

Jaarverslag klachten 2025



Inhoud

Inleiding	3
1. Aantal klachten en manier van afhandelen	4
Aantal klachten.....	4
Formele afhandeling	4
Niet (volledig) in behandeling genomen klachten	4
Overige bijzonderheden	4
2. Aard van de klachten	6
3. Klachten per afdeling	7
4. Afhandelingsduur klachten	8
5. Aantal klachten in vergelijking met voorgaande jaren	8
6. Nationale ombudsman	9
7. Conclusies	9
8. Aanbevelingen	9

Inleiding

In dit jaarverslag wordt een overzicht gegeven van de behandelde klachten binnen de gemeente Waadhoeke in 2025. Het doel van dit jaarverslag is inzicht geven in de klachtbehandeling van de gemeente in het kalenderjaar 2025 en dient daarbij ook als een leerinstrument voor de gemeente. De feedback die ontvangen wordt in de vorm van klachten en meldingen geven de gemeente namelijk de kans om waar nodig de werkprocessen/dienstverlening aan te passen.

Allereerst is het van belang om te definiëren wat een klacht precies is. In hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht (hierna: Awb) staan regels vastgelegd die zien op de behandeling van klachten over de gedragingen van een bestuursorgaan en/of een medewerker onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan.

In de Awb is er geen formele definitie van een klacht gegeven. Het begrip klacht moet volgens de Nationale ombudsman ruim worden opgevat of geïnterpreteerd. Klachten gaan over de gedragingen van een bestuursorgaan, ofwel de medewerkers onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan. Een verzoek om een straatlicht te repareren kan niet worden opgevat als een klacht in de zin van de Awb omdat het in dit geval niet gaat om een specifieke gedraging van de gemeente (het bestuursorgaan). We spreken in deze situaties dan ook van meldingen. Ook een bezwaarschrift kan niet worden opgevat als klacht, omdat bezwaarschriften zien op besluiten van het bestuursorgaan en niet op gedragingen.

In de Awb wordt ook de verplichting opgelegd aan het bestuursorgaan om de klachten te registreren en vervolgens jaarlijks te publiceren (artikel 9:12a Awb). Met dit jaarverslag wordt voldaan aan deze verplichting.

1. Aantal klachten en manier van afhandelen

Aantal klachten

In het kalenderjaar 2025 zijn er in totaal 53 klachten ingediend. Van deze klachten zijn 11 klachten formeel behandeld en 26 klachten informeel afgehandeld. Het merendeel van de klachten is daarmee via een informele aanpak opgelost, zonder dat een formele procedure noodzakelijk was.

Bij een informele afhandeling wordt de klacht rechtstreeks besproken met de klager door de betrokken medewerker, leidinggevende of klachtbehandelaar. In veel gevallen leidt dit tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, zonder dat een formele beoordeling nodig is.

Formele afhandeling

De 11 formeel behandelde klachten zijn na hoor en wederhoor schriftelijk beoordeeld. Van deze formele klachten zijn er 2 gegrond verklaard en 6 ongegrond. In 1 geval is de klacht deels gegrond en deels ongegrond verklaard. In 2 gevallen kon geen oordeel worden gegeven.

Wanneer een klacht ongegrond wordt verklaard of wanneer er sprake is van een situatie waarin geen oordeel gegeven kan worden, wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om zich te wenden tot de Nationale ombudsman.

Niet (volledig) in behandeling genomen klachten

Een deel van de klachten is niet inhoudelijk (verder) behandeld of voortijdig beëindigd. Dit betreft onder meer klachten die zijn afgebroken wegens beledigend gedrag of het uitblijven van een reactie van de klager. Daarnaast zijn klachten niet in behandeling genomen vanwege een lange historie van eerdere klachten, een lopende gerechtelijke procedure of een eerdere rechterlijke uitspraak. In één geval is een geplande afspraak niet doorgegaan doordat de klager niet is verschenen. Ook zijn er klachten die nog niet zijn afgerond of waarop nog geen reactie is ontvangen. Verder is in één geval een klacht niet opnieuw behandeld omdat deze al eerder was afgehandeld.

Overige bijzonderheden

In enkele situaties is gekozen voor een andere wijze van afdoening. Zo is in één geval een stopbrief verzonden, waarbij is afgesproken om klachten te bundelen en gezamenlijk te beantwoorden vanwege het grote aantal klachten over meerdere afdelingen.¹ Daarnaast is in één geval sprake van een lopend bemiddelingstraject in het kader van een burenruzie.

Dit geheel geeft het beeld dat klachten in overwegende mate informeel worden opgelost en dat, wanneer formeel wordt beoordeeld, klachten in de meeste gevallen ongegrond worden verklaard.

