

JAARVERSLAG KLACHTEN 2025

Gemeente Overbetuwe

Inhoud

Inleiding.....	2
1. De klachtenprocedure	3
1.1 Klacht of melding	3
1.2 Niet in behandeling nemen van een klacht.....	3
1.3 In behandeling nemen van een klacht.....	3
1.4 Informele behandeling	4
1.5 Formele behandeling	4
2. Ontwikkelingen in 2025	5
2.1 Leren van klachten.....	5
2.2 Tevredenheidsonderzoek.....	5
2.3 Klachten verbonden partijen	6
3. Inzicht klachten.....	7
3.1 Cijfers	7
3.2 Afdoeningstermijn	8
3.3 Klachten per team.....	8
3.4 Aard van de klachten	9
3.5 Nationale ombudsman	9
3.6 Samenvatting.....	10
4. Klachten in tabellen	11
4.1 Klachten per team.....	11
4.2 Wijze van afhandeling	12
4.3 Besluit op klachten.....	12
4.4 Termijn van afhandeling.....	13
5. Aanbevelingen.....	14
5.1 Gedrag en bejegening	14
5.2 Communicatie.....	14
5.3 Verbetering informatievoorziening klachten en meldingen	144
Bijlage 1	16

Inleiding

Leren van klachten en signalen

Hiervoor u ligt het jaarverslag klachten 2025 van de gemeente Overbetuwe. Dit is het tweede jaarverslag sinds de inwerkingtreding van de nieuwe Klachtenverordening.

Waar 2024 vooral in het teken stond van het verder vormgeven van de functie van klachtencoördinator en het creëren van meer inzicht in de aard en afhandeling van de ingekomen klachten, stond 2025 in het teken van een volgende stap: leren van klachten.

Klachten bieden waardevolle informatie over hoe inwoners onze dienstverlening en ons handelen ervaren. Achter iedere klacht schuilt een signaal om onze communicatie en werkprocessen te verbeteren en het vertrouwen van inwoners te versterken. Het doel van klachtbehandeling is dan ook niet uitsluitend het zorgvuldig afhandelen van een individuele klacht, maar ook het benutten van de lessen die wij daaruit kunnen trekken.

In 2025 is daarom meer aandacht besteed aan de vraag hoe klachten structureel kunnen bijdragen aan leren en verbeteren binnen de organisatie. Daarbij is onderzocht wat nodig is om signalen uit klachten beter te herkennen, te analyseren en daadwerkelijk om te zetten in concrete verbeteracties. De klachtencoördinator vervult hierin een belangrijke rol door niet alleen te adviseren over klachtbehandeling, maar ook door patronen en ontwikkelingen zichtbaar te maken en hierover het gesprek aan te gaan met de verschillende teams en medewerkers.

Leren van klachten is echter een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Het vraagt om openheid, ruimte voor reflectie en de bereidheid om kritisch te kijken naar zowel de inrichting van werkprocessen als het handelen van onze medewerkers. Alleen door klachten te zien als een kans om te verbeteren, kunnen wij als organisatie blijven werken aan een toegankelijke, betrouwbare en professionele dienstverlening voor onze inwoners.

In dit jaarverslag wordt inzicht gegeven in de klachten die in 2025 zijn ontvangen en afgehandeld, de ontwikkelingen die daarin zichtbaar zijn en welke lessen wij hieruit kunnen leren.

Het afgelopen jaar liet zien dat we stappen maken in de tijdige en zorgvuldige afhandeling van klachten, al blijft dit een continu proces van leren en bijsturen. Door actief de dialoog aan te gaan met inwoners die een klacht indienen, krijgen we waardevol inzicht in wat beter kan. Inwoners geven aan zich gehoord te voelen en hun ervaringen hebben ook dit jaar geleid tot concrete aanpassingen in onze dienstverlening. Ook het komend jaar zullen wij ons blijven inzetten voor een goede dienstverlening richting onze inwoners.

