

Besluitenlijst van de vergadering van het college van Burgemeester en Wethouders

Nummer	42		
Locatie	Burgerkamer	Datum	15 oktober 2024
Aanwezig	De heer M. Pol (voorzitter) Mevrouw E. Wolfkamp (secretaris) De heer C. Hooijschuur (wethouder) De heer R. van de Belt (wethouder) De heer R. Kieft (wethouder) Mevrouw M. Nicolay		
Afwezig			

Openbaar

Vaststelling verslag week 41 van de vergadering van 8 oktober 2024

Het verslag wordt overeenkomstig het voorgestelde ontwerp vastgesteld.

203

Jaaroverzicht klachten 2023 / Advies en Ondersteuning

Het college besluit:

1. kennis te nemen van het jaaroverzicht klachten 2023 en de wijze waarop de organisatie met de klachtenafhandeling is omgegaan;
2. kennis te nemen van het jaarverslag van de Nationale ombudsman, dat in het overzicht is opgenomen;
3. het managementteam opdracht geven de aanbevelingen uit te voeren;
4. de gemeenteraad in kennis te stellen van het verslag door middel van een raadsinformatiebrief.

Samenvatting

Jaarlijks heeft de gemeente op allerlei manieren contact met haar inwoners, ondernemers en organisaties. Zowel schriftelijk, telefonisch en met persoonlijke gesprekken op het gemeentehuis of ter plaatse. Soms verlopen de contacten niet naar volle tevredenheid en wordt er een klacht ingediend.

De klachten gaan over gedragingen en kunnen zijn: onheuse bejegening, het geven van onjuiste informatie, te laat informeren of het niet nakomen van afspraken.

Een klacht levert vaak concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van onze dienstverlening. Onderzoeken van de klachten levert een belangrijk leereffect. Verbeterpunten voeren we direct door in onze bedrijfsvoering.

Het aantal klachten willen we beperken en als er dan toch klachten zijn moeten deze snel en adequaat binnen de wettelijke termijn worden behandeld.

Het Jaarverslag klachten 2023 is gemaakt en daaruit zijn leermomenten gehaald en aanbevelingen gedaan.

Het jaaroverzicht laat zien dat er 38 klachten zijn ingediend. 5 klachten daarvan zijn doorverwezen naar andere instanties en 22 klachten zijn ongegrond bevonden. 11 klachten zijn (deels) gegrond (29%).

Van de 11 gegronde zaken hebben er:

- 4 betrekking op nalatigheid / geen / onvoldoende informatie;
- 4 betrekking op onjuiste handelswijze / niet correct uitvoeren van werk;
- 3 betrekking op onheuse bejegening / niet klantvriendelijk zijn.

In 2023 zijn 17 klachten van de 38 (45%) binnen de wettelijke 6 weken termijn behandeld. In totaal 27 klachten (71%) binnen de verlengde 10 weken termijn. 29% van de klachten is te laat behandeld.

In 2023 heeft de Nationale ombudsman 6 verzoeken ontvangen waarbij 2 buiten behandeling bleven en 4 verzoeken behandeld zijn. De behandeling bestond uit het geven van informatie of doorverwijzing.

Leermomenten voor de organisatie

Aanbeveling 1: verbeteren van de communicatie naar inwoners

Aanbeveling 2: tijdig en duidelijk reageren op klachten

Aanbeveling 3: sturing op tijdige behandeling van de klachten verbeteren

Aanbeveling 4: inrichten van het klachtproces en systeem actualiseren

Aanbeveling 5: aandacht voor gespreksvaardigheden

Het college heeft het management opdracht gegeven om de aanbevelingen op te pakken en er uitvoering aan te geven. Hierdoor zal het aantal klachten verminderen, de afhandeling van klachten versnellen en in zijn algemeenheid de communicatie met elkaar verbeteren.

204

Reactie regio Kop op concept-NRD 380 kV netuitbreiding Noord-Holland Noord / Beleid

Het college besluit:

1. de tekst voor de reactie op de concept Notitie Reikwijdte en Detailniveau 380kV Netuitbreiding Noord-Holland Noord met zaaknummer 161801 vast te stellen en te ondertekenen;
2. de reactie gezamenlijk in te dienen met de gemeenten in de Kop van Noord- Holland in het kader van de regionale samenwerking;
3. de tekst van de bij dit advies gevoegde raadsinformatiebrief vast te stellen en daarmee de raad informeren over de verzonden reactie.

Samenvatting

TenneT en het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) zijn een ruimtelijke procedure gestart voor de aanleg van een nieuwe bovengrondse 380 kV hoogspanningsverbinding naar Noord-Holland Noord met de daarbij benodigde hoogspanningsstations. Dat is nodig omdat de groeiende vraag naar- en aanbod van elektriciteit in Noord-Holland leidt tot knelpunten in het hoogspanningsnet. Voor dit project is een zogenaamde Rijkscoördinatieregeling-procedure gestart. Het ministerie van Klimaat en Groene Groei coördineert de ruimtelijke procedure en besluitvorming die nodig is. Op 6 september jl. is de concept Notitie Reikwijdte en Detailniveau gepubliceerd. Iedereen mag daarop reageren. De Kop-gemeenten dienen een gezamenlijk reactie in.

Aldus vastgesteld in de vergadering 22 oktober 2024.

De secretaris, De voorzitter,