

Informatienota voor de raad

Datum 20 april 2021

Onderwerp	Verslag klachtenbehandeling 2020
Versienummer	V0.1

Portefeuillehouder Peter Snijders

Informant Nico Kuiper
Afdeling Juridische Zaken
Telefoon 038 498 2394
Email JN.Kuiper@zwolle.nl
Bijlagen 1. Verslag klachtenbehandeling 2020

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

1. Het jaarverslag klachtenbehandeling 2020.

Datum 20 april 2021

[Toelichting op het voorstel](#)

Inleiding

Bijgaand zenden wij u het verslag klachtenbehandeling 2020.

In het kader van verantwoording over het gevoerde bestuur wordt het verslag u ter informatie toegezonden.

Het verslag bevat een overzicht van klachten in totalen en onderverdeeld per werkveld.

Er wordt inzicht gegeven in aantallen, aard en resultaten, maar ook in de verbetermaatregelen die zijn genomen naar aanleiding van de klachtbehandeling.

Kernboodschap

De voor 2020 geformuleerde doelstellingen zijn gerealiseerd.

87% (101) van de klachten is informeel afgehandeld en de behandeltermijnen zijn kort.

Voor 2021 zijn naar aanleiding van het jaarverslag 2020 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.

Ad 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 2020 is 87% (101) van de klachten is informeel afgehandeld.

Door 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.

Ad 2. Een korte behandeltermijn heeft de voorkeur.

Naast het naleven van de wettelijke behandeltermijnen, zijn de verkorte behandeltermijnen gehandhaafd. In 2020 is 74% (86) binnen vier weken afgehandeld en 52% (61) zelfs binnen twee weken.

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

Naast een adequate en snelle behandeling van klachten, worden naar aanleiding van de behandeling zo nodig verbetermaatregelen getroffen, zoals het aanpassen van processen of verbetering van informatieverstrekking.

Communicatie

Het verslag is gepubliceerd.

Openbaarheid

Dit voorstel is openbaar.

Datum 20 april 2021

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

voorzitter, Peter Snijders

interim-secretaris, Liesbeth Borsboom