GEMEENTE Berg en Dal

Jaarverslag interne klachtbehandeling 2025



Juni 2026
L. van den Konink
Klachtencoördinator gemeente Berg en Dal

www.bergendal.nl

JAARVERSLAG INTERNE KLACHTEN 2025

Ieder jaar kijken we in ons jaarverslag terug op de behandeling van de klachten die wij hebben ontvangen. In dit jaarverslag gaat het over het jaar 2025. We laten zien waarvoor klachten werden ingediend en hoe we hier als organisatie mee om zijn gegaan.

KLACHTEN IN DIT JAARVERSLAG

Medewerkers van de gemeente Berg en Dal hebben veel contact met inwoners. Veel vragen en meldingen worden adequaat opgelost, binnen de normale dienstverlening van onze gemeente. Soms lukt dit niet, en dienen inwoners een klacht in. De klachtenprocedure is bedoeld om klachten op te lossen en het vertrouwen in de gemeente te herstellen. Klachten kunnen ook een aanleiding zijn om de dienstverlening te verbeteren.

Klachten die we in dit jaarverslag bespreken zijn klachten over gedragingen. Iedereen heeft recht om een klacht in te dienen over de manier waarop een bestuursorgaan of een medewerker zich in een bepaalde situatie heeft gedragen. Dit staat in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en in onze klachtenverordening. Dat is ons wettelijk kader.

Klachten onderscheiden zich van een melding over de openbare ruimte en het maken van bezwaar. Een melding kan worden gemaakt over iets fysieks dat in de openbare ruimte overlast veroorzaakt. Een bezwaar kan worden gemaakt tegen een gemeentelijk besluit. Een klacht gaat altijd een gedraging: de manier waarop.

KLACHTENCOÖRDINATOR EN –BEHANDELAAR

Klachtencoördinator

De klacht komt binnen bij de klachtencoördinator, die de klacht registreert. Als de klacht binnen komt, stuurt de klachtencoördinator een ontvangstbevestiging. Daarna stuurt de klachtencoördinator de klacht door naar de behandelaar van de klacht. Met de klachtenbehandelaar wordt gekeken of een klacht informeel op te lossen is.

Klachtenbehandelaar

De klachtenbehandelaar heeft het mandaat van het college van burgemeester en wethouders om een klacht af te handelen. De klachtenverordening geeft aan wie in welke situatie de klachtenbehandelaar is. Vaak is dat de teamleider / bedrijfsleider van degene waarover wordt geklaagd. Die behandelt dan de klacht. Als het om een klacht over een teamleider of bedrijfsleider gaat, dan is de manager de klachtenbehandelaar. Een klacht over het gedrag van een manager, behandelt de gemeentesecretaris. De burgemeester behandelt de klacht over de gemeentesecretaris of griffier. Bij klachten over een wethouder, burgemeester of het college is het college de klachtenbehandelaar.

HOE ZIET DE PROCEDURE ERUIT?

In eerste instantie behandelt de gemeente een klacht eerst zelf. Dit heet de interne klachtafhandeling. Bij de interne klachtafhandeling kan een klacht informeel of formeel afgehandeld worden. Het doel is om de klacht in eerste instantie informeel op te lossen.

Informele en formele afhandeling

Klagers willen vaak een spoedige klachtafhandeling en oplossing. Daarom nemen we snel contact op met de klager, gaan we in gesprek en lossen we klachten (informeel) vaak binnen een week op. Door uitleg, meer informatie en het bieden van praktische oplossingen voelt de klager zich dan al gehoord en geholpen.

Is een klager niet tevreden of vraagt een klacht om een schriftelijk oordeel en onderzoek via hoor en wederhoor, dan starten we een formele procedure met een officieel klachtgesprek tussen de klachtenbehandelaar en de klager. Ook wordt gesproken met degene waarover wordt geklaagd. De formele procedure wordt afgerond met een brief. In deze klachtafhandelingsbrief staat het oordeel van de klachtbehandelaar.

Niet in behandeling of intrekking
In een aantal gevallen zijn we niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen. Een voorbeeld hiervan is als de gedraging langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden. Het is dan niet meer mogelijk om de klacht goed te onderzoeken.

Soms trekt een klager een klacht gedurende een procedure weer in. In een aantal gevallen reageert een klager niet meer op een vraag of bericht. Dan kan een klacht ook niet verder in behandeling genomen worden. Daarnaast zijn algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering geen klachten in de zin van de Awb en onze klachtenverordening.

