

Jaaroverzicht ingekomen klachten

Beknopt overzicht 2025

70⁺¹
via Ombudsman

**Binnengekomen
klachten 2025**



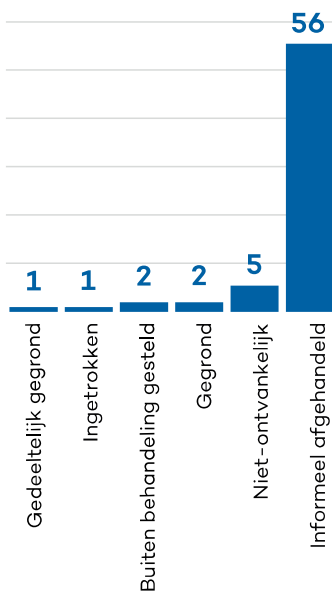
241
Klantsignalen
ontvangen in 2025

67



**Afgehandelde
klachten 2025**

Inclusief openstaand 2024



Behoorlijk overheidsoptreden houdt in:

- **Open en duidelijk***
- **Respectvol***
- **Betrokken en oplossingsgericht***
- **Eerlijk en betrouwbaar***

Wij gebruikten in 2025 deze vier door de Nationale Ombudsman geformuleerde hoofd-categorieën om de klachten en klantsignalen te definiëren. Ze zijn onderverdeeld in subcategorieën (zie ook pagina 2) om de onderwerpen beter te specificeren. (De Nationale Ombudsman heeft de categorieën met ingang van 2026 aangepast. Hierbij zullen wij in het jaaroverzicht over 2026 aansluiten).

* Deze categorieën zijn inmiddels opgeheven en volgen uit de Behoorlijkheidswijzer van vóór 2026

Klachten en klantsignalen

Zoals in het vorige jaaroverzicht is toegelicht, is ingezet op het verbeteren van de klachtafhandeling. Deze werkwijze is in 2025 voortgezet. De in het vorige jaaroverzicht beschreven aanpak blijft daarmee richtinggevend voor de wijze waarop klachten worden behandeld. Hoewel niet alle meldingen als formele klacht worden aangemerkt, is het uitgangspunt dat iedere melding serieus wordt genomen en aanleiding kan zijn om de dienstverlening te verbeteren.

Wij vinden het van belang dat signalen van inwoners worden opgepakt binnen de wettelijke kaders en met aandacht voor het perspectief van de inwoner. Hiervoor is het proces klantsignalen ingericht.

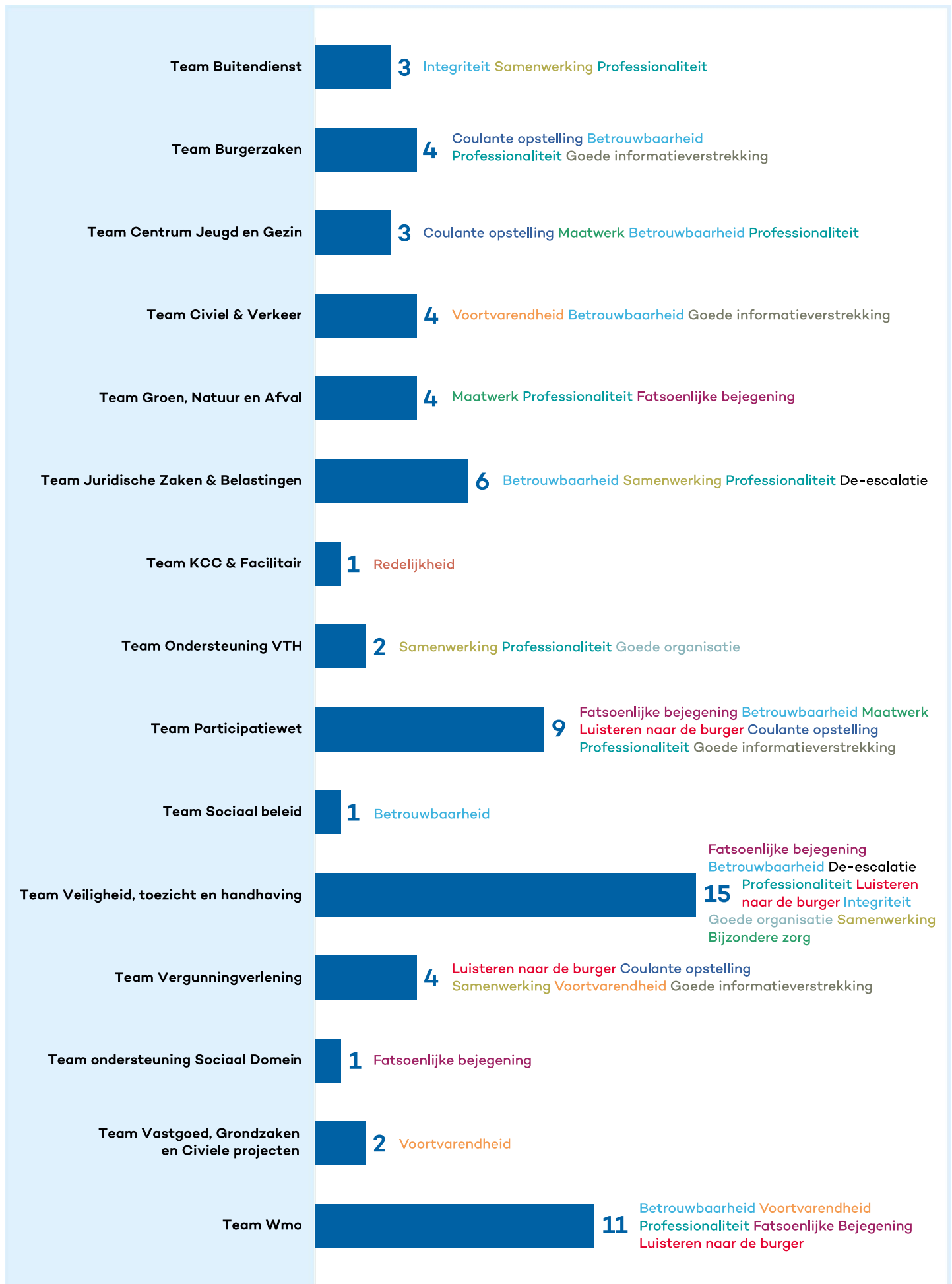
In 2025 is het proces klantsignalen voor het eerst gedurende een volledig kalenderjaar toegepast. In dat jaar zijn 241 klantsignalen ontvangen. Deze signalen zijn afkomstig van inwoners die via de website of telefonisch hun ervaringen, aandachtspunten of onvrede met de dienstverlening van de gemeente hebben gedeeld.

