

Jaarverslag 2025 klachten

Inleiding

Bijgaand treft u het jaarverslag klachten 2025 aan. De verplichting om jaarlijks van de klachtbehandeling verslag uit te brengen is opgenomen in artikel 9.12a Algemene wet bestuursrecht: "Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd." Een cijfermatig verslag van de klachten wordt ook gepubliceerd in de gemeentelijke jaarrekening onder het hoofdstuk 'dienstverlening'.

Het jaarverslag heeft betrekking op de klachten die in de periode 1 januari 2025 tot en met 31 december 2025 door de gemeente Etten-Leur zijn ontvangen.

Klachtenprocedure

Bijgaand schema beschrijft hoe de gemeente Etten-Leur het proces heeft ingericht om klachten te behandelen. Deze werkwijze is gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht, die regels voorschrijft over het omgaan tussen burger en overheid.



*toelichting bij stap 4:

- Horen door de klachtbehandelaar.
- In principe gebeurt horen in aanwezigheid van klager **en** medewerker (en zijn/haar leidinggevende); van te voren wordt getoetst of er bezwaren zijn die zich verzetten tegen het 'in elkaars aanwezigheid horen'.
- Van de hoorzitting wordt, door de behandelaar of de coördinator (situationeel te bepalen), een verslag gemaakt.

Jeugdwet

De Jeugdwet regelt in paragraaf 4.2.a bijzondere bepalingen over klachten betreffende gedragingen van de jeugdhulpaanbieder. De gemeenten Bergen op Zoom, Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen, Woensdrecht en Zundert hebben hiertoe een eensluidende Klachtenregeling Jeugd vastgesteld, waarbij de behandeling van en het adviseren over klachten is opgedragen aan de Klachtencommissie Jeugd. Uitgangspunt ook hier is dat eerst geprobeerd wordt de klacht door middel van een gesprek naar tevredenheid van partijen op te lossen.

De cijfers in een oogopslag

klachtenregeling	2021	2022	2023	2024	2025
Totaal aantal klachten	36	28	24	31	34
Klachten Algemene wet bestuursrecht	32	26	22	27	29
Geground	8	9	4	3	4
Ongegrond	6	5	5	7	11
Deels (on)gegrond			2	1	0
Ingetrokken	0	1	0	0	2
Niet in behandeling genomen	2	1	2	1	0
Geen oordeel*	3	0	4	3	0
Niet tot oordeel gekomen, naar tevredenheid opgelost**	10	8	4	10	9
Doorgezonden naar bevoegde instantie	3	2	1	2	3
Klachten Jeugdwet	4	2	2	4	5
Ingetrokken	2	1	1	4	3
Niet in behandeling genomen	0	1	1	0	2
Deels (on)gegrond	1	0	0	0	0
Ongegrond	1	0	0	0	0

*er sprake is van klachten waar klager en beklagde haaks op elkaar staande verklaringen hebben afgelegd en de verklaringen niet te controleren zijn.

** door middel van een gesprek, bezoek of anders met klager en/of beklagde is oplossing gevonden.

Bevindingen:

Het snel contact zoeken met klager om tot een mogelijke oplossing te komen en eventuele misverstanden weg te nemen is een werkwijze die zich al jaren bewijst in Etten-Leur. Het is prettig voor de klager en het bekort de (behandel)termijnen. Tevens lossen we het conflict op daar waar het hoort, namelijk op de werkvloer. Uit de cijfers van 2025 blijkt dat deze wijze van klachtafhandeling (nog steeds) werkt en vaak leidt tot een daadwerkelijke conflictoplossing. Slechts in één geval moest de formele procedure gevolgd worden.

Aanbevelingen:

- blijf oog houden voor behandel- en reactietermijnen;
- blijf oog houden voor juiste en tijdige communicatie.

Tweedelijnsvoorziening

Als de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, dan kan hij/zij zich wenden tot de tweedelijnsvoorziening. Etten-Leur is daarvoor sinds 1 januari 2014 aangesloten bij de Commissie ombudsman.

Het jaarverslag 2025 van de Commissie ombudsman treft u bijgevoegd ter kennis aan.