Marlou van Dijk
Klachtencoördinator

1. De klachtenprocedure

1.1 Klacht of melding

Voor inwoners blijft het vaak lastig om het onderscheid te maken tussen een melding en een klacht. Het maken van dit onderscheid is echter van belang om ervoor te zorgen dat een signaal op de juiste manier wordt afgehandeld.

Wat is precies het verschil tussen een klacht en een melding?

Volgens de Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2023 is een klacht: “een uiting van onvrede over een gedraging van een bestuursorgaan, waaronder mede wordt verstaan de gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan, als bedoeld in hoofdstuk 9 van de wet”. Een klacht gaat bijvoorbeeld over de manier waarop een inwoner is bejegend of over de termijn waarop een verzoek is afgehandeld.

Een melding is een kennisgeving van een inwoner over een waargenomen situatie, gebeurtenis of probleem met betrekking tot de openbare ruimte of de dienstverlening van de gemeente.

De klachtencoördinator beoordeelt de inkomende klacht en of deze conform de Klachtenverordening in behandeling wordt genomen. Bij de behandeling van klachten is de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman een belangrijke normstelling. In het kort gaat het bij bejegening niet zozeer om het al dan niet rechtmatig handelen, maar vooral om handelen dat:

- Open en duidelijk,
- Respectvol,
- Betrokken en oplossingsgericht en
- Eerlijk en betrouwbaar is.

Deze normstelling speelt zowel een rol bij de inhoudelijke beoordeling van de klacht als bij de klachtafhandeling zelf.

1.2 Niet in behandeling nemen van een klacht

Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, omdat het bijvoorbeeld een melding over de openbare ruimte betreft, dan stelt de klachtencoördinator op grond van artikel 4, tweede lid van de Klachtenverordening de klager hierover zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht in kennis.

1.3 In behandeling nemen van een klacht

Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen, onderzoekt de klachtencoördinator of de klacht op informele wijze kan worden afgehandeld. Hierover neemt de klachtencoördinator binnen twee werkdagen contact op met de klager.

In beginsel vindt dit contact telefonisch plaats. In dit eerste gesprek krijgt de klager de gelegenheid om de klacht nader toe te lichten en aan te geven wat van de organisatie wordt verwacht.

De klachtencoördinator krijgt zo een helder beeld over de situatie en beslist op grond hiervan of de klacht op formele of informele wijze kan worden afgehandeld.

Wanneer informele behandeling van de klacht niet mogelijk blijkt, informeert de klachtencoördinator de klager uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht over het verloop van de formele procedure.

1.4 Informele behandeling

Bij een informele behandeling van de klacht wordt door de klachtencoördinator en de klager overeengekomen dat een klachtenprocedure zonder formele beslissing naar tevredenheid kan worden afgerond. Hierbij wordt toepassing gegeven aan artikel 5 van de Klachtenverordening.

De klachtencoördinator beoordeelt in het eerste contact de inhoud van de klacht en doet aan de klager een voorstel over de wijze van afhandeling, formeel of informeel. De klachtencoördinator maakt deze afweging op grond van de belangen die meespelen. Bij de keuze voor informele afhandeling wordt de klager gevraagd hiermee in te stemmen. Wanneer dit niet leidt tot instemming of wanneer de klacht naar zijn aard niet informeel kan worden afgehandeld, wordt de klacht verder formeel afgehandeld. De klager ontvangt na de informele afhandeling schriftelijk bericht over de afronding van de klachtenprocedure.

1.5 Formele behandeling

De klachtencoördinator stelt een onderzoek in en brengt op basis van de uitkomsten advies uit aan de eindverantwoordelijke over de te nemen beslissing op de klacht (artikel 6, Klachtenverordening).

In het eerste contact geeft de klachtencoördinator aan de klager aan dat er een gesprek gepland gaat worden. In beginsel vindt dit gesprek plaats met de eindverantwoordelijke van het team waarop de klacht betrekking heeft, en de medewerker tegen wie de klacht is gericht. Alvorens dit gesprek plaatsvindt, voert de klachtencoördinator vooronderzoek uit.

