

Onderstaande informatie is ontvangen op 1 juli 2015 via het DB van Waterschap Groot Salland naar aanleiding van vragen door Water Natuurlijk Groot Salland in de AB-vergadering van 25 juni 2015

Informatie over klachten en de afhandeling daarvan door GBLT

De **jaarrekening GBLT 2014** bevat met betrekking tot het onderwerp klachten de volgende informatie over afhandeling van klachten

Aantal ontvangen klachten die schriftelijk zijn afgehandeld:

Omschrijving	Totaal	Waarvan WGS
Ongegrond	198	13
Gegronnd		
• Bejegening	27	5
• Communicatie	56	7
• Kwijtschelding	30	2
• Overig	98	7
Totaal	409	34

Toelichting:

Van de ontvangen klachten werden er 198 ongegrond verklaard. Daarvan hadden er 145 betrekking op afgewezen beroepschriften kwijtschelding.

De overige 211 verwerkte klachten werden gegrond verklaard. Bij deze klachten zijn communicatie, onheuse bejegening en kwijtschelding de belangrijkste onderwerpen. Bij communicatie gaat het bijvoorbeeld om de brieven die gestuurd worden, die als onduidelijk of onpersoonlijk ervaren worden of onjuist zijn. Binnen de categorie 'overig' is onjuiste bezwaarafhandeling de meest voorkomende reden. Dit heeft voornamelijk te maken met de termijn van afhandeling of de beperkte mogelijkheid om bezwaar te maken binnen "Mijn loket".

Bij bejegeningklachten gaat het om de wijze waarop mensen telefonisch te woord zijn gestaan en de wijze van benadering door de hondencontroleurs.

Om verbetering te bewerkstelligen zijn de klachten teruggekoppeld aan de betrokken medewerker(s), dan wel afdelingen.

De rapportage over het 1^{ste} kwartaal 2015 ziet er als volgt uit:

Aantal ontvangen klachten die schriftelijk zijn afgehandeld:

Omschrijving	Totaal	Waarvan WGS
Ongegrond	29	4
Gegronnd		
• Bejegening	2	0
• Communicatie	7	1
• Kwijtschelding	3	1
• Overig	5	0
Totaal	46	6

Onderstaande informatie is ontvangen op 1 juli 2015 via het DB van Waterschap Groot Salland naar aanleiding van vragen door Water Natuurlijk Groot Salland in de AB-vergadering van 25 juni 2015

Klachten

In het eerste kwartaal van 2015 zijn in totaal 46 klachten formeel afgehandeld. Dit aantal ligt beduidend lager dan het aantal formeel afgehandelde klachten in het eerste kwartaal 2014, te weten 104. De belangrijkste reden daarvoor is dat we ons intern beleid ten aanzien van klachten over kwijtscheldingsverzoeken hebben aangepast. Waar deze klachten vorig jaar nog allemaal schriftelijk zijn afgehandeld, kiezen we er nu veel vaker voor om telefonisch contact op te nemen met de klager (efficiëntie). Vaak is er sprake van onduidelijkheid in de afhandeling van de kwijtscheldingsaanvraag en het administratief beroep, zodat telefonisch contact hier vaak verhelderend werkt en tot het gewenste resultaat leidt. In die gevallen is schriftelijke afhandeling niet meer nodig.