

## Raadsinformatiebrief

|           |                          |              |                                                     |
|-----------|--------------------------|--------------|-----------------------------------------------------|
| Datum     | 10 december 2019         | Zaaknummer   | 1948288999                                          |
|           |                          | Portefeuille | Openbare orde en veiligheid<br>ir. C.H.C. van Rooij |
| Onderwerp | Rapportage klachten 2018 |              |                                                     |

### Behandeling in commissie

Niet van toepassing.

### Kennisnemen van:

Rapportage klachten 2018

### Aanleiding

Wij willen u graag met bijgaande rapportage informeren over de ingekomen klachten in 2018.

### Kernboodschap

Het totaal aantal klachten is in 2018 gedaald ten opzichte van 2017. Een daling van het aantal klachten is allerm minst reden om stil te zitten.

We gaan klachten dan ook nog meer bezien als hulpmiddel voor de verbetering van de dienstverlening en streven er naar om de registratie van klachten te optimaliseren. We gaan beter registreren welke leerpunten we uit de klachten kunnen halen.

Het jaarverslag is later dan bedoeld tot stand gekomen. We wilden zoveel mogelijk informatie over de wijze van afhandeling en de verbeterpunten ophalen. We vragen de klachtbehandelaars sinds dit jaar dan ook standaard om daarover te rapporteren. Het jaarverslag over 2019 zal in de eerste helft van 2020 kunnen worden aangeboden.

### Communicatie

Deze rapportage is openbaar.

### Participatie

Burgers en andere betrokkenen worden meer betrokken bij de gemeentelijke dienstverlening o.a. door de projecten 'klantreizen' en 'investeren in klantbeleving'.

### Duurzaamheid

Deze rapportage heeft geen invloed op het duurzaamheidsbeleid.



**Financiën**

Deze rapportage heeft geen financiële gevolgen.

**Planning**

In het voorjaar van 2020 kunt u de rapportage over geheel 2019 tegemoet zien.

**Bijlage(n)**

1. Jaarverslag klachten 2018 .

**Ter inzage documenten**

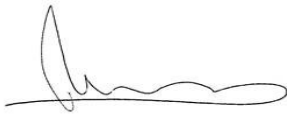
-

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van de gemeente Meierijstad

De secretaris,

De burgemeester,



drs. M.G.C. Wilms-Wils RA



ir. C.H.C. van Rooij