

Raadsinformatiebrief

RIB nummer 2023 187
collegevergadering d.d. 19 december 2023
paragraaf Bedrijfsvoering
portefeuillehouder Burgemeester

ons kenmerk 104058
team RGJZAT
steller I.M. Meurkens-Mannens
telefoonnummer +31 34345431
e-mail i.meurkens@venlo.nl
datum 19 december 2023
bijlage(n) 1
datum verzonden
21 DEC. 2023

Onderwerp

Jaarverslag klachten 2022

Kennisnemen van

Bijgaand treft u het jaarverslag klachten 2022 Venlo aan ter kennisname.

Aanleiding

Het jaarverslag klachten 2022 biedt een beeld van de klachten van de gemeente Venlo over het jaar 2022.

De gemeente Venlo draagt de zorg voor een registratie van de ingediende klachten. Middels dit jaarverslag worden de klachten gepubliceerd.

De wijze van klachtbehandeling is in september 2021 opgenomen in de Nota Venlose Klachtbehandeling (RIB nr. 2021-125).

Destijds is de vorm van het jaarverslag vernieuwd en bevat deze geen algemene informatie meer over het klachtenproces en de klachtbehandeling.

De focus ligt op de cijfers, die in de vorm van een factsheet is terug te vinden.

Kernboodschap

Zoals reeds in het jaarverslag over de jaren van 2019, 2020 en 2021 werd aangegeven schommelde het totaal aantal klachten (informele en formele) jarenlang rond de 400. Na een piek van 520 klachten in 2018 was er in de jaren 2019 tot en met 2021 sprake van een gestage daling. In die periode is ingezet op verbetering van dienstverlening bij onder meer de burgerbalies, de telefooncentrale en de meldingen openbare ruimte. Wellicht daalde daardoor in 2021 het totaal aantal klachten zelfs tot 207.

In de Raadsinformatiebrief van 22 november 2022 werd u op de hoogte gesteld van de in 2021 vastgestelde Nota Venlose Klachtbehandeling. In deze nota is weergegeven op welke wijze de eigen gemeentelijke klachtbehandeling verstrekt zal worden in met name de informele afhandeling.

In 2022 is deze nieuwe handelwijze toegepast. De handelwijze bestaat daarin dat in eerste instantie een klacht door de klachtencoördinator wordt teruggekoppeld naar het team waar de klacht betrekking op heeft. Het team pakt de klacht zo snel mogelijk op en probeert de klacht naar tevredenheid van de klager af te handelen.

Raadsinformatiebrief

Hoe eerder een melding of verzoek door een team wordt opgepakt, hoe kleiner de kans dat een melding of een verzoek uitgroeit tot een klacht. Voor elk team ligt hier dan ook een kans om de dienstverlening steeds meer te verbeteren.

Indien het resultaat van deze informele aanpak voor de klager echter niet bevredigend is, wordt de klacht formeel opgepakt. De klacht wordt dan voorgelegd aan de klachtadviescommissie.

De verwachting was dat de daling van het aantal klachten zich zou voortzetten in 2022. Er heeft inderdaad opnieuw een daling plaatsgevonden van het aantal klachten in 2022. Het totaal aantal klachten bedroeg namelijk 190.

Net als in de voorgaande jaren gaat het grootste aantal klachten over een onjuiste, incorrecte dan wel niet tijdige afhandeling van zaken. De teams waar met name klachten over binnenkomen, zijn de teams met veel contacten met inwoners en bedrijven. Dat past bij hun taken.

Vervolprocedure raad

Het jaarverslag klachten over 2023 wordt u naar verwachting in het tweede kwartaal van 2024 aangeboden.

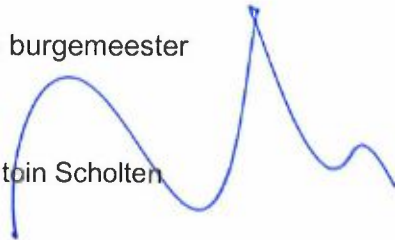
Burgemeester en wethouders van Venlo
de secretaris

Twan Beurskens



de burgemeester

Antoin Scholten



Bijlagen

1. Jaarverslag klachten 2022