



A.B. 21/32

Onderwerp: Analyse klachten 2020

Inleiding

In deze notitie treft u een analyse aan van de klachten, die SVHW in 2020 ontvangen heeft.

Gewenste behandeling

U wordt verzocht om kennis te nemen van deze notitie

Toelichting

Analyse

In 2020 zijn er in totaal 10 klachten bij SVHW ingediend. Hetgeen een toename is ten opzichte van 2019, toen er sprake was van 6 klachten. Drie van deze klachten zijn rechtstreeks bij SVHW binnengekomen. Zeven klachten hebben SVHW bereikt via de Ombudscommissie Hoeksche Waard.

In deze telling zijn ook 7 niet ontvankelijke klachten meegeteld, omdat in deze situaties alsnog ambtshalve verminderingen dan wel correcties zijn uitgevoerd. Dit in tegenstelling tot voorafgaande jaren, toen deze situaties niet waren opgenomen in de totalen. Betrokkenen hadden eigenlijk gebruik moeten maken van de mogelijkheid tot bezwaar.

Na ontvangst van een klacht wordt er zo mogelijk telefonisch contact gezocht met de betreffende persoon. Naar oordeel van SVHW waren 8 klachten inclusief de niet ontvankelijke (gedeeltelijk) gegrond en 2 klachten ongegrond.

Het meerjarig klachtenbeeld is hiermee als volgt:

| Item | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 |
|---|------|------|------|------|
| Aantal ontvangen klachten | 10 | 6 | 11 | 16 |
| Aantal (gedeeltelijk) gegronde klachten | 8 | 1 | 8 | 10 |

Ombudscommissie

Bij de Ombudscommissie Hoeksche Waard zijn er in 2020 geen klachten over SVHW in behandeling genomen.

Conclusie:

Gelet op de omvang van het werkgebied en het volume van SVHW is het aantal klachten zeer beperkt. 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 klachten leiden.

Overig

n.v.t.

Klaaswaal, 14 april 2021