

## Klachtenjaarverslag 2025

### Inleiding

De gemeente Bloemendaal heeft jaarlijks veel contact met haar inwoners, ondernemers en andere organisaties. Soms gaat er in deze contacten iets niet goed en dient iemand een klacht in om zijn onvrede te uiten over de wijze waarop hij, of een ander, is behandeld.

De behandeling van klachten is geen doel op zich. Het is ook een middel om de burger (op weg) te helpen of informatie te geven. Daarnaast levert een klacht vaak ook concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van onze dienstverlening. Onderzoek van de klachten heeft een belangrijk leereffect.

Bestuursorganen zijn wettelijk verplicht zorg te dragen voor de registratie van de bij hen ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten moeten ook jaarlijks worden gepubliceerd.<sup>1</sup> De publicatie is vormvrij. Gemeente Bloemendaal heeft ervoor gekozen dit in de vorm van een klachtenjaarverslag te doen. Op de gemeentelijke website staat een link naar het jaarverslag.

Hieronder vindt u informatie over de in 2025 ingediende klachten.

### Het jaarverslag gaat over klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Dat betekent dat het over klachten gaat die zijn gericht op gedragingen van ambtenaren of bestuurders, oftewel bejegeningklachten. Een toezegging wordt bijvoorbeeld niet nagekomen, een vraag of een melding niet beantwoord of iemand wordt onfatsoenlijk te woord gestaan.

In de wet is geen definitie van het begrip 'klacht' opgenomen. Uitgangspunt is een ruim klachtbegrip. Het moet gaan om gedragingen van personen, die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van de bestuursorganen van de gemeente Bloemendaal. Dat zijn bijvoorbeeld ambtenaren en ook wethouders. Deze gedragingen kunnen worden aangemerkt als gedragingen van het bestuursorgaan. Gedragingen kunnen handelingen zijn, maar ook een nalaten.

### Klachten die geen klacht zijn in de zin van de Awb, zijn niet in dit verslag opgenomen.

Dat zijn bijvoorbeeld meldingen met betrekking tot de openbare ruimte of klachten over de openbare orde en veiligheid. In deze gevallen gaat het niet over gedragingen. Ook vallen algemene klachten en wensen over beleid dan wel beleidsuitvoering buiten het bereik van hoofdstuk 9 van de Awb, omdat het niet gaat om een 'bepaalde aangelegenheid'. Ook integriteitsmeldingen zijn niet in dit jaarverslag opgenomen. Deze worden opgenomen in het jaarverslag integriteit.

### De regels over klachtbehandeling staan in hoofdstuk 9 van de Awb en in het Klachtbehandelingsprotocol Gemeente Bloemendaal 2025.

In hoofdstuk 9 van de Awb is beschreven hoe een klacht kan worden ingediend en op welke wijze een klacht wordt behandeld. Ook is beschreven in welke gevallen het bestuursorgaan *niet* verplicht is een klacht te behandelen. Een klacht hoeft *niet* te worden behandeld als de klacht ziet op een besluit waartegen bezwaar of beroep kan worden ingesteld of als het voorval waarover wordt geklaagd langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.

Verder zijn voor het bestuursorgaan voorschriften opgenomen over *het horen* van de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. De voorgeschreven termijn waarbinnen een klacht moet zijn afgehandeld is 6 weken. Deze termijn kan met 4 weken worden verlengd. Na overleg kan de termijn verder worden verlengd. Ook is de verplichting opgenomen om de klager schriftelijk en gemotiveerd van de bevindingen en conclusies op de hoogte te brengen.

De manier waarop klachten bij de gemeente Bloemendaal worden behandeld (qua proces en rolverdeling o.a.) is beschreven in het Klachtbehandelingsprotocol Gemeente Bloemendaal 2025. Dit klachtbehandelingsprotocol is in juli 2025 vastgesteld ter uitvoering van de aanbevelingen van de Landelijke Rekenkamer naar klachtbehandeling. De raad is hierover bij brief van 8 juli 2025 geïnformeerd. Het protocol is gepubliceerd op de gemeentelijke website en overheid.nl, zodat het kenbaar is voor de inwoners van Bloemendaal.

