

Zaaknummer : 1165577
Team : Algemene en Juridische Zaken Heemstede
Portefeuillehouder : A.C. Nienhuis
Openbaarheid : Actief openbaar

ONDERWERP

Jaarverslag klachten Heemstede 2022

SAMENVATTING

Officieel ingediende en geregistreerde klachten worden voor het vierde jaar in een jaarverslag gepubliceerd. Het aantal formele klachten is op hetzelfde niveau als in 2019 (12 klachten), 2020 (13 klachten) en 2021 (5 klachten). In 2022 waren er 13 klachten. De klachten zijn allemaal afgehandeld.

JURIDISCH EN BELEIDSKADER

Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht
Handleiding klachtbehandeling Heemstede 2022

BESLUIT B&W

1. Het Jaarverslag klachten Heemstede 2022 voor kennisgeving aan te nemen;
2. Dit besluit en het Jaarverslag klachten Heemstede 2022 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 2022

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 op over de kwaliteit van onze dienstverlening. Onderzoek van de klachten heeft 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 13 klachten in 2022 ingediend en afgehandeld. Een klacht was gegrond, een deels gegrond, een klacht is ingetrokken en de overige klachten (10) waren ongegrond.

In het jaarverslag klachten over 2021 is aangegeven dat er nog een klacht in behandeling was bij de Nationale Ombudsman. Hierover is ook bij de gemeente in 2022 een nieuwe klacht ingediend. De Nationale Ombudsman is behulpzaam geweest om klager te bewegen tot het in gesprek gaan en blijven met de gemeente. De Nationale Ombudsman heeft het dossier gesloten. Ambtelijk is de klacht eveneens afgehandeld.

Voor het overige wordt verwezen naar bijgevoegd jaarverslag.

FINANCIËN

Niet van toepassing

PLANNING/UITVOERING

Het Jaarverslag klachten Heemstede 2022 wordt gepubliceerd op de website van de gemeente.

SAMENWERKING EN COMMUNICATIE

Het Jaarverslag klachten Heemstede 2022 wordt gepubliceerd op de website van de gemeente.

De Handleiding klachtbehandeling Heemstede 2022 staat op het intranet en is raadpleegbaar via www.overheid.nl.

DUURZAAMHEID

Het Jaarverslag klachten Heemstede 2022 wordt alleen digitaal gepubliceerd.

BIJLAGEN

1. Jaarverslag klachten Heemstede 2022