

Jaarverslag klachten 2025

Een verslag van de klachten die in 2025 bij gemeente De Fryske Marren zijn ingediend

Steller: -
Tegenlezer: -
Team: Bestuur- en concernadvies
Datum: 7 mei 2026
Status: Definitief

Inhoudsopgave

- 1. Algemeen 3
 - 1.1 Inleiding 3
 - 1.2 Leeswijzer 3
- 2. Wat zijn klachten? 4
 - 2.1 Behandeling van klachten op grond van de Awb 4
 - 2.2 Het doel van de klachtenprocedure 4
- 3. Klachtbehandeling door de gemeente 5
 - 3.1 De interne klachtenprocedure 5
 - 3.1.1 Het indienen van een klacht 5
 - 3.1.2 Het niet in behandeling nemen van klachten 5
 - 3.1.3 Vereisten voor een schriftelijk ingediende klacht 5
 - 3.1.4 Klachtbehandelaar 6
 - 3.1.5 Klachtencoördinator 6

3.2 Informele of formele klachtbehandeling	6
3.2.1 Informele klachtbehandeling	7
3.2.2 Formele klachtbehandeling	7
4. De externe klachtprocedure	8
4.1 Overzicht klachten Nationale ombudsman	8
5. Inzicht in de klachten	10
5.1 Openstaande klachten 2024	10
5.2 Totaal aantal klachten 2025, 2024 en 2023	10
5.3 De wijze waarop de klachten de gemeente hebben bereikt	11
5.4 Aantal klachten per team/ bestuursorgaan	12
5.5 Aard van de klachten	15
5.6 Wijze waarop de klachten zijn behandeld	17
5.6.1 Formele behandeling met een hoorzitting	17
5.7 De behandeltermijn van in behandeling genomen klachten	19
6. Conclusie en aandachtspunten voor 2026	21

1. Algemeen 1.1 Inleiding

In dit klachtenjaarverslag wordt verslag gedaan van de behandeling van klachten die in 2025 zijn ingediend op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) en de Klachtenregeling De Fryske Marren (hierna: de Klachtenregeling). Daarnaast zijn ook klachten meegenomen die in 2024 zijn ontvangen, maar bij het opstellen van het jaarverslag 2024 nog niet waren afgehandeld.

Het jaarverslag geeft inzicht in het aantal, de aard en de afhandeling van de klachten. Daarnaast biedt het signalen over het functioneren van de organisatie en mogelijke verbeterpunten in de dienstverlening, processen en communicatie. De bevindingen kunnen worden benut om de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening verder te versterken.

1.2 Leeswijzer

De opbouw van dit jaarverslag is als volgt. Hoofdstuk 2 is beschrijft wat onder een klacht wordt verstaan en waar de klachtprocedure voor is bedoeld. Hoofdstuk 3 gaat in op de interne klachtenprocedure van de gemeente. Hoofdstuk 4 behandelt de externe klachtprocedure bij de Nationale ombudsman. Hoofdstuk 5 staat in het teken van de in 2025 ingediende klachten en de afhandeling daarvan. Ook de klachten uit 2024 die nog niet waren afgehandeld bij het opstellen van het jaarverslag 2024 worden hierin besproken. Hoofdstuk 6 sluit af met de belangrijkste conclusies en aandachtspunten voor 2026.

2. Wat zijn klachten? 2.1 Behandeling van klachten op grond van de Awb

In hoofdstuk 9 van de Awb is vastgelegd dat eenieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de gemeente, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Dit impliceert dat de klachtenprocedure van de Awb ziet op gedragingen én nalaten van ambtenaren en/of bestuurders. Het gaat daarbij om de manier waarop de gemeente zich jegens een inwoner heeft gedragen. Voorbeelden hiervan zijn: onheuse bejegening aan de balie of telefoon, het verstrekken van onjuiste of ontoereikende informatie, het niet of te laat beantwoorden van correspondentie, of het niet nakomen van toezeggingen of afspraken.

In dit jaarverslag wordt voor de leesbaarheid 'het bestuursorgaan' vervangen door 'de gemeente'.

Uit de bovenstaande definitie valt te herleiden dat niet elke vorm van ontevredenheid onder de definitie van klacht valt. Als een inwoner bijvoorbeeld een klacht heeft over een losse stoeptegel, een niet werkende lantaarnpaal of een andere onveilige verkeerssituatie, dan is dit geen klacht over een gedraging. Dit wordt geregistreerd als een 'melding openbare ruimte' bij het team Ruimtelijk beheer. De gemeente onderneemt actie op zo'n melding, maar dit loopt niet via de klachtenprocedure van de Awb. Hiervoor is de gemeentelijke klachtenprocedure niet bedoeld. Daarnaast worden er ook klachten tegen een vergunning of een uitkering ingediend. Voor deze besluiten is de bezwaar- en/of beroepsprocedure ingesteld.

2.2 Het doel van de klachtenprocedure

Het doel van de klachtenprocedure is om de klager (op weg) te helpen en een oplossing te bereiken. De klachtenprocedure kan voor de klager genoegdoening opleveren. Zo kan de klachtenprocedure bijdragen aan het herstel van de relatie en vertrouwen tussen klager en de gemeente.

De klachtenprocedure is ook voor de gemeente zelf van belang. Inwoners die een klacht indienen, laten hiermee een signaal achter van ontevredenheid. Het zorgvuldig onderzoeken van klachten binnen de gemeente heeft voor de gemeente een belangrijk leereffect. De kwaliteit van de dienstverlening en het functioneren van de gemeente kunnen op deze manier worden verbeterd.

3. Klachtbehandeling door de gemeente

De klachtbehandeling op grond van de Awb kan worden onderverdeeld in klachtbehandeling door de gemeente. Dit wordt de interne klachtenprocedure genoemd. Daarnaast bestaat er de klachtbehandeling door de Nationale ombudsman. Dit wordt de externe klachtenprocedure genoemd. In het onderhavige hoofdstuk komt de interne klachtenprocedure aan bod.

3.1 De interne klachtenprocedure

De interne klachtenprocedure is vastgelegd in hoofdstuk 9, meer specifiek titel 9.1 van de Awb. Hierin is onder andere beschreven dat klachten zorgvuldig moeten worden behandeld. Artikel 9:5 van de Awb vormt de basis voor het informeel oplossen van een klacht. Hoofdstuk 9 van de Awb geeft daarnaast enkele minimumvereisten weer waaraan de klachtenbehandeling moet voldoen, zoals:

- Behandeling van de klacht geschiedt door een onafhankelijk (niet betrokken) persoon;
- De klager moet in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord.

