

Wat is een klacht?

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet
bestuursrecht

Klachtenbehandeling in twee instanties

- Eerstelijns klachtvoorziening binnen de organisatie
- Tweedelijns klachtvoorziening buiten de organisatie door de Ombudsvrouw en de plaatsvervangend Ombudsman

Contacten tussen burger en gemeente

- In 2010
- 64799 telefoontjes
- 22939 baliebezoeken
- 9279 e-mails
- 53494 brieven
- 50 klachten
- 3 formele ombudsklachten

Hoe dien je een klacht in en hoe wordt deze behandeld?

- Indien een klacht is vormvrij
- Behandeling van de klacht sluit aan bij de aard van de klacht en de wens van de klager; hoor en wederhoor
- Doel is een snelle en adequate oplossing te vinden

Waar gaan de klachten over?

- Een paar voorbeelden:

Klacht : Bejegening tijdens telefoongesprek
medewerker

Actie: Telefonisch contact met klager door
leidinggevende, hoor wederhoor, excuses
en uitleg

Waar gaan de klachten over?

- Klacht over onjuiste adressering en beslaglegging

Actie: klager uitgenodigd, samen met kassier gekeken naar de oorzaak, bank gebeld, zaak opgelost

Jaarverslag 2010

- 50 klachten in totaal
- 3 middels een formele afdoening
- 47 via bemiddeling

- Behandeltermijnen
- Bemiddeling : anderhalve week
- Formele behandeling : zes weken

Verbetertrajecten

- Aanpassen gemeentelijke informatie over reisdocumenten
- Wijziging interne afspraken zodat verhuur sportaccommodaties ook in de vakantieperiode doorgang vindt
- Maandelijkse informatie gemeentepagina over eerste aanschaf ID kaart 13 plussers

Tot slot

- In 2011 blijft de nadruk liggen op snelle en informele klachtbehandeling