

Aan : De leden van de gemeenteraad

Van : De burgemeester

Datum : 3 juni 2025

Onderwerp : Jaarverslag klachten gemeente Bunnik 2024

Geachte leden van de raad,

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag klachten gemeente Bunnik 2024. Zoals elk jaar wordt het jaarverslag door de burgemeester aangeboden aan uw raad in het kader van de informatieplicht.

Afgelopen jaar betrof een jaar met veel uitdagingen. Denk aan het leerlingenvervoer organiseren en het bestemmingsplan Kersenweide voorbereiden. Ook hebben we te maken met een paspoortenpiek, want de komende vijf jaar moeten veel inwoners hun paspoort en identiteitsbewijs vernieuwen. Daarover ontvangen wij veel complimenten. Toch zien we dat niet altijd alles vlekkeloos gaat. Inwoners voelen zich dan genoodzaakt om een klacht in te dienen.

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. Om de dienstverlening te versterken is begin dit jaar de dienstverleningsvisie 2025-2028 vastgesteld. In de raadsinformatiebrief van 28 januari 2025 bent u hierover geïnformeerd.

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. In 2024 hebben wij meer dan 13.000 zaken behandeld. In twaalf gevallen zagen onze inwoners helaas aanleiding om een klacht in te dienen. Zes van de twaalf klachten (50%) zijn binnen en zes zijn buiten de wettelijke behandeltermijn afgehandeld. Voor dit laatste aantal kunnen twee verklaringen worden gegeven. De eerste verklaring gaat over het feit dat de gemeente te maken heeft met een hoge werkdruk en een krappe bezetting dat het moeilijk maakt om alle klachten binnen de wettelijke termijn af te handelen. Ook zijn sommige klachten simpelweg te complex om binnen die termijn af te kunnen ronden.

Daartegenover staat dat de gemeente al een aantal jaren geen gegronde klachten heeft ontvangen van de Nationale Ombudsman. In de toekomst streven wij ernaar om dat te behouden.