Overheden mogen de wettelijke regels aanvullen en nader uitwerken. De gemeente heeft van deze mogelijkheid gebruikgemaakt door de vaststelling van de Klachtenregeling.

3.1.1 Het indienen van een klacht

Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of digitaal bij de gemeente worden ingediend. Mondelinge klachten worden door de medewerker vastgelegd in een gespreksverslag, dat ter controle aan de klager wordt voorgelegd. Schriftelijke en digitale klachten worden geregistreerd en volgens de geldende procedure in behandeling genomen.

3.1.2 Het niet in behandeling nemen van klachten

De gemeente is op grond van artikel 9:8 van de Awb niet verplicht alle klachten in behandeling te nemen. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, kan door de gemeente buiten behandeling worden gesteld. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor een klacht die betrekking heeft op een gedraging waartegen de klager bezwaar/beroep had kunnen instellen of een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager hiervan binnen vier weken schriftelijk op de hoogte gesteld.

3.1.3 Vereisten voor een schriftelijk ingediende klacht

Een ingediend klaagschrift moet aan een aantal in de Awb gestelde eisen voldoen. Zo moet een klaagschrift volgens artikel 9:4 van de Awb worden ondertekend en ten minste de volgende gegevens bevatten: de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Indien het klaagschrift hieraan voldoet, wordt de ontvangst van de klacht aan de klager bevestigd. In de ontvangstbevestiging wordt aangegeven wie de klachtencoördinator en klachtbehandelaar zijn bij de behandeling van de klacht. Voldoet een klacht niet aan de gestelde eisen, dan wordt de klager in de gelegenheid gesteld om de klacht aan te vullen. Een mogelijke uitkomst is dat de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard indien niet aan de eisen van artikel 9:4 van de Awb is voldaan.

3.1.4 Klachtbehandelaar

In artikel 5 van de Klachtenregeling is vermeld dat een klacht doorgaans wordt behandeld door de leidinggevende van degene over wie wordt geklaagd. Deze klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor

de behandeling van de klacht. In onderstaand schema is aangegeven wie in 2025 in welk geval als klachtbehandelaar heeft opgetreden.

Tabel 1

Klachtbehandelaar	
De burgemeester	indien de klacht betrekking heeft op (een lid van) het college of op de secretaris, tenzij de burgemeester zelf het onderwerp van de klacht is.
De locoburgemeester	indien de klacht betrekking heeft op de burgemeester.
De secretaris	indien de klacht betrekking heeft op de directeur, de bestuursadviseur, de concerncontroller dan wel een teammanager.
Teammanager	indien de klacht betrekking heeft op een medewerker.

3.1.5 Klachtencoördinator

De klachtbehandelaar wordt ondersteund door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator beoordeelt of een klacht voldoet aan de omschrijving van klacht uit de Klachtenregeling en Awb, bewaakt de voortgang van de klachtenprocedure en voert de algemene coördinerende werkzaamheden in het kader van de klachtenafhandeling uit. Zo wordt dit ook vermeld in artikel 3 van de Klachtenregeling. De klachtencoördinator is werkzaam als adviseur juridische zaken binnen het cluster Juridische Zaken van het team Bestuur- en Concernadvies. De volgende personen zijn in 2025 als klachtencoördinator aangewezen:

Tabel 2

Overzicht klachtencoördinatoren 2025

Klachtencoördinatoren
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

3.2 Informele of formele klachtbehandeling

Zodra duidelijk is dat een klacht op grond van hoofdstuk 9 van de Awb dient te worden behandeld, bekijkt de klachtbehandelaar hoe de klacht het beste kan worden behandeld. Er zijn verschillende manieren om een klacht te behandelen. Een verdeling die hierin gemaakt kan worden, is die tussen informele en formele klachtbehandeling.

3.2.1 Informele klachtbehandeling

De gedachte achter de informele aanpak is dat een informele, oplossingsgerichte aanpak sneller gaat en vaker leidt tot tevredenheid bij klagers. Er wordt telefonisch contact gezocht met de klager. Afhankelijk van de klacht wordt aan de klager het een en ander uitgelegd, worden vragen beantwoord, wordt informatie toegezonden, worden fouten hersteld als dat mogelijk is of worden toezeggingen alsnog nagekomen. Als een klager gelijk heeft, wordt een gepast excuus aangeboden.

Als de klager na een informele behandeling tevreden is, dan is de klacht daarmee afgedaan. Volgens artikel 9:5 van de Awb vervalt de verplichting van de gemeente tot het verder doorlopen van de formele klachtenprocedure zodra de gemeente naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. De klager ontvangt (desgewenst) dan een brief waarin wordt aangegeven dat de klacht is afgedaan naar tevredenheid van de klager. De verdere procedurele stappen worden niet gevolgd. De gemeente streeft ernaar zo veel mogelijk klachten op een dergelijke informele wijze te behandelen. De insteek is om te kijken of een informele behandeling van de klacht tot de mogelijkheden behoort. Deze aanpak wordt eveneens gestimuleerd door de Nationale ombudsman.

3.2.2 Formele klachtbehandeling

Wanneer de informele klachtbehandeling op voorhand niet geschikt lijkt of de informele aanpak niet slaagt, wordt de formele procedure gevolgd. Deze formele procedure houdt een schriftelijke klachtbehandeling in die gericht is op het geven van een oordeel. De klachtbehandelaar nodigt de klager uit voor een hoorzitting. Van het horen van de klager kan op grond van artikel 9:10, tweede lid, van de Awb worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord of de klager niet binnen een door de gemeente gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.

Tijdens een hoorzitting wordt getracht de klacht op te lossen. Als de klacht wordt opgelost, dan hoeft de formele procedure niet verder te worden doorlopen. Als niet tot een oplossing wordt gekomen, dan wordt de klacht formeel afgehandeld doordat de klachtbehandelaar schriftelijk een oordeel op de klacht neemt. In deze brief wordt de klager geïnformeerd over de bevindingen van het onderzoek en het daarop gebaseerde oordeel van de klachtbehandelaar. Als de klager het niet eens is met de afdoening, dan kan de klager zich wenden tot de Nationale ombudsman als externe klachtbehandelaar.