De wijze waarop klantsignalen intern worden geregistreerd en opgevolgd, wordt bewust op de achtergrond uitgevoerd. Voor inwoners mag geen verschil merkbaar zijn tussen het afgeven van een signaal en de behandeling daarvan als klantsignaal of als klacht. In alle gevallen nemen wij meldingen serieus en streven wij naar een zorgvuldige en passende afhandeling.

Alle signalen komen binnen op één plek binnen de organisatie. Los van de beoordeling of er sprake is van een klacht of klantsignaal, blijkt dat de behoefte van inwoners in veel gevallen ligt bij een verbetering van de communicatie en de reactie vanuit de gemeente, bijvoorbeeld ten aanzien van bereikbaarheid, duidelijkheid van informatie of terugkoppeling.

In 2024 waren we als gemeente positief over de ervaringen met het proces klantsignalen. De ervaringen over 2025 bevestigen dat het proces bijdraagt aan een snelle en effectievere manier om signalen op te pakken en problemen op te lossen. Deze uitkomsten worden betrokken bij de verdere doorontwikkeling van de dienstverlening, met als doel het vertrouwen van inwoners te behouden en onze dienstverlening duurzaam te verbeteren.

Ingekomen klachten per team 2025



In 2024 concludeerden wij dat een duidelijke **rode draad** in de binnengekomen klachten lag in ontevredenheid over communicatie. Dit betrof zowel schriftelijke communicatie (zoals e-mails en brieven) als mondelinge interacties. Het ging daarbij niet zozeer om de intentie, maar vooral om duidelijkheid, volledigheid, tijdigheid en toonzetting. Dit signaal is organisatiebreed (h)erkend en serieus genomen.

In 2025 zien wij dat de **rode draad** voor communicatie blijvend is. Over de volle breedte van de organisatie wordt nog steeds geïnvesteerd in het verbeteren van communicatievaardigheden, het stroomlijnen van processen en het vergroten van het bewustzijn rondom klantgericht en begrijpelijk taalgebruik. Dit sluit aan bij onze visie op *Duidelijke taal*. Collega's worden hierbij blijvend ondersteund met onder andere een schrijfwijzer, e-learning en AI-hulpmiddelen. Daarnaast blijven we leren van andere gemeenten en maken we keuzes die passen bij onze eigen inwoners. Persoonlijk contact, daadwerkelijk verbeteren en het geven van terugkoppeling blijven daarbij belangrijke uitgangspunten.

Het aantal klachten kan en zal nooit tot nul worden teruggebracht. Dat is niet realistisch: er zullen altijd situaties zijn waarin inwoners ontevreden zijn en mensen maken nu eenmaal fouten. Dit betekent echter niet dat klachten geen waarde hebben, integendeel. Ze bieden inzicht en aanknopingspunten om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Een deel van de klachten, 22%, is afkomstig van inwoners die vaker contact opnemen met de gemeente en meerdere keren aandacht vragen voor (vergelijkbare) onderwerpen. Deze zogenaemde veelschrijvers doen dit meestal vanuit betrokkenheid, zorgen of het gevoel onvoldoende gehoord te worden. Wij erkennen dat achter deze herhaalde meldingen vaak een persoonlijke behoefte schuilgaat aan duidelijkheid, erkenning of persoonlijk contact. Tegelijkertijd zien wij dat deze meldingen niet altijd leiden tot nieuwe inzichten, maar wel een relatief groot beslag leggen op de beschikbare tijd en capaciteit. Door verwachtingen helder te maken, afspraken vast te leggen en waar passend het persoonlijk gesprek aan te gaan, proberen wij herhaling te beperken en tot werkbare oplossingen te komen.

Concluderend is het aantal van **72 klachten** gering in verhouding tot het totale aantal inwoners en contactmomenten binnen onze gemeente. Dit bevestigt dat de ingezette koers effect heeft, terwijl we ons tegelijkertijd bewust blijven van de noodzaak om continu aandacht te houden voor duidelijke, tijdige en respectvolle communicatie.

