

**Beslisnota voor het college**

Datum 19 maart 2019

Openbaar

Openbaar

Onderwerp Verslag klachtenbehandeling 2018
Versienummer 0.1

Portefeuillehouder H.J. Meijer
Informant Nico Kuiper
Afdeling Juridische Zaken
Telefoon (038) 498 2394
Email JN.Kuiper@zwolle.nl

Financiële gevolgen

Betreft doel 9.1.4 Onze bedrijfsvoering ondersteunt de realisatie van de gestelde doelen
Begroting wijzigen nee
Dekking ten laste van --

Parafering

datumparaaf

Afdelingshoofd
C.M.C. Veldman
Portefeuillehouder
H.J. Meijer

Raad

☒ Informatienota voor de raad
☐ Opinionota voor de raad
☐ Beslisnota voor de raad
☐ n.v.t.

Bijlagen

Informatienota voor de raad
Verslag klachtenbehandeling 2018

Ontwerp besluit

Het college besluit:

1. Het verslag klachtenbehandeling 2018 vast te stellen en te publiceren.
2. Voor 2019 als doelstellingen te formuleren:
 1. Klachten worden, waar mogelijk - ten minste 65% - informeel afgehandeld.
 2. De behandeltermijn bedraagt voor 90 % van de klachten maximaal zes weken en 40% van de klachten wordt binnen twee weken afgehandeld.
3. De raad te informeren door middel van bijgevoegde informatienota.

Collegebesluit d.d.:

- ☐ Conform
☐ Gewijzigd
☐ Aangehouden
☐ Teruggenomen

Datum 19 maart 2019

Toelichting op het voorstel

Inleiding

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht moeten schriftelijk ingediende klachten worden geregistreerd en jaarlijks gepubliceerd. Met het vaststellen van dit verslag over de klachtenbehandeling in 2018, gevolgd door de publicatie, voldoet het college aan de wettelijke verplichting.

Het verslag wordt ter informatie aan de raad gezonden.

Het verslag bevat een overzicht van klachten in totaliteit en per werkveld. Naast aantallen, aard en resultaten, wordt inzicht gegeven in de verbetermaatregelen die naar aanleiding van klachtbehandeling zijn genomen.

Beoogd effect

De voor 2018 geformuleerde doelstellingen zijn gerealiseerd.

80% van de klachten is informeel afgehandeld en de behandeltermijnen zijn gerealiseerd.

Voor 2019 zijn naar aanleiding van het jaarverslag 2018 de volgende doelstellingen gehandhaafd:

1. Klachten worden, waar mogelijk - ten minste 65% - informeel afgehandeld.
2. De behandeltermijn bedraagt voor 90 % van de klachten maximaal zes weken en 40% van de klachten wordt binnen twee weken afgehandeld.

Argumenten

1.1 Informele afhandeling heeft de voorkeur bij behandelen van klachten.

Dit betekent dat - na een gesprek - naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen en geen verdere behandeling volgens de procedure van de Awb meer nodig is.

Dit is een snelle manier van behandelen die met een schriftelijke bevestiging wordt afgerond.

In 2018 is 80% van de klachten informeel afgehandeld.

Door op korte termijn met de klager contact op te nemen lukt het om de eigenlijke bedoeling van de klacht goed in beeld te krijgen en bij een hoog percentage naar tevredenheid tegemoet te komen.

2.1 Een korte behandeltermijn heeft de voorkeur.

Naast het naleven van de wettelijke behandeltermijnen, zijn de verkorte behandeltermijnen gehandhaafd. In 2018 is 64% binnen vier weken afgehandeld en 43% binnen twee weken.

Door op korte termijn met een klager contact opnemen, kunnen klachten veelal ook snel worden afgehandeld.

Vervolg

Het verslag wordt gepubliceerd en ter informatie aan de raad gezonden.

Openbaarheid

Dit voorstel is openbaar.