

Elk jaar kijken wij voor ons jaarverslag 'klachten en complimenten' terug op de klachten die wij ontvingen. In dit verslag mist u een analyse en duiding van de aard van de klachten. Die taak ligt bij de klachtencoördinator. Deze functie is sinds medio 2022 vacant en hebben we pas recent kunnen invullen. Uiteraard heeft de afhandeling van klachten wel plaatsgevonden, daarover leest u in dit verslag meer.

In 2022 kregen we eenenzestig klachten, net zoveel als het jaar daarvoor. Drie klachten zijn terecht gekomen bij de klachtencommissie. Ten opzichte van eenenzestig klachten is dat gelukkig niet veel. Vaak zijn klachten namelijk af te handelen door een gesprek tussen medewerker en inwoner. Een gesprek waarin je elkaar echt ziet en hoort, lost meestal al veel op.

Ook leiden sommige MOR-meldingen (Meldingen Openbare Ruimte) tot een klacht. In 2022 ontvingen wij maar liefst 5846 MOR meldingen, waarvan er 1390 betrekking hadden op de Boa's. Om een MOR-melding niet te laten ontaarden in een klacht, is het belangrijk dat we zeggen wat we gaan doen, doen wat we zeggen en informeren als dit anders loopt. Dat klinkt als een eenvoudig verbeterpunt, maar op een totaal van duizenden meldingen gaat dit ook wel eens mis.

Daar blijven we aan werken.

Niek Meijer



2023	2021	2020	2019
61	61	71	76
3			
→			
Financiën			
16			
→			
Maatschappelijke Ondersteuning/Beleid (waaronder 2 uit Blaricum, 1 uit Laren)			
3			
→			
Omgeving			
7			
→			
Bestuur, Burgerzaken en Ondersteuning			
5			
→			
BOA			
18			
→			
Openbare Werken			
9			
→			
Overig			
11			
→			
Complimenten			

Afgelopen jaar zijn er eenenzestig klachten en elf complimenten geregistreerd. Deze aantallen zijn exact gelijk aan vorig jaar. De afgelopen jaren zien we een lichte afname van het aantal klachten. Er zijn geen specifieke trends of eenzijdige ontwikkelingen te ontdekken. Wat valt wel op?

Veel klachten kunnen worden opgelost door een gesprek. Dat zien we ook dit jaar: drieënveertig klachten konden door persoonlijk contact met de klager worden afgehandeld. Twee klachten zijn nog in behandeling

Drie klachten zijn terecht gekomen bij de klachtencommissie. Eén daarvan is ongegrond verklaard. De twee andere worden in april 2023 behandeld door de commissie.

Zeven klachten zijn niet ontvankelijk verklaard, omdat ze niet onder de klachtenregeling van de gemeente Huizen vallen. Deze klachten zijn - voor zover van toepassing - doorgestuurd naar de juiste organisaties, zoals de gemeente Blaricum, Connexxion en GAD.

De behandeling van drie klachten is afgebroken, omdat de indiener niet bereikbaar was of geen contact meer wenste op te nemen. Ook zijn drie klachten ingetrokken.

Tot slot nog dit. Waren er in 2021 nog klachten in relatie tot de werkzaamheden rond het Bad Vilbelpark, in 2022 ontvingen we verschillende complimenten over de herinrichting van dit park. Die ontvingen we ook over andere projecten.



nationale ombudsman

2022	2021	2020	2019
14	19	18	17

De Nationale ombudsman rapporteerde ons een stabiel beeld met ook hier een lichte afname. Geen van deze meldingen hebben geleid tot nader onderzoek.