gemeente- en
waterschapsbelastingen

Algemeen bestuur

VERGADERDATUM	STUKDATUM	PROCES	ONDERWERP
9 juli 2025	19 juni 2025	Klachten	Evaluatie klachten 2024

STELLER	EIGENAAR	VERTROUWELIJK
Jolanda de Bond	Boba Tomic	Nee

Voorstel

Rubriek: *Ter info*

Kennisnemen van de memo ‘Evaluatie klachten 2024’.

Samenvatting

Klanten zijn soms ontevreden over de dienstverlening van GBLT. Zij hebben dan de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Samen met de klant proberen wij tot een oplossing te komen. En daarnaast willen wij ook leren van de klachten die we ontvangen. Hoe kunnen wij onze dienstverlening verbeteren?

De ‘Evaluatie klachten 2024’ laat zien hoeveel klachten GBLT in 2024 heeft ontvangen, waar de klachten over gaan en waar we de klachten hebben benut om verbeteringen in processen en dienstverlening door te voeren. Daarnaast is een overzicht toegevoegd met de verzoeken die de Nationale Ombudsman over GBLT heeft ontvangen in 2024 en de wijze van afhandeling.

De dalende trend van het aantal ontvangen klachten van de afgelopen jaren zet zich voort. In vergelijking met 2023 hebben we in 2024 29% minder klachten ontvangen. Bij de meeste klanten komen wij op informele wijze tot een oplossing, 19 klachten zijn op formele wijze afgehandeld.

Stappen in de besluitvorming

De evaluatie is besproken in het MT van 7 mei 2025 en het DB van 12 juni 2025.

Toelichting

Zie bijlage ‘Evaluatie klachten 2024’

Personele gevolgen

Niet van toepassing

Financiële gevolgen

Niet van toepassing

gemeente- en
waterschapsbelastingen

Architectuurtoets
Niet van toepassing

Juridische gevolgen
Niet van toepassing

Publicatie
Niet van toepassing

Communicatie
De memo ‘Evaluatie klachten 2024’ wordt via de gebruikelijk kanalen gecommuniceerd, nadat het is besproken in de vergaderingen van het DB en AB.

Gevolgen voor privacy en informatiebeveiligingsrisico’s
Niet van toepassing

Andere uitvoeringsgevolgen en risico’s
Als de verbeteringen en adviezen naar aanleiding van de klachten niet worden opgepakt, kan dit leiden tot extra meldingen bij de Nationale ombudsman en imagoschade van GBLT en de opdrachtgevers.

Evaluatie
In 2025 wordt net als in voorgaande jaren twee keer per jaar een evaluatie van de klachten gemaakt, waarin ook de voortgang van de uitgezette acties en verbeteringen wordt opgenomen.

Bijlagen
Evaluatie klachten 2024.