



Jaarverslag klachten 2025

Maart 2026



Jaarverslag klachten 2025

1. Inleiding

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) schrijft voor dat schriftelijke klachten worden geregistreerd en dat deze behoorlijk worden behandeld volgens de bepalingen in hoofdstuk 9. Hoewel de Awb (nog) niet verplicht tot het jaarlijks publiceren van klachten, kiest de gemeente Bergen (L) ervoor om door middel van dit jaarverslag verantwoording af te leggen over de ontvangen en behandelde klachten. Hiermee wordt uitvoering gegeven aan de in de organisatie geldende afspraken over transparante klachtbehandeling.

Dit verslag bevat de in 2025 ontvangen klachten tegen gedragingen van ambtenaren en bestuurders, dan wel tegen algemeen overheidshandelen, die volgens de interne klachtprocedure zijn behandeld. De interne klachtprocedure is vastgelegd in hoofdstuk 9 van de Awb en in de Klachtregeling Bergen (L) van 18 juli 2013.

De resultaten van de klachtbehandeling worden tevens in een meerjarig perspectief geplaatst.

2. Procedure

2.1 Procedure algemeen

De klachtprocedure kent een:

- interne procedure binnen de organisatie
- externe procedure bij de Nationale Ombudsman

2.2 Interne procedure (behandeling in eerste instantie)

Klager kan zijn klacht tot maximaal één jaar na de dag waarop de gedraging heeft plaats gevonden indienen. De secretaris is, bij klachten tegen medewerkers, klachtbehandelaar. Er is een (plaatsvervangend) klachtcoördinator die het proces begeleidt.

De klachtcoördinator neemt zo spoedig mogelijk informeel contact op met de klager om te proberen tot een oplossing van de klacht te komen (informele klachtafhandeling).

Als geen oplossing wordt bereikt, wordt het formele traject van de klachtbehandeling gestart. De secretaris (middels mandaat) en/of de burgemeester (en de klachtcoördinator) hebben een gesprek met zowel klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft (zie klachtenregeling Bergen (L) 18 juli 2013). Er wordt een rapportage met de bevindingen van het onderzoek (eventueel met aanbevelingen) naar de klacht, aan het college voorgelegd. In een brief stelt het college klager en de medewerker over wie wordt geklaagd in kennis van hun oordeel over de klacht en de eventuele consequenties die zij daaraan verbindt. Daarmee is de interne klachtprocedure beëindigd.

Ziet de klacht op de secretaris, (een lid van) het college of de gemeenteraad dan worden betrokkene(n) door een (ander) lid van het college of de voorzitter van de gemeenteraad gehoord. De Klachtregeling geeft aan wie in welke situatie klachtbehandelaar is.

Uitgangspunt bij de behandeling van klachten is de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman.

(bron: <https://www.nationaleombudsman.nl/professionals/behoorlijkheidswijzer>). Daarin is de essentie van behoorlijk overheidsoptreden samengevat in vier peilers: (1) open en duidelijk; (2) respectvol; (3) betrokken en oplossingsgericht en (4) eerlijk en betrouwbaar.

Op grond van de Awb moet de interne klachtenprocedure binnen zes weken zijn afgerond. Deze termijn kan worden verlengd met vier weken. Verder uitstel is alleen mogelijk wanneer klager daarmee schriftelijk instemt.

2.3 Externe procedure (behandeling in tweede instantie)

Als de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht via de interne procedure, kan hij de (afhandeling van zijn) klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Dat moet binnen een jaar nadat de klacht is afgehandeld. Ook de Nationale Ombudsman probeert in eerste instantie om de klacht informeel af te handelen door met klager in gesprek te gaan en in overleg en met instemming van beide partijen alsnog tot een voor klager bevredigende oplossing te komen.

