



Raadsinformatiebrieven

GEMEENTEBESTUUR

RIB nummer 2022 2022 / 168
collegevergadering d.d. 20 december 2022
programma Bedrijfsvoering
portefeuillehouder Burgemeester

ons kenmerk 1915630
team RGJZAT
steller RML Sweelssen-van Buggenum
doorkiesnummer +31 77 3596914
e-mail r.sweelssen@venlo.nl
datum 22 november 2022
bijlage(n) 1
datum verzonden

22 DEC. 2022

Onderwerp

Jaarverslag klachten 2019 - 2020 - 2021 Venlo

Kennisnemen van

Bijgaand treft u het Jaarverslag klachten 2019 – 2020 – 2021 Venlo aan ter kennisname.

Aanleiding

Het Jaarverslag klachten 2019 – 2020 – 2021 Venlo (verder te noemen jaarverslag) biedt een beeld van de klachten van de gemeente Venlo van deze drie jaren.

Er moet zorg gedragen worden voor een registratie van de ingediende klachten en deze moeten jaarlijks worden gepubliceerd, hetgeen met dit jaarverslag gebeurt. Nu de wijze van klachtbehandeling in september 2021 is opgenomen in de Nota Venlose Klachtbehandeling, is de vorm van het jaarverslag vernieuwd. Het jaarverslag bevat geen algemene informatie meer over het klachtenproces en de klachtbehandeling, maar de focus ligt op de cijfers. Het heeft de vorm van een factsheet gekregen.

Kernboodschap

Nadat het aantal klachten enkele jaren leek te schommelen rond de 400, en na een piek van 520 in 2018, is er nu sprake van een gestage daling in de jaren 2019 tot en met 2021 tot een aantal van 207 klachten in 2021.

Er zijn geen onderwerpen geweest, die hebben geleid tot clusters van dezelfde klachten en die tot grotere aantallen hadden kunnen leiden.

Waar in eerdere jaren is ingezet op verbetering van dienstverlening bij onder meer de burgerbalies, de telefooncentrale en de meldingen openbare ruimte, lijkt dit nu te leiden tot lagere aantallen klachten. Deze inzet blijft en naar verwachting zet de daling voort in 2022.

Zoals ook in andere jaren gaat het grootste aantal klachten over incorrecte afhandeling: zaken worden onjuist afgehandeld of duren te lang.

De teams waar met name klachten over binnenkomen, zijn teams met veel contacten met inwoners en bedrijven. Dat past bij hun taken.

Raadsinformatiebrief

Doorkijk.

Eind 2021 is de Nota Venlose Klachtbehandeling vastgesteld, die weergeeft hoe de klachtbehandeling er uit ziet.

Hierin is weergegeven op welke wijze de eigen gemeentelijke klachtbehandeling verder versterkt zal worden in met name de informele afhandeling.

In het eerste kwartaal van 2022 is deze handelwijze geïmplementeerd en in het jaarverslag over 2022 worden de resultaten hiervan zichtbaar. Evenals de impuls die uitgaat van het sinds 2022 voor alle -ook de informele - klachten kijken naar leereffecten en wat de gemeente hier aan verbeterpunten uit heeft gehaald.

Tenslotte zal bezien worden in hoeverre het jaarverslag klachten kan aansluiten bij de P&C-cyclus van de gemeente.

Communicatie

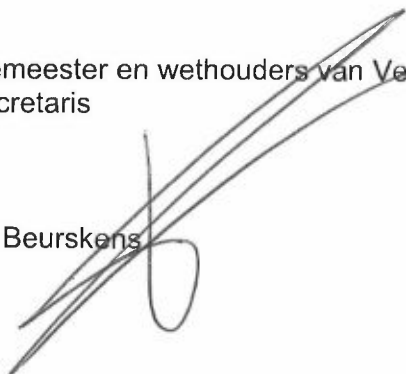
..

Vervolprocedure raad

Het Jaarverslag klachten over 2022 wordt u in het tweede kwartaal van 2023 aangeboden.

Burgemeester en wethouders van Venlo
de secretaris

Twan Beurskens



de burgemeester

Antoin Scholten



Bijlagen

- | | | |
|----|---|----|
| 1. | Jaarverslag klachten 2019 – 2020 – 2021 Venlo | .. |
| 2. | .. | .. |
| 3. | .. | .. |
| 4. | .. | .. |
| 5. | .. | .. |