

Collegebesluit

Collegevergadering: 5 april 2022

Zaaknummer : 1006248
Team : Algemene en Juridische Zaken Heemstede
Portefeuillehouder : A.C. Nienhuis
Openbaarheid : Actief openbaar

ONDERWERP

Jaarverslag klachten Heemstede 2021 en vaststelling nieuwe Handleiding

SAMENVATTING

Officieel ingediende en geregistreerde klachten worden voor het derde jaar in een jaarverslag gepubliceerd. Het aantal formele klachten is verminderd ten opzichte van het aantal klachten in 2019 en 2020. De klachten zijn allemaal afgehandeld binnen de informele afhandelingstermijn van 2 weken.

De Handleiding klachtbehandeling is aangepast naar aanleiding van de nieuwe organisatiestructuur.

JURIDISCH EN BELEIDSKADER

Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht
Handleiding klachtbehandeling

BESLUIT B&W

1. Het Jaarverslag klachten Heemstede 2021 voor kennisgeving aan te nemen;
2. De Handleiding klachtbehandeling Heemstede 2022 vast te stellen;
3. De Handleiding klachtbehandeling, vastgesteld bij besluit van 7 mei 2019, in te trekken;
4. Het Jaarverslag klachten Heemstede 2021 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

Jaarverslag klachten Heemstede 2021

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.

Collegebesluit

Collegevergadering: 5 april 2022

Er zijn 7 klachten in 2021 ingediend. Daarvan waren 2 klachten gericht tegen andere medewerkers dan van de gemeente. Deze 2 klachten zijn doorgestuurd naar de juiste organisatie; gemeente Haarlem respectievelijk de politie. De overige 5 klachten zijn allemaal binnen de informele termijn van 2 weken afgedaan. Alle klachten waren ongegrond.

Ook zijn in 2021 2 klachten ingediend bij de Nationale Ombudsman. De Ombudsman concludeerde ten aanzien van 1 klacht dat de gemeente voldoende serieus naar de meldingen had gekeken. De andere klacht is nog in behandeling.

Voor het overige wordt verwezen naar bijgevoegd jaarverslag.

Handleiding klachtbehandeling Heemstede 2022

Door de nieuwe organisatiestructuur, moest de Handleiding klachtbehandeling worden aangepast. Dit betreft een wijziging in de opsomming welke functionarissen wiens klachten behandelen. Voor het overige is de Handleiding ongewijzigd.

FINANCIËN

Niet van toepassing

PLANNING/UITVOERING

Het Jaarverslag klachten Heemstede 2021 wordt gepubliceerd op de website van de gemeente.

De Handleiding klachtbehandeling Heemstede 2022 wordt gepubliceerd op het intranet en op overheid.nl in het digitale Gemeentebblad.

PARTICIPATIE EN COMMUNICATIE

Het Jaarverslag klachten Heemstede 2021 wordt gepubliceerd op de website van de gemeente.

De Handleiding klachtbehandeling Heemstede 2022 wordt gepubliceerd op het intranet en bekend gemaakt op www.overheid.nl in het digitale Gemeentebblad.

DUURZAAMHEID

Het Jaarverslag klachten Heemstede 2021 en de Handleiding klachtbehandeling Heemstede 2022 worden alleen digitaal gepubliceerd.

BIJLAGEN

1. Jaarverslag klachten Heemstede 2021;