4. De externe klachtprocedure

Zoals eerder beschreven, vindt de externe klachtprocedure plaats bij de Nationale ombudsman. Dit wordt ook wel de tweedelijns klachtbehandeling genoemd, omdat een klacht eerst bij de gemeente dient te worden ingediend en behandeld alvorens een klacht kan worden behandeld door de Nationale ombudsman. Als een inwoner een klacht bij de Nationale ombudsman heeft ingediend zonder eerst bij de gemeente te klagen, wordt de inwoner naar de gemeente terugverwezen, zodat de klacht daar eerst kan worden behandeld.

Als de Nationale ombudsman met een klacht aan de slag gaat, kunnen zij een klacht op verschillende manieren behandelen. De Nationale ombudsman kan tussenbeide komen, wat ook wel een interventie wordt genoemd. Er kan een bemiddelingsgesprek worden gepland of er kan een onderzoek met oordeel volgen.

4.1 Overzicht klachten Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman verstrekt jaarlijks een overzicht van de klachten die zijn ontvangen over de gemeente. In het onderstaande overzicht is weergegeven hoeveel klachten er in 2025 over de gemeente bij de Nationale ombudsman zijn binnengekomen en afgedaan.

Tabel 3
Klachten ingediend bij Nationale ombudsman in 2025

Omschrijving	Aantal
In 2025 ontvangen klachten	23
Behandeld:	23
Oplossing door interventie	4
Bemiddeling of goed gesprek	0
Onderzoek, waarvan met rapport	1
Onderzoek, waarvan met brief	3
Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	0
Informatie of doorverwijzing	14
Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	1

Uit het bovenstaande overzicht, zoals ontvangen van de Nationale ombudsman, blijkt dat er in 2025 in totaal 23 klachten over de gemeente bij de Nationale ombudsman zijn ingediend. Vergeleken met 2024 is het aantal ingediende klachten gelijk gebleven. In 2025 zijn veertien klachten afgehandeld door informatieverstrekking of doorverwijzing. Bij informatieverstrekking kan worden gedacht aan het beantwoorden van vragen. Onder doorverwijzen valt het verwijzen van een klager naar de gemeente voor een interne klachtbehandeling dan wel het wijzen op de mogelijkheid van bezwaar of beroep. Verder zijn vier klachten opgelost door interventie, drie klachten zijn afgehandeld door een onderzoek met een brief, één klacht is afgehandeld door een onderzoek met een rapport en één klachtbehandeling is tussentijds beëindigd alvorens het onderzoek van start kon gaan.

Omschrijving klachten

Naast een cijfermatig overzicht is per klacht een korte omschrijving toegevoegd. De veertien klachten die zijn behandeld als 'informatie of doorverwijzing', zijn als volgt omschreven:

- Klacht over gemeente De Fryske Marren over resultaat onderzoek;
- Klacht over gemeente De Fryske Marren over burgemeester;
- Klacht over gemeente De Fryske marren over geen schuldhelp en financiële nood;
- Klacht over gemeente De Fryske Marren over behandelingsduur toewijzen woning;
- Klacht over gemeente De Fryske Marren over geen postadres geven;
- Klacht over gemeente De Fryske Marren over onvolledig behandelen klacht;
- Klacht over gemeente De Fryske Marren over naamgebruik voor radioprogramma;
- Klacht over gemeente De Fryske Marren over grindpad op begraafplaats;
- Klacht over gemeente De Fryske Marren over ophalen ID echtgenote;
- Klacht over gemeente De Fryske Marren over WOZ-waarde vanaf 2001;
- Klacht over gemeente De Fryske marren over informatieverstrekking en excuses;
- Klacht over gemeente De Fryske Marren over aanvraag WMO/sportfonds;
- Klacht over gemeente De Fryske Marren over handhaven op bedrijventerrein;
- Klacht over gemeente De Fryske Marren over dwangsom tot verlaten camping.

Voor wat betreft de afhandeling 'onderzoek, waarvan met brief' ging één klacht over een onprofessionele houding in contact. Een andere klacht ging over de gevolgde klachtenprocedure in het kader van de WMO. De afhandeling 'onderzoek, waarvan met brief' is daarnaast toegepast op één klacht die ging over het telefonisch doorverbinden.

De afhandeling 'onderzoek, waarvan met rapport' is toegepast op één klacht. Deze klacht is als volgt omschreven: 'klacht over gemeente De Fryske Maren over verzoek ambtshalve vermindering WOZ'.

De afdoeningswijze 'oplossing door interventie' is toegepast op vier klachten. Eén klacht had betrekking op toezeggingen op een vergunningaanvraag. Een andere klacht was gericht tegen besluitvorming op grond van de WMO. De afhandeling 'oplossing door interventie' is ook toegepast op één klacht die ging over privacygevoelige gegevens en op één klacht over het niet behandelen van de klacht.

Tot slot is eenmaal de klachtenbehandeling beëindigd alvorens een onderzoek van start kon gaan. Deze klacht ging over de uitreiking koninklijk besluit Nederlanderschap.

5. Inzicht in de klachten

In dit hoofdstuk wordt aan de hand van tabellen inzicht gegeven in de klachten. Hierbij wordt ingegaan op het aantal klachten in 2025, de wijze waarop de klachten bij de gemeente zijn ingediend en de verdeling van het aantal klachten per team/bestuursorgaan.

Vervolgens wordt ingegaan op de aard van de klachten. Daarnaast wordt inzicht gegeven in de wijze waarop klachten zijn afgehandeld. Dat wordt gedaan aan de hand van een weergave van de verdeling van de gegeven oordelen op de klachten en aan de hand van overzichten, waarmee inzicht wordt gegeven in de behandeltermijn van de in behandeling genomen klachten.