Lukt het niet om op deze wijze tot een oplossing te komen, dan volgt de formele procedure. De Nationale Ombudsman stelt vervolgens zijn rapport van bevindingen op, waarin hij een oordeel geeft over de afhandeling van de klacht. Ook kan de Nationale Ombudsman aanbevelingen doen voor de toekomst.

Meldingen worden in beginsel niet volgens de klachtenprocedure afgehandeld

Meldingen over de openbare ruimte, waaronder ook meldingen over groenvoorziening, kunnen door inwoners rechtstreeks worden doorgegeven via de BuitenBeter-app. Meldingen over het ophalen van restafval, gft/groenafval en PMD-zakken kunnen inwoners telefonisch doen via een hiervoor ingericht meldpunt.

De inzameling van huishoudelijk afval is door de gemeente uitbesteed aan een externe uitvoerder. Deze partij is tevens verantwoordelijk voor de afhandeling van meldingen die betrekking hebben op de afvalinzameling. Hierdoor worden operationele meldingen direct bij de uitvoerende partij beheerd en opgelost.

Indien echter blijkt dat een bepaald type melding frequent voorkomt of wijst op een structureel knelpunt, kan worden besloten om deze terugkerende melding te behandelen als een algemene klacht, conform de gemeentelijke Klachtregeling Bergen (L) 18 juli 2013 en Hoofdstuk 9 van de Awb. Het onderwerp wordt dan in bredere zin beoordeeld, met aandacht voor mogelijke verbetermaatregelen binnen het proces of de dienstverlening.

3. Behandelde klachten

3.1 Aantal klachten

In 2025 zijn in totaal 19 klachten ingediend. In 2025 is, in vergelijking met het jaar daarvoor een duidelijke toename van het aantal klachten waarneembaar van ca. 58% (12 klachten in 2024).

Onderstaand overzicht laat het aantal ingediende klachten zien van de afgelopen 8 jaar

Jaar	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Aantal klachten (ingediend)	7	18	18	9/6 ¹	13/8 ²	20	12	19

Kanttekening: Van deze 19 ingediende klachten zijn er 3 niet ontvankelijk, omdat deze niet voldeden aan de voorwaarden om middels de klachtenprocedure in behandeling te kunnen worden genomen. En 1 klacht is later ingetrokken. Daarmee komt het aantal binnengekomen en tevens behandelde klachten op 15. Desalniettemin zijn deze 3 niet-ontvankelijke klachten en 1 ingetrokken klacht op andere wijze behandeld. (bijvoorbeeld in de vorm van het behandelen van de vragen en/of bemiddeling en/of advisering inzake specifieke onderwerpen).

3.2 Verdeling ontvankelijke klachten per afdeling Betrokkenheid afdelingen bij de behandelde klachten.

Jaar	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Totaal	7	18	18	11	13/16	20	5	15
Bedrijfsvoering & Dienstverlening (B&D): team inwoners (tot maart 2021 Sociaal domein (SD): werk,	3	11	8	3	4	4	1	2

¹ Voor wat betreft het jaar 2021 wordt opgemerkt dat er 9 klachten zijn ingediend. Echter 4 van deze klachten zijn afkomstig van 1 klager en gericht tegen een en hetzelfde lid van het college. Dit aantal zou daarom ook gecorrigeerd kunnen/moeten worden tot 1 klacht (9 minus 3 = 6*).

² In 2022 werden in korte tijd 4 klachten tegen BOA's ingediend tegen het uitschrijven van parkeerboetes. Daarnaast was 1 klacht tegen een BOA gericht die niet werkzaam was bij gemeente Bergen (een klacht die dus niet voor onze gemeente bedoeld was c.q. een onterecht ingediende klacht). Als het aantal van deze 5 (4+1) klachten gericht tegen de BOA's niet worden meegenomen c.q. worden gecorrigeerd, dan zijn er eigenlijk slechts 8 klachten ingediend. Tegen het uitschrijven van een parkeerboete staat namelijk bezwaar en beroep open bij het OM (Openbaar Ministerie). Hierover kan dus niet worden geklaagd.