Gemeentelijke ombudsman
Als de inwoner niet tevreden is over de interne behandeling, dan kan de klacht vervolgens worden voorgelegd aan de gemeentelijke ombudsman. Dit heet de externe klachtafhandeling.

In het jaarverslag 2025 van de gemeentelijke ombudsman komt die procedure uitgebreid aan bod. Hieruit blijkt dat er in 2025 in totaal 9 klachten door de gemeentelijke ombudsman zijn ontvangen (in vergelijking met 2024: 11). Vijf klachten zijn doorverwezen naar de klachtencoördinator van de gemeente. Eén klacht is doorverwezen naar een andere instantie. Twee klachten zijn niet in behandeling genomen en bij één klacht loopt nog een onderzoek. Een klacht uit 2024 is door middel van bemiddeling in 2025 opgelost.

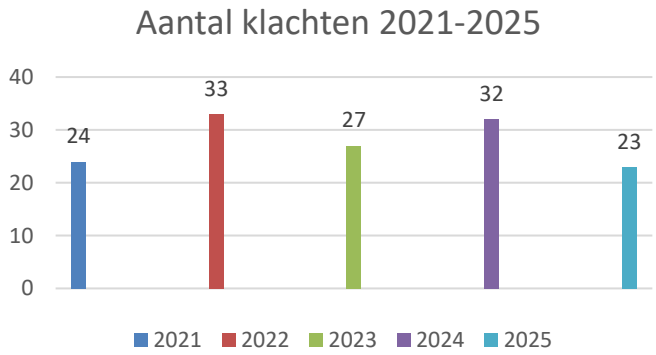
LEREN VAN KLACHTEN
Klachten houden de gemeente scherp. Door een ingediende klacht wordt duidelijk hoe we de dingen in de toekomst beter kunnen doen. Klachten helpen dus om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren en om inwoners beter uit te leggen waarom dingen gaan zoals ze gaan. Vaak hebben klagers geen besef van wat er achter de schermen gebeurt om knelpunten op te lossen. In een gesprek kan hier dan uitleg over gegeven worden. Een goed gesprek klaart vaak de lucht. Als er iets verkeerd is gegaan, maken we natuurlijk onze excuses.

VERSCHIL KLACHTEN EN MELDINGEN / DOORVERWIJZING
Er is een verschil tussen meldingen en klachten. Toch worden er nog vaak meldingen ingediend via het klachtenformulier.

Meldingen gaan over zaken als verzakte stoeptegels, zwerfvuil, kapot straatmeubilair. Klachten gaan over meldingen die niet of niet op de juiste manier worden opgelost, over vragen die niet worden beantwoord of terugbelverzoeken die niet worden opgevolgd. En soms over onjuiste informatie of over de manier van omgang (bejegening): inwoners voelen zich niet eerlijk of respectvol behandeld. Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening.

Klachten
In 2025 ontving de gemeente in totaal 23 klachten over het handelen (gedraging) van de gemeente. Deze nemen we in dit jaarverslag onder de loep en zetten we af tegen de afgelopen jaren.

Het aantal klachten in de afgelopen vijf jaar ligt tussen de 24 en 33 klachten. Het aantal klachten in 2025 is, in vergelijking met de afgelopen jaren, aan de lage kant.



Meldingen / doorverwijzing
In 2025 zijn er 41 meldingen via de klachtencoördinator ingediend, die niet gingen over het gedrag van een ambtenaar. De meldingen worden door inwoners vaak als klacht gezien, maar zijn in feite meldingen. Uiteraard pakt de gemeente deze meldingen wel op, maar niet volgens de klachtenprocedure. Ook zijn via de klachtencoördinator inhoudelijke vragen binnengekomen, die

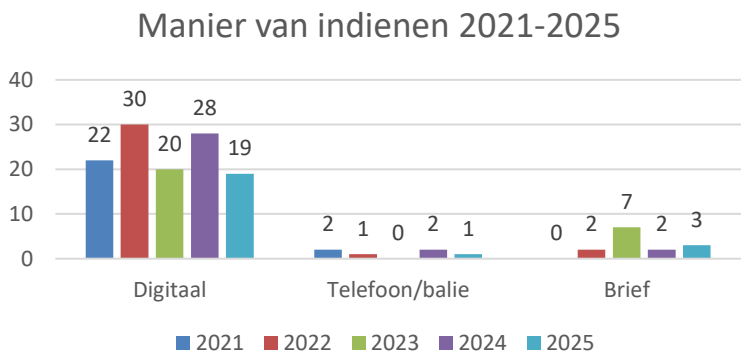
ergens anders in de organisatie thuishoorden. Het aantal meldingen die via de klachtencoördinator zijn ingediend, is in 2025 hoog te noemen.