¹ Deze stopbrief is enkele jaren geleden al verzonden. Mvr. dient steeds weer klachten en verzoeken tot gesprek met de burgemeester in. Deze klachten worden gebundeld en een keer per half jaar (ongeveer) ontvangt ze weer een brief.

2. Aard van de klachten

De formeel behandelde klachten kunnen worden onderverdeeld in categorieën die de aard van de klacht beschrijven. Deze categorieën zijn:

- ❖ **Bejegening**

Wanneer de klager beledigd is of vindt onaardig behandeld te zijn geweest.

- ❖ **Laat gehandeld**

Wanneer de klager aangeeft dat er niet tijdig is gehandeld (te laat) door de gemeente.

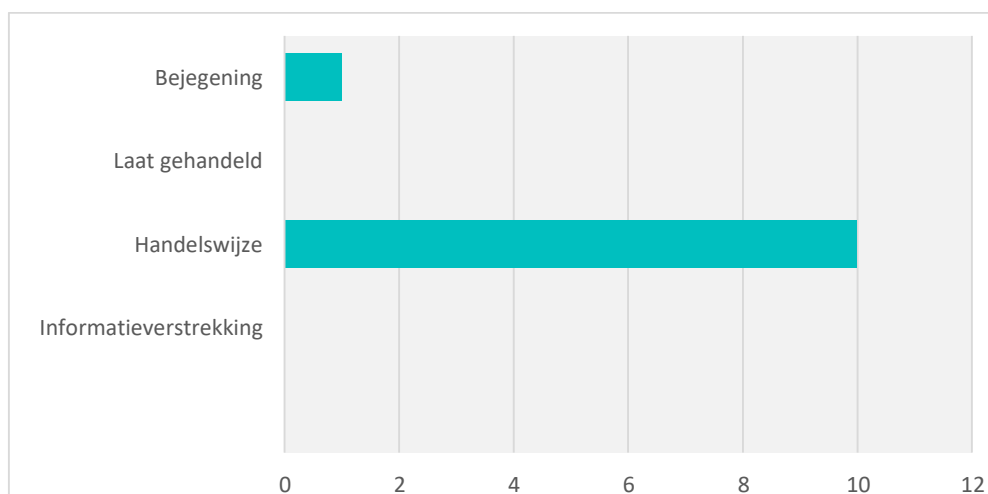
- ❖ **Handelswijze**

De manier waarop de gemeente (medewerker) gehandeld heeft is volgens de klager niet juist geweest.

- ❖ **Informatieverstrekking**

De gegeven informatie is niet correct, onvolledig of niet tijdig medegedeeld aan de klager.

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de onderverdeling van de 11 formele klachten in bovenstaande categorieën.



Uit het overzicht blijkt dat de meeste klachten betrekking hebben op de handelswijze van de gemeente.

3. Klachten per afdeling

In de onderstaande tabel worden de behandelde formele klachten gericht op de gemeente Waadhoeke, per afdeling gecategoriseerd met daarbij de uitkomst van de klachtbehandeling.

Formele klachten per afdeling

Afdeling	Klacht gegrond	Klacht ongegrond	Deels gegrond/ongegrond	Geen oordeel	Totaal aantal klachten
College		1			1
Staf					
Griffie					
Heffingsambtenaar					
Gebiedsteam	1	4	1		6
Publiekscentrum					
Beheer Openbare Ruimte (Bor)					
Veiligheid, vergunningverlening, toezicht en handhaving (V&VTH)	1			2	3
Omgeving					
Bedrijfsvoering Informatiebeheer					
Bedrijfsvoering Financiën					
Bedrijfsvoering Organisatieondersteuning					
Samenleving		1			1
Totaal	2	6	1	2	11

In totaal zijn er in 2025 elf formele klachten behandeld. Hiervan zijn er 2 gegrond verklaard, 6 ongegrond en 1 deels gegrond en deels ongegrond. In 2 gevallen kon geen oordeel worden gegeven. Bij de behandeling van deze klachten is de uitkomst steeds zorgvuldig besproken met de betrokken medewerker en diens leidinggevende, zodat waar mogelijk lering kan worden getrokken en herhaling kan worden voorkomen.

De meeste formele klachten hadden betrekking op het Gebiedsteam (6 klachten). Daarnaast hadden 3 klachten betrekking op de afdeling Veiligheid, vergunningverlening, toezicht en handhaving (V&VTH), 1 klacht op het College en 1 klacht op het domein Samenleving. Hiermee is het Gebiedsteam de afdeling waar in 2025 de meeste formele klachten op zagen.