inkomen en zorg, waaronder subsidie, bijstand)								
Ruimte & Samenleving (R&S) (tot maart 2021 Ruimtelijk domein (RD): grondgebiedszaken inclusief handhaving, verkeer en evenementen, Groen, BAG	2	3	4	4	8 /3	13	4	12
Staf (tot maart 2021 Bedrijfsvoering: Wob/Woo, AVG)	2	3	5	4	0	0	0	0
Klant Contact Centrum (burgerlijke stand, algemene dienstverlening)	0	1	1	0	1	3*	0	1#

*1 x klacht KCC + 2 x klacht inwonerregistratie (BRP)

combinatie van klachten R&S + B&D(KCC). De kern van de klacht was overwegend KCC.

Het aantal klachten binnen de afdeling Beleid & Dienstverlening (B&D) lijkt zich sinds 2021 te stabiliseren. De schommelingen over de afgelopen jaren zijn beperkt en vertonen geen opvallende pieken of dalingen.

Voor de afdeling Ruimte & Samenleving (R&S) is een ander beeld zichtbaar. Ten opzichte van 2024 is het aantal klachten in 2025 fors toegenomen. Het is daarbij van belang te benadrukken dat R&S een grote en diverse afdeling is, bestaande uit meerdere subafdelingen met uiteenlopende werkzaamheden, variërend van vergunningverlening tot toezicht, handhaving, beheer van de openbare ruimte en maatschappelijke dienstverlening, etc. Door deze variatie in taken en publiekscontacten is de kans op meldingen en klachten binnen R&S structureel groter dan bij B&D.

Een vergelijking tussen het aantal klachten van B&D en R&S is dan ook niet realistisch en niet zinvol. De aard, omvang en diversiteit van de processen binnen deze twee afdelingen verschillen daarvoor te sterk.

Wanneer de klachten van R&S in een meerjarig perspectief worden bekeken, blijkt het verloop bovendien grillig: sommige jaren worden weinig klachten geregistreerd, terwijl in andere jaren sprake is van een duidelijke stijging. Deze fluctuaties lijken niet structureel van aard.

Op basis van deze dynamiek kan geen eenduidige conclusie worden getrokken over de ontwikkeling van het totale aantal klachten binnen R&S.

3.3 Klachten diversiteit per afdeling

B&D

Inhoud van de klachten

1. Klacht over gedraging van een ambtenaar.
Afhandeling klacht: formele procedure.
Klacht: gegrond.
2. Klacht over de afhandeling door een ambtenaar (Sociaal Domein) met betrekking tot een bepaald onderwerp. Deze ambtenaar zou niet (tijdig) hebben geantwoord op gestelde vragen van klager.
Afhandeling klacht: informeel.
Klacht: later ingetrokken.
3. Volgens klager klopt de jaaropgaaf niet. De klacht is opgesplitst in enerzijds een klacht, omdat de gemeente niet zou reageren op vragen van klager (niet terugbellen en niet te woord willen staan). Anderzijds betrof het een verzoek om informatie.
Afhandeling klacht: informeel.
Klacht: ongegrond.

4. Klager klaagt dat zijn uitkering is afgewezen.
Afhandeling klacht: informeel.
Klacht: niet ontvankelijk. Tegen dit besluit heeft bezwaar en beroep opengestaan.

KCC (# deels R&S)

1. Klager meldt zich bij het KCC over het wellicht illegaal dumpen van afval. Klager vraagt om door een BOA hierover te worden teruggebeld. Deze info is niet goed door het KCC doorgegeven. Hierdoor is verwarring ontstaan bij klager en de BOA. Excuses zijn aan klager aangeboden.
Afhandeling klacht: informeel.
Klacht: gegrond.
Werkproces aangepast: bij de afdelingsmanager (B&D) onder de aandacht gebracht.