### De klachtencoördinator bewaakt het proces van klachtbehandeling.

Binnen de gemeente Bloemendaal is een klachtencoördinator aangesteld. Deze registreert de klacht en beoordeelt of daadwerkelijk sprake is van een klacht in de zin van de Awb. Daarna wordt de klacht

1) Artikel 9:12a Algemene wet bestuursrecht

toegewezen aan de klachtbehandelaar. Dat moet volgens de Awb iemand anders zijn dan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

De klachtencoördinator adviseert de klachtbehandelaar indien nodig en monitort of de klacht binnen de wettelijke termijn wordt afgehandeld. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd aan de indiener. Daarbij wordt ook informatie verstrekt over de manier waarop en de termijn waarbinnen de klacht wordt behandeld.

#### Eerst wordt geprobeerd de klacht op informele wijze te behandelen.

De klachtbehandelaar neemt daarom zo snel mogelijk telefonisch contact op met de klager om te horen wat er aan de hand is en probeert tot een oplossing te komen. Soms is het geven van een toelichting of het aanbieden van excuses voldoende. Als deze *informele aanpak* leidt tot tevredenheid van de klager, dan is de klachtprocedure beëindigd.

In 2025 is 69% van de afgehandelde klachten informeel afgehandeld, in 2024 was dat 77% (2025: 18 van 26 en in 2024 17 van 22 behandelde klachten).

Stemt klager niet in met de informele behandeling of als klager er niet tevreden over is, dan wordt de klacht op *formele wijze* behandeld. Bij deze formele klachtbehandeling wordt klager uitgenodigd voor een (hoor)gesprek en vindt verder onderzoek plaats. Na afronding van het onderzoek ontvangt klager schriftelijk bericht over de uitkomst daarvan en of de klacht gegrond, ongegrond of niet ontvankelijk is. Wanneer de klager het niet eens is met de wijze waarop de gemeente de klacht heeft afgedaan, dan kan diegene zich wenden tot de Nationale ombudsman.

#### In 2025 zijn er 30 bejegeningsklachten ingediend

In totaal zijn er 30 klachten ontvangen, waarvan er 3 niet voor de gemeente Bloemendaal waren bestemd. Deze klachten zijn doorgezonden naar de juiste organisatie, zoals de zorgverzekeraar, de woningcorporatie of de burens (artikel 2:3 Awb). Ook over deze klachten is vanzelfsprekend contact opgenomen met de indieners en de behandelde afdeling. Ook is schriftelijk uitleg gegeven over de situatie of is extra informatie toegezonden. Deze doorgezonden klachten zijn daarom wel opgenomen in het jaarverslag.

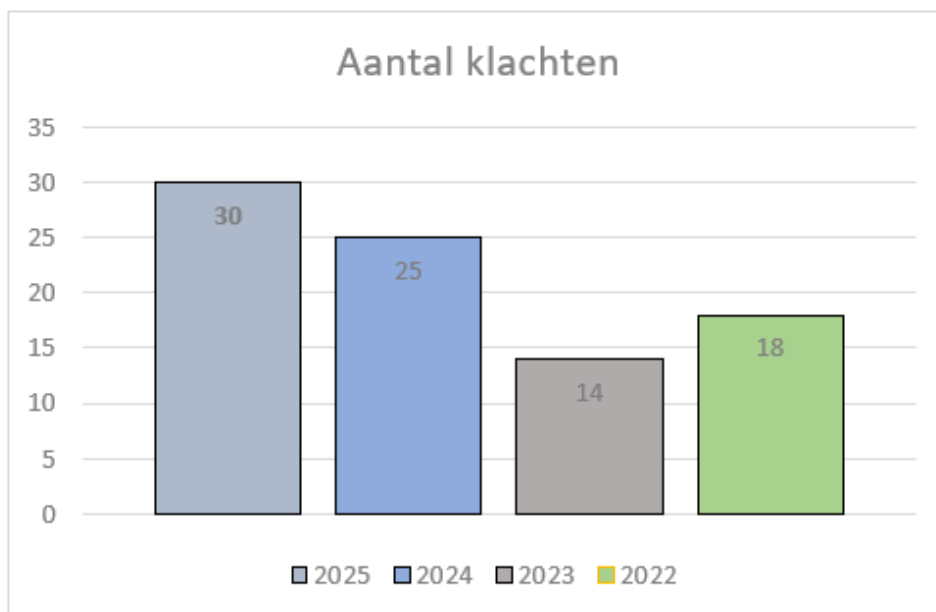
In 2025 was het niet nodig om ten onrechte als klacht ingediende meldingen openbare ruimte of meldingen over de openbare orde door te sturen. Betere en duidelijke uitleg op de website van de gemeente Bloemendaal lijkt ervoor te zorgen dat inwoners de juiste webformulieren kiezen.

