



**Leidschendam-
Voorburg**

Aan de raad van de gemeente
LEIDSCHENDAM-VOORBURG

Datum 21 april 2021

Nummer 2207

Onderwerp Raadsbrief Jaarverslag klachten 2020

Portefeuillehouder Wethouder Stermerdink

Behandeld door EF Bloemendaal

1. Waarom wordt de raad geïnformeerd?

Hierbij ontvangt de raad ter informatie het Jaarverslag klachtenbehandeling 2020. Het college heeft de wettelijke plicht om alle schriftelijk ingediende klachten te registreren en deze jaarlijks geanonimiseerd te publiceren (artikel 9:12 a Algemene wet bestuursrecht)

2. Korte inhoudelijke toelichting

Uit het jaarverslag klachtenbehandeling blijkt dat er in 2020 197 klaagschriften zijn ingediend. Het aantal klachten is daarmee hoger dan in 2019 (155).

De stijging kan worden verklaard door een combinatie van de volgende factoren: verdere professionalisering klachtenbehandeling en de gevolgen van de coronacrisis. Het secretariaat van de klachtencommissie bestaat inmiddels voor het tweede jaar uit een volledige fte, en deze medewerker heeft een aantal specifieke trainingen klachtbehandeling gevolgd. Anderzijds is als gevolg van de coronacrisis een groot aantal mensen veel meer thuis. Dit leidt tot veel meer klachten over de woonomgeving. Ook leidt het tot meer klachten over het optreden van de overheid tijdens de coronacrisis. Er zijn immers meer contacten met de overheid over de uitvoering van steunmaatregelen, en niet ieder contact verloopt naar tevredenheid.

Korte analyse:

- van de 197 afgehandelde klachten zijn er 170 (= 88,5 %) op informele wijze opgelost, dat wil zeggen door bemiddeling van de afdeling / klachtbehandelaar of een klachtgesprek met de betrokken leidinggevende;
- de formele procedure klachtencommissie/college is in 7 gevallen gevolgd en 20 klachten zijn op formele gronden niet (verder) in behandeling genomen;
- van de 197 afgehandelde klachten zijn er 162 binnen de wettelijke termijn van 6 weken afgehandeld.
- de afdelingen WIJZ, Stadsbeheer, KCC en Handhaving hadden de grootste aantallen klachten (respectievelijk 54, 42, 32 en 23). Dit zijn tevens de afdelingen met de grootste aantallen klantcontacten. Om de cijfers in perspectief te plaatsen: WIJZ

heeft in 2020 in totaal 38.202 werkprocessen afgehandeld. In één werkproces (bijvoorbeeld een aanvraag voor een bijstandsuitkering) kunnen er meerdere klantcontacten zijn.

KCC heeft bijvoorbeeld in 2020 16.637 baliebezoeken, 3.706 webcare contacten en 99.272 telefonische klantcontacten via het algemene telefoonnummer gehad. In dat licht bezien zijn klachten voor met name deze twee afdelingen zeer geringe aantallen te noemen. Uiteraard wordt iedere klacht ook gebruikt om het proces waar mogelijk te verbeteren.

Over het geheel stemmen de resultaten en feit dat het overgrote deel van de klachten op informele wijze wordt afgehandeld tot tevredenheid. De organisatie leert van de ontvangen klachten en blijft tenslotte streven naar verbetering en een verdere verlaging van het aantal klachten.

Voor de behandeling van klachten heeft de gemeente een eigen, onafhankelijke klachtencommissie ingesteld. Toch worden veruit de meeste klachten informeel - in goed overleg met de betreffende afdeling - behandeld en vaak ook opgelost.

Zoals bekend zijn de Gemeentelijke ombudsman van Den Haag en de Jeugdbondsman van Den Haag sinds 1 januari 2017 ook de ombudsman en jeugdbondsman voor Leidschendam-Voorburg. Normaliter informeren wij u over de bevindingen van de Ombudsman. Echter, het jaarverslag 2020 Leidschendam-Voorburg is door de coronacrisis nog niet afgerond c.q. beschikbaar.

burgemeester en wethouders van Leidschendam-Voorburg,

A. van Mazijk
secretaris

K. Tigelaar
burgemeester

Bijlage bestemd voor de raad:

Nummer	Onderwerp
2207	Jaarverslag klachtenbehandeling 2020
	Behoorlijkheidsnormen Nationale Ombudsman
	Registratie klachten 2020