Gemeente Helmond

Aan de leden van de gemeenteraad.

Raadsinformatiebrief 113

Helmond, 30 augustus 2019 Zaaknummer: 50086499

Onderwerp: Jaarverslag klachten 2017-2018

Geachte leden van de gemeenteraad,

Hierbij bieden wij u het jaarverslag klachten 2017-2018 aan zoals door het college is vastgesteld op 20 augustus 2019.

Een inwoner heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen tegen een gedraging van een ambtenaar. Dit kan variëren van een onheuse bejegening tot het niet nakomen van afspraken door de betreffende ambtenaar. Klachten over de inhoud van besluiten vallen niet onder de klachtenregeling. Daarvoor staan bezwaar- en beroepsmogelijkheden open.

Dit jaarverslag gaat in op de aantallen klachten in 2017 en 2018, de oorzaken maar ook de doorontwikkeling in klachtbehandeling zoals die is ingezet dit jaar. De insteek van klachtbehandeling is gericht op het tot stand brengen van een verbeterde dialoog met inwoners. In het verleden registreerden wij de direct opgeloste klachten niet. Dat doen we nu wel. Dit verklaart voor een groot deel de stijging in het aantal geregistreerde klachten in 2018. Deze stijging verondersteld daarmee niet dat er meer geklaagd wordt. Het streven is niet om zo min mogelijk klachten te registreren, maar zo serieus mogelijk om te gaan met alle binnenkomende klachten of uitingen van ongenoegen.

Doel van deze insteek is meer en beter inzicht te krijgen in (de beleving van) de dienstverlening en het verbeterpotentieel voor de gemeente.

.

Bijlagen

Jaarverslag bezwaarschriftencommissie Helmond 2018

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Helmond

mevr. P.J.M.G. Blanksma- van den Heuvel
de burgemeester

mr. drs. A.P.M. ter Voert
de secretaris