



RAADSMEDEDELING

Onderwerp
Jaarverslag klachten 2023

Steenbergen; 27 februari 2024

Aan de Raad,

Hierbij ontvangt u het jaarverslag klachten 2023.

Met het jaarverslag legt het college van burgemeester en wethouders verantwoording af over de behandeling van klachten ingevolge de Algemene Wet bestuursrecht. De klachten betreffen klachten van burgers gericht tegen gedragingen van het bestuursorgaan en medewerkers werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.

Het doel van het jaarverslag is transparantie bieden over de behandelde klachten en het versterken van de dienstverlening aan burgers. Door te leren van klachten van burgers verbetert en versterkt de gemeente haar dienstverlening waarmee de tevredenheid en het vertrouwen van burgers in de gemeente wordt verhoogt.

In 2023 zijn er 20 klachten ontvangen en in behandeling genomen. Dit is een lichte toename ten opzichte van 2022. Toen waren er 19 klachten ontvangen.

Van de in totaal 20 in behandeling genomen klachten zijn er 12 klachten bemiddeld, 1 klacht formeel behandeld, 5 klachten (van 1 klager) niet volgens de procedure behandeld (zie jaarverslag voor de reden waarom) en 2 klachten bevinden zich nog in de informele fase aan het einde van het jaar 2023.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Steenbergen,
de secretaris,

J. van Delden

de burgemeester,

i.o. 
R.P. van den Belt, MBA

Esther Prent
loco