Etten-Leur, 3 maart 2026

Burgemeester en wethouders

Jaarverslag 2025



9 februari 2026

Commissie Ombudsman:

Mevrouw mr. D.G. Smiers, voorzitter

Mevrouw drs. J. Verbiesen, plaatsvervangend voorzitter

De heer mr. T.J. Vink, lid

Jaarverslag Commissie Ombudsman

Hierbij volgt het verslag van de onafhankelijke Commissie Ombudsman, één van de hulptroepen van uw gemeenteraad over het afgelopen jaar. Een jaar waarin de wereldorde een andere werkelijkheid heeft gekregen en de regering dubbel demissionair is geworden. Dit heeft helaas allerminst bijgedragen aan het herstel van het vertrouwen van de burger in de overheid. Al sinds jaren een belangrijke opgave voor onze democratische rechtsstaat.

Op lokaal niveau verleent de Commissie Ombudsman haar onafhankelijke en onpartijdige bijdrage aan dit doel: het herstel van het vertrouwen tussen burger en overheid. In dit jaarverslag over 2025 volgt informatie over de werkwijze van de commissie en de hoeveelheid en aard van de klachten die zijn ontvangen, inclusief aanbevelingen. De ombudsfunctie geeft daarmee haar kritische geluid als daar aanleiding toe is.

Dat kan zij niet alleen. Dit kan zij enkel samen met die overheid. En die wil daar ook haar bijdrage aan verlenen. Niet alleen via het klachtrecht, maar ook door het organiseren van bijvoorbeeld 'professionele tegenspraak'. Dit geeft medewerkers – van beleid tot uitvoering – de ruimte om kritische signalen te delen, vragen te stellen en nieuwe perspectieven te brengen óók wanneer dat schuurt met bestaande plannen of bestuurlijke verwachtingen. Deze tegenspraak vanuit verschillende perspectieven, draagt bij aan een rechtvaardigere, betere en zorgvuldiger besluitvorming en hierdoor blijft de macht in balans.

De oproep om professionele tegenspraak te versterken heeft bestuurlijk gewicht gekregen door het expliciet op te nemen in de CAO voor gemeenten 2024-2025. Uit onderzoek van het A&O fonds Gemeenten¹ blijkt dat gemeenten het belang breed delen én dat er al veel gebeurt, maar dat het onderwerp blijvende aandacht nodig heeft. In het rapport worden concrete handvatten gedeeld als ook een overzicht van interventies die in gemeenten daadwerkelijk succesvol blijken om te (kunnen) voorzien in het organiseren van ruimte voor het professionele tegengeluid. Immers, blijvende aandacht voor het organiseren van de kritische massa vanuit verschillende invalshoeken zorgt voor een stevig, open en lerend gemeentebestuur én organisatie.

Deze professionele tegenspraak sluit helemaal aan bij het doel van het ombudswerk, reden waarom wij een en ander delen met u. De onafhankelijke Commissie Ombudsman is immers één van de hulptroepen van uw gemeenteraad. Graag maken wij van de gelegenheid gebruik om na de verkiezingen kennis te maken met de nieuwe gemeenteraad en informatie uit te wisselen, opdat wij onze rol als hulptroep van uw raad kunnen bevestigen en bestendigen en te horen waar uw behoefte ligt ten aanzien van het ombudswerk.

¹ Zie rapport "Professionele tegenspraak – je moet het maar durven" van het A&O fonds Gemeenten d.d. 24 november 2025

Algemeen

Het klachtrecht geeft burgers de mogelijkheid om te klagen over de bejegening door een bestuurder of een ambtenaar. De wettelijke basis van dit klachtrecht is vastgelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht 'Klachtbehandeling'. In de verordening kan de gemeente nadere regels vastleggen.

Artikel 9:1 van de Algemene Wet Bestuursrecht verwoordt het in lid 1 en 2 aldus:

Een ieder heeft het recht 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 een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

De burger moet de klacht eerst bij de gemeente zelf indienen zodat de gemeente kan voorzien in een adequate reactie en passende oplossing. Op het moment dat de burger niet tevreden is met de uitkomst van deze eerstelijns klachtbehandeling bestaat de mogelijkheid om beroep in te stellen bij een onafhankelijke instantie, de ombudsman.

