

Raadsplein besluitvormend

Datum 8 mei 2017

onderwerp Verslag klachtenbehandeling 2016

portefeuillehouder Henk Jan Meijer

informant Kuiper, Nico (2394)

afdeling Juridische zaken

Voorgesteld besluit raad

Kennis te nemen van het jaarverslag klachtenbehandeling 2016.



Informatienota voor de raad

Datum 28 maart 2017

Onderwerp	Verslag klachtenbehandeling 2016
Versienummer	V2.

Portefeuillehouder H.J. Meijer

Informant J.N. Kuiper
Afdeling Juridische Zaken / AFJJ
Telefoon 038 498 2394
Email JN.Kuiper@zwolle.nl
Bijlagen Verslag klachtenbehandeling 2016

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

Het jaarverslag klachtenbehandeling 2016.

Datum 28 maart 2017

[Toelichting op het voorstel](#)

Inleiding

Bijgaand zenden wij u het verslag klachtenbehandeling 2016.

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 eenheid.

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 2016 geformuleerde doelstellingen zijn gerealiseerd.

8% van de klachten is informeel afgehandeld en de behandeltermijnen zijn verkort.

Voor 2017 zijn naar aanleiding van het jaarverslag 2016 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 2016 is 81% van de klachten 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 2015 is 71% binnen vier weken afgehandeld en 39% 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 28 maart 2017

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris

Datum 28 maart 2017



Jaargang

Kenmerk

34966

Onderwerp

Verslag klachtenbehandeling 2016

De raad van de gemeente Zwolle;

Gelezen het voorstel van burgemeesters en wethouders, d.d. 18-04-2017

besluit:

Aldus besloten in de openbare vergadering van 8 mei 2017,

de voorzitter,

de griffier,