

Aan
de gemeenteraad

Datum 10 mei 2022
Zaaknummer 2022-0072633
Betreft Jaarverslag klachten 2021

Vergadering van Portefeuillehouder: Wouter Kolff
Begrotingsprogramma Samenwerkend en Verbindend Dordrecht
Kernteam/Opgave: Versterking Bestuur & Organisatie - Strategie & Control
Auteur: Evert Jaquet
E-mail: ape.jaquet@drechtsteden.nl
Verantwoordelijke:
Openbaar: Ja

Raadsinformatiebrief

Hoe zijn de bevoegdheden rond dit onderwerp verdeeld?

Het college is verantwoordelijk voor het dagelijks bestuur van de organisatie. De raad krijgt het jaarverslag ter informatie.

Wat is de aanleiding om deze informatie kenbaar te maken?

Op grond van artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht moet het college een jaarverslag klachten vaststellen. Het jaarverslag wordt ter informatie aan de raad gestuurd.

Wat is de te delen informatie?

In 2021 zijn 156 klachten ingediend bij de gemeente Dordrecht. Dat zijn er 52 meer dan in 2020 en 72 meer dan in 2019. Dit is het hoogste aantal klachten sinds het eerste jaarverslag in 2000. Het hoogste aantal tot nu toe was 122 klachten in 2005.

Bij Wijken is er een toename van het aantal klachten van 31 in 2020 naar 60 in 2021.

Bij Dienstverlening Drechtsteden is sprake van een stijging van 31 naar 47 klachten.

Van de 156 klachten zijn er 127 binnen de wettelijke termijn van zes weken afgedaan. Dat is 81% (2020: 84%). 76 klachten zijn binnen twee weken afgedaan, dat is 49% (2020: 42%). 20 klachten zijn niet binnen de wettelijke termijn afgedaan (13%). In 2020 was dat 12%.

Veruit het grootste deel van de klachten zijn zogenaamde 'bejegenings'klachten. Dat wil zeggen dat de klacht betrekking heeft op een gedraging van een werknemer van de gemeente of van de gemeente als organisatie.

De overige klachten hebben te maken met parkeren, handhaving, groenonderhoud en onjuiste gegevensverwerking.

Het jaarverslag klachten is besproken in het Bedrijfsvoeringsoverleg.

Hoe verder na deze raadsinformatiebrief?

Niet van toepassing.

Welke kosten zijn verbonden aan het proces?

Niet van toepassing.

Het college van Burgemeester en Wethouders

secretaris

burgemeester

Bijlagen

1. Jaarverslag klachten 2021