



De gemeenteraad van Lansingerland
Postbus 1
2650 AA Berkel en Rodenrijs

Dienstverlening & Bedrijfsvoering
**Organisatie en Juridische
Zaken**

Postbus 1
2650 AA Berkel en Rodenrijs

Nadere informatie
Joke Dekker

Telefoon
14 010

E-mail
info@lansingerland.nl

Website
www.lansingerland.nl

Verzenddatum 19 juni 2019
Ons kenmerk U19.02149
Uw brief van

Onderwerp **Jaarverslag Klachten 2018**

Geachte leden,

Wij vinden het belangrijk om u jaarlijks op de hoogte te houden van de wijze waarop klachten zijn afgehandeld. Daarom sturen wij u het Jaarverslag Klachten 2018 hierbij ter kennisname toe. In deze brief informeren wij u over het jaarverslag en onze reactie hierop.

Samenvatting jaarverslag

Uit het jaarverslag blijkt dat het aantal klachten in 2018 is gestegen ten opzichte van voorgaande jaren: van een aantal jaren rond de 60 ontvankelijke klachten per jaar, met 62 ontvankelijke klachten in 2017, naar 73 ontvankelijke klachten in 2018. De toename was vooral te zien bij het team Reizen, Wonen, Leven (toename van 11 klachten) en deels bij de afdeling Beheer en Onderhoud (toename met 4 klachten). Dit zijn beide teams met veel klantcontacten. De groei van het aantal inwoners waardoor het aantal klantcontacten toeneemt en een toename in de complexiteit van de aanvragen zien we als belangrijke reden voor de stijging in het aantal klachten.

Evenals in voorgaande jaren hebben in 2018 de meeste klachten betrekking op voortvarendheid/tijdige afhandeling (36%) en bejegening (33%).

In 2018 is 95% van de klachten naar tevredenheid van de betreffende inwoner op een informele wijze afgehandeld. In 5% van de gevallen was een formele klachtbehandeling nodig. In 60% van de behandelde klachten is geoordeeld dat de klacht terecht was, bij 26% van de klachten was geen oordeel mogelijk of nodig, en in 14% van de klachten was de klacht onterecht.

In het jaarverslag is verder aandacht voor klachten die de gemeente heeft ontvangen over zorg-aanbieders in het sociale domein (evenals in 2017 een gering aantal: 2), privacy-gerelateerde klachten (2) en klachten ontvangen via de Nationale ombudsman (5).

Ondanks de stijging van het aantal ontvankelijke klachten, is het gelukt om 94% van de klachten binnen de wettelijke termijn af te handelen.

Reactie op de aanbevelingen

Het college onderschrijft de aanbevelingen uit het jaarverslag.

Aanbevelingen om het niveau van dienstverlening bij de klachtbehandeling te handhaven of waar nodig te verbeteren.

Wij zetten de huidige werkwijze voort waarbij de klachtbehandelaar zo snel mogelijk contact opneemt met de indiener van de klacht. De ervaring over meerdere jaren leert, dat hoe sneller de klachtbehandelaar contact opneemt met de inwoner hoe groter de kans is dat de klacht op een informele wijze naar tevredenheid wordt opgelost.

Ook blijft de direct leidinggevende van de medewerker over wiens gedraging wordt geklaagd, degene die (of onder wiens verantwoordelijkheid) het informele contact met de indiener over zijn klacht voert. Belangrijk is dat de informele klachtbehandelaar zelf niet rechtstreeks bij de gedraging waarover wordt geklaagd betrokken is geweest. De directe toegang in het team tot de informatie die nodig is om de klacht op te kunnen lossen en de daar aanwezige vakinhoudelijke kennis, vergroten de kans op een snelle oplossing van de klacht.

Aanbevelingen om het leereffect van klachten te versterken

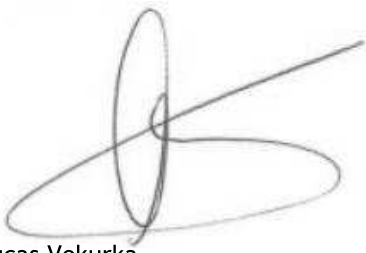
Wij onderschrijven de aanbevelingen dat het belangrijk blijft dat de klachtbehandelaar ter lering feedback geeft aan de medewerker over de ingediende klacht en (samen met het team) achterhaalt of de oorzaak van de klacht aanleiding geeft om werkprocessen of producten aan te passen.

In 2019 gaan we sterker inzetten op dienstverlening en het bevorderen van een klantgerichte houding van medewerkers door training en coaching.

Tot slot

Door toezending van het jaarverslag verwachten wij de raad te ondersteunen in zijn controlerende taak.

Met een vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Lansingerland



Lucas Vokurka
Secretaris



drs. Pieter van de Stadt
Burgemeester

Bijlage(n):

- Jaarverslag Klachten 2018 (T19.02692)