

A.B. 20/51

Onderwerp: Analyse klachten 2019

Inleiding

In deze notitie treft u een analyse aan van de klachten, die SVHW in 2019 ontvangen heeft.

Gewenste behandeling

U wordt verzocht om kennis te nemen van deze notitie

Toelichting

Analyse

In 2019 zijn er in totaal 6 klachten bij SVHW ingediend. Hetgeen een afname is ten opzichte van 2018, toen er sprake was van 11 klachten. Vier van deze klachten zijn rechtstreeks bij SVHW binnengekomen. Twee klachten hebben SVHW bereikt via de Ombudscommissie Hoeksche Waard.

De ontvangen klachten uitgesplitst naar de deelnemers geeft het volgende beeld:

Deelnemer	Aantal klachten 2019	Aantal klachten 2018	Aantal klachten 2017
Algemeen			1
Altena		1	2
Barendrecht	2	1	
Goeree-Overflakkee/WSHD		1	2
Hoeksche Waard	1	1	1
Lansingerland	1	2	
Molenwaard			2
Nieuwkoop	2		
WSHD		5	8
Totaal	6	11	16

Opgemerkt dient te worden dat brieven, emailberichten en telefoongesprekken, die uitsluitend betrekking hebben op zaken waarvoor de mogelijkheid bestaat om bezwaar of beroep in te dienen, niet aangemerkt worden als een klacht maar als een bezwaar of beroepschrift. Klachten tegen een te hoog vastgestelde WOZ waarde en klachten wegens het niet in aanmerking komen voor kwijtschelding zijn hier voorbeelden van.

Na ontvangst van een klacht wordt er zo mogelijk telefonisch contact gezocht met de betreffende persoon. In vier gevallen heeft dit geleid tot het oplossen van de klacht en/of het wegnemen van de grieven. Naar oordeel van SVHW was 1 klacht (gedeeltelijk)gegrond en 5 klachten ongegrond.

Het meerjarig klachtenbeeld is hiermee als volgt:

	2019	2018	2017
Aantal ontvangen klachten	6	11	16
Aantal (gedeeltelijk) gegronde klachten	1	8	10

**Ombudscommissie**

Bij de Ombudscommissie Hoeksche Waard zijn in 2019 geen klachten over SVHW in behandeling genomen.

Conclusie:

Gelet op de omvang van het werkgebied is het aantal klachten zeer beperkt en is er sprake van een dalende tendens. Hierbij dient wel te worden opgemerkt dat het merendeel van de reacties ten aanzien van de dienstverlening direct door de medewerkers wordt afgedaan en daardoor niet tot een klacht leidt.

Overig

n.v.t.

Klaaswaal, 1 juli 2020