Tijdens het gesprek worden de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft gehoord (artikel 7, Klachtenverordening). Na afloop van het gesprek stemt de klachtencoördinator af met de betreffende eindverantwoordelijke en geeft advies over de te nemen beslissing. Zij beoordelen samen of de klacht gegrond of ongegrond is en maken waar nodig afspraken over het vervolg of te nemen maatregelen. De klachtencoördinator stelt een advies op dat wordt verwerkt in de afdoeningsbrief. Na akkoord van de betreffende eindverantwoordelijke wordt het besluit aan de klager verzonden.

2. Ontwikkelingen in 2025

2.1 Leren van klachten

Het jaar 2025 stond in het teken van leren van klachten. De klachtencoördinator zorgt niet alleen voor het zorgvuldig afhandelen van de klacht, maar heeft ook een signaleringsfunctie. Trends worden sneller opgemerkt, waardoor ingezet kan worden op het verbeteren van knelpunten in de werkprocessen binnen onze organisatie.

Om te zorgen voor het daadwerkelijk leren van klachten en het borgen van de opgedane inzichten binnen de organisatie, zijn in 2025 aanvullende afspraken gemaakt. Zo sluit de klachtencoördinator meerdere keren per jaar aan bij de domein overleggen van zowel het fysieke als het sociale domein. Tijdens deze overleggen worden signalen en aandachtspunten uit klachten besproken, zodat deze kunnen worden meegenomen in de verdere ontwikkeling van beleid, uitvoering, maar ook van onze dienstverlening.

Daarnaast vindt ieder kwartaal overleg plaats met de burgemeester als portefeuillehouder klachten. In deze overleggen worden bijzonderheden, ontwikkelingen en trends besproken. Ook is afgesproken dat de klachtencoördinator tweemaal per jaar aansluit bij het MT-overleg. Hiermee wordt het belang van leren van klachten organisatie breed onder de aandacht gebracht en wordt bevorderd dat signalen uit klachten leiden tot concrete verbeteracties. Door klachten structureel op verschillende niveaus binnen de organisatie te bespreken, wordt niet alleen aandacht besteed aan de behandeling van individuele klachten, maar ook aan het herkennen van patronen en het continu verbeteren van de dienstverlening.

2.2 Tevredenheidsonderzoek

Voorheen werd aan klagers niet specifiek gevraagd naar de ervaring over de klachtafhandeling. Er is besloten om vanaf het jaar 2025 een tevredenheidsonderzoek uit te voeren onder inwoners die een klacht hebben ingediend. Het doel van dit onderzoek is om nog meer inzichtelijk te krijgen hoe de inwoner terug kijkt op het verloop van de procedure, het contact met de klachtencoördinator en op de uitkomst. Deze feedback nemen wij mee bij het evalueren van onze klachtenverordening.

Er is gekozen om bij het versturen van de afhandeling van de klacht richting de inwoner, de inwoner te vragen een korte enquête in te vullen. In deze enquête zijn een vijftal vragen gesteld over het contact met de klachtencoördinator en het verloop van de procedure. Ook is er ruimte voor feedback.

Inwoners die een klacht hebben ingediend, hebben ondanks het versturen van een herinnering geen gebruikgemaakt van de mogelijkheid om de enquête in te vullen. Dit maakt dat wij niet inzichtelijk hebben kunnen maken hoe de inwoner de klachtafhandeling en het contact met de klachtencoördinator heeft ervaren. Er kunnen geen conclusies worden getrokken over de tevredenheid van inwoners ten aanzien van de klachtafhandeling.

Als organisatie zullen wij voor aankomend jaar gaan kijken op welke wijze deze informatie alsnog kan worden opgehaald. Het verkrijgen van inzicht in de ervaringen van inwoners blijft belangrijk om de kwaliteit van de klachtbehandeling te kunnen evalueren en waar nodig te verbeteren.

