

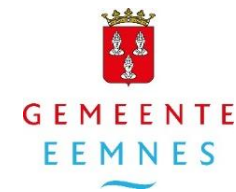
Voor u ligt verslag van de klachtencoördinator over het afgelopen jaar. Als burgemeesters van de drie gemeenten en leden van het bestuur van de BEL-gemeenten vinden wij het belangrijk dat inwoners zich gehoord en serieus genomen voelen wanneer zij een klacht indienen. Zorgvuldige en respectvolle klachtbehandeling is voor ons een wezenlijk onderdeel van goede dienstverlening.

Wij zien een klacht niet alleen als een signaal van onvrede, maar vooral als een uitnodiging tot gesprek. Door aandacht te hebben voor verschillende perspectieven ontstaat ruimte voor wederzijds begrip, een passende oplossing, verbetering van onze werkwijze en herstel van vertrouwen.

Blijven leren en reflecteren is daarbij essentieel. Elke klacht biedt inzