

Jaaroverzicht Klachten 2025

Gemeente Baarn

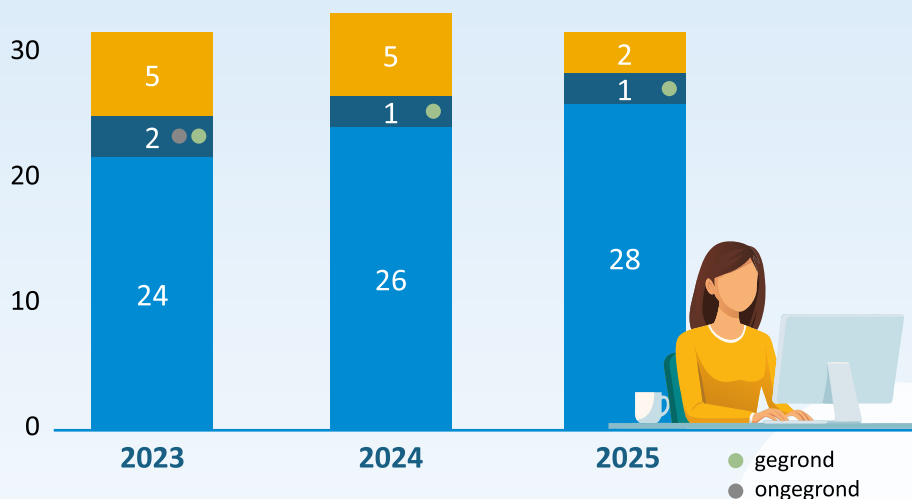
Iedereen kan een klacht indienen over de manier waarop de gemeente of een medewerker van de gemeente zich heeft gedragen. Dit kan gaan om een klacht namens uzelf, iemand anders of een organisatie.

Wij behandelen klachten volgens de regels van de wet en de klachtenregeling van de gemeente Baarn (www.baarn.nl/klachten). We registreren uw klacht en nemen zo snel mogelijk contact met u op. Samen met u proberen we een oplossing te vinden. Komen we er op informele wijze niet uit? Dan wordt de klacht op een formele wijze afgehandeld volgens de klachtenregeling van de gemeente.

Aantal klachten op jaarbasis



Afhandeling



Toelichting bij bovenstaande staafdiagram

- Informeel:** de klacht wordt opgelost in een gesprek of met uitleg.
- Formeel:** er volgt een officieel onderzoek en een besluit.
- Afgebroken:** er is geen contact meer met de klager.

Er zijn geen klachten over de gemeente uit 2025 bij de Nationale ombudsman terecht gekomen. Twee zaken uit 2024 zijn in 2025 behandeld door de Nationale ombudsman.



Categorie klachten

	2023	2024	2025
Categorie			
Overig	10	13	5
Informatieverstrekking	10	8	11
Behandeltermijn	1	4	5
Onheuse bejegening	6	1	6
Niet eens met besluitvorming	2	4	1
Functioneren ambtenaar	2	2	3
Totaal:	31	32	31

Klachten per afdeling

	2023	2024	2025
Team			
Beheer ruimte en omgeving	8	10	13
Ontwikkeling ruimte en omgeving	5	7	4
Informatie	7	4	1
Dienstverlening	7	6	10
Intern advise	2	0	1
Ontwikkeling samenleving	2	5	2
Totaal:	31	32	31

Doorlooptijd

	2023	2024	2025
Doorlooptijd			
Aantal binnen termijn afgehandeld	16	23	24
Aantal buiten termijn	15	9	7

Wat verbeteren we in 2026?

De gemeente wil duidelijk en op tijd communiceren. Zo kunnen we klachten voorkomen. Daarom richten we ons niet alleen op het behandelen van klachten, maar vooral op het voorkomen ervan. We informeren inwoners goed en op tijd over hun verzoek of melding. Ook houden we hen op de hoogte van de voortgang.

Daarnaast kijken we na afloop hoe klachten zijn afgehandeld. We bekijken wat goed ging, wat opvalt en wat beter kan. Met deze kennis blijven we onze dienstverlening verbeteren.



gemeente Baarn