2.3 Klachten verbonden partijen

Voor het jaar 2025 zijn er nog geen volledige gegevens beschikbaar over klachten die zijn ingediend bij of betrekking hebben op verbonden partijen waarin de Gemeente Overbetuwe deelnemer is. Momenteel worden afspraken gemaakt om deze gegevens jaarlijks op een vast moment aan te leveren. Vanaf het jaar 2026 zal dit een vast onderdeel worden binnen het jaarverslag. Hierdoor ontstaat de komende jaren een completer beeld van het totaal aantal klachten, wat helpt om beter te sturen op verbetering van de dienstverlening van onze gemeente en de samenwerking met de verbonden partijen.

3. Inzicht klachten

3.1 Cijfers

In 2025 zijn er in totaal **52** klachten geregistreerd. Dit is een stijging ten opzichte van de **46** klachten over het jaar 2024.

Van deze **52** geregistreerde klachten zijn er **26** klachten ter behandeling opgepakt.

Daarvan zijn **18** klachten informeel afgehandeld en **8** klachten formeel.

Er zijn **21** klachten niet-ontvankelijk verklaard en intern opgepakt als melding/signaal.

Daarnaast zijn er **3** klachten doorgezonden naar een andere instantie en zijn **2** klachten ingetrokken na een oriënterend gesprek omdat het kunnen toelichten van de situatie voor de klagers volstond.

Afhandeling 2025

Informeel afgehandeld	18
Formeel afgehandeld	8
doorgezonden	3
ingetrokken	2
niet ontvankelijk (melding of signaal)	21
Totaal	52

Van de **8** formeel afgehandelde klachten werden **5** klachten gegrond verklaard en **3** klachten ongegrond.

Van de **18** informeel afgehandelde klachten werden **9** klachten als terechte klacht aangemerkt en **9** klachten als onterechte klacht.

Uitspraak 2025

Gegrond	5
Ongegrond	3
Informeel terechte klacht	9
Informeel onterechte klacht	9
Totaal	26

Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen over het jaar 2025 (**26**) valt lager uit dan het aantal klachten over het jaar 2024 (**32**).

3.2 Afdoeningstermijn

In 2025 zijn van de **26** in behandeling genomen klachten **23** klachten binnen de termijn afgedaan. De overige **3** klachten zijn buiten de wettelijke termijn afgehandeld. Er is hier echter geen sprake van een daadwerkelijke termijnoverschrijding, aangezien de afhandelingstermijn op verzoek van de klager is aangehouden.

3.3 Klachten per team

Net als in de voorgaande jaren hebben de meeste klachten betrekking op de teams Ruimte en Uitvoering Sociaal.

Team Ruimte:

Het aantal ingediende klachten is gestegen van **14** in 2024 naar **20** in 2025. Daarmee ontvangt Team Ruimte nog steeds de meeste klachten. Dit kan mogelijk worden verklaard doordat binnen dit team beslissingen worden genomen over de inrichting van de openbare ruimte binnen onze gemeente, wat een directe impact kan hebben op de leefomgeving van inwoners. Kanttekening daarbij is dat niet alle klachten als formele klacht zijn aangemerkt. Een groot deel (13) is als melding opgepakt dan wel als signaal meegenomen richting de organisatie.

Team Uitvoering Sociaal:

Het aantal klachten binnen dit team daalde van **12** in 2024 naar **10** in 2025. Klachten binnen dit team hebben veelal betrekking op de dienstverlening die de hulpbehoevende inwoner direct raakt.

Team Externe dienstverlening:

Het aantal klachten in dit team daalde van **7** in 2024 naar **6** in 2025. Alle klachten binnen dit team hebben betrekking op de dienstverlening van de medewerkers van de frontoffice.