#### Afgehandelde klachten

In 2025 zijn 26 klachten afgehandeld. De overige 4 ingediende klachten zijn nog in behandeling. Van de 26 afgehandelde klachten zijn 22 klachten inhoudelijk behandeld: 18 zijn er informeel afgehandeld en 4 klachten zijn via de formele route behandeld. 4 Klachten zijn anders afgehandeld: 3 zijn er doorgezonden en van 1 klager is geen reactie meer ontvangen, waardoor de klacht niet behandeld kon worden.

#### Het aantal bejegeningsklachten is gestegen.

Het aantal ingediende klachten is in 2025 toegenomen ten opzichte van de voorgaande jaren. In 2024 waren 25 klachten ingediend. In 2023 en 2022 zijn 14 en 18 klachten ingediend.



Onderaan dit verslag staat een overzicht van de afgehandelde klachten.

### Het leereffect van de onderzochte klachten

In het klachtenoverzicht (pag. 5-7) staat vermeld welke maatregelen eventueel zijn getroffen om herhaling van een situatie te voorkomen en/ of de dienstverlening te verbeteren. Over de bereikbaarheid van een team of de gemeentelijke locaties is meermaals geklaagd, net als over het niet reageren op een melding of verzoek. Ook over het niet goed afhandelen van een aanvraag of verzoek is geklaagd. De leidinggevenden hebben deze klachten met hun medewerkers besproken. Procedures zijn indien nodig aangepast. Soms gaat er bij gemeentelijke werkzaamheden iets niet goed of ervaren inwoners daar overlast van. Nadat hierover klachten zijn ingediend, is snel contact opgenomen en zijn er oplossingen gevonden.

Op 19 februari 2026 is het klachtenjaarverslag 2025 in het Management Team besproken (hierna: MT). Het MT heeft ingestemd met het jaarverslag en de adviseur Dienstverlening is gevraagd over de klachtenprocedure input te geven, vanuit oogpunt van optimalisatie van de dienstverlening. De adviseur Dienstverlening geeft aan dat de signalen uit het klachtenjaarverslag goed aansluiten op de Visie op Dienstverlening 2024–2030: voor dienstverlening die betrouwbaar, gastvrij en voor iedereen is. In de uitvoeringsagenda zijn al verschillende acties opgenomen die kunnen helpen om klachten te voorkomen: het verkorten van doorlooptijden, betere werkafspraken rond terugbelverzoeken en het optimaliseren van processen. Ook wordt geïnvesteerd in betere (telefonische) bereikbaarheid, een toegankelijke en vraaggericht ingerichte website, en standaardberichten in onze systemen die persoonlijk en empathisch zijn. Daarnaast willen we medewerkers trainen in inwonersgericht communiceren en volgen collega's trainingen rondom Direct Duidelijk schrijven. Voor bestuurlijk verkeer (Wmebv) gaan we werken met ontvangstbevestigingen en statusinformatie, zodat inwoners automatisch informatie over vervolgstappen ontvangen.

### Onbehoorlijk gedrag van klagers

In 2 gevallen hebben *klagers* zich onbehoorlijk gedragen en zich agressief uitgelaten over onze medewerkers. Hun klachten zijn schriftelijk afgehandeld en tegelijk is door de leidinggevenden een waarschuwing gegeven (*Beleidskader en handelingsinstructie Veilige Publieke Dienstverlening Gemeente Bloemendaal*).

### In 2025 hebben 16 personen zich tot de Nationale ombudsman gewend

Wanneer een klager het niet eens is met de wijze waarop de gemeente een klacht heeft afgehandeld, kan de klager de Nationale ombudsman vragen onderzoek te doen naar de manier waarop de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid naar hem of een ander heeft gedragen. De Nationale ombudsman beoordeelt dan in 2e instantie of het bestuursorgaan zich in die aangelegenheid onbehoorlijk heeft gedragen.

De Nationale ombudsman verstrekt de gemeente jaarlijks een geanoniseerd overzicht van alle klachten, vragen en verzoeken die betrekking hebben op de gemeente Bloemendaal. Dit overzicht is opgenomen als bijlage bij dit jaarverslag. Uit het overzicht blijkt dat in 2025 13 van de 16 verzoeken door de Nationale Ombudsman zijn behandeld. In 10 van de 13 behandelde verzoeken is informatie verstrekt of heeft een doorverwijzing plaatsgevonden. 2 Klachten zijn voor behandeling terugverwezen naar de gemeente. 1 Klacht is tussentijds beëindigd.