Conform artikel 9:17 van de Algemene Wet Bestuursrecht is deze ombudsman de Nationale Ombudsman, dan wel een lokale ombudsman of ombudscommissie die op grond van de wet daartoe door de gemeenteraad is ingesteld. Nadat de ombudsman de klacht heeft onderzocht, bestaat er geen mogelijkheid meer tot hoger beroep.

Taak van de Commissie Ombudsman

Het is de taak van de Commissie Ombudsman om een aan haar voorgelegde klacht over het gedrag van ambtenaren of bestuurders te onderzoeken en hierover een oordeel te geven. Met het onderzoek probeert de commissie een goede verstandhouding tussen de burger en de overheid te bewerkstelligen of zo nodig te herstellen. Het eindoordeel kan in een rapportage opgenomen worden waarin de gegrondheid van een klacht wordt beoordeeld en aanbevelingen kunnen worden gegeven als daar aanleiding voor is.

Naast herstel van de verstandhouding wil de commissie met uitgesproken oordelen en aanbevelingen een bijdrage leveren aan een verbetering van de dienstverlening. De commissie heeft gemerkt dat deze doelstelling vaak ook het achterliggende doel is van een burger die zich beklagt. Immers, daar waar gewerkt wordt, kunnen 'fouten' worden gemaakt. Veelal heeft de burger daar ook begrip voor. Maar een klacht zonder aandacht voor verbetering is een gemiste kans.

Hulpvraag

Een klacht is dan ook niet alleen een kritisch signaal, maar eerder een hulpvraag van de burger en vooral ook een uitnodiging aan de organisatie om de blik van 'buiten naar binnen' te richten: hoe komt de organisatie over als dienstverlener? En kan dat misschien verbeterd worden?

De Commissie Ombudsman ziet dat de interventies in de klachtbehandeling, die gericht zijn op bemiddeling inmiddels een belangrijke rol hebben gekregen. Immers, een klager is vaak niet zo zeer uit op een eindoordeel beschreven in een rapportage, maar is eerder op zoek naar het vinden van gehoor voor zijn of haar klacht. Het herstel van de verhouding tussen verzoeker en de overheid kan daardoor plaatsvinden.

Ook de onderliggende wens van de burger dat de organisatie met de klacht 'zijn voordeel doet', de dienstverlening verbetert en ervan leert, kan via een interventie op een veel meer organische wijze plaatsvinden dan (enkel) afgedwongen via een oordeel over de bejegening en eventueel één of meerdere aanbevelingen in een rapportage.

Ruim klachtbegrip en wettelijk kader

Voor de commissie is elke uiting van ongenoegen een klacht. Hiermee gaat de commissie uit van een ruim klachtbegrip, waarbij de beleving van de burger voorop staat. Dit is ook het uitgangspunt van de wetgever, zoals omschreven in de Memorie van Toelichting bij artikel 9:1 Algemene Wet Bestuursrecht.

Aan de andere kant heeft ook de commissie te maken met het wettelijk kader van hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht waarin de bevoegdheden van de ombudsfunctie omschreven zijn. In sommige gevallen past het niet om een klacht in beroep te onderzoeken. Bijvoorbeeld als er andere procedures open staan zoals bezwaar of beroep. Het klachtrecht mag niet gebruikt worden om andere (rechterlijke) procedures te omzeilen of te beïnvloeden. Ook klachten over algemeen (regerings-)beleid of algemeen verbindende voorschriften mogen niet in behandeling genomen worden.

De commissie beoordeelt het handelen op basis van de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. Hierin zijn 4 kernwaarden opgenomen: (1) 'open en duidelijk', (2) 'respectvol', (3) 'betrokken en oplossingsgericht' en (4) 'eerlijk en betrouwbaar'. Deze kernwaarden zijn vervolgens uitgeschreven in 22 behoorlijkheidsnormen. Hieraan toetst de Commissie Ombudsman de bij haar aangedragen verzoeken als er daadwerkelijk een onderzoek wordt gestart.

Hoeveelheid klachten niet bepalend

Als er weinig klachten leiden tot een verzoek aan de commissie om in beroep een onderzoek te doen, wil dat niet automatisch zeggen dat de organisatie het daarom goed doet. Dit *kán* samenhangen met een goede, informele en adequate behandeling van problemen en klachten door de organisatie zelf. Maar ook de afhankelijke positie van de burger ten opzichte van de gemeente kan debet zijn de terughoudendheid om te klagen.