Team Omgeving:

Het aantal klachten binnen dit team steeg van **5** in 2024 naar **11** in 2025. Bij nadere beoordeling blijkt dat het merendeel van de klachten (6) niet als een formele klacht is aan te merken, maar als een melding. Dit lijkt er mogelijk op te wijzen dat het onderscheid tussen melding en een klacht voor inwoners niet altijd direct duidelijk is.

Team Openbare Werken:

Binnen dit team bleef het aantal ingekomen klachten gelijk aan die van vorig jaar. Net als in 2024 werd er in 2025 **1** klacht ingediend.

Team Informatie en Ondersteuning:

Het aantal klachten binnen dit team daalde licht. Er werden in 2024 **2** klachten ingediend. In 2025 betrof dit **1** klacht.

- *Team Strategie, Personele en Juridische zaken en Team Beleid Fysiek*
In 2025 zijn er geen klachten ingediend met betrekking tot teams.
- *Team Ondersteuning Sociaal en Team Financiën*
Het aantal klachten binnen deze teams bleef over het jaar 2025 bleven gelijk aan het jaar 2024, te weten **1** klacht.
- *College:*
Het aantal klachten over het college bedroeg **1** in 2025, wat gelijk is aan 2024. Deze klacht is na een eerste contact ingetrokken omdat het kunnen toelichten van de situatie voor de klager volstond.

3.4 Aard van de klachten

In 2025 hebben wij in totaal **26** klachten op informele of formele wijze afgehandeld. Deze klachten raken verschillende aspecten in onze dienstverlening.

De meeste klachten (**16**) hadden betrekking op het handelen van een medewerker. Het gaat hier om de wijze waarop een medewerker in dienst van onze gemeente de inwoner heeft benaderd of bejegend. Het kan dan gaan om onheuse bejegening of de manier waarop de inwoner te woord is gestaan.

Daarnaast zijn er **3** klachten ingediend die betrekking hadden op het niet of te laat reageren op vragen of verzoeken van inwoners. Denk hierbij aan het niet reageren op e-mailberichten van inwoners en het niet terugbellen na een terugbelverzoek.

Er werden **5** klachten ingediend die betrekking hadden op de communicatie vanuit onze gemeente. Denk hierbij aan het niet tijdig informeren van inwoners over geplande werkzaamheden of het niet informeren over een genomen besluit.

Ook werden er **2** klachten ingediend die zagen op het niet zorgvuldig volgen van de procedure of het afhandelen van zaken. Denk hierbij aan het niet zorgvuldig afhandelen of opvolgen van meldingen die door inwoners zijn gedaan.

3.5 Nationale ombudsman

De gemeente Overbetuwe is aangesloten bij de Nationale ombudsman in Den Haag. Als een klager niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht is behandeld of als hij het niet eens is met de conclusie die het bestuursorgaan na het onderzoek heeft getrokken, dan kan de klacht worden voorgelegd aan deze onafhankelijke instantie.

Over het jaar 2025 hebben 9 klagers zich gemeld bij de Nationale ombudsman met betrekking tot onze gemeente. In totaal zijn er in 2025 10 klachten behandeld. Dit aantal klachten ligt hoger dan de nieuwe instroom doordat er in 2025 ook klachten zijn behandeld die in 2024 zijn ontvangen.

Van de 10 klachten is 1 verzoek tot klachtbehandeling tussentijds opgelost of beëindigd na onderzoek. In één zaak is door de Nationale ombudsman contact

gezocht met de klachtencoördinator. In deze zaak werd geconcludeerd dat de klacht op juiste wijze was afgehandeld. De klager heeft hierover een brief ontvangen. De overige 8 verzoeken aan de Nationale ombudsman zijn afgedaan door het verstrekken van aanvullende informatie of doorverwijzing naar onze gemeente. Deze klagers hebben zich rechtstreeks gemeld bij de Nationale ombudsman en zijn voor de klachtenprocedure terugverwezen naar onze gemeente. Het rapport wordt als bijlage 1 achter dit jaarverslag gevoegd.

