Raadsinformatiebrief

Datum	26 juli 2022	Zaaknummer	
		Portefeuille	Openbare orde en veiligheid ir. C.H.C. van Rooij
Onderwerp	Jaarverslag 2021 klachten		

Behandeling in commissie
Niet van toepassing

Kennisnemen van:
Het jaarverslag klachten 2021.

Aanleiding
Wij willen u graag met bijgaande rapportage informeren over de ingekomen klachten.

Kernboodschap
Het aantal klachten in 2021 (73) is ten opzichte van 2020 (71) ongeveer gelijk gebleven.
Van de 73 klachten zijn er feitelijk 8 stuks formeel niet als een (door ons te behandelen) klacht in de zin van de Algemene wet bestuursrecht aan te merken. Dit omdat deze betrekking hebben op vastgesteld beleid of over een medewerker die niet in dienst is of in opdracht van de gemeente Meierijstad werkt. Afgesproken is echter dat deze toch in de rapportage worden meegenomen., omdat dit kan helpen bij de verdere verbetering van de dienstverlening.

Opvallend is met name de grote stijging van het aantal klachten bij Burgerzaken/KCC.
Een eenduidige oorzaak voor deze stijging is niet te geven. Medewerkers geven echter aan een verruwing van de omgangsvormen te ervaren. Mogelijk hangt dit samen met de lange duur van de Covid beperkingen en de gevolgen daarvan op het gedrag van mensen. Om daar goed mee om te kunnen gaan zijn inmiddels agressietrainingen aangeboden.

De rapportage bevat een korte analyse en een aantal verbeterpunten. Wij gebruiken de verbeterpunten intern bij de procesverbeteringen en trainingen voor de organisatie.

Communicatie
Deze rapportage is openbaar.

Participatie
Burgers en andere betrokkenen blijven betrokken bij de gemeentelijke dienstverlening o.a. door de projecten ‘klantreizen’ en ‘investeren in klantbeleving’. Op die manier proberen we doorlopende feedback te krijgen op onze dienstverlening en die te verbeteren.

Duurzaamheid
Deze rapportage heeft geen invloed op het duurzaamheidsbeleid.

Financiën
Deze rapportages heeft geen financiële gevolgen.

Planning
-

Bijlage(n)
-
Bijlage(n)
1. Jaarverslag klachten 2021 met 2 bijlagen (geanonimiseerd overzicht klachten 2021 en overzicht Nationale Ombudsman).

Ter inzage documenten
-

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Meierijstad

De secretaris,	De burgemeester,
drs. M.G.C. Wilms-Wils RA	ir. C.H.C. van Rooij