



Raadsbrief

Datum 17 april 2024

Onderwerp Jaarverslag 2023 Klachtenbehandeling

Versienummer 1

Portefeuillehouder Peter Snijders

Samenvatting

Jaarlijks wordt verslag uitgebracht over de klachtenbehandeling. Het jaarverslag bevat een overzicht van klachten in totalen en onderverdeeld per werkveld, aard en resultaten. Het aantal klachten in 2023 is licht gestegen ten opzichte van 2022. Een eenduidige verklaring is hiervoor niet te geven, de aard van de klachten is heel verschillend. Het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld en het percentage klachten dat informeel is afgehandeld is ook gestegen.

Bijlagen

1. Jaarverslag 2023 Klachtenbehandeling

Openbaarheid

- ☒ Openbaar
☐ Geheim

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

1. het Jaarverslag 2023 Klachtenbehandeling



Datum 17 april 2024

Inleiding

Bijgaand zenden wij u het verslag Klachtenbehandeling 2023.

In het kader van verantwoording over het gevoerde bestuur wordt het verslag u ter informatie toegezonden.

Het verslag bevat een overzicht van klachten in totalen en onderverdeeld per werkveld. Er wordt inzicht gegeven in aantallen, aard en resultaten, maar ook in de verbetermaatregelen die zijn genomen naar aanleiding van de klachtbehandeling.

Kader

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht

Kernboodschap

Bij de klachtbehandeling staat de klager centraal en passen we maatwerk toe. Een vlotte, liefst informele afhandeling past bij onze ambitie van toegankelijke en dienstverlenende organisatie. Uit het jaarverslag blijkt dat we hierin in 2023 zijn geslaagd. De cijfers laten een hoog percentage snel afgehandelde klachten (95%) zien en een hoog percentage informeel afgehandelde klachten (91%).

Toelichting

Over het gehele jaar 2023 bekeken is 95% binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Dit is een stijging ten opzichte van 2022 (92%). Ook het aantal informeel afgehandelde klachten is gestegen: 91% in 2023 ten opzichte van 88% in 2022. Deze stijging in percentages is niet eenduidig te verklaren. Wel is het klachtenteam in 2023 uitgebreid met een nieuwe klachtencoördinator. Zij vervult een regierol voor veelschrijvende inwoners en handelt daarnaast ook andere klachten af. Deze uitbreiding heeft zeker ook bijgedragen aan een nog vlottere afhandeling van klachten.

Het aantal klachten is in 2023 licht gestegen (217 in 2023 ten opzichte van 192 in 2022). De stijging heeft betrekking op klachten uit het fysiek en dienstverlenend werkveld. Een eenduidige oorzaak is hiervoor niet te geven, de aard en achtergrond van de klachten is divers.

Een klacht is ook vaak een advies waar de organisatie van kan leren. Klachtbehandeling heeft naast het doel een probleem/klacht op te lossen ook het doel om vertrouwen te herstellen. Daarnaast levert klachtbehandeling een belangrijke bijdrage aan verbetering van kwaliteit van dienstverlening en organisatie.

Maatschappelijk draagvlak & participatie

Deze aspecten zijn niet aan de orde. Het jaarverslag is een weergave van feiten/cijfers en bevindingen op het gebied van de afhandeling van klachten.

Communicatie

Het verslag wordt gepubliceerd (bekendmaking via overheid.nl, ter inzage bij de Informatiebalie in het Stadskantoor en via de website van de gemeente).

Financiën

Dit verslag brengt geen kosten met zich mee.



Datum 17 april 2024

Risico's

Er zijn geen risico's aan verbonden.

Vervolg

In de loop van 2025 volgt het jaarverslag Klachtenbehandeling 2024.

Openbaarheid

Deze raadsbrief is openbaar.

Burgemeester en wethouders van Zwolle,

burgemeester, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer