

## Raadsinformatiebrief

|           |                           |              |                                                     |
|-----------|---------------------------|--------------|-----------------------------------------------------|
| Datum     | 13 juli 2021              | Zaaknummer   |                                                     |
|           |                           | Portefeuille | Openbare orde en veiligheid<br>ir. C.H.C. van Rooij |
| Onderwerp | Jaarverslag 2020 klachten |              |                                                     |

### Behandeling in commissie

Niet van toepassing

### Kennisnemen van:

Het jaarverslag klachten 2020.

### Aanleiding

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

### Kernboodschap

Het aantal klachten in 2020 is ten opzichte van 2019 gedaald van 126 naar 71. Dat is zonder meer verheugend nieuws in een bijzonder jaar als 2020, waarin de dienstverlening van de gemeente moest worden aangepast aan de maatregelen rond Covid19.

Een eenduidige oorzaak voor deze daling is niet te geven. Wel kan hier worden verwezen naar volgende –mogelijke- factoren:

- het Rekenkameronderzoek, waaruit blijkt dat de inwoners de gemeente een 8 voor dienstverlening geven: <https://www.bd.nl/meerij/inwoners-meerijstad-zijn-tevreden-na-valse-start-een-8-voor-dienstverlening~ae07ed77/>

Onmiskenbaar heeft onze gemeente op het gebied van dienstverlening in het begin aanloopproblemen gehad. Gezien het rapportcijfer en het sterk gedaalde aantal klachten lijkt er nu sprake van een stabilisering;

- het feit dat klachten over het ophalen van huisvuil sinds 2020 door de afvalinzamelaar zelf worden afgewikkeld;
- tenslotte is de Covid 19 pandemie bij een aantal ateliers mogelijk de reden van de daling van het aantal gevraagde diensten/contacten. Daartegenover staat dat het aantal diensten bij de werkateliers Toegang (TOZO) en VTH juist fors is tegenomen terwijl het aantal klachten over deze ateliers juist in aantal of relatief gezien is gedaald.

De rapportage bevat een korte analyse en een aantal verbeterpunten, waaronder de afhandeling van Meldingen openbare ruimte en de tijdige afwikkeling van aanvragen. Wij gebruiken de verbeterpunten intern bij de procesverbeteringen en trainingen voor de organisatie. Zo is in 2020

een procesoptimalisatie gestart van de meldingen openbare ruimte en blijven we stelselmatig aandacht vragen voor een tijdige afwikkeling van aanvragen en meldingen.

Als de huidige trend dit jaar zich voortzet zal ook in 2021 het aantal klachten zich rond de 70 bevinden.

### **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)**

-

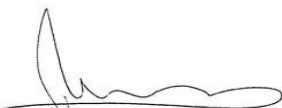
Bijlage(n)

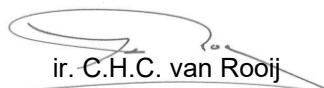
1. Jaarverslag klachten 2020

### **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