



Aan: Gemeente Vijfheerenlanden
T.a.v. de leden van de Gemeenteraad
Postbus 11
4140 AA Leerdam

Ons kenmerk : 304026

Onderwerp : Raadsinformatiebrief

Datum : 29 juni 2021

Geachte leden van de raad,

Zodra uit een signaal of melding een uiting van onvrede over de gemeente of haar medewerkers blijkt, registreren we de melding als een klacht. Door elk signaal in een vroeg stadium op te pakken, voorkomen we een verdere escalatie van de klacht en herstellen we het vertrouwen van de inwoner. Daarom is het van belang elke klacht in een vroeg stadium te herkennen en als klacht te registreren zodat we de klacht via onze interne klachtenprocedure verder kunnen behandelen. Het is een wettelijke taak van de burgemeester om toe te zien op een zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur (artikel 170 sub e van de Gemeentewet).

Inzicht in het aantal en het soort klachten geeft een indicatie van hoe sommige inwoners de dienstverlening het afgelopen jaar hebben ervaren en leert ons op welke punten wij onze dienstverlening verder kunnen verbeteren. De wet verplicht bestuursorganen de ontvangen klachten te registreren en jaarlijks te publiceren (artikel 9:12a van de Algemene wet Bestuursrecht). In het bijgaande jaarverslag klachten VHL 2020 wordt het aantal en soort klachten die de gemeente Vijfheerenlanden in het jaar 2020 heeft ontvangen verder toegelicht. In de bijlage treft u ook een infographic aan met een samenvatting van het jaarverslag klachten 2020.

Totaal registreerden we 104 klachten. Dat is meer dan in voorgaande jaren (2019: 53). Dit komt door onze verbeterde klachtherkenning- en registratie. Ook hebben wij inwoners actiever uitgenodigd om klachten over onze dienstverlening kenbaar te maken. Tot slot zien wij dat de gevolgen van de coronapandemie indirect hebben bijgedragen aan een toename van het aantal klachten.

Met vriendelijke groet,

het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Vijfheerenlanden,

de secretaris,

de burgemeester,

Signed By: n.van.ameijde@vijfheerenlanden.nl
29/06/2021 19:07:46 CEST
ID: b45aea05-47ec-4c64-9224-48167326158c
Auth: Consent



Signed By: s.frohlich@vijfheerenlanden.nl
29/06/2021 20:36:25 CEST
ID: b45aea05-47ec-4c64-9224-48167326158c
Auth: Consent



N. (Nanette) van Ameijde-Poortman

S. (Sjors) Fröhlich

Bijlage:

1. Jaarverslag klachten 2020
2. Infographic klachtenoverzicht 2020

