



Den Haag

Retouradres: Postbus 12600, 2500 DJ Den Haag

Aan: de Gemeenteraad

Datum

30 november 2021

Onderwerp

Afdoening motie 'Klachtenafhandeling Den Haag moet beter'

Ons kenmerk

DPZ/10203446

RIS310315

Contactpersoon

Krijn Pons

Dienst

Publiekszaken

Afdeling

Stafbureau

Telefoonnummer

14070

E-mailadres

krijn.pons@denhaag.nl

Uw raad heeft tijdens de bespreking van de raadsmededeling reactie van het college op het jaarverslag 2020 van de gemeentelijke ombudsman en jeugdbudsmans (RIS309481) op 7 oktober 2021 de door het raadslid mevrouw Klokkenburg-Reedeker ingediende motie 'Klachtenafhandeling gemeente Den Haag moet beter' (RIS310315) aangenomen.

De motie luidt als volgt:

Concluderende, dat:

- *de interne norm voor klachtenafhandeling binnen de wettelijke termijn van 6 weken op 90% is gesteld;*
- *op dit moment slechts 86% van de klachten binnen de wettelijke termijn van 6 weken wordt behandeld en de gemeente dus de facto 14% van de klachten niet tijdig afhandelt.*

Overwegende, dat:

- *goede dienstverlening en klachtenafhandeling tot de kerntaak van de gemeente behoort;*
- *het gezien foutmarges niet realistisch is om 100% van de klachtenbehandeling binnen de wettelijke termijn af te doen;*
- *LEAN-methodiek zou kunnen helpen om sneller klachten te kunnen afhandelen.*

Van mening, dat:

- *een door de gemeente vastgestelde interne norm een reflectie is van haar visie op dienstverlening en bijbehorende ambitie.*

Verzoekt het college:

- *de interne norm voor klachtenafhandeling binnen de wettelijke termijn van 6 weken te verhogen van 90% naar 95%.*

Ter afdoening van deze motie bericht het college het volgende.

In de reactie van het college op het jaarverslag 2020 van de gemeentelijke ombudsman en jeugdbudsman is onder andere toegelicht dat gestart wordt met een meerjarig verbeterprogramma gericht op het verbeteren van de klachtafhandeling door de gemeente. Het verhogen van de kwaliteit van de klachtafhandeling staat daarbij centraal en een onderdeel van die kwaliteit is ook de snelheid van afhandeling.

Het college zegt toe de interne norm van klachtafhandeling binnen 6 weken te verhogen naar 95%. Daarbij merkt het college op dat het bereiken van deze ambitie een meerjarige inspanning vraagt, die naar verwachting niet op korte termijn zal kunnen worden gerealiseerd. De snelheid van afhandeling mag bovendien ook niet ten koste gaan van de overige kwaliteitseisen ten aanzien van goede klachtafhandeling.

Het college informeert de raad over de toegezegde norm en de afhandeling in de praktijk jaarlijks via de jaarrekening. Daarnaast is het verbeterprogramma opgenomen in de Uitvoeringsagenda Digitalisering & Dienstverlening voor het jaar 2022. Als de raad instemt met de uitvoeringsagenda 2022, dan wordt de voortgang van het verbeterprogramma ook in de reguliere rapportagecyclus van de uitvoeringsagenda meegenomen.

Het college beschouwt de motie hiermee als afgedaan.

Het college van burgemeester en wethouders,
de secretaris, de burgemeester,

Ilma Merx

Jan van Zanen