R&S

Inhoud van de klachten

1. Volgens klager zou er door de ambtenaren Verduurzamen ondanks herhaaldelijk verzoek niet worden gereageerd op vragen van klager.
Afhandeling klacht: informeel.
Klacht: gegrond.
2. Klager is het niet eens met de verlaging van de maximale snelheid van 80 naar 60 km/uur op bepaalde binnenwegen in gemeente Bergen.
Afhandeling klacht: informeel.
Klacht: niet ontvankelijk. Tegen dit besluit heeft bezwaar en beroep opengestaan.
3. Klager klaagt over 1.) slecht onderhouden van groen door de gemeente. 2.) voor andere inwoners zou de gemeente wel het groenafval meenemen. 3.) Ambtenaren van de buitendienst zouden zich niet netjes jegens klager hebben gedragen (ook verbaal).
Afhandeling klacht: informeel
Klacht: deels gegrond met betrekking tot punt 3 (de waarheid is evenwel in het midden gelaten). Overige klachtonderdelen ongegrond.
4. Klager klaagt erover dat hij vooraf niet door de gemeente is geïnformeerd dat bij hem in de straat aan de weg zou worden gewerkt. Zijn oprit en de weg waren geblokkeerd.
Afhandeling klacht: informeel.
Klacht: gegrond (rechtstreeks mondeling opgenomen met klager).
5. Klager klaagt erover dat het restafval en de PMD zakken niet zijn opgehaald. Dit zou al vaker zijn voorgekomen. Klager wil enkel communiceren via het algemene e-mailadres info@Bergen.nl en geen gebruik maken van de speciaal daarvoor ingerichte telefoonlijn.
Afhandeling klacht: informeel.
Klacht: gegrond.
6. Moeder klaagt over kapot varen van het vissnoer van haar meerderjarige zoon. Machtiging wil moeder niet overleggen. Ambtenaren zouden na werktijd nog even een rondje over het meer hebben gevaren en daarbij het vissnoer kapot hebben gevaren.
Afhandeling klacht: informeel
Klacht: niet ontvankelijk (wel excuses aangeboden door gemeente)
7. Klager klaagt erover dat de straat waarin hij woonachtig is onaangekondigd is afgesloten. Ambtenaren van de betreffende afdeling hebben klager een en ander in een persoonlijk onderhoud, toegelicht. Klager tevreden.
Afhandeling klacht: informeel
Klacht: zonder conclusie (mondeling afgehandeld)
8. De gemeente ontving een opvallende toename aan signalen over onder meer het niet tijdig afhalen van groen- en restafval en PMD-zakken. Formeel worden dergelijke berichten echter beschouwd als meldingen en niet als klachten in de zin van de Awb of de gemeentelijke Klachtregeling. De afvalinzameling is door de gemeente uitbesteed aan een externe uitvoerder, die tevens verantwoordelijk is voor de afhandeling van alle meldingen die rechtstreeks bij hem binnenkomen.
In de praktijk bleek dat diverse inwoners hun ongenoegen desondanks rechtstreeks bij de gemeente kenbaar maakten. Dit leidde tot meerdere gesprekken tussen de gemeente en de uitvoerder. De uitvoering functioneert inmiddels weer conform en worden meldingen opnieuw op de daarvoor bestemde wijze afgehandeld.
Afhandeling klacht: informeel.
Klacht: gegrond.
9. Klager heeft in de Maasduinencourant moeten lezen dat zijn vergunningaanvraag (R&S) niet zal worden verleend. De gemeente zou klager niet rechtstreeks hebben geïnformeerd. Echter de architect was de aanvrager. De architect heeft bij de aanvraag er niet voor

gekozen om initiatiefnemers mee te nemen in de aanvraag. Klager kan zich wenden tot zijn architect.

Afhandeling klacht: informeel.

Klacht: ongegrond.

