

GEMEENTE SCHERPENZEEL

MEMO

2023-49

datum : 5 september 2023

aan : de raad

van : het college van burgemeester en wethouders

onderwerp : Jaarverslag klachtenafhandeling 2022

bijlage(n) : 1

Op grond van de Klachtenverordening gemeente Scherpenzeel 2017 brengt de klachtencoördinator jaarlijks verslag uit aan de bestuursorganen. Dit verslag bevat informatie over het aantal klachten 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 2022 zijn 4 klachten ingediend. Alle 4 kwamen in aanmerking voor behandeling volgens de procedure van de formele interne klachtbehandeling. Deze klachten werden schriftelijk en via het online contactformulier ingediend. Er zijn 3 klachten informeel afgehandeld en 1 klacht is formeel afgehandeld.

Van de klachten betrof 1 klacht een signaal om de communicatie over ontwikkelingen in de gemeente of over de dienstverlening te verbeteren. En 1 klacht betrof gebrekkige of trage dienstverlening. En bij 2 klachten betrof het een gedraging van een medewerker van de gemeente. De formeel afgedane klacht was gegrond.

In 2022 zijn er geen klachten uit Scherpenzeel voorgelegd aan de Nationale Ombudsman.

Leerpunten

Uit behandeling van de in 2022 ingediende klachten blijkt, net als in voorgaande jaren, dat de wijze van communiceren met burgers erg belangrijk is en constante aandacht behoeft.

U treft bijgaand ter kennisname het jaarverslag 2022 aan.