Er zijn 6 doorverwijzingen gedaan naar externe organisaties. Een aantal ontvangen klachten ging over gedragingen van een andere organisatie. Die organisatie heeft dan een eigen klachtenprocedure. Of het ging over inhoudelijke kwesties bij een andere organisaties. De indiener is hiervan op de hoogte gebracht en eventueel is het bericht, met instemming, doorgestuurd.

HOE KOMEN KLACHTEN BINNEN?

De meeste klachten worden elk jaar digitaal via de gemeentelijke website ingediend. Dat willen we ook stimuleren. Maar het is ook mogelijk om per brief of telefonisch een klacht in te dienen of via onze baliemedewerkers.

In 2025 zijn er in totaal 23 klachten binnengekomen. Hiervan zijn 19 klachten digitaal ingediend, 1 telefonisch en 3 schriftelijk met een brief. Deze aantallen zijn vergelijkbaar met de voorgaande jaren.



TOTAAL AANTAL KLACHTEN PER TEAM?

Teams met de meeste klantcontacten ontvangen vaak de meeste klachten. Dat komt elk jaar terug, en dus ook dit jaar. Voor dit jaar heeft het Sociaal Team de meeste klachten. Daarop volgen de teams Beheer Openbare Ruimte, CCB & Burgerzaken en Inkomen & Participatie met ieder drie klachten. Dat zijn teams die voorgaande jaren ook de meeste klachten kregen.

	Ingekomen 2024 (ter vergelijking)	Ingekomen 2025	Ingetrokken / niet verder in behandeling	Afgehandeld
CCB & Burgerzaken	**8**	**3**		3
P&O		**1**		1
Communicatie				
Secretariaat				
Informatie		**1**		1
Financiën				
JZ/APV & Handhaving	**4**	**1**		1
Ruimtelijke ordening	**2**	**1**		1
Beheer openbare ruimte	**4**	**3**		3
Facilitair bedrijf				
Sport				
Buitendienst		**1**		1
Maatschappelijke ontwikkeling	**1**	**1**	1	
Inkomen & Participatie	**3**	**3**		3
Sociaal Team	**8**	**6**	1	5
Kwaliteit & Ondersteuning		**1**		1
(Team) Managers (MT)				

College				
Meerdere teams	2	**1***		1
Totaal	32	**23**	**2**	**21**

* Eén klacht ging over de teams Sociaal team en CCB.

De afgehandelde klachten bespreken we verder hieronder.

SOORT KLACHTEN PER TEAM

Inwoners die ontevreden zijn over onze dienstverlening kunnen een klacht indienen. Klachten zijn in verschillende categorieën op te delen:

- *Onjuiste informatie*
  De klager verwijst naar niet juiste informatie op bijvoorbeeld de website, in brieven, folders en dergelijke. Het kan ook onjuiste informatie van een medewerker zijn.
- *Manier van omgang (onheuse bejegening)*
  De klager vindt dat hij/zij door een medewerker beledigend, niet netjes of onredelijk is behandeld.
- *Incorrecte afhandeling*
  De klager vindt dat de gemeente iets verkeerd doet, bijv. te laat reageren. Of dat een procedure niet goed is verlopen.
- *Overig*
  Klachten die niet duidelijk horen bij één van de bovengenoemde soorten of betroffen meerdere soorten klachten.

	Totaal 2025	Onjuiste informatie (OI)	Manier van omgang (MvO)	Incorrecte afhandeling (IA)	Overig
CCB & Burgerzaken	**3**			1	2*
P&O	**1**	1			
Communicatie					
Secretariaat					
Informatie	**1**			1	
Financiën					
JZ/APV & Handhaving	**1**			1	
Ruimtelijke ordening	**1**		1		
Beheer openbare ruimte	**3**	1		2	
Facilitair bedrijf					
Sport					
Buitendienst	**1**		1		
Maatschappelijke ontwikkeling					
Inkomen & Participatie	**3**		1	2	
Sociaal Team	**5**		1	4	
Kwaliteit & Ondersteuning	**1**			1	
(Team) Managers (MT)					
College					

Meerdere teams	**1**			1	
Totaal	**21**	**2**	**4**	**13**	**2**

* De klachten ‘overig’ zagen op meerdere soorten klachten. Eén klacht betrof een incorrecte afhandeling en onjuiste informatie. De andere klacht zag op incorrecte afhandeling en de manier van omgang.