4. Afhandelingsduur klachten

Uit artikel 9.11 van de Algemene wet bestuursrecht volgt dat het bestuursorgaan de klacht binnen zes weken dient af te handelen. Als aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure gelden dan geldt een periode van tien weken.

De klachtadviesprocedure bij de gemeente Waadhoeke geeft aan dat, als er sprake is van een klacht gericht tegen een bestuursorgaan, de bezwaarschriftencommissie of de griffier, de langere periode geldt. De klacht dient dan binnen tien weken te worden afgehandeld, dit omdat respectievelijk de bezwaarschriftencommissie en de werkgeverscommissie van de gemeenteraad betrokken zijn bij de behandeling van de klacht.

5. Aantal klachten in vergelijking met voorgaande jaren

Hieronder is een overzicht opgenomen van het aantal klachten over de afgelopen vijf jaren. Hieruit blijkt dat het aantal ingediende klachten in 2025 aanzienlijk is toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren. Tegelijkertijd is zichtbaar dat een groot deel van de klachten op informele wijze wordt afgehandeld, wat bijdraagt aan een relatief efficiënte afdoening.

Het verschil tussen het aantal ingediende klachten en het aantal afgehandelde klachten in 2025 wordt verklaard doordat een deel van de klachten nog in behandeling is of niet (verder) in behandeling is genomen. Dit betreft onder meer klachten die nog niet zijn afgerond, klachten die zijn afgebroken, of klachten die vanwege bijvoorbeeld een lopende gerechtelijke procedure, een eerdere rechterlijke uitspraak of een lange historie van eerdere klachten niet in behandeling zijn genomen.

Jaar	Ingediende klachten	Afgehandelde klachten	Informeel afgehandeld
2020	29	18	4
2021	27	25	5
2022	29	26	7
2023	34	27	15
2024	37	33	22
2025	53	37	26

6. Nationale ombudsman

Wanneer een klacht is afgehandeld door de gemeente en de klager het niet eens is met de uitkomst daarvan kan de klager een verzoek doen aan de Nationale ombudsman (hierna: NO) om een onderzoek te starten naar de klacht.

Veel van de zaken die worden voorgelegd aan de NO zijn bij de gemeente niet bekend, omdat de burger zich direct tot de NO wendt.

Uit het overzicht van de Nationale ombudsman blijkt dat er in 2025 in totaal 26 verzoeken zijn ontvangen en behandeld. Van deze 26 verzoeken zijn 21 verzoeken afgedaan door middel van informatie of doorverwijzing. In 4 gevallen is het verzoek tussentijds beëindigd vóór de start van een onderzoek. In 1 geval is een onderzoek ingesteld en afgerond met een brief. Er waren aan het einde van de verslagperiode geen verzoeken meer in behandeling.

7. Conclusies

Veel klantcontact verklaart hoog aantal klachten

De afdelingen die het meeste aantal klachten hebben ontvangen zijn ook de afdelingen waar veel klantcontact is. De hoeveelheid ontvangen klachten is in vergelijking met de grote hoeveelheid klantcontacten, betrekkelijk laag. Fouten maken is mensenwerk, maar er wordt zorggedragen om die eventuele fouten (indien aan de orde) te herstellen en excuses te maken.

Leereffect van de klachten

Klachten zijn een vorm van feedback over de dienstverlening die de gemeente biedt. Deze feedback leidt naar eventuele aanpassingen in de werkprocessen en biedt in sommige gevallen de mogelijkheid om eventuele fouten in te toekomst te voorkomen. Zo heeft het Gebiedsteam een aantal aanpassingen in zijn werkwijze gemaakt. Er is een werkproces gecreëerd over hoe te handelen als iemand een andere contactpersoon toegewezen wil krijgen. En die vraag komt geregeld naar voren in klachten.

8. Aanbevelingen

Helderheid in uitleg

Beslissingen en gedragingen zo helder mogelijk aan de burgers uitleggen om klachten te voorkomen.

Gesprek aangaan

Bij signalen van onbegrip/ontevredenheid zo spoedig mogelijk het gesprek aangaan met de burger om tot een oplossing te komen. Zo kunnen klachten worden voorkomen.

Behandeltermijnen verzoeken

De behandeltermijnen van verzoeken en dergelijke in acht nemen, zodat er niet geklaagd kan worden over te late behandeling / te trage behandeling. Ook indien men door drukte niet snel kan antwoorden

is het aan te bevelen om wel een ontvangstbevestiging te sturen met een tijdsindicatie wanneer men antwoord kan verwachten.

Behandeltermijnen klachtenprocedure

De behandeltermijnen (van de klachtenprocedure) nauwlettend in de gaten houden zodat de klacht zo spoedig mogelijk maar in elk geval binnen de wettelijke termijn behandeld wordt.