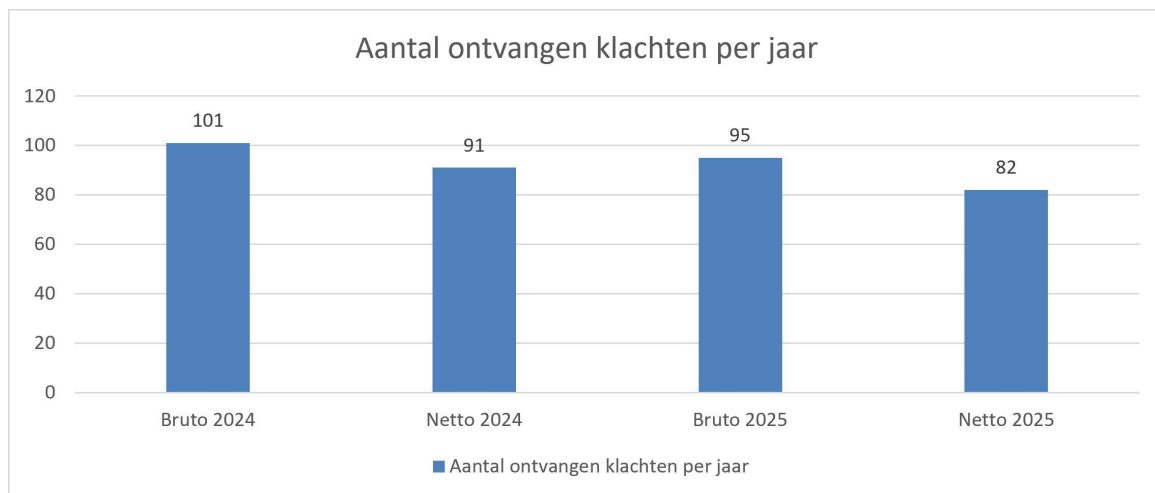
5.1 Openstaande klachten 2024

In het klachtenjaarverslag 2024 is aangegeven dat er zeven klachten nog in behandeling waren op het moment van vaststelling. Eén klacht is respectievelijk gegrond en ongegrond verklaard. Deze zaak is met een afhandelingsbrief afgesloten. Van zes klachten is de uitkomst niet geregistreerd in Decos JOIN. De zes klachten zijn wel in Decos JOIN afgesloten.

5.2 Totaal aantal klachten 2025, 2024 en 2023

In 2025 zijn in totaal 95 (bruto) klachten ingediend. Ten opzichte van 2024 betekent dit een kleine afname van het aantal ingediende klachten, namelijk van (bruto) zes klachten.

Figuur 1
Weergave aantal klachten 2025 en 2024



Bruto en netto klachten 2025

Net zoals in voorgaande jaarverslagen wordt onderscheid gemaakt tussen bruto en netto klachten. De netto klachten zijn de klachten die daadwerkelijk als klacht zijn behandeld. Van de hiervoor genoemde 95 (bruto) klachten zijn er dertien niet door Juridische Zaken in behandeling genomen als klacht. De redenen hiervan zijn als volgt:

- één zaak is doorgestuurd naar VTH, omdat het een aanvraag betrof;
- één zaak mocht door de indiener worden beschouwd als een melding;
- één zaak is doorgestuurd naar de Nationale Ombudsman vanwege een klacht over hetzelfde onderwerp.
- één zaak is opgepakt als melding privacyschending;
- één zaak is samengevoegd;
- één zaak is niet geregistreerd;
- drie zaken zijn voor kennisgeving aangenomen;
- vier zaken zijn doorgestuurd naar Verzekeringen.

In dit klachtenjaarverslag zijn 82 klachten opgenomen. Dit betreft de zaken die daadwerkelijk als klacht zijn behandeld. Opvallend is dat een deel van de ingediende zaken inhoudelijk eerder kan worden aangemerkt als melding, vraag of informatieverzoek dan als formele klacht. Desondanks zijn deze zaken via de klachtenprocedure afgehandeld en daarom in dit verslag meegenomen.

Om de registratie zo nauwkeurig mogelijk te laten verlopen, verzoekt de klachtencoördinator om onjuist geregistreerde klachten direct over te boeken naar het juiste zaaktype. Het gaat hierbij met name om zaken die feitelijk meldingen, vragen of informatieverzoeken blijken te zijn.

Deze bevinding onderstreept dat een deel van de ingediende klachten in de praktijk geen klacht betreft. Dit vraagt om een scherpere classificatie aan de voorkant, zodat zaken vanaf het eerste contactmoment correct worden geregistreerd en via de juiste procedure worden afgehandeld.

5.3 De wijze waarop de klachten de gemeente hebben bereikt

In de figuren 2 en 3 is weergegeven op welke wijze de klachten bij de gemeente zijn ingediend.

Figuur 2

Wijze waarop de klachten in 2025 zijn ingediend



Figuur 3
Wijze waarop de klachten in 2025, 2024 en 2023 zijn ingediend



Uit de bovenstaande tabellen kan worden afgeleid dat het digitaal indienen van een klacht, via e-mail dan wel via een klachten- of contactformulier, de voorkeur heeft van de inwoner. Opvallend is de toename van het gebruik van e-mail, namelijk een stijging van 29% in 2024 naar 38% in 2025. De e-mail is, net zoals het contactformulier (28% in 2025), een laagdrempelige manier om een klacht in te dienen. Ook valt het op dat het gebruik van het contactformulier is toegenomen van 15% in 2024 naar 28% in 2025. Het inloggen met DigiD is voor het gebruik van het contactformulier niet noodzakelijk. Het contactformulier is opgenomen onder de contactpagina op de website van de gemeente.

Daarnaast is 26% van de klachten in 2025 ingediend via een klachtenformulier. Dit betreft een daling voor deze wijze van indienen in vergelijking met 2024 (44%). Het klachtenformulier is gekoppeld aan het zaaktype 'klachtenbehandeling', wat als voordeel heeft dat de klacht direct goed is geregistreerd in het zaakstelsel. Hierbij dient de inwoner in te loggen met DigiD. Klachten die op een andere wijze binnenkomen, kunnen pas later worden geregistreerd. Het is niet bekend of daarmee ook de klachtbehandeling later is gestart.

Conclusie:

Het (laagdrempelig) digitaal indienen van klachten functioneert duidelijk goed en sluit aan bij de voorkeur van inwoners. Tegelijkertijd neemt door het toenemende gebruik van e-mail de kans op onjuiste of onvolledige registratie toe, omdat deze klachten niet automatisch aan het juiste zaaktype worden gekoppeld. Dit vraagt om aandacht voor een zorgvuldige registratie en mogelijk aanvullende maatregelen om de kwaliteit van de registratie te verbeteren.

