

RIS-nummer:

Motie: klachtenafhandeling gemeente Den Haag moet beter

Indiener: Judith Klokkenburg, ChristenUnie/SGP

De raad van de gemeente Den Haag, in vergadering bijeen op 7 oktober 2021, ter bespreking van de Reactie van het college op het jaarverslag 2020 van de gemeentelijke ombudsman en jeugdombudsman (RIS 309481),

constaterende, 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%,

en gaat over tot de orde van de dag.

Judith Klokkenburg
ChristenUnie/SGP