

Agendapunt: jaarverslag klachtencommissie 2023  
Motivering Leo Schouten:

Het jaarverslag bevat een tegeltje "een klacht is een gratis advies" (pagina 5). De gemeente kan dus de organisatie verbeteren door klachten serieus te nemen en maatregelen te nemen. Wij constateren dat het aantal "echte" klachten behoorlijk is gestegen van 43 (in 2022) naar 63 (in 2023) (tabel pagina 9). M.u.v. van samenleving betreft de stijging afdelingen (tabel pagina 10). Is hiervoor een verklaring? Hoe is de trend over langere termijn en is een vergelijking met andere gemeentes mogelijk?

Wij zouden het op prijs stellen als de klachtencoördinator uitgenodigd wordt voor de commissievergadering en kan aangeven of zij vindt dat er voldoende aandacht is voor verbetering van processen op basis van de klachten. Er worden wel trajecten voorgesteld, maar de tijdsplanning en of er voldoende wordt meegewerkt is niet duidelijk.