

RAADSINFORMATIEBRIEF

Van

college van burgemeester en wethouders

Vergadering van

10 juni 2025

Kenmerk

Z/25/084479 / D/25/185627

Portefeuillehouder

Danny de Vries

Portefeuille

Algemeen bestuurlijke zaken

Opsteller

Doedens, Corlijn

Onderwerp

Jaarverslag klachten 2024

Kernboodschap

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) registreert en publiceert een bestuursorgaan het aantal schriftelijke klachten dat bij hem ingediend wordt. In de bijlage bij deze raadsinformatiebrief vindt u het door het college vastgestelde jaarverslag klachten over 2024.

Toelichting

Het aantal klachten dat jaarlijks bij de gemeente Oudewater ingediend wordt, is in vergelijking met 2022 en 2023 gedaald. In 2024 zijn er in totaal acht schriftelijke klachten ingediend. Drie van deze klachten gingen over externe organisaties en zijn aan deze organisaties doorgestuurd.

In het jaarverslag wordt de behandeling van de ingediende klachten nader beschouwd en worden aandachtspunten genoemd en aanbevelingen meegegeven.

Kort samengevat wordt aanbevolen om:

- Inzicht in klachten bij belangrijke partners van de gemeente te vergroten.
- Af te stemmen met belangrijke partners van de gemeente over hoe zij de klachtbehandeling geregeld hebben.
- Grenzen te stellen bij de behandeling van klachten van veelklagers.

Het college trekt lering uit de aanbevelingen en neemt deze mee in de praktijk.

Financiën

n.v.t.

Vervolg

De aanbevelingen zullen na publicatie van het jaarverslag uitgezet worden binnen de organisatie.

In de eerste helft van 2026 zal het jaarverslag klachten over 2025 worden opgesteld en aan de raad worden gezonden.

Bijlagen

Jaarverslag klachten 2024 Oudewater (D/25/186372)