

Aan
de gemeenteraad

Datum 2 april 2019
Zaaknummer InProces BBV: 2019-0022968
Betreft Jaarverslag klachten 2018

Vergadering van Portefeuillehouder: Wouter Kolff
Begrotingsprogramma: Diversen
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 stelt het jaarverslag vast, de raad neemt er kennis van.

Wat is de aanleiding om deze informatie kenbaar te maken?

Het jaarverslag klachten wordt elk jaar door het college vastgesteld en ter informatie aan de raad gezonden. Op grond van artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht worden elk jaar de geregistreerde klachten gepubliceerd. Door de toezending van het jaarverslag aan de raad wordt invulling gegeven aan die wettelijke plicht.

Wat is de te delen informatie?

Afgelopen jaar zijn er 58 klachten ingediend. Dat zijn er 34 minder dan in 2017. Bij de nationale ombudsman zijn 34 klachten binnengekomen over Dordrecht, waarvan er slechts 5 daadwerkelijk in behandeling zijn genomen. De overige klachten zijn niet in behandeling genomen of direct door de ombudsman afgedaan. Het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn van 6 weken is afgedaan is van 85% in 2017 gedaald naar 79% in 2018. De trend van de laatste jaren dat steeds meer klachten mondeling en per e-mail worden afgedaan zet zich voort.

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