5.4 Aantal klachten per team/ bestuursorgaan

In de onderstaande tabel is vastgelegd hoeveel klachten per team/bestuursorgaan in de afgelopen jaren zijn ontvangen. Voor dit onderdeel is het interessant om te zien hoe de cijfers over 2025 zich verhouden tot de cijfers over 2024 en 2023. Het is belangrijk om te vermelden dat een klacht soms meerdere teams raakt. In de onderstaande tabel is de klacht gekoppeld aan het team waar het zwaartepunt van de klacht ligt. Dit hangt samen met de klachtbehandelaar. Hieronder wordt een toelichting gegeven op het

grootste aantal klachten, waarbij specifiek wordt ingezoomd op drie teams, namelijk: de teams KCC (negentien), BCA (veertien) en VTH (negen).

Tabel 4
Aantal klachten per team/bestuursorgaan 2025, 2024 en 2023

Team/bestuursorgaan	2025	2024	2023
Niet gespecificeerd	3	1	3
Niet voor gemeente	0	1	0
Team Middelen	1	1	0
Team Diensten Beheer	4	1	0
Team Informatie	1	2	0
Externe commissie	2	2	3
Team SWT werk en inkomen	2	2	0
Team Backoffice Sociaal Domein	2	2	4
Burgemeester / college	1	2	1
Team Ruimtelijke Ontwikkeling	2	2	8
Team Ruimtelijk Beheer	4	3	2
Directie, staf, control	0	4	2
Team Wijkoverschrijdend Beheer	6	4	2
Team Wijkbeheer	1	3	1
Team BCA	14	5	3
Team SWT jeugd en gezin	3	5	8
Team SWT zorg en participatie	2	14	6
Team VTH	9	14	3
Team KCC	19	23	8
Team Ondersteuning	2	0	0
Team MO	4	0	0
Overig	0	0	2
Totaal	82	91	56

Toelichting op tabel 4

Uit tabel 4 volgt dat een daling van het aantal klachten is te zien, van 91 klachten in 2024 naar 82 klachten in 2025. Daarnaast volgt uit tabel 4 dat de klachten bij team SWT zorg en participatie zijn afgenomen van 14 klachten in 2024 naar 2 klachten in 2025. In de toelichting richten we ons specifiek op de vakteams met het hoogste aantal ingediende klachten.

Team KCC

Voor het team KCC kan worden vastgesteld dat de klachten betrekking hebben op bejegening (zeven), communicatie (acht), beleid (één) en procedures (drie). De klachten zijn ingediend door verschillende klagers. Opvallend is dat negen van de negentien betrekking hebben op het werken op afspraak bij een servicepunt/balie van de gemeente. Burgers hebben bijvoorbeeld ervaren dat het aanvragen of ophalen van documenten hierdoor minder toegankelijk is geworden.

Verder zijn de overige klachten onder meer gericht tegen een klantovriendelijke behandeling en foutief verstrekte informatie. De negentien klachten zijn allemaal afgehandeld. Opvallend is dat er zeventien klachten informeel zijn afgehandeld. Daarnaast is er één klacht gegrond verklaard. Verder is er één klacht afgebroken.

Team BCA

Voor het team BCA kan worden vastgesteld dat de klachten betrekking hebben op communicatie (vier), beleid (één) en procedures (negen). Er is geen klacht binnengekomen over een bejegening. De klachten hebben betrekking op uiteenlopende onderwerpen.

Het valt op dat bij team BCA negen klachten van één klager afkomstig zijn. Drie van deze klachten zijn niet in behandeling genomen, omdat de klager bezwaar of beroep had kunnen instellen. De overige zes klachten hebben uiteenlopende uitkomsten: gegrond, ongegrond, niet-ontvankelijk, informeel afgehandeld, niet in behandeling genomen of geen oordeel mogelijk.

Van de resterende klachten zijn er twee klachten nog niet afgehandeld. Daarnaast is er één klacht informeel afgehandeld, één klacht gegrond verklaard en bij één klacht waren er meerdere uitkomsten, namelijk: ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond.

Team VTH

Voor het team VTH kan worden vastgesteld dat de klachten betrekking hebben op communicatie (zes) en op procedures (drie). Er zijn dus geen klachten die betrekking hebben op het beleid of de bejegening.

De klachten zijn ingediend door verschillende klagers. Opvallend is dat vijf klachten gaan over een niet tijdige reactie vanuit VTH.

Over de uitkomst van de klachtenbehandeling kan het volgende worden opgemerkt. Vijf klachten zijn informeel afgehandeld. Eén klacht is nog niet afgehandeld. Bij één klacht was er geen sprake van een gedraging en daarom is deze niet-ontvankelijk verklaard. Daarnaast is één klacht ongegrond verklaard en is één klacht afgebroken, omdat geen reactie is ontvangen op de vraag of de behandeling moest worden voortgezet.

Tabel 5
Terugkerende klagers in 2025

	Kla- ger A	Kla- ger B	Kla- ger C	Kla- ger D	Kla- ger E	Kla- ger F	Klachten van terugkerende klagers	Totaal aantal klach- ten	Percentage klachten van veelvoudige klagers
KCC				1		1	2	19	11%
MO		1			2		3	4	75%
SWT zorg en participatie	1		1				2	2	100%
Ruimtelijk beheer				1			1	4	25%
SWT werk en inkomen			1				1	2	50%
BCA	9	1				1	11	14	79%
Bezwaarschriftencommissie	2						2	2	100%
Backoffice Sociaal Domein	2						2	2	100%
Eindtotaal (alle teams)	14	2	2	2	2	2	24	82	29%

Toelichting op tabel 5

Uit tabel 5 volgt dat een aantal klagers meerdere klachten heeft ingediend bij de gemeente. In dit jaarverslag wordt gesproken over een 'terugkerende klager' indien een klager minimaal twee klachten bij de gemeente heeft ingediend.

Opvallend is dat klager A in totaal veertien klachten heeft ingediend, waarvan negen klachten over team BCA (zoals hierboven beschreven), twee klachten over de bezwaarschriftencommissie, twee klachten over team Backoffice Sociaal Domein en één klacht over team SWT zorg en participatie. Opvallend is dat de overige 'terugkerende klagers' elk twee klachten hebben ingediend, die bovendien over verschillende teams zijn verdeeld. Daarnaast valt op dat elf van de veertien klachten van team BCA afkomstig zijn van terugkerende klagers. Verder is het opmerkingswaardig dat alle klachten met betrekking tot team SWT Zorg en Participatie, team Backoffice Sociaal Domein en de bezwaarschriftencommissie afkomstig zijn van terugkerende klagers.

