

Memo

Aan: College

Van: S. Sahran

Stuknummer: Z.066181/D.209764

Onderwerp: Memo interne klachtbehandeling 2024

Datum: 24 februari 2025

Doel: Informatie ter kennisname

Inleiding

De gemeente Buren streeft ernaar haar dienstverlening op een hoog niveau te houden, zodat inwoners en ondernemers tevreden zijn met de ondersteuning die wij bieden. In de meeste gevallen slagen wij hierin, maar wanneer er zaken misgaan, kunnen inwoners en ondernemers een klacht indienen. De behandeling van klachten is vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb), en de Verordening Klachtenregeling Buren 2023 geeft nadere invulling aan hoe wij deze klachten behandelen.

Als gemeente zijn wij verplicht om jaarlijks een verslag te maken over de interne klachtbehandeling. Dit jaarverslag is niet alleen een wettelijke verplichting, maar biedt tevens waardevolle inzichten voor het verbeteren van onze dienstverlening. Het laat zien hoeveel klachten we hebben ontvangen, welke domeinen deze beslaan, welk type klachten het betreft en hoe deze zijn behandeld. Dit helpt ons als lerende organisatie om continu verbeteringen door te voeren op basis van de ontvangen klachten.

In lijn met de Verordening Klachtenregeling Buren 2023 (artikel 12) is de burgemeester verantwoordelijk voor het opstellen en indienen van dit jaarverslag aan de gemeenteraad. Het is volgens de verordening niet verplicht om het college op de hoogte te stellen van dit verslag. Desondanks is er bewust voor gekozen om het jaarverslag vooraf met het college te delen. Dit biedt het college de gelegenheid om kennis te nemen van de inhoud van het verslag voordat het naar de gemeenteraad wordt gestuurd. We beschouwen dit als een kans voor het college om goed geïnformeerd te zijn over de ontvangen klachten en de manier waarop deze zijn behandeld, wat bijdraagt aan transparantie en een goede onderlinge afstemming.

Daarnaast is het jaarverslag ook gedeeld met het Management Team (MT), dat de gelegenheid heeft gehad om het verslag in te zien en eventuele vragen te stellen. Dit stelt hen in staat om zich goed te verhouden tot de inhoud van het verslag en draagt bij aan een gezamenlijke aanpak van de klachtenbehandeling.

Na kennisneming door het college zal het verslag via de College-update met de gemeenteraad worden gedeeld, zodat zij kennis kan nemen van het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten en de wijze van afdoening.

Kennisneming door het college

Het jaarverslag interne klachtbehandeling 2024 is bij deze voor kennisgeving aan u overgelegd.