### Overzicht inhoudelijk afgehandelde klachten 2025

Onderwerp klacht	Formeel / informeel	Binnen wettelijke termijn?	Eindoordeel gegrond / ongegrond	Toelichting / maatregelen
Buitendienst: geen reactie gekregen op herhaaldelijke melding openbare ruimte.	Informeel afgehandeld	Ja	Liander is bevoegd	Excuses gegeven en medewerker aangesproken. Ook is informatie gegeven.
Buitendienst: schade door bouwwerkzaamheden.	Informeel afgehandeld	Ja	Ingetrokken Buren bouwen, niet de gemeente.	Een reactie en informatie is gegeven.
Burgerzaken: onbehoorlijke behandeling.	Informeel afgehandeld	Ja		Excuses en bloemette bezorgd.
Sociaal en Belastingen: geen hulp bij aanvragen WMO en cliëntenondersteuning noch kwijtschelding belastingen.	Informeel afgehandeld	Ja	Betrokkene is niet bereikbaar.	Informatie gegeven en herhaaldelijk hulp aangeboden.

OTH: geen reactie gekregen op herhaaldelijke meldingen over leegstand.	Informeel afgehandeld	Ja	De gemeente is niet bevoegd om te handhaven: geen leegstandsverbod.	Excuses en informatie gegeven.
Burgerzaken: afhandeling correctieverzoek BRP.	Informeel afgehandeld	Ja		Uitleg gegeven.
Buitendienst: overlast door werkzaamheden.	Informeel afgehandeld	ja		Excuses en wasbon gegeven, de aanne-mer is aangespro-ken
Sociaal: geen reactie op verzoeken over huisvesting.	Informeel afgehandeld	Ja		Uitleg gegeven.
JZ: klacht over wijze van publiceren informatie	Formeel	Ja	Gedeeltelijk gegrond	Excuses aangeboden en uitleg gegeven.
OTH: geen reactie op melding over illegale werkzaamheden.	Informeel afgehandeld	Ja		Uitleg gegeven.
Buitendienst: verkeerde informatie over openingstijd afval brengstation.	Informeel afgehandeld	Ja	Gegrond	Excuses en klacht is met medewerkers besproken.
Burgerzaken: verkeerde informatie over ID bewijs	Informeel afgehandeld	Ja		Excuses en klacht met team besproken.
Sociaal: geen contact met medewerker kunnen krijgen om informatie te krijgen.	Informeel afgehandeld	Ja		Verzoek om informatie opgepakt en informatie verstrekt.
Handhaving: verkeersgedrag ambtenaren.	Informeel afgehandeld	Ja		Persoonlijk contact opgenomen met melder.
Burgerzaken: openingstijden en lege balie.	Informeel afgehandeld	Nee		Excuses en uitleg gegeven.
Burgerzaken: fout bij aangifte van overlijden.	Informeel afgehandeld	Ja	Uitvaartondernemer blijkt fout te hebben gemaakt.	Informatie gegeven.
Burgerzaken: fouten bij doorgeven verhuizing.	Formeel	Nee	Gegrond	Excuses, aanspreken medewerker en veranderen werkwijze/ procedure.
Burgerzaken: afhandeling aanvraag ID's.	Informeel afgehandeld	Ja		Uitleg gegeven.
Belastingen: late rekening gemeentelijke belastingen en ontevreden over telefonisch contact.	Informeel afgehandeld	Ja		Uitleg gegeven.
Burgerzaken: onbehoorlijk gedrag receptie.	Geen reactie ontvangen	Ja	Buiten behandeling gesteld	
Buitendienst: overlast door werkzaamheden.	Informeel afgehandeld	Ja		Excuses en nieuwe planten verstrekt.
Sociaal: klacht over wijkverpleging.	Geen klacht over de gemeente	Ja	Klacht voor eigen zorgverzekering	Informatie gegeven
Sociaal: klacht over woning	Geen klacht over de gemeente	Ja	Klacht voor eigen woningbouw	Informatie gegeven en doorgezonden.
Sociaal: geen informatie over afsluiten water	Formeel Indiener afgezien van horen	Ja	Ongegrond	Uitleg gegeven

Zorgaanbieder en Sociaal: geen hulp bij het huishouden.	Formeel	Ja	Gedeeltelijk gegrond	Alternatieven onderzocht en uitleg gegeven.
Buitendienst: over tijdelijke wegafzetting.	Geen klacht over de gemeente	Ja	Klacht over (aanne- mer) bureu	Informatie gegeven.