10. Klager meldt dat ambtenaar van de gemeente zijn eigen huisvuil vanuit zijn woonhuis meeneemt op de gemeentekar en met de gemeentekar de oprit van klager blokkeert.
Afhandeling klacht: informeel.
Klacht: gegrond.
11. Klager voelt zich gestalkt door BOA. Overal komt klager de BOA tegen die de klager dan berispt.
Afhandeling klacht: informeel.
Klacht: ongegrond.
12. Klager vindt dat de gemeente met 2 maten meet. Als klager het voertuig met 2 wielen in de berm parkeert dan krijgt klager een boete. Als BOA's hetzelfde doen, mag dit opeens wel?
Afhandeling klacht: informeel.
Klacht: ongegrond.
13. Het principeverzoek van klagers is afgewezen. Klagers zijn het daar niet mee eens. De gemeente zou positieve verwachtingen hebben gewekt. Klagers vragen zich voorts af of er bij gemeente Bergen sprake is van willekeur? Waarom de ene inwoner wel groen licht krijgt en de ander niet? Tot slot begrijpen klagers het woord 'in principe' niet zoals dit is gebruikt in de afsluitingsbrief van de gemeente.
Afhandeling klacht: formeel
Klacht: nog niet afgerond in 2025 (wordt in 2026 voortgezet)
Werkproces aangepast: afsluitingsbrieven inzake principeverzoeken zullen in de toekomst op enkele onderdelen anders worden geformuleerd. Daarnaast zal op de website iets meer informatie op voorhand worden vermeld met betrekking tot 'principeverzoeken'.
14. Tussen klager en gemeente bestaat een pachtovereenkomst. Volgens klager zouden 1.) geen aanhorigheden zijn geplaatst. 2.) De gemeente zou van het wandel- en fietspad een doorgaande weg hebben gemaakt. 3.) Tot slot zou de gemeente nalatig zijn in het onderhoud van het groen.
Afhandeling klacht: informeel
Klacht: ongegrond. Behoudens onderdeel 2 (deels gegrond er is nu een verkeersbord geplaatst omdat de eerder geplaatste paaltjes zijn verdwenen).

3.4. Aard van de klachten

Het merendeel van de ontvankelijke klachten (in totaal 15) heeft in 2025 betrekking op de wijze van dienstverlening of de wijze van uitvoering van een gemeentelijke taak. In veel gevallen blijkt dat inwoners niet volledig op de hoogte zijn van de geldende wet- en regelgeving, die bovendien steeds complexer wordt. Dit leidt regelmatig tot misverstanden over wat de gemeente wél of niet kan of mag doen.

Tijdens een (in)formeel klachtgesprek wordt doorgaans uitleg gegeven over de relevante beleidskaders, procedures en wettelijke regels. Uit de praktijk blijkt dat deze toelichting in de meeste gevallen voldoende duidelijkheid biedt voor de klager, waarna de klacht doorgaans naar tevredenheid kan worden afgehandeld.

Schema aard van de ontvankelijke klachten

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Bereikbaarheid	1	5	2	--	1	1	--	1
Bejegening	1	3	6	--	--	3	2*	1
Informatie/Communicatie	3	2	1	--	4	6*	--	4
Behandeltermijn	1	3	1	--	--	--	--	2
Uitvoeringspraktijk	1	5	8	--	8	10*	3*	7

Totaal	7	18	18	9/6 ³	13/8 ⁴	20	5	15
--------	---	----	----	------------------	-------------------	----	---	----

*Klachten zijn vaak een combinatie van Informatie/Communicatie in samenhang met Uitvoeringspraktijk. Per klacht is inhoudelijk gekeken waar het zwaartepunt in deze specifieke klacht lag en vervolgens is een keuze gemaakt in welke categorie deze klacht het beste past.

3.5 Resultaten klachtafhandeling

(in)formele behandeling van alle klachten

Van de 19 al dan niet ontvankelijke klachten zijn er 17 informeel afgehandeld en 2 hebben het formele proces gevolgd.

