

Aan de raad van Bloemendaal

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

Datum : 8 juli 2025
Uw kenmerk :
Zaaknummer : 1325838
Onderwerp : Invoering Klachtbehandelingsprotocol Bloemendaal 2025
Verzonden :
Bijlage(n) : 2

Geachte raadsleden,

Iedereen mag een klacht indienen over de manier waarop de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Deze klachten gaan dus over gedragingen van gemeentelijke medewerkers of bestuurders richting inwoners. De gemeente moet deze klachten zorgvuldig behandelen. Dat staat in de Algemene wet bestuursrecht (titel 9.1 van de Awb).

Het Doe-Mee-onderzoek van het NVVR

In 2023 heeft de Nederlandse Vereniging voor Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR) een DoeMee-onderzoek uitgevoerd naar klachtbehandeling. Gemeente Bloemendaal heeft hieraan meegedaan. Het onderzoek is uitgevoerd door het bureau TwynstraGudde. Het bureau formuleerde op basis van het onderzoek een aantal aanbevelingen voor de klachtbehandeling. Op 26 september 2024 besloot de raad het college op te dragen deze aanbevelingen te beoordelen op hun wenselijkheid voor toepassing op de gemeente en te prioriteren, en de raad hierover regulier in de jaarstukken te rapporteren.

Klachtbehandelingsprotocol

Het college heeft dit opgevolgd door het opstellen van een klachtbehandelingsprotocol, waarin de aanbevelingen zoveel mogelijk zijn verwerkt. Het doel van het protocol is het vertrouwen van inwoners en de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente te waarborgen en verder te versterken. Het protocol dient als werkinstructie en beoogt een uniforme klachtbehandeling binnen de gemeente.

Transparantie

Het protocol is inzichtelijk voor inwoners en ambtenaren. Inwoners kunnen het vinden op de website van de gemeente Bloemendaal en via overheid.nl. Voor collega's is het te vinden op het intranet van de gemeente. Ook worden zij gericht via email over het klachtbehandelingsprotocol geïnformeerd.



Planning en implementatie

- juli 2025: besluit tot vaststellen en publicatie van het protocol door het college;
- juli–augustus 2025: interne communicatie richting medewerkers en externe communicatie (via de website) naar inwoners;
- na besluitvorming door college en publicatie in juli 2025: start formele toepassing.

Tot slot

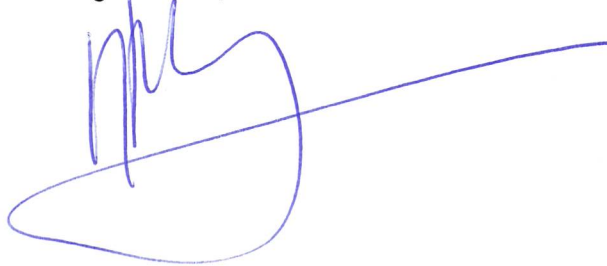
De raad wordt altijd al over het aantal en soort bejegeningklachten ingelicht door middel van het klachtenjaarverslag. Dat blijft zo. In de komende klachtenjaarverslagen wordt daarnaast dieper ingegaan op de lessen die zijn geleerd en de eventuele acties die zijn ondernomen naar aanleiding van de klachten.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van gemeente Bloemendaal,

de secretaris,

de burgemeester,



Bijlagen:

1. Aanbevelingen uit klachtenjaarverslag
2. Klachtenprotocol 2025