gemeente opmeer

RAADSINFORMATIEBRIEF

Postregistratienummer	21.0013273

Opmeer, d.d.: 6 oktober 2021

Onderwerp

Raadsinformatiebrief over: jaarverslag klachten 2020

Inleiding

Hierbij wordt u ter informatie het jaarverslag klachten over ambtenaren, bestuurders, organisatie 2020 aangeboden.
Het College van B&W draagt zorg voor registratie van de klachten en publiceert deze middels een jaarverslag. Zij hebben in hun vergadering van 5 oktober 2021 het jaarverslag vastgesteld.
Het jaarverslag zal gepubliceerd worden op de website "officiële bekendmakingen" zodra uw raad er kennis van heeft genomen.

Kernboodschap

Bij de gemeente Opmeer zijn in 2020 27 interne klachten ontvangen. Dit is een stijging ten opzichte van voorgaande jaren. In 2019 waren 15 klachten ontvangen.
Er zijn in 2020 vijf klachten ontvangen door de Nationale Ombudsman. Dit waren er in 2019, tien. Hier is weer sprake van een daling. De Huurcommissie heeft één klacht buiten behandeling gesteld, omdat het niet over een gedraging ging, maar over de huurprijs.
De indieners van de klacht waarderen de snelheid waarmee afdelingshoofden na het ontvangen van de klacht, contact opnemen met de indiener van de klacht. Het is van belang hiermee door te gaan.
De stijging van het aantal klachten lijkt te worden veroorzaakt door een stijging van klachten over het niet terugbellen en/of niet tijdig reageren op berichten/verzoeken. De meeste klachten gaan hierover. De regisseur dienstverlening gaat hiervoor verbetervoorstellen doen.

Consequenties / Risicofactoren

--

Communicatie

Na kennisname door uw raad volgt publicatie op de website officielebekendmakingen.nl.

Extra informatie

Voor achtergrondinformatie over dit onderwerp kunt u contact opnemen met Juridische Zaken.

Hoogachtend,
Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Opmeer,

de gemeentesecretaris
M.A.S. Winder

de burgemeester
G.J. van den Hengel

Wij werken op afspraak
Hebt u een product of dienst nodig van de gemeente? Maak een afspraak via www.opmeer.nl

Bijlagen

Jaarverslag klachten over ambtenaren, bestuurders, organisatie.