

Raadsinformatiebrief

Aan : De leden van de Raad
van : M. Jaouni
cc :
datum : 5 maart 2024
Kenmerk : RIV-24-00821

onderwerp : Klachtenoverzicht 2022 en 2023

Kennisnemen van:

De jaarlijkse klachtenoverzichten van 2022 en 2023.

Inleiding

Op grond van de wet heeft een ieder het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen. Het college is verplicht om jaarlijks een geanonimiseerd klachtoverzicht te publiceren.

Uitgangspunt is dat het klachtenoverzicht jaarlijks wordt opgesteld en gepubliceerd. In 2023 heeft het college te maken gehad met een groot aantal tijdrovende Woo-verzoeken en enkele klachten. Vanwege de tijdsbesteding die hiermee was gemoeid bij de juristen was het niet mogelijk om het klachtenoverzicht van 2022 tijdig op te stellen en te publiceren. Daarom wordt het klachtenoverzicht van 2022 gelijktijdig met het klachtenoverzicht van 2023 gepubliceerd.

Er wordt bovendien geconstateerd dat de afgelopen jaren meer klachten zijn ingediend. Zie hiervoor de volgende tabel:

Jaar	Aantal klachten
2023	22
2022	28
2021	10
2020	9
2019	12

De tijdsbesteding aan klachten is toegenomen vanwege een stijging in het aantal klachten in 2022 en 2023. Volgens de Nationale Ombudsman is er een landelijke tendens zichtbaar bij de stijging van het aantal klachten. Burgers zijn sneller geneigd om klachten in te dienen. Uitgangspunt blijft de informele behandeling van klachten. Er zijn een groot aantal klachten naar tevredenheid informeel afgehandeld. Bij gegronde klachten wordt altijd bekeken op welke wijze de dienstverlening kan worden verbeterd. De verbeteringen worden waar mogelijk direct toegepast.

Naar aanleiding van een motie ten aanzien van de nieuwe klachtenregeling is besloten uw raad jaarlijks actief schriftelijk te informeren over ontvangen klachten door middel van een geanonimiseerd klachtenoverzicht. Daarbij zal aan uw raad tussentijds, voor zover daarin behoefte bestaat, een mondelinge presentatie gegeven worden.

Bijgaand ontvangt u de klachtenoverzichten van het jaar 2022 en 2023.

Kernboodschap

De klachtenoverzichten geven inzicht in het aantal klachten per jaar en welke afhandeling heeft plaatsgevonden. Voor meer informatie verwijzen wij naar bijgevoegde overzichten.

Consequenties

De klachtenoverzichten worden geanonimiseerd gepubliceerd op de gemeentelijke website en zijn via de raadsinformatiebrief raadpleegbaar.

Communicatie

Zie onder consequenties.

Bijlage(n)

- Klachtenoverzicht 2022 (geanonimiseerd);
- Klachtenoverzicht 2023 (geanonimiseerd);