INFORMELE OF FORMELE AFHANDELING PER TEAM

We proberen klachten informeel opgelost. Dan zijn we samen tot een oplossing gekomen en was een schriftelijk oordeel niet meer nodig. Dit jaar was 2 keer een formele afhandeling nodig. Dit is gemiddeld met de voorgaande jaren.

	Afgehandeld	Informeel	Formeel
CCB & Burgerzaken	**3**	3	
P&O	**1**	1	
Communicatie			
Secretariaat			
Informatie	**1**	1	
Financiën			
JZ/APV & Handhaving	**1**	1	
Ruimtelijke ordening	**1**		1
Beheer openbare ruimte	**3**	3	
Facilitair bedrijf			
Sport			
Buitendienst	**1**	1	
Maatschappelijke ontwikkeling			
Inkomen & Participatie	**3**	2	1
Sociaal Team	**5**	5	
Kwaliteit & Ondersteuning	**1**	1	
(Team) Managers (MT)			
College			
Meerdere teams	**1**	1	
Totaal	**21**	**19 (90%)**	**2 (10%)**

OORDEEL FORMELE KLACHTEN

We proberen klachten in eerste instantie informeel op te lossen. Over klachten die we op formele wijze afhandelen moeten we een oordeel geven. Dit jaar hebben we 2 klachten formeel behandeld. Dat is vergelijkbaar met voorgaande jaren.
Bij de gegronde klacht hebben we excuses gemaakt en is er gesproken met de betreffende medewerker. Ook hebben we gekeken wat we de volgende keer anders moeten doen. Op die manier hebben we geleerd van de klacht. De andere klacht was ongegrond.

	Totaal formeel af-gehan-deld	Gegrond	Deels ge-grond, deels onge-grond	Onge-grond	Geen oordeel	Deels ge-grond, deels geen oordeel	Deels onge-grond, deels geen oordeel	Ander oordeel
CCB & Burgerzaken								
P&O								
Communicatie								
Secretariaat								
Informatie								
Financiën								
JZ/APV & Handhaving								
Ruimtelijke ordening	1	1						
Beheer openbare ruimte								
Facilitair bedrijf								
Sport								
Buitendienst								
Maatschappelijke ontwikkeling								
Inkomen & Participatie	1			1				
Sociaal Team								
Kwaliteit & Ondersteuning								
(Team) Managers (MT)								
College								
Meerdere teams								
Totaal		**1**		**1**				

AFHANDELINGSTERMIJN

We handelen klachten vaak af binnen de wettelijke termijn van 6 weken. Als de zaak gecompliceerd is of de agenda van de klachtbehandelaar of de klager ertoe dwingt, kunnen we vier weken verdagen. Dit is ook in de wet geregeld. Eén keer hebben we de zes weken termijn niet gehaald. De formele klachtenprocedure kostte daar meer tijd.

	Totaal afgehandeld	0 - 6 weken	7 – 10 weken	> 10 weken
CCB & Burgerzaken	**3**	3		
P&O	**1**	1		
Communicatie				
Secretariaat				
Informatie	**1**	1		
Financiën				
JZ/APV & Handhaving	**1**	1		
Ruimtelijke ordening	**1**	1		
Beheer openbare ruimte	**3**	3		
Facilitair bedrijf				
Sport				
Buitendienst	**1**	1		
Maatschappelijke ontwikkeling				
Inkomen & Participatie	**3**	2	1	
Sociaal Team	**5**	5		
Kwaliteit & Ondersteuning	**1**	1		
(Team) Managers (MT)				
College				
Meerdere teams	**1**	1		
Totaal	**21**	**20**	**1**	

WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER?

- Op basis van de klachten is geen algemene conclusie over de inhoud te trekken. Wel blijkt dat uitblijvende, vertraagde of onduidelijke antwoorden vaak leiden tot klacht. Eén van de meest voorkomende oorzaken van klachten is, net zoals andere jaren, dat een terugbelverzoek, vraag of melding niet wordt opgepakt. Tussentijdse communicatie over de voortgang en de verwachte reactietermijn voorkomt onzekerheid en frustratie bij de inwoner en daarmee klachten.
- Een informele aanpak van vragen en klachten werkt in de praktijk het meest effectief en wordt in onze organisatie gestimuleerd. We blijven daarom inzetten op het zoveel mogelijk snel informeel reageren op klachten. We merken dat inwoners daarmee het best geholpen zijn.
- We merken dat veel ingediende klachten vaak ook gaan over een inhoudelijke beslissing. Soms is er onduidelijkheid over waarom een bepaalde keuze is gemaakt. Door de uitleg van beslissingen te verbeteren, kan het vertrouwen van de inwoner worden versterkt.
- We werken verder aan het verbeteren van onze dienstverlening. Niet alleen vanuit de klachtbehandeling is dit een onderdeel, maar ook vanuit het project Versterken Dienstverlening wordt hier volop aandacht aan besteed in onze organisatie.