Tabel 6
Aantal klantcontacten KCC, VTH en SWT 2025

Klantcontacten KCC	Klantcontacten	Waarvan doorverbonden naar VTH	Waarvan doorverbonden naar BCA
KCC telefonisch	46.098	837	78
KCC balie	26.711		
Ontvangend team	Aantal klachten	Aantal contactmomenten	Verhouding klachten / contactmomenten
KCC	19	72.809	0,03%

Toelichting op Tabel 6

In tabel 6 is de verhouding tussen het aantal klantcontacten en het aantal klachten vastgelegd.

Daarnaast zijn er vanuit het KCC in totaal 837 telefoontjes doorverbonden met het team VTH. Voor team BCA zijn 78 telefoontjes die vanuit het KCC zijn doorgeschakeld. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de gegevens over dit aantal klantcontacten niet compleet zijn. Zoals aangegeven, betreffen de gegevens uit tabel 6 uitsluitend de klantcontacten die via het KCC telefonisch zijn doorverbonden. Rechtstreekse en fysieke klantcontacten met de teams VTH en BCA zijn daarin niet meegenomen. Deze gegevens zijn niet bekend. Derhalve is het niet mogelijk om de verhouding tussen het aantal klachten en klantcontacten voor de teams VTH en BCA inzichtelijk te maken.

5.5 Aard van de klachten

Eén van de onderdelen die op grond van artikel 9 van de Klachtenregeling in het verslag dient te worden opgenomen, betreft de aard van de klachten. Klachten zijn verschillend van aard en variëren, bijvoorbeeld van overlast door werkzaamheden in de openbare ruimte tot het niet nakomen van afspraken. Bij laatstgenoemde kan worden gedacht aan het niet terugbellen waar dit wel is toegezegd.

De klachten uit 2025 kunnen in vier categorieën worden ingedeeld:

- Bejegening (houding en gedrag);
- Beleid;
- Procedures;
- Communicatie.

Toelichting

- Onder bejegening vallen voornamelijk klachten over het werken op afspraak bij burgerzaken;
- De beleidsklachten variëren onder meer van het werken op afspraak tot ongenoegen over het beheer en onderhoud van de buitenruimte;
- Onder procedures vallen uiteenlopende klachten, variërend van gevallen waarin de klager op grond van artikel 9:8, eerste lid, onder c, van de Awb bezwaar had kunnen instellen, tot klachten over het verzenden van privacygevoelige post;
- De communicatieklachten betreffen het niet beantwoorden van vragen, brieven of terugbelnotities.

Figuur 4
Aard van de klachten 2025



Figuur 5
Aard van de klachten 2024



Toelichting op figuur 4 en figuur 5

De vergelijking tussen 2024 en 2025 laat vooral zien dat communicatieklachten onverminderd het grootst blijven (41% in 2024 en 41% in 2025). Opvallend is dat klachten over bejegening zijn afgenomen (van 36% in 2024 naar 17% in 2025), wat wijst op verbetering in de omgang met inwoners. Tegelijkertijd zijn klachten over procedures en beleid juist toegenomen (procedures van 18% in 2024 naar 27% in 2025 en beleid van 5% in 2024 naar 15% in 2025). De belangrijkste verschuiving is dus dat de focus minder ligt op houding en gedrag en meer op de manier waarop processen en regels worden toegepast.

5.6 Wijze waarop de klachten zijn behandeld

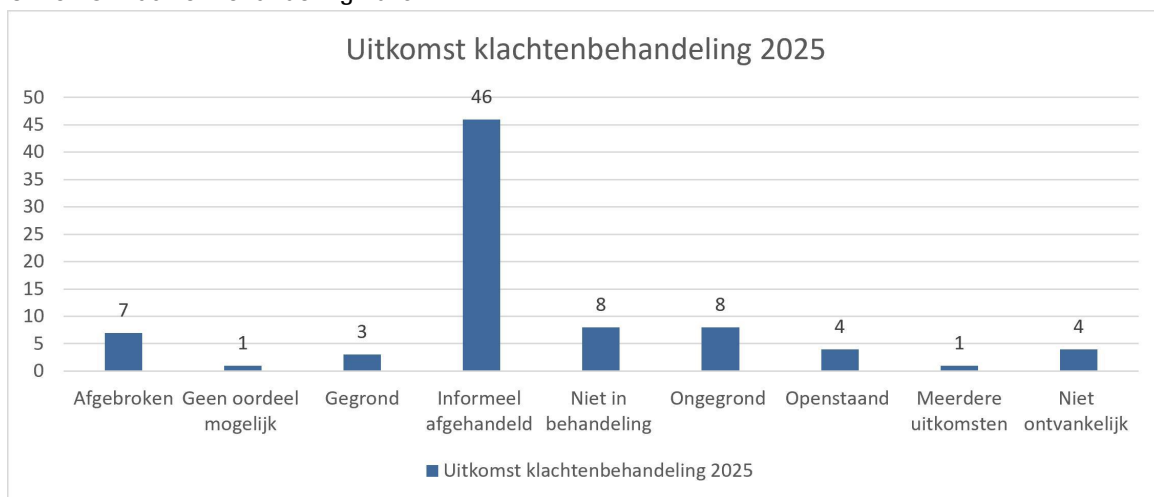
De wijze waarop klachten zijn behandeld, wordt verduidelijkt aan de hand van het aan de klacht verbonden oordeel en de behandeltermijn. Aan de hand van het overzicht in figuur 6 en de toelichting daarop, wordt inzicht gegeven in de verdeling van het aantal klachten en de uitkomst.

5.6.1 Formele behandeling met een hoorzitting

Op basis van de klacht en het onderzoek kan een hoorzitting plaatsvinden. Dit wordt de formele klachtbehandeling genoemd. Wanneer een hoorzitting plaatsvindt, worden de klager en de beklaagde (medewerker) gehoord door de klachtbehandelaar. De hoorzitting heeft, indien mogelijk, de vorm van een gesprek. Van deze hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het betreft een zakelijke weergave van de inhoud van het gesprek. Er wordt een afdoeningsbrief toegezonden aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Daarnaast worden de klachtcoördinator en gemeentesecretaris in kennis gesteld van de klachtenafhandeling.