Anderzijds betekent een toename van het aantal verzoeken in beroep niet automatisch dat een organisatie 'het niet goed doet'. Dit *kán* samenhangen met een gebrek aan vertrouwen van burgers in de gemeente en ook met toegenomen mondigheid.

Op basis van een kritische blik op het overheidshandelen kan de overheid zelf tijdig haar dienstverlening of procedures optimaliseren; dit moet de overheid initiëren en ook omarmen. Deze zogenoemde georganiseerde 'tegenmacht' kan een belangrijk tegenwicht bieden, tegen een al te voortvarende overheid die – soms tegen beter weten in – de regels handhaaft.

De ongelijke positie van burgers ten opzichte van die overheid, op allerlei gebied, moet steeds gewaardeerd worden en van de juiste middelen worden voorzien om de zogenoemde 'gelijkwaardigheid' te organiseren. Een burger kan dat niet altijd en alleen zelf. Daarvoor zijn procedures vereist zoals het klachtrecht dat bijvoorbeeld biedt. Daar gaat het ombudswerk over en daar zet de Commissie Ombudsman zich graag voor in.

Klachtrecht binnen de gemeente

In deze alinea volgt een weergave van het aantal ontvangen klachten, als ook van de inhoudelijke afhandeling ervan.

In 2025 zijn 5 nieuwe verzoeken bij de Commissie Ombudsman binnengekomen en vanuit 2024 waren nog 2 klachten in behandeling. 3 Verzoekers konden na informatie-inwinning doorverwezen worden naar het juiste proces, te weten de klachtafhandeling door de gemeente zelf. Ten aanzien van 2 verzoeken bleek een korte interventie afdoende.

2 Klachten hebben geleid tot diverse gesprekken met verzoekers en de gemeente als ook met beiden gezamenlijk. In de ene klachtbehandeling bleek kort gezegd de wijze van communicatie naar aanleiding van de aanleg van een maaiselverzamelplaats niet goed verlopen, waarvoor de gemeente in het persoonlijke gesprek excuses aanbood aan verzoekers. Tevens werd de mogelijkheid geboden – alsnog – te voorzien in een adequate oplossing, opdat de hinder die verzoekers ervoeren van de maaiselverzamelplaats werd geminimaliseerd. De Commissie Ombudsman stelde ter afronding een e-mail op.

In de andere klachtbehandeling bleek kort gezegd een strafbeschikking in verband met het niet juist aanbieden van afval, opgelegd te zijn aan de verkeerde persoon. Ondanks dat niet meer goed achterhaald kon worden waarom het fout was gelopen, bood de gemeente uiteraard excuses aan. Tevens was de casus aanleiding om ervan te leren en het proces waarin boea's opereren vanuit het Strafrecht te (doen) verbeteren daar waar mogelijk. Daarnaast werd het achterliggende doel van verzoeker ingewilligd: de gegevens van verzoeker werden verwijderd bij zowel het CJIB als bij Dienst Justid. Ook in deze klachtbehandeling sloot de Commissie Ombudsman het onderzoek af met een afrondende e-mail.

Organisaties waarvoor de Commissie Ombudsman klachten behandelt

De Commissie Ombudsman heeft in 2025 in wisselende samenstelling naast de gemeente Etten-Leur ook werkzaamheden verricht ten aanzien van het klachtrecht voor de

gemeenten Breda, Dongen, Moerdijk, Oosterhout, Rucphen en Roosendaal en voor het Werkplein Hart van West-Brabant, het CJG Breda, het CJG Drimmelen – Geertruidenberg, de Belastingssamenwerking West-Brabant en de Regionale Samenwerking West-Brabant.

Dit maakt het werk voor de commissieleden zeer boeiend. De ervaring met klachten en bemiddeling bij de diverse organisaties – groot én klein, in de stad of een dorpsgemeenschap – geeft de mogelijkheid om de opgedane expertise nog meer uit te nutten en in te zetten voor de burgers van alle organisaties waarvoor de commissie de klachtbehandeling in beroep vormgeeft.