

Collegebesluit

Collegevergadering: 20 april 2021

Zaaknummer : 820717
Afdeling : Algemene en Juridische Zaken Heemstede
Portefeuillehouder : A.C. Nienhuis
Openbaarheid : Actief openbaar

ONDERWERP

Jaarverslag klachten Heemstede 2020

SAMENVATTING

Officieel ingediende en geregistreerde klachten worden voor het tweede jaar in een jaarverslag gepubliceerd. Dit jaarverslag betreft een zelfde aantal klachten als vorig jaar. De klachten zijn, met uitzondering van 1, afgehandeld binnen de geldende termijnen.

JURIDISCH EN BESLUITKADER

Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht
Handleiding klachtbehandeling

BESLUIT B&W

1. Het Jaarverslag klachten Heemstede 2020 voor kennisgeving aan te nemen;
2. Het Jaarverslag klachten Heemstede 2020 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: schriftelijk, telefonisch dan wel persoonlijke gesprekken op het gemeentehuis of ter plaatse.

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 2020 12 klachten ingediend waarvan 1 klacht niet binnen de termijn van 6 weken is afgedaan. Reden hiervoor is dat het zowel om een klacht als diverse andere vragen en verzoeken betrof. Gekozen is voor een gebundelde afhandeling wat meer tijd vergde. Voordat tot afhandeling is gekomen hebben er diverse gesprekken plaatsgevonden met de indiener over de verschillende onderwerpen in haar brief.



Collegebesluit

Collegevergadering: 20 april 2021

Bij de 5 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 2020 wordt gepubliceerd op de website van de gemeente.

PARTICIPATIE EN COMMUNICATIE

Het Jaarverslag klachten Heemstede 2020 wordt gepubliceerd op de website van de gemeente.

DUURZAAMHEID

Dit Jaarverslag klachten Heemstede 2020 wordt alleen digitaal gepubliceerd .

BIJLAGEN

1. Jaarverslag klachten Heemstede 2020