

Informatienota

Datum vergadering	: 28 juni 2022
Registratienummer	: GZDGWB/524506
Informatienotanummer	: 2022/IN063
Portefeuillehouder	: Servaas Stoop
Bijlage(n)	: 1
Onderwerp	: Jaarverslag Klachten 2021

Onderwerp

Jaarverslag Klachten 2021.

Kennisnemen van

Via bijgevoegd jaarverslag kennisnemen van de afhandeling van klachten in het jaar 2021.

Inleiding

Op grond van de Klachtenverordening gemeente West Betuwe brengt de klachtencoördinator jaarlijks een verslag uit van het aantal klachten, de wijze van afdoening en de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen. Deze klachten betreffen de bejegening van inwoners door medewerkers van de gemeente West Betuwe.

Kernboodschap

De klachtenprocedure is bedoeld om te leren van de vervelende ervaringen van inwoners en zo eraan te werken om ons werk (nog) beter te doen. Dat veronderstelt oplossingsgericht en objectief handelen rekening houdend met alle betrokken partijen.

Consequenties

Er zijn in 2021 tien (10) klachten ingediend. Het aantal klachten is afgenomen ten opzichte van het jaar ervoor (2020) toen er dertien (13) klachten waren ingediend. In het jaarverslag staan een aantal aanbevelingen.

Het blijft een aandachtspunt dat ingediende klachten via de mail niet altijd als officiële klacht worden ingeboekt. De praktijk heeft laten zien dat die klachten wel naar tevredenheid zijn afgehandeld, maar om te komen tot een (nog) beter beeld van het aantal ingediende klachten, verdient het aanbeveling om ook deze klachten te registreren. De klachtbehandelaar wordt gevraagd deze informele klachten altijd door te geven aan de klachtencoördinator.

Andere aandachtspunten zijn:

- Het verbeteren van de informatieverstrekking aan inwoners over de activiteit of zaak waarbij zij zich betrokken voelen of zijn;
- Het beter luisteren en doorvragen door de organisatie naar de aard en strekking van de vraag of het verzoek die wordt gedeeld.