Uit de registratie blijkt dat er in 2025 in totaal vijf klachten zijn behandeld tijdens een hoorzitting. Deze hoorzittingen boden betrokken partijen de gelegenheid om hun standpunten mondeling toe te lichten en nader te onderbouwen.

Figuur 6
Uitkomst klachtenbehandeling 2025



Toelichting op Figuur 6

Figuur 6 geeft inzicht in de wijze van afhandelen van de klachten voor wat betreft de conclusies die aan de klachten zijn verbonden. Hieronder worden deze conclusies nader toegelicht.

- Bij 'informeel afgehandeld' gaat het om de klachten (46) waarbij contact is geweest met de klager en dit contact voldoende was om de klacht op te lossen. Het zegt niets over het gegrond of ongegrond zijn van een klacht. Als de klager van mening is dat zijn klacht voldoende is behandeld, wordt de klachtenprocedure beëindigd. Het gaat de klager er om dat zijn klacht is besproken en de gemeente hierop adequaat heeft gereageerd.
- Bij 'gegrond' (drie) is de gemeente van mening dat de klacht terecht is. Deze conclusie is schriftelijk aan de klager medegedeeld.
- Bij het oordeel 'ongegrond' (acht) is de gemeente van mening dat de klacht niet terecht is of herkent zich niet in de betreffende klacht. Deze conclusie is schriftelijk aan de klager medegedeeld.
- Bij het kopje 'niet in behandeling' (acht) kan worden gedacht aan klachten die op grond van artikel 9:8 van de Awb niet in behandeling dienen te worden genomen (zoals besproken in paragraaf 3.1). Er is drie keer een klacht niet in behandeling genomen, omdat er geen sprake was van een gedraging. Daarnaast is twee keer een klacht als herhaalde klacht aangemerkt (dezelfde klacht die eerder is behandeld). Verder is één klacht als een informatieverzoek opgepakt, één klacht is niet in behandeling genomen omdat bezwaar / beroep openstond en van één klacht was de klachtenbehandelaar een extern uitzendbureau.
- Bij het kopje 'niet-ontvankelijk' (vier) is er viermaal sprake van klachten die niet aan de vereisten van artikel 9:4 van de Awb voldoen. Meer specifiek, er was geen sprake van een gedraging.
- Bij het kopje 'afgebroken' (zeven) zijn twee klachten afgebroken, omdat het bezwaarschrift nog lopend was. Daarnaast is bij vijf klachten de zaak afgebroken, omdat er geen reactie meer volgde vanuit de klager.
- Bij het kopje 'geen oordeel mogelijk' (één) was er geen oordeel mogelijk, omdat de klacht feitelijke grondslag miste en dus geen doel trof. Dit betekent dat de gemeente, ondanks navraag en dossieronderzoek, niet kon vaststellen of de gestelde gedraging daadwerkelijk had plaatsgevonden. Zonder objectieve informatie kan geen inhoudelijk oordeel worden gevormd. In dergelijke gevallen wordt de klacht niet gegrond of ongegrond verklaard, maar als 'geen oordeel mogelijk' geregistreerd.
- Bij het kopje 'meerdere uitkomsten' (één) zijn er meerdere uitkomsten aan de klacht gegevens, zoals besproken in paragraaf 5.4.
- Het kopje 'openstaand' (vier) ziet op klachten die nog in behandeling zijn. Deze klachten worden in het jaarverslag van 2026 opgenomen.

Figuur 7
Uitkomst klachtenbehandeling 2025, 2024 en 2023



Toelichting op Figuur 7

De grafiek laat zien de uitkomst van de klachtenbehandeling in 2025, 2024 en 2023. De categorie 'informeel afgehandeld' is ook in 2025 toegenomen en vormt veruit de grootste groep. Dit wijst erop dat klachten steeds vaker zonder formele procedure worden opgelost. Daarnaast blijven de aantallen gegronde en ongegronde klachten relatief stabiel in verhouding tot elkaar, met een licht overwicht van ongegronde klachten. Ook valt op dat het aantal klachten dat niet in behandeling wordt genomen een substantiële, maar enigszins fluctuerende groep blijft.

5.7 De behandeltermijn van in behandeling genomen klachten

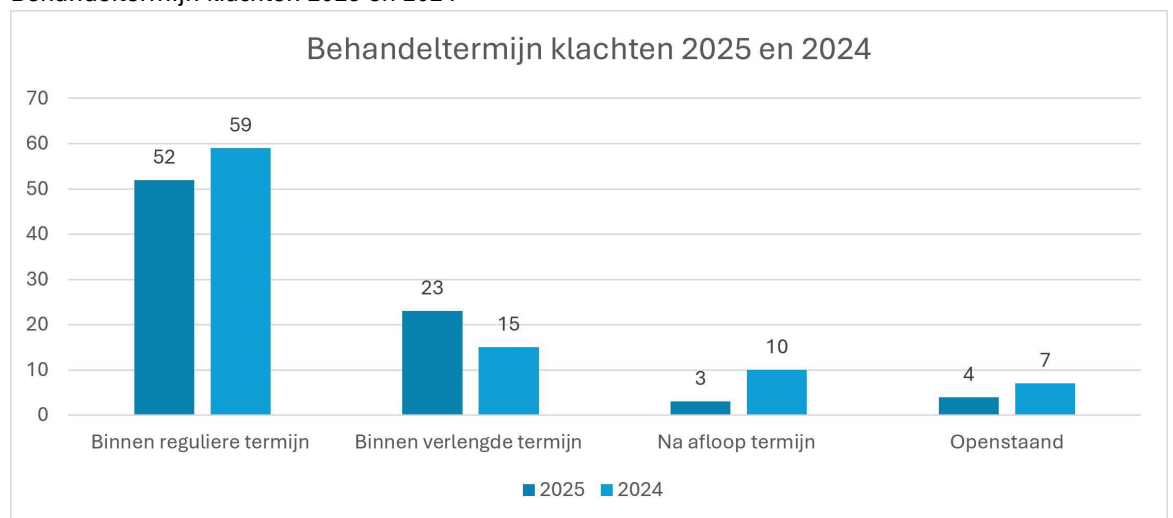
De gemeente streeft ernaar om een interne klacht zo voortvarend mogelijk af te doen. Het uitgangspunt is de klacht binnen de wettelijke termijn van zes weken te hebben afgehandeld. Deze termijn kan eenmaal worden verlengd met vier weken en daarover wordt de klager schriftelijk geïnformeerd. Onderstaande overzichten geven inzicht in de behandeltermijn van de in behandeling genomen klachten.

