

Retouradres: Postbus 8 3300 AA DORDRECHT

Aan
de gemeenteraad

Gemeentebestuur
Spuiboulevard 300
3311 GR DORDRECHT

T 14078
F (078) 770 8080
www.dordrecht.nl

Datum 16 juni 2014
Ons kenmerk SBC/1229686
Begrotingsprogramma Bestuur en samenwerking
Bijlage(n) 1
Betreeft RAADSINFORMATIE inzake jaarverslag klachten 2013

Contactpersoon
A.P.E. Jaquet
T (078) 7704176
E ape.jaquet@dordrecht.nl

Samenvatting

Hierbij treft u het jaarverslag klachten 2013 aan.

In 2013 zijn 65 klachten ingediend bij de gemeente ten opzichte van 37 klachten in 2012. Qua percentage is dat een relatief grote toename van het aantal klachten maar in absolute aantallen blijft het aantal klachten in lijn met het beeld van de afgelopen 13 jaar.

Het percentage van het aantal klachten dat binnen de wettelijke termijn is afgedaan is licht gedaald ten opzichte van 2012. Hiervoor is de aandacht gevraagd van de Directieraad.

1. Wat is de aanleiding?

Het opstellen van een jaarverslag klachten is een wettelijke plicht. Met het toezenden van dit jaarverslag voldoen wij daaraan.

2. Wat willen we bereiken?

Wij willen uw raad informeren over het aantal klachten dat in 2013 tegen de gemeente is ingediend en hoe de behandeling van die klachten is verlopen.

3. Wat gaan we daarvoor doen?

Bijgevoegd treft u het jaarverslag ter informatie aan.

a. Inspraak en communicatie

Inspraak is niet van toepassing. Wel is een cijfermatige samenvatting opgenomen in het jaarverslag van de gemeente.

b. Vervolgtraject besluitvorming

Het jaarverslag wordt vastgesteld door het college en ter informatie aan u toegezonden.


4. Wat mag het kosten?

N.v.t.

5. Bij deze raadsinformatiebrief hoort de volgende bijlage:

Het jaarverslag klachten 2013.

Wij vertrouwen er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

 Het college van Burgemeester en Wethouders
de secretaris de burgemeester

M.M. van der Kraan


A.A.M. Brok