BIJLAGE 1: Anoniem overzicht klachten 2025

nr.	Digitaal/ telefoon/brief	Inhoud klacht	Team	Datum in	Datum uit	Formeel/ informeel	Afgehandeld met resultaat	Ingetrokken/ niet verder in behandeling
1.	Klachtenformulier	IA: moment van versturen van intrekking besluit	K&O	25-1-2025	29-1-2025	Klacht informeel afgehandeld door teamleider		
2.	E-mail	IA: niet nakomen afspraken en geen bevestiging sturen, OI: onjuiste informatie op factuur en onvolledig op website.	CCB / Burgerzaken	5-2-2025	10-2-2025	Klacht informeel afgehandeld door teamleider		
3.	Klachtenformulier	OB: gedrag tijdens gesprek	ST	6-2-2025	16-7-2025	Klacht ingetrokken		ingetrokken
4.	Klachtenformulier	IA: niet ingaan op verzoek	ST + CCB / Burgerzaken	14-4-2025	15-4-2025	Klacht informeel afgehandeld door teamleider		
5.	Telefoon	OB: gedrag tijdens bezoek en onnodig vragen stellen	ST	22-4-2025	23-4-2025	Klacht informeel afgehandeld door teamleider		
6.	E-mail	IA: niet of onvoldoende antwoorden op vragen	BOR	23-4-2025	6-5-2025	Klacht informeel afgehandeld door medewerker		
7.	Klachtenformulier	OI: onjuiste informatie rondom herdenking	P&O	5-5-2025	6-5-2025	Klacht informeel afgehandeld door medewerker		
8.	Klachtenformulier	IA: niet terugbellen, niet correct afhandelen	I&P	19-5-2025	21-5-2025	Klacht informeel afgehandeld door teamleider		
9.	Klachtenformulier	IA: niet terugbellen, niet correct afhandelen van verzoek	Informatie	23-5-2025	11-6-2025	Klacht informeel afgehandeld door teamleider		
10.	Klachtenformulier	OB: manier van vragen die gesteld worden	I&P	26-5-2025	2-6-2025	Klacht informeel afgehandeld door teamleider		
11.	Klachtenformulier	OB: gedrag tijdens gesprek + IA: niet nakomen terugbelverzoek	CCB / Burgerzaken	4-6-2025	10-6-2025	Klacht informeel afgehandeld door klachtencoördinator		
12.	Telefoon	IA: lang wachten op een bericht en resultaat	ST	25-9-2025	1-10-2025	Klacht informeel afgehandeld door medewerker		
13.	Klachtenformulier	IA: niet nakomen afspraken.	BOR	15-8-2025	2-9-2025	Klacht informeel afgehandeld door teamleider		
14.	Telefoon	IA: te lange procedure	ST	21-8-2025	2-9-2025	Klacht informeel afgehandeld door teamleider		
15.	E-mail	OI: onjuiste informatie in gemeentelijke rubriek Rozet	BOR	22-8-2025	25-8-2025	Klacht informeel afgehandeld door medewerker		
16.	E-mail	OB: gedrag tijdens bijeenkomst	RO	9-10-2025	18-11-2025	Klacht formeel afgehandeld door teamleider	gegrond	
17.	E-mail	IA: te lange procedure	ST	19-10-2025	24-11-2025	Klacht informeel afgehandeld door medewerker		
18.	Klachtenformulier	IA: niet terugbellen nav terugbelverzoek	JZ/APV & Handhaving	21-10-2025	23-10-2025	Klacht informeel afgehandeld door teamleider		
19.	Klachtenformulier	IA: niet gehoord	MO	24-10-2025	8-1-2025	Klacht niet verder in behandeling		niet verder in behandeling
20.	E-mail	IA: niet terugbellen nav terugbelverzoek	ST	1-12-2025	10-12-2025	Klacht informeel afgehandeld door medewerker		
21.	E-mail	OB: gedrag tijdens ontmoeting	Buitendienst	2-12-2025	9-12-2025	Klacht informeel afgehandeld door teamleider		
22.	Brief	IA: procedure van paspoort	CCB / Burgerzaken	22-12-2025	2-2-2026	Klacht informeel afgehandeld door teamleider		
23.	E-mail	OB: gedrag tijdens gesprek	I&P	23-12-2025	3-3-2026	Klacht formeel afgehandeld door teamleider	ongegrond	