

Aan de Gemeenteraad
Postbus 201
2050 AE OVERVEEN

Gemeente Bloemendaal
Postbus 201
2050 AE Overveen
T 14 023
www.bloemendaal.nl

Datum : 14 mei 2025
Zaaknummer : 1307644/1316670
Behandeld door : College van B&W
Onderwerp : raadsinformatiebrief klachtenjaarslag 2024
Verzonden :
Bijlage(n) : klachtenjaarslag 2024 en klachtenoverzicht 2024 Nationale
ombudsman

Geachte leden van de raad,

Bij de gemeente kunnen klachten worden ingediend over de manier waarop een ambtenaar of bestuurder zich jegens iemand heeft gedragen. Dit zijn zogenoemde bejegeningssklachten. De gemeente is wettelijk verplicht om deze klachten te registreren en jaarlijks te publiceren. De gemeente heeft ervoor gekozen de publicatie in de vorm van een klachtenjaarslag te doen. Het klachtenjaarslag over het jaar 2024 is gereed. U treft het aan in de bijlage. Op de gemeentelijke website komt een link naar het jaarslag te staan.

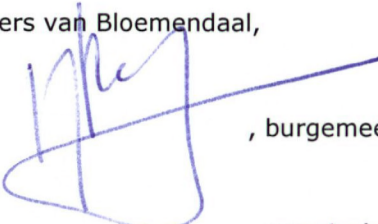
In het klachtenjaarslag wordt uitgelegd wat de Algemene wet bestuursrecht (Awb) onder een bejegeningssklacht verstaat en wordt een cijfermatig overzicht gegeven van het aantal en soort ontvangen klachten. Ook wordt toegelicht hoe de klachtbehandeling conform de Awb plaatsvindt en wat het leereffect van de onderzochte klachten is. Ook wordt beschreven hoeveel personen zich tot de Nationale ombudsman hebben gewend. Het overzicht van de Nationale ombudsman is eveneens als bijlage bijgevoegd.



Tot slot wordt in het klachtenjaarverslag ingegaan op de wenselijkheid van een klacht-behandelingsprotocol. Dit protocol is zo goed als gereed. Daarmee wordt voldaan aan de aanbevelingen vanuit het onderzoek van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVVR) naar klachtbehandeling. De raad besloot op 26 september 2024 het college op te dragen de aanbevelingen die uit dit onderzoek voortvloeiden te beoordelen op hun wenselijkheid voor toepassing op de gemeente en te prioriteren, en de raad hierover regulier in de jaarstukken te rapporteren.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Bloemendaal,



, burgemeester



, secretaris