

Raadsinformatiebrief

| | | | |
|-----------|--|--------------|---|
| Datum | 22 december 2020 | Zaaknummer | 1948357256 |
| | | Portefeuille | Openbare orde en veiligheid ir. C.H.C. van Rooij |
| Onderwerp | Rapportage klachten 2019 Jaarverslag commissie rechtsbescherming 2019 | | |

Behandeling in commissie

Niet van toepassing.

Kennisnemen van:

Rapportage klachten 2019 en van het jaarverslag 2019 van de commissie rechtsbescherming Meierijstad.

Aanleiding

Wij willen u graag met bijgaande rapportages informeren over de ingekomen klachten en bezwaarschriften in 2019.

Kernboodschap

In 2019 zijn er in totaal 179.394 klantcontactmomenten geweest. Daar zijn 126 klachten uit voortgekomen. Hoewel het totaal aantal klachten in 2019 licht gestegen is ten opzichte van 2018, is het percentage klachten, afgezet tegen het aantal klantcontacten, zeer klein. De rapportage bevat een korte analyse en een aantal verbeterpunten.

Het totaal aantal ingekomen bezwaarschriften is ongeveer gelijk gebleven. Wel is een verschuiving te zien binnen de domeinen. Binnen het sociaal domein is een afname te zien. Daartegenover staat een stijging binnen de overige domeinen.

Wij gebruiken de verbeterpunten intern bij de procesverbeteringen en trainingen voor de organisatie.

Communicatie

Deze rapportages zijn 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 rapportages hebben geen invloed op het duurzaamheidsbeleid.

Financiën

Deze rapportages hebben geen financiële gevolgen.

Planning

-

Bijlage(n)

1. Jaarverslag klachten 2019
2. Jaarverslag Commissie rechtsbescherming Meierijstad 2019

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