

Raadsinformatiebrief

Datum	6 mei 2025
Onderwerp	Jaarverslag klachtenbehandeling 2024
Zaaknummer	Z25 - 287013
Documentnr.	UIT/25 - 674019

Inleiding

Hierbij ontvangt u het jaarverslag over de klachtenbehandeling 2024, het betreft klachten van burgers die door de organisatie zijn behandeld. *Artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht* (Awb) bepaalt, dat een bestuursorgaan zorgdraagt voor registratie van ingediende schriftelijke klachten. Van de registratie dient jaarlijks publicatie plaats te vinden.

Deze verplichting is in artikel 6 van de *'Klachtenverordening gemeente Vught'* nader uitgewerkt. Burgemeester en wethouders brengen een geanonimiseerd verslag uit over het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten en de wijze van afdoening van klachten. Het jaarverslag wordt ter kennisname aangeboden aan de gemeente- en ondernemingsraad.

Inhoudelijk

Dankzij de snelle actie en het juiste gesprek van de klachtenbehandelaars, konden bijna alle klachten informeel worden opgelost. Zeven klachten werden via de formele procedure afgehandeld. In totaal is 97% van de klachten binnen de wettelijke termijn behandeld.

Geconcludeerd kan worden dat de klachtbehandeling voldoet aan wet- en regelgeving. De nagestreefde informele afhandeling zorgt voor kortere doorlooptijden en tevredenheid bij de klagers.

Burgemeester en wethouders van Vught,
de secretaris, de burgemeester,

W.F.F. Keijzers

C.N.A. Nijkerken-de Haan

Bijlage(n):

- ## 1. Jaarverslag klachtenbehandeling 2024