

JAARVERSLAG KLACHTEN 2025



Gemeente Bergeijk

Klachten

Maart 2026

BergeijkLEEF
Burgerschap bruisend en groen

INLEIDING

Voor u ligt het jaarverslag met betrekking tot klachten over 2025. Dit verslag is opgesteld om inzicht te bieden in de klachten die in het jaar 2025 zijn ontvangen door de bestuursorganen van de gemeente Bergeijk en de verbonden partijen van de gemeente Bergeijk.

Het doel van het jaarverslag is om het lerend vermogen van de gemeente Bergeijk te verbeteren door middel van transparantie en reflectie op de klachten en de behandeling daarvan.

Inhoud Jaarverslag 2025

Onderwerp	Items	Pagina
Werkwijze		3
De cijfers	Aantallen en onderwerpen	
	Behandeling door de Nationale ombudsman	4

WERKWIJZE

Een ieder kan een klacht indienen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich jegens hem of een ander in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. Bij ontvangst van een klacht onderzoekt de klachtbehandelaar op verzoek van de klachtencoördinator of de klacht kan worden weggenomen (informele procedure). Indien dat niet het geval is, wordt de klacht formeel in behandeling genomen. Dit betekent dat de klager en de beklagde tijdens een hoorzitting worden gehoord door de klachtbehandelaar.

Daarna brengt de klachtbehandelaar een advies uit aan het bestuursorgaan. Het bestuursorgaan stelt vervolgens de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover, alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.



Binnen de gemeente Bergeijk is in de Verordening Klachtenbehandeling gemeente Bergeijk 2023 (hierna: Verordening Klachtenbehandeling) opgenomen wie de klachtbehandelaar is. Bij de informele en formele klachtenprocedure zal een klacht worden behandeld door:

- a. de burgemeester indien het een gedraging van de gemeentesecretaris betreft;
- b. de burgemeester indien het een gedraging van de gemeenteraad, een commissie of (een lid van) het college van burgemeester en wethouders betreft;
- c. de loco-burgemeester indien het een gedraging van de burgemeester betreft;
- d. de werkgeverscommissie van de gemeenteraad als een klacht is gericht tegen de griffier of een medewerker van de griffie.

Indien het een gedraging van een werknemer betreft, dan is bij de informele procedure het afdelingshoofd de klachtbehandelaar en bij de formele procedure de gemeentesecretaris.

De klachtencoördinator:

- a. informeert de klachtbehandelaar en de beklagde;
- b. toetst of de klacht ontvankelijk is en bevestigt de ontvangst van de klacht. Indien de klacht niet ontvankelijk is en/of het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten zoals gesteld in artikel 9:4, tweede lid, van de Awb dan wordt de klager daarvan op de hoogte gesteld.
- c. draagt zorg voor de registratie van mondelinge en schriftelijke klachten;
- d. adviseert de klachtbehandelaar bij de afhandeling van een klacht;
- e. is contactpersoon voor de Nationale ombudsman;
- f. stelt een jaarverslag op;
- g. zal na afhandeling van een klacht een evaluatieformulier toezenden aan de klager.¹

¹ Deze actie wordt naar verwachting uitgevoerd in 2024. Zie ook onder de kop 'Actief vragen om feedback'.

DE CIJFERS

Aantallen en onderwerpen

Bestuursorganen van de gemeente Bergeijk

In 2025 zijn elf (11) klachten ingediend tegen bestuursorganen van de gemeente Bergeijk en is de behandeling van twee (2) klachten overgenomen uit 2024.

Het aantal ingediende klachten ten opzichte van 2024 is gelijk gebleven.

Van die dertien (13) klachten zijn zes (6) klachten niet in behandeling genomen. Drie (3) klachten zijn namelijk buiten behandeling gesteld omdat op grond van artikel 9:8, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) de klager geen belang had. Twee (2) klachten zijn ingetrokken omdat de onderliggende kwestie naar tevredenheid is opgelost. Eén (1) klacht is niet behandeld omdat er meerdere malen getracht is om in contact te komen met de klager, maar dit is niet gelukt.

Zeven (7) klachten diende behandeld te worden conform de Verordening Klachtenbehandeling. De klachten zijn voornamelijk informeel naar tevredenheid opgelost, te weten zes (6) klachten. Eén klacht is formeel behandeld, zonder hoorzitting daar de klager aangaf geen gebruik te willen maken van zijn recht om gehoord te worden (ex artikel 9:10, tweede lid, onder sub b van de Awb). De klacht is gegrond verklaard en een excuusbrief is naar de klager verstuurd.

Verbonden partijen

De gemeente Bergeijk heeft verschillende verbonden partijen, namelijk de Omgevingsdienst Zuidoost-Brabant (hierna: ODZOB), Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost (hierna: VRBZO), Samenwerking Kempengemeenten (hierna: GRSK) en de Gemeentelijke Gezondheidsdienst Brabant-Zuidoost (hierna: GGD).

Het is mogelijk dat in de uitoefening van de taken door de verbonden partijen voor de gemeente Bergeijk een klacht wordt ingediend. In 2025 zijn bij twee (2) verbonden partijen een klacht ingediend. Er is namelijk één (1) klacht ingediend bij de Maatschappelijke Dienstverlening van de GRSK en één (1) klacht bij de GGD met betrekking tot jeugdgezondheidszorg. Beide klachten zijn informeel naar tevredenheid opgelost.

Behandeling door de Nationale ombudsman

Na behandeling van de klacht door het bestuursorgaan zelf heeft de klager de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman. In 2025 zijn negen (9) klachten ingediend bij de Nationale ombudsman.

Acht (8) klachten zijn terugverwezen naar de interne klachtbehandeling/bezwaarprocedure van de gemeente Bergeijk of is informatie verstrekt door de Nationale ombudsman aan de klager. Eén (1) klacht is ingetrokken door de klager.