Schema totaal (in)formele afgehandelde klachten inclusief de niet ontvankelijke klachten

team	Formeel	Informeel	totaal
B&D/KCC	1	4	5
R&S	1	13	14
Staf	-	-	-
Totaal	2	17	19

De ervaring leert dat wanneer er vroegtijdig en rechtstreeks contact wordt gezocht met klagers (bij voorkeur telefonisch of door het voeren van een gesprek) een formele klachtprocedure in veel gevallen kan worden voorkomen. Dit geldt eveneens voor klachten die specifiek zijn gericht tegen een ambtenaar.

Voor klagers is het van groot belang dat zij zich gehoord, begrepen en serieus genomen voelen. Door tijdig ruimte te bieden voor uitleg, toelichting en het bespreken van wederzijdse verwachtingen, vermindert de spanning doorgaans aanzienlijk, waardoor een formele behandeling vaak niet meer noodzakelijk is.

Deze praktijk benadrukt het belang van laagdrempelig contact en actief verwachtingsmanagement als wezenlijke onderdelen van een zorgvuldige klachtbehandeling.

Klachten gericht tegen specifiek 1 ambtenaar of bestuurder (algemeen)

In 2025 is 1 klacht ingediend tegen specifieke 1 ambtenaar. Deze klacht is formeel afgehandeld. De overige klachten zijn niet direct herleidbaar tot 1 specifieke ambtenaar in persoon. Tegen bestuurders zijn in 2025 geen klachten ingediend.

Schema beslissing op ontvankelijke klachten: formele procedure van de ontvankelijke klachten

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Buiten behandeling	-	2	-	-	-	1	-	-
Geen oordeel	-	1	-	1	-	1	-	-
-Ongegrond	-	1	2	2	-	-	-	-
(deels) gegrond	2	-	-	1	-	2	-	1
Nog in behandeling								1
Totaal	2	4	2	4	0	4	0	2

³ uit het jaarverslag van 2021 zijn deze aantallen niet 'concreet' te destilleren. Derhalve zijn in deze kolom geen concrete cijfers opgenomen en wordt deze reeks buiten beschouwing gelaten.

⁴ exclusief 5 maal klacht tegen BOA.

Het aantal formeel afgehandelde ontvankelijke klachten is 1 en 1 is nog in behandeling (voortzetting klacht in 2026) .

3.6 Tijdsige afhandeling

Op grond van artikel 9:11 van de Awb handelt het bestuursorgaan de klacht binnen zes weken af. De behandeling kan ten hoogste met vier weken worden verdaagd. Als de klager met het uitstel instemt, kan langer over de afhandeling van de klacht worden gedaan.

Alle 14 ontvankelijke klachten zijn in 2025 al dan niet met eventuele verlenging, binnen de termijn afgehandeld. 1 klacht is, zoals voormeld, nog in behandeling.

4. Nationale Ombudsman

Bij de Nationale Ombudsman (NO) zijn in 2025 in totaal nul klachten binnengekomen. De 2 klachten die in 2024 kennelijk nog in behandeling waren bij de NO zijn waarschijnlijk afgehandeld zonder onderzoek, aangezien de NO zelf aangeeft in haar rapportage dat in 2025 geen klachten voor de gemeente Bergen (L) door de NO in behandeling zijn genomen, aldus de NO.

Afhandeling klachten Nationale Ombudsman

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Afgedaan zonder onderzoek	10	8	11	5	6	1	2	0
Afgedaan na onderzoek	4	2	2	0	0	0	2	0
waarvan:								
-met rapport	0	0	0	1	0	0	0	0
-met rapportbrief	1	1	1	0	0	0	0	0
-tussentijds beëindigd	3	0	0	0	0	0	0	0
-bemiddeling/gesprek (interventie)	0	1	1	0	0	0	2	0
Afgehandeld	14	10	13	5	6	1	4	0
Nog af te handelen	0	3	3	1	0	2	2	0
Totaal	14	13	16	6	6	3	6	0

Sinds 2021 is het aantal klachten die (rechtstreeks) zijn ingediend bij de NO fors gedaald.

