

GEMEENTE SCHERPENZEEL

MEMO

2019-15

datum : 26 februari 2019

aan : de Raad

van : het college van burgemeester en wethouders

onderwerp : Jaarverslag klachtenafhandeling 2018

bijlage(n) : 1

Op grond van de Klachtenverordening gemeente Scherpenzeel 2017 brengt de klachtencoördinator jaarlijks voor 1 april verslag uit aan de bestuursorganen. Dit verslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten, evenals over de wijze waarop in de informele fase met klager is omgegaan en over de wijze waarop alle klachten in de formele fase zijn behandeld.

Behandelde klachten

In 2018 zijn tien klachten ingediend, waarvan acht klachten binnen de wettelijke termijnen zijn afgehandeld. Twee klachten zijn nog in behandeling ten tijde van afronding van de verslagperiode en zullen naar verwachting binnen de wettelijke termijn worden afgehandeld.

In 2018 heeft de Nationale Ombudsman twee klachten uit Scherpenzeel behandeld. Eén klacht is door de Nationale Ombudsman niet in onderzoek genomen. De Nationale Ombudsman heeft de klager doorverwezen naar de juiste instantie voor het verkrijgen van informatie. De andere klacht was van een klager die wel een bezwaar had ingediend zonder dat dit het gewenste resultaat opleverde, maar waarbij klager nog niet het gemeentelijk traject doorlopen had, zodat de Nationale Ombudsman die klager heeft geadviseerd eerst het gemeentelijke klachttraject te doorlopen. Deze klacht was nog in behandeling ten tijde van afronding van het verslagjaar.

In 2018 zijn 2 klachten ongegrond verklaard, is 1 klacht gegrond verklaard en waren 2 klachten nog in behandeling. Verder zijn 5 klachten informeel afgehandeld, omdat dit meer meldingen betrof ter verbetering van de dienstverlening en niet formeel in behandeling zijn genomen (in overleg met indiener).

Leerpunten

Leerpunt voor de organisatie is dat een zorgvuldige communicatie belangrijk is en dat op voorhand duidelijk moet zijn wat de inwoner van de gemeente kan en mag verwachten. Tevens is het van belang om blijvend goed kennis te nemen van interne werkinstructies en deze steeds goed toe te passen.

U treft bijgaand ter kennisname het jaarverslag 2018 aan.