Tabel 7

Behandeltermijn	2025	%2025	2024	% 2024
Binnen reguliere termijn	52	63,4%	59	64,8%
Binnen verlengde termijn	23	28,0%	15	16,5%
Na afloop termijn	3	3,7%	10	11,0%
Openstaand	4	4,9%	7	7,7%
Totaal	82	100%	91	100,0%

Figuur 8

Behandeltermijn klachten 2025 en 2024



Toelichting Tabel 7 en Figuur 8 behandeltermijnen

In 2025 zijn in totaal 82 (netto) klachten ontvangen. Daarvan is 63,4% binnen de reguliere termijn afgehandeld. Dit betreft een lichte daling ten opzichte van 2024, toen 64,8% van de klachten tijdig is afgehandeld.

Wanneer de klachtenafhandeling binnen de reguliere en verlengde termijn wordt opgeteld, betreft dat een percentage van 91,5% in 2025. In 2024 is dat een percentage van 81,3%. Opvallend is dat het aantal klachten dat is afgehandeld na afloop van de termijn in 2025 (3,7%) is gedaald ten opzichte van 2024 (11%).

Van de 52 klachten die binnen de reguliere termijn zijn afgehandeld, zijn 29 klachten informeel opgelost, twee gegrond en zes ongegrond verklaard. De overige klachten die binnen deze termijn zijn afgerond, betreffen de volgende klachten:

- Afgebroken (vijf);
- Geen oordeel mogelijk (één);
- Niet-ontvankelijke klachten (twee);
- Niet in behandeling genomen (zeven).

Van de in totaal 23 klachten die zijn afgehandeld binnen de verlengde termijn, zijn vijftien klachten informeel afgehandeld, één gegrond en één ongegrond verklaard. Daarnaast zijn twee klachten afgebroken. Verder is één klacht niet in behandeling genomen, waren twee klachten niet-ontvankelijk en was er bij één klacht meerdere uitkomsten.

Van de in totaal drie klachten die na afloop van de termijn zijn afgehandeld, zijn er twee informeel afgehandeld en is één klacht ongegrond verklaard.

Er staan in totaal vier klachten open die niet in 2025 zijn afgehandeld. Deze klachten worden in het jaarverslag van 2026 opnieuw opgenomen.

6. Conclusie en aandachtspunten voor 2026

Het klachtenjaarverslag over 2025 laat zien dat de gemeente in veel gevallen in staat is klachten snel en effectief op te lossen, met name door middel van informele afhandeling. Tegelijkertijd wordt duidelijk dat er structurele verbeterpunten zijn in de manier waarop klachten worden geregistreerd, geclassificeerd en behandeld. De belangrijkste trends en aandachtspunten zijn hieronder samengevat.

Communicatie blijft het grootste knelpunt, 41% van alle klachten heeft betrekking op tijdigheid, duidelijkheid of volledigheid van reacties. Dit percentage is gelijk aan 2024 en vraagt om blijvende aandacht. Positief is dat het aantal klachten over bejegening aanzienlijk is afgenomen, van 36% in 2024 naar 17% in 2025, wat duidt op een verbetering in klantgericht gedrag.

Informele afhandeling blijkt opnieuw zeer effectief. Van de 82 ingediende klachten zijn er 46 informeel opgelost, veelal door snel telefonisch contact. Deze aanpak voorkomt escalatie en draagt bij aan herstel van vertrouwen tussen inwoner en gemeente. Daarnaast valt op dat inwoners steeds vaker gebruikmaken van digitale kanalen zoals e mail en het contactformulier, terwijl het gebruik van het digitale klachtenformulier juist afneemt. Dat is opvallend, omdat dit formulier direct gekoppeld is aan het zaaktype 'klachtenbehandeling' en daardoor zorgt voor een correcte registratie.

Uit de registraties blijkt verder dat meldingen, vragen en informatieverzoeken regelmatig als klacht worden geregistreerd. Dit leidt tot een vertekend beeld van het aantal klachten en tot extra werk voor de klachtencoördinatoren, die deze registraties moeten corrigeren. Een juiste classificatie is essentieel om inwoners via het juiste proces te helpen en om een betrouwbaar beeld te krijgen van de kwaliteit van de dienstverlening.

De verdeling van klachten over de teams laat een wisselend beeld zien. Bij team SWT Zorg en Participatie is het aantal klachten sterk gedaald, van 14 in 2024 naar 2 in 2025. Team KCC ontvangt, mede door het grote aantal klantcontacten, de meeste klachten (19), waarvan bijna de helft betrekking heeft op het werken op afspraak bij de balie of het servicepunt. Bij team BCA zijn 14 klachten geregistreerd, waarvan er 9 afkomstig zijn van één klager; klachten gaan hier vooral over procedures. Team VTH ontving 9 klachten, voornamelijk over communicatie en het uitblijven van tijdige reacties. Bejegening speelt in deze teams geen rol als onderwerp van klacht.

Op basis van deze bevindingen liggen de belangrijkste aandachtspunten voor 2026 bij het beter onderscheiden van klachten, meldingen en informatieverzoeken, zodat inwoners via het juiste proces worden geholpen en de registratie betrouwbaar blijft. Daarnaast is het wenselijk het gebruik van het digitale klachtenformulier te stimuleren, omdat dit kanaal automatisch correct registreert en fouten vermindert. Ook blijft het belangrijk om klachten vroegtijdig en informeel op te lossen, omdat dit aantoonbaar effectief is en herhaalde klachten voorkomt. Verder verdienen de communicatieprocessen prioriteit, met name de tijdigheid en duidelijkheid van reacties. Tot slot is het van belang om klachten in context te plaatsen door het aantal klachten per team af te zetten tegen het aantal klantcontacten, zodat trends en risico's beter kunnen worden geduid.