Cijfermatig overzicht verzoeken		
	2024	2025
Ontvangen	15	9
Behandeld	14	10
a. Oplossing door interventie	2	
b. Bemiddeling of goed gesprek		
c. Onderzoek, waarvan met rapport		
d. Onderzoek, waarvan met brief		1
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek		1
f. Informatie of doorverwijzing	11	8
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	1	

3.6 Samenvatting

Samenvattend kan worden vastgesteld dat de klachten nog altijd met name zien op het handelen van een medewerker en de communicatie vanuit onze organisatie. Dit benadrukt het belang van heldere communicatie met onze inwoners en het tijdig reageren. Daarnaast vraagt het om meer zorgvuldigheid bij het uitvoeren van onze werkzaamheden. In hoofdstuk 5 “Aanbevelingen” wordt weergegeven welke acties benodigd zijn om verbeteringen te kunnen doorvoeren.

4. Klachten in tabellen

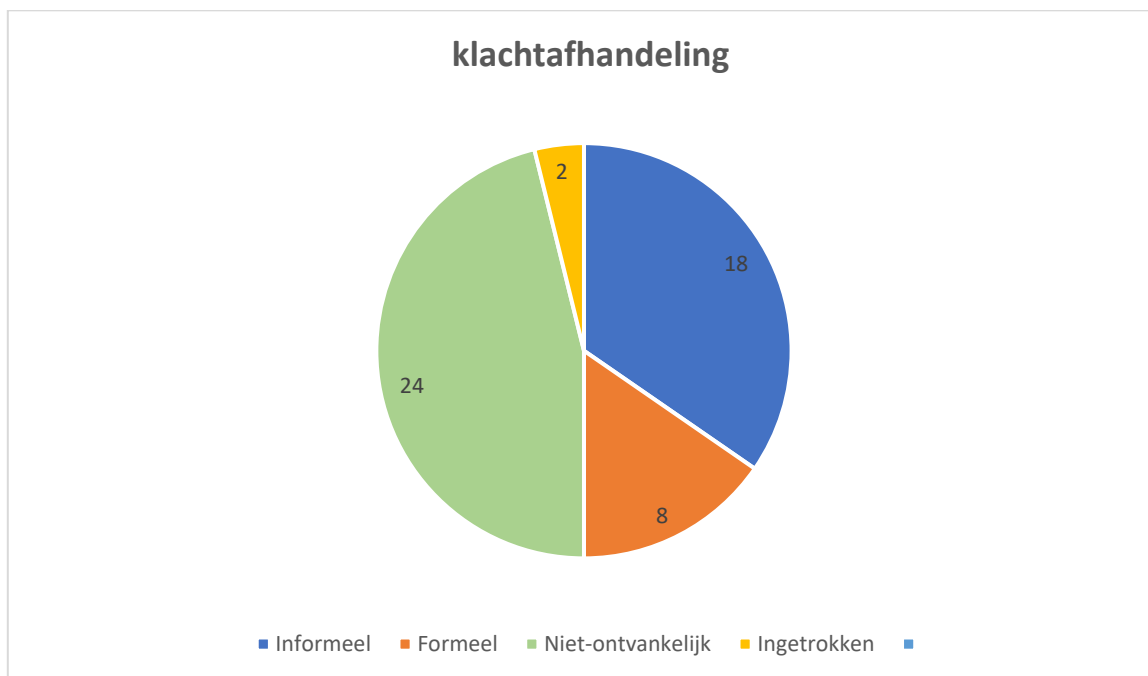
4.1 Klachten per team

In onderstaande tabel is het aantal ingekomen klachten per team weergegeven over de jaren 2024 en 2025.

