

Besluit B&W gemeente Vught

Onderwerp	Collegevoorstel jaarverslag klachtenbehandeling 2025
Afdeling	BV
Zaaknummer	Z26 - 301736
Documentnummer	BW/26 - 750033
Vertrouwelijkheid	Openbaar
Portefeuillehouder	C.N.A. Nijkerken-de Haan
Datum vergadering	24 maart 2026

Toelichting besluit

Voorstel	1. Bijgevoegd conceptjaarverslag over de klachtenbehandeling in 2025 vast te stellen. 2. Het jaarverslag op grond van de <i>Klachtenverordening gemeente Vught</i> middels bijgevoegde raadsinformatiebrief aan te bieden aan de gemeenteraad. 3. Het jaarverslag op grond van de <i>Klachtenverordening gemeente Vught</i> middels bijgevoegde brief aan te bieden aan de ondernemingsraad. 4. Het jaarverslag op grond van artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht te publiceren op de website van de gemeente Vught.
Besluit	Conform, met opm.
Eerdere besluitvorming	Niet van toepassing.
Inleiding	In 2025 zijn 27 klachten behandeld, een daling ten opzichte van 38 klachten in 2024. Hiervan zijn 23 klachten informeel afgehandeld en drie klachten volgens de formele procedure. Bij de formeel behandelde klachten zijn de klagers niet in het gelijk gesteld. Eén klacht was aan het einde van het verslagjaar nog in behandeling en is in overleg met de klager aangehouden. Dit betekent ook dat het aantal formeel behandelde klachten met 50% is gedaald ten opzichte van 2024. De gemiddelde doorlooptijd van informeel behandelde klachten was twee weken, een verkorting ten opzichte van de drie weken in 2024. Van de 26 afgeronde klachten zijn er 25 binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Eén klacht is wegens complexiteit met een overschrijding van drie weken afgerond. De klachtbehandeling in 2025 voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. De nadruk op informele afhandeling draagt bij aan korte doorlooptijden en een zorgvuldige behandeling van klachten.
Beoogd effect	Voldoen aan de wettelijke verplichting om ingediende klachten te registreren en jaarlijks te publiceren.
Argumenten	1.1, 2.1, 3.1 en 4.1 De verplichtingen van de Algemene wet bestuursrecht en de Klachtenverordening worden hiermee uitgevoerd.
Kanttekeningen	Niet van toepassing.

Participatie | Niet van toepassing.

Financiën | Niet van toepassing.

Juridisch | Niet van toepassing.

Communicatie | Het jaarverslag wordt op de website van de gemeente Vught gepubliceerd.

Bijlage(n) |
 1. Jaarverslag Klachtenbehandeling 2025
 2. Raadsinformatiebrief Jaarverslag Klachtenbehandeling 2025
 3. Brief Ondernemingsraad Jaarverslag Klachtenbehandeling 2025