

# JAARVERSLAG KLACHTEN GEMEENTE HEILOO 2021



NAAM: ROB STAM  
FUNCTIE: KLACHTEN COÖRDINATOR  
TELEFOONNR: 088-9097320  
E-MAIL: [ROBSTAM@DEBUCH.NL](mailto:ROBSTAM@DEBUCH.NL)  
ORGANISATIE: GEMEENTE HEILOO  
DOCUMENT: JAARVERSLAG 2021

## Inhoud

.....	0
Inleiding.....	2
Wat verstaan wij onder een klacht?.....	2
Klachtafhandeling.....	2
Wetgeving .....	2
Rapportage.....	2
Routing.....	3
Ingediende klachten .....	3

## Inleiding

Hierbij het jaarverslag klachten van de gemeente Heiloo. Dit jaarverslag bevat de klachten die in 2021 zijn afgehandeld.

### Wat verstaan wij onder een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, gedrag van een persoon of een product. Algemene klachten of wensen over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen vallen buiten de klachtenregeling.

### Klachtafhandeling

Een goede klachtafhandeling doet recht aan alle belangen en partijen. Het is belangrijk om klachten goed op te lossen om te komen tot hogere klanttevredenheid en professionaliteit.

### Wetgeving

De volgende wetgeving is van toepassing:  
Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht  
Interne Klachtenregeling gemeente Heiloo 2017  
Wet Nationale ombudsman  
De Gemeentewet

### Rapportage

In deze rapportage wordt inzicht gegeven in het aantal en soorten klachten.

#### Gegronde klachten

Bejegening	Als de indiener van de klacht vindt dat er sprake is van onbehoorlijk gedrag.
Geen reactie of geen tijdige reactie	De inwoner/ondernemer krijgt géén of een te late reactie.
Werkwijze	Een procedure is niet op de juiste manier uitgevoerd of er is verkeerde/onvolledige informatie verstrekt.
Combinatie van onderwerpen	Een combinatie van de hierboven genoemde onderwerpen.

#### Ongegronde klachten

Sommige klachten die via het klachtenformulier aangemeld worden, voldoen niet aan de criteria om de klacht in behandeling te nemen. Dit betreft vooral meldingen van ongenoegen tegen beleid.

## Routing

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

## Ingediende klachten

*Gemeenteraad: 0
Griffier/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.