Team	2024	2025
	aantal klachten	aantal klachten
Strategie en Projecten	0	0
Omgeving	5	11
Vastgoed	0	0
Ruimte	14	20
Openbare Werken	1	1
Beleid Sociaal	0	0
Ondersteuning Sociaal	1	1
Uitvoering Sociaal	12	10
(Strategie) Personeel en Juridisch	1	0
Externe Dienstverlening	7	6
Financiën	1	1
Informatie en ondersteuning	2	1
College	1	1
Raad	0	0
Griffie	0	0
Fysiek Beleid	1	0
Totaal	46	52

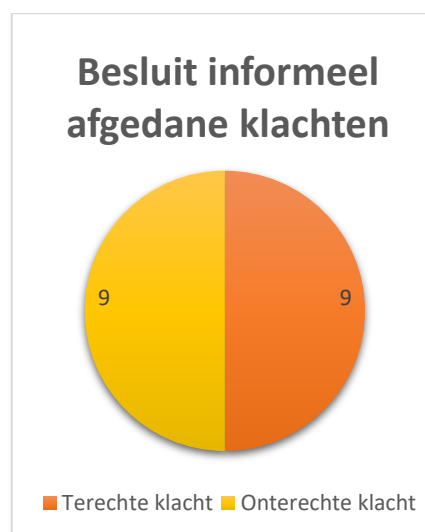
4.2 Wijze van afhandeling

Hieronder is in het diagram weergegeven op welke wijze de klachten zijn afgedaan (formeel of informeel) en hoeveel klachten zijn doorgezonden, ingetrokken of niet-ontvankelijk zijn verklaard.



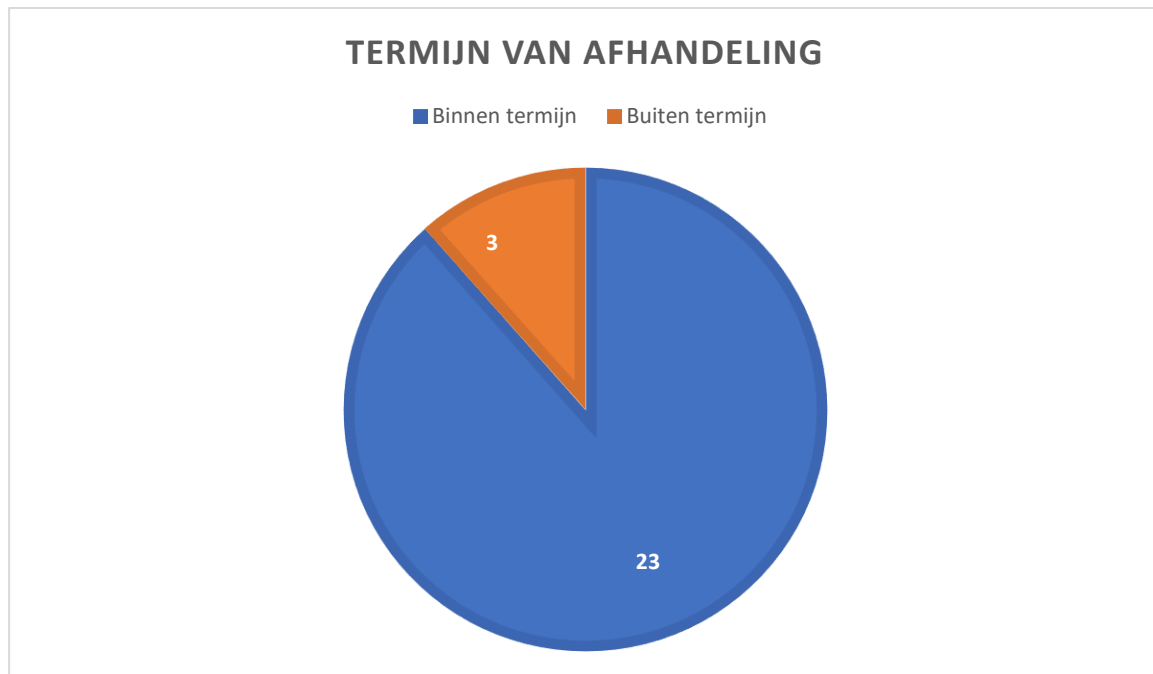
4.3 Besluit op klachten

Hieronder is in twee diagrammen weergegeven wat de beslissing is geweest op de formeel afgedane klachten en de informeel afgedane klachten.