5. Conclusie

Vanaf 2021 is een dalende trend zichtbaar in het aantal ingediende klachten ten opzichte van de jaren 2019 en 2020. Ook in 2022 zet deze daling door. In 2023 is echter een duidelijke toename waarneembaar: het aantal klachten stijgt dat jaar onverwacht naar 20, waarmee het niveau van 2019 en 2020 opnieuw wordt benaderd. In 2024 volgt vervolgens een scherpe daling naar slechts 5 ontvankelijke klachten. In 2025 neemt het aantal klachten opnieuw aanzienlijk toe.

Deze schommelingen laten zien dat de jaarlijkse aantallen weinig stabiel zijn en dat pieken of dalingen niet eenduidig zijn te herleiden tot concrete ontwikkelingen binnen de organisatie. Hierdoor kunnen aan deze fluctuaties op zichzelf geen structurele conclusies worden verbonden.

De jaarlijkse fluctuaties in het aantal ingediende klachten geven voorts geen basis voor structurele conclusies over de kwaliteit van dienstverlening of functioneren van specifieke onderdelen van de organisatie. Het aantal klachten varieert van jaar tot jaar; sommige

jaren worden relatief veel klachten gemeld, terwijl in andere jaren het aantal aanzienlijk lager ligt. Deze variaties zijn gebruikelijk binnen gemeentelijke uitvoeringspraktijken en zeggen op zichzelf weinig over de aanwezigheid van onderliggende problemen.

De klachten die in 2025 zijn ingediend waren — met uitzondering van twee klachten die formeel zijn behandeld — niet van ernstige aard. Dit blijkt tevens uit de wijze van afdoening: het merendeel van de klachten kon informeel en naar tevredenheid van de klagers worden afgehandeld. Hiermee is geen sprake van zwaarwegende of terugkerende problematiek.

Daarnaast waren de klachten in 2025 inhoudelijk zeer divers en gericht op verschillende afdelingen en teams binnen de organisatie. Er is geen patroon zichtbaar dat duidt op structurele tekortkomingen binnen een specifiek team of bij een specifieke medewerker. De verspreide en incidentele aard van de klachten ondersteunt de conclusie dat er geen aanwijzingen zijn voor organisatorische of personele knelpunten die nadere maatregelen vereisen.

Voor 2025 brengt de aard van de klachten verder geen bijzonderheden aan het licht die zouden moeten leiden tot acties in beleid, proces en/of kwalificaties van medewerkers. Dit behoudens de aanbevelingen die zijn gedaan met betrekking tot het werkproces (de klachten KCC en R&S (nr. 13)).

Het is niet opportuun om het aantal klachten bij R&S te vergelijken met het aantal klachten bij B&D. De aard en complexiteit van de werkzaamheden verschillen wezenlijk, waardoor een kwantitatieve vergelijking onvoldoende betekenis heeft. Daarnaast kent een deel van de functies binnen R&S aanzienlijk meer direct contact met inwoners, hetgeen een evenwichtige vergelijking verder verhindert.

Het totaal aantal ingediende klachten bij de NO is in 2025 gedaald naar nul. Dit is een duidelijke (en forse) daling sinds 2021. Er kan wederom worden vastgesteld dat klagers overwegend tevreden zijn over de wijze waarop hun klacht door de gemeente is behandeld.

N.B.: Het aantal gemeenten in Nederland op 1 januari 2024 bedraagt 342. Een vergelijking met alle gemeenten in Nederland versus gemeente Bergen (L) zou zeer wenselijk zijn, om te bezien of bij gemeente Bergen gemiddeld meer of minder klachten per jaar worden ingediend. Dit is evenwel niet uitvoerbaar/traceerbaar omdat er geen centrale registratie voorhanden is van alle klachten van alle gemeenten. Deze vergelijking kan dus niet worden gemaakt.