

JAARVERSLAG KLACHTEN GEMEENTE BERGEN 2022



gemeente BERGEN

Inhoud

Inleiding.....	3
Soorten klachten.....	3
Werkwijze	3
Routering	4
Ingediende klachten	4
Klachten via de Nationale ombudsman	4

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag klachten van de gemeente Bergen. Dit jaarverslag bevat de klachten die in 2022 zijn afgehandeld door Werkorganisatie BUCH over gemeentebestuurders van de gemeente Bergen.

Een goede klachtafhandeling doet recht aan alle belangen en partijen. Werkorganisatie BUCH vindt het belangrijk om klachten goed te behandelen. Op deze manier komen we tot hogere klanttevredenheid en professionaliteit van de gemeente.

Soorten klachten

In deze rapportage wordt inzicht gegeven in het aantal klachten en de soorten klachten. Er wordt verder ingezoomd op gegronde klachten en op de afhandeling ervan.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen drie soorten klachten. Ook een combinatie van deze drie is mogelijk.

Bejegening	Als de indiener van de klacht vindt dat er sprake is van onbehoorlijk gedrag.
Geen reactie of geen tijdige reactie	De inwoner/ondernemer krijgt géén of een te late reactie.
Werkwijze	Een procedure is niet op de juiste manier uitgevoerd of er is verkeerde/onvolledige informatie verstrekt.
Combinatie van onderwerpen	Een combinatie van de hierboven genoemde onderwerpen.

Werkwijze

Na een klacht nemen we zo spoedig mogelijk contact op met de indiener van de klacht. Zo proberen we eerst informeel tot een oplossing te komen. Het informeel afhandelen van klachten heeft de voorkeur en sluit aan bij de visie van de Nationale ombudsman die informele klachtafhandeling adviseert. Lukt het niet op deze manier, dan volgt de formele afhandeling volgens de wettelijke procedure.

Er zijn in 2022 twee klachten in behandeling genomen. Één klacht is gegrond en één klacht is ongegrond verklaard.

Wat zijn ongegronde gemeentelijke klachten

- waarbij na het onderzoek de conclusie ongegrond is;
- die niet voldoen aan de criteria van de klachtenregeling.

De inwoner wordt hier persoonlijk over geïnformeerd. Er wordt uitleg gegeven waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen of ongegrond is. In deze uitleg wordt verwezen naar andere mogelijkheden of procedures die de indiener van de klacht kan volgen.

Routing

Dit jaarverslag wordt aan het college ter vaststelling aangeboden en ter kennisname doorgezonden naar de gemeenteraad. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de gemeentelijke website.

Ingediende klachten

*Gemeenteraad: 0
Griffier/griffiemedewerkers: 0
De burgemeester: 1 / ongegrond
De gemeentesecretaris: 0
Wethouders: 1 / gegrond / categorie werkwijze / verkeerd gebruik briefpapier van de gemeente.

*Binnen het klachtrecht is het niet mogelijk om afzonderlijk tegen een raadslid een klacht in te dienen. Wel tegen de gehele gemeenteraad.

Klachten via de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman is een onafhankelijke instantie die klachten behandelt over bijna alle overheidsinstanties. De gemeente is de instantie om de klacht als eerste te behandelen. De Nationale ombudsman komt in beeld indien er onvrede bestaat over de behandeling en/of beoordeling van de klacht door de gemeente. De Nationale ombudsman kan op verzoek een onderzoek starten als daarvoor voldoende reden bestaat. De klachtencoördinator is de contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

Er zijn in 2022 geen klachten over gemeentebestuurders aangemeld bij de Nationale ombudsman.