Oplegnotitie agenderingsverzoek VVD fractie

Onderwerp: versnellen jaarverslag complimenten en klachten

Commissievergadering: commissie M&B 11 februari

Doel van het agenderen:
De VVD fractie overweegt het college met een motie op te roepen om de toezending van de jaarverslagen Complimenten en klachten zodanig te versnellen dat inhoudelijke bespreking en eventuele bijsturing ook daadwerkelijk nog mogelijk is. De VVD fractie stelt voor om in de commissievergadering te verkennen wat de overige fracties hier van vinden en wat de reactie van het college op deze oproep is. Dit betrekt de fractie bij het opstellen van de motie. Daarnaast wil de fractie van de commissie horen of het jaarverslag aanleiding geeft voor bijsturing.

Aanleiding:
De raad ontving op 3 december 2020 het Jaarverslag complimenten en klachten over de dienstverlening van de gemeente in 2019. Het doel van het stuk is om onder andere als middel te dienen om de organisatie continu de kwaliteit van dienstverlening te laten verbeteren. Wat de VVD fractie betreft is het ook een stuk dat als signaal naar de gemeenteraad dienst doet, waarin helder wordt wat er goed gaat en wat beter kan.

Over welke zaken dienen de fracties zich in de commissie uit te spreken?

1. De VVD fractie stelt voor het college op te roepen het jaarverslag voortaan sneller op te stellen en aan de raad te sturen, bijvoorbeeld binnen 3 maanden na afronding van het jaar. Daarmee draagt het jaarverslag meer bij aan het doel, signalen snel oppakken en proberen te verbeteren. Wat is de mening van de fracties hierop?

2. Geeft het jaarverslag 2019 (en de antwoorden van het college op de vragen hieronder) inhoudelijk aanleiding voor de fracties om bijsturing van het college te vragen en op welke onderdelen?

Welke stukken dienen er bij dit onderwerp meegezonden te worden aan de commissie?

1. Het Jaarverslag complimenten en klachten 2019
2. Antwoorden van het college op de volgende inhoudelijke vragen over het jaarverslag 2019:
    - Het grote aantal contacten over de afvalinzameling valt op. Klopt dit getal en wat voor contacten zijn dit? Of zijn dit ritten voor afvalinzameling?
    - Het steeds stijgende aantal klachten m.b.t. zorgaanbieders valt op, terwijl het nog niet zeker is of dit het daadwerkelijke aantal klachten is. Veel van de klachten houden verband met het WMO vervoer en zijn gegrond verklaard, terwijl in maart 2019 een verbeterplan is doorgevoerd. Heeft het college zicht op de cijfers van 2020 en is er in 2020 een daling van het aantal klachten te zien?