4.4 Termijn van afhandeling

Over het jaar 2025 is het grootste gedeelte van de klachten binnen de termijn afgehandeld. Bij de zaken die buiten de termijn zijn afgehandeld, is de behandeling aangehouden op verzoek en met instemming van de klager.



5. Aanbevelingen

5.1 Gedrag en bejegening

Het grootste aantal van de klachten ziet op het gedrag en bejegening door onze medewerkers richting onze inwoners.

De praktijk leert ons dat inwoners mondiger worden. Om escalatie in een dergelijke situatie te voorkomen of te beperken, vraagt dit om een professionele houding van onze medewerkers. Goede communicatievaardigheden en oplossingsgericht denken, zijn hierbij belangrijke aspecten. Het is van groot belang om in gesprekken met inwoners een zakelijke en respectvolle manier van communiceren te hanteren.

Anderzijds mag van de inwoner ook worden verwacht dat er op een respectvolle manier wordt gereageerd richting onze medewerkers. Er zijn grenzen aan het gedrag dat wij van onze inwoners accepteren. Is een inwoner onredelijk of wordt er respectloos gedrag getoond, dan volgt een passende interventie.

Vanuit de organisatie wordt continu aandacht besteed aan dit onderwerp. In 2025 is er een nieuw agressieprotocol vastgesteld. Het doel van het protocol is om enerzijds agressie te voorkomen en/of te beperken, en anderzijds de juiste begeleiding en nazorg te bieden aan medewerkers die toch met agressie te maken krijgen. Via de Overbetuwe Academy kunnen medewerkers trainingen en modules volgen met betrekking tot dit onderwerp.

5.2 Communicatie

Terugkijkend op de klachtafhandeling van afgelopen jaar, kunnen wij vaststellen dat communicatie een belangrijk aandachtspunt blijft voor onze dienstverlening. Het grootste aantal klachten ziet op het niet communiceren richting onze inwoners. Het is van belang dat wij in verbinding en in contact blijven met onze inwoners.

Daaronder valt ook het tijdig terugbellen van inwoners op het moment dat zij een terugbelverzoek hebben achtergelaten. De praktijk laat zien dat binnen een aantal teams medewerkers niet of te laat terugbellen. Over het jaar 2025 heeft de organisatie een bereikbaarheidsonderzoek laten uitvoeren. De uitkomst van dit onderzoek is gedeeld met de verschillende teams, waardoor er nu gericht aandacht kan worden besteed aan de bereikbaarheid en de manier van communiceren richting onze inwoners.

Het is van belang om deze aandacht in 2026 voort te zetten. Vanuit de organisatie zal hier dan ook met regelmaat aandacht aan moeten worden besteed, bijvoorbeeld tijdens teambijeenkomsten.

5.3 Verbetering informatievoorziening klachten en meldingen

Gedurende het jaar is gebleken dat inwoners niet altijd direct de juiste weg wisten te vinden bij het indienen van een klacht. Regelmatig werden verzoeken als klacht

ingediend, terwijl na beoordeling bleek dat er sprake was van een melding of een signaal. Dit leidde tot onduidelijkheid bij inwoners en een minder efficiënt verloop van de afhandeling.

Om inwoners beter te sturen richting het juiste kanaal, is de informatie op onze website verduidelijkt. Aanbevolen wordt om in 2026 te monitoren of deze verduidelijking het gewenste effect heeft en om de informatievoorziening op de website waar nodig aan te scherpen. Dit helpt om het onderscheid tussen klachten en meldingen helder te houden, de toegankelijkheid van onze dienstverlening te vergroten en de afhandeling via de juiste procedure te borgen.

Bijlage 1