



Heemstede

Collegebesluit

Collegevergadering: 5 maart 2024

Zaaknummer : 1236038
Team : Algemene en Juridische Zaken Heemstede
Portefeuillehouder : A.C. Nienhuis
Openbaarheid : Actief openbaar

Onderwerp

Jaarverslag klachten Heemstede 2023

Kernboodschap

Officieel ingediende en geregistreerde klachten worden voor het vijfde jaar in een jaarverslag gepubliceerd. Het aantal formele klachten is licht gedaald ten opzichte van vorige jaren. In 2019 (12 klachten), 2020 (13 klachten), 2021 (5 klachten), 2022 (13 klachten). In 2023 waren er 11 klachten. De klachten zijn op een klacht na allemaal afgehandeld.

Besluit B&W

1. Het Jaarverslag klachten Heemstede 2023 voor kennisgeving aan te nemen;
2. Dit besluit en het Jaarverslag klachten Heemstede 2023 ter kennisname te brengen van de commissie Middelen (C-stuk).

Wettelijke grondslag

Juridisch en beleidskader

- Titel 9.1. van de Algemene wet bestuursrecht
- Handleiding klachtbehandeling Heemstede 2022

Bevoegdheid

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 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 11 klachten in 2023 ingediend en op een klacht na afgehandeld. Een klacht was niet gericht tot de gemeente. Vier klachten waren gegrond, een klacht was deels gegrond en de vier andere klachten waren ongegrond.

In 2023 heeft 1 klager zich gewend tot de Ombudsman omdat hij het niet eens was met de afhandeling van zijn klacht. De Ombudsman heeft de klacht op 1 punt gegrond verklaard en voor alle overige punten ongegrond. De Ombudsman heeft aangegeven dat geen nieuwe of verdere behandeling van de klacht op het gegronde punt hoeft plaats te vinden.

Voor het overige wordt verwezen naar bijgevoegd jaarverslag.

Financiën

Niet van toepassing

Samenwerking en communicatie

Het Jaarverslag klachten Heemstede 2023 wordt gepubliceerd op de website van de gemeente. De Handleiding klachtbehandeling Heemstede 2022 staat op het intranet en is raadpleegbaar via www.overheid.nl.

Planning/uitvoering

Het Jaarverslag klachten Heemstede 2023 wordt gepubliceerd op de website van de gemeente.

Bijlage(n)

1. Jaarverslag klachten Heemstede 2023