt dat meer tijd nodig is om een verbetering door te voeren, zorgt de betrokken leidinggevende dat dit op termijn wordt doorgevoerd.

Er zijn in 2019 12 klachten ingediend waarvan 4 klachten niet binnen de termijn van 6 weken zijn afgedaan. In 2020 zal hier bijzondere aandacht aan worden besteed.



Collegebesluit

Collegevergadering: 17 maart 2020

Bij de 2 gegronde klachten heeft er een gesprek plaatsgevonden met de betrokken medewerker en het afdelingshoofd om zo onze dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.

Voor het overige wordt verwezen naar bijgevoegd jaarverslag.

FINANCIËN

Niet van toepassing

PLANNING/UITVOERING

Het Jaarverslag klachten Heemstede 2019 wordt gepubliceerd op de website van de gemeente.

PARTICIPATIE EN COMMUNICATIE

Het Jaarverslag klachten Heemstede 2019 wordt gepubliceerd op de website van de gemeente.

DUURZAAMHEID

Dit Jaarverslag klachten Heemstede 2019 wordt alleen digitaal gepubliceerd .

BIJLAGEN

Jaarverslag klachten Heemstede 2019