gemeente Bunnik

INFORMATIENOTA

Aan	:	De leden van de gemeenteraad
Van	:	De burgemeester
Datum	:	11 april 2023
Onderwerp	:	Jaarverslag klachten gemeente Bunnik 2022

Inleiding
Voor u ligt het jaarverslag klachten gemeente Bunnik 2022. Zoals elk jaar wordt het jaarverslag door de burgemeester aangeboden aan uw raad in het kader van de informatieplicht.

Het jaar 2022 betrof een beter jaar na twee coronajaren. Men kon weer uiteten of naar de bioscoop. Onze jeugd kon ook weer uitgaan en dingen ondernemen. Dat we elkaar weer opzochten, was bij ons ook zichtbaar.

Inhoud
Een klacht is een signaal dat er ergens iets niet goed is gegaan en daarmee tegelijkertijd ook een gratis advies ter verbetering van de dienstverlening van de gemeente. Soms zijn klachten toe te schrijven aan de invoering van een bepaald beleid, een project of een maatregel.

Iedere klacht neemt de gemeente serieus. Klachten worden geregistreerd en in behandeling genomen. Een zorgvuldige, eerlijke en objectieve klachtbehandeling is van groot belang. Daarmee probeert de gemeente het vertrouwen van de inwoners zoveel mogelijk te herstellen. De gemeente blijft werken aan de verbetering van haar dienstverlening door sneller in gesprek te gaan met de inwoner.

De gemeente Bunnik behandelde in 2022 bijna 16.000 zaken. In 12 gevallen zagen onze burgers helaas aanleiding om een klacht in te dienen. Dat is het laagste aantal in vier jaar. De klachten zijn in 91,7% van de gevallen binnen de behandeltermijn naar tevredenheid afgehandeld. Vanaf 2023 wordt ingezet om alle klachten binnen de behandeltermijn af te handelen.

Tot slot meld ik u dat de Nationale ombudsman in 2022 twee klachten over de gemeente Bunnik ontving. Deze klachten werden niet door de Nationale ombudsman in behandeling genomen.