Vught

Datum	19 oktober 2021
Onderwerp	Jaarverslag behandeling klachten 2020
Zaaknummer	Z21 - 240640
Documentnr.	UIT/21 - 452053

Inleiding

Artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bepaalt, dat een bestuursorgaan zorgdraagt voor registratie van ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten moeten jaarlijks worden gepubliceerd.
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 voorgelegd aan de gemeente- en ondernemingsraad.

Inhoudelijk

In 2020 zijn er 8 klachten geregistreerd. Uit het jaarverslag blijkt dat bijna alle klachten die in 2020 zijn behandeld buiten de formele procedure tot tevredenheid van de klager zijn afgerond. Daarnaast zijn er in 2020 minder klachten ontvangen dan in 2019.

De behandeltermijn van de klacht die wel de officiële klachtenprocedure heeft doorlopen is langer dan de wettelijke termijn, dat is een aandachtspunt. Daar staat tegenover dat de behandeltermijn van klachten die in minnelijk overleg zijn opgelost gemiddeld slechts twee weken is.

Vanuit de klachtencoördinator kan geconcludeerd worden dat de behandeling van klachten wordt uitgevoerd in overeenstemming met wet- en regelgeving en dat de informele afhandeling leidt tot kortere afhandelingstermijnen en tevredenheid bij de klagers.

Een compliment aan de klachtbehandelaars is daarom op zijn plaats voor het correct en voortvarend oppakken van de ingediende klachten.

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

BA

drs. H.C. de Visch Eybergen R.J. van de Mortel

Vught

Bijlage(n):

1. Jaarverslag klachtenbehandeling 2020