

JAARVERSLAG KLACHTEN GEMEENTE BERGEN 2019



NAAM: ROB STAM
FUNCTIE: KLACHTEN COÖRDINATOR
TELEFOONNR: 088-9097320
E-MAIL: ROBSTAM@DEBUCH.NL
ORGANISATIE: GEMEENTE BERGEN
DOCUMENT: JAARVERSLAG 2019 20.B003041
PUBLICATIE: 10-06-2020

Dit jaarverslag bevat de klachten die in 2019 zijn afgehandeld over bestuurders van de gemeente Bergen.

Dit jaarverslag wordt aan het college aangeboden en ter kennisname doorgezonden naar de gemeenteraad. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de wettelijk voorgeschreven wijze.

Klachtenprotocol

Indienen van een klacht

Een klacht kan op de volgende wijze worden ingediend:

Schriftelijk	brief/formulier insturen of bij de balie inleveren
Digitaal	mail/klachtenformulier via de website
Telefonisch	Klachtencoördinator of KCC
Persoonlijke afspraak	Klachtencoördinator

Klachtbehandeling

Informeel

Een klacht kan informeel worden afgehandeld in goed onderling overleg. Binnen twee werkdagen wordt er met de indiener van de klacht persoonlijk contact opgenomen. Afspraken worden schriftelijk bevestigd.

Formeel

Formele klachten worden op de volgende manier afgehandeld:

1	De indiener van de klacht ontvangt een ontvangstbevestiging met de naam van de klachtbehandelaar.
2	De klachtbehandelaar nodigt de indiener van de klacht uit voor een gesprek.
3	De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht en stelt de indiener en de medewerker in de gelegenheid om een mondelinge toelichting te geven.
4	Er wordt een verslag gemaakt van het gesprek. Beide partijen ontvangen hiervan een afschrift.
5	De klachtbehandelaar verzamelt alle relevante informatie en stelt een brief op namens de werkorganisatie BUCH. In de brief staan de bevindingen van het onderzoek en de conclusies die daaraan worden verbonden. De klachtencoördinator krijgt hiervan een afschrift.
6	Een klacht wordt binnen zes weken na ontvangst schriftelijk afgedaan. De termijn kan éénmalig met vier weken worden verlengd.
7	In de brief staat een verwijzing naar de Nationale ombudsman als er onvrede bestaat over de beoordeling van de klacht.

Wetgeving

De volgende wetgeving is van toepassing op klachten.

- Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht
- Interne Klachtenregeling gemeente Bergen 2017
- Wet Nationale Ombudsman

Soorten klachten

Klachten worden onderverdeeld in de volgende categorieën:

Bejegening
Geen reactie of geen tijdige reactie
Werkwijze
Combinatie van onderwerpen

Ingediende klachten over:

- ❖ *Gemeenteraad: 0
- ❖ Griffiemedewerkers: 0
- ❖ De burgemeester: 0
- ❖ De gemeentesecretaris: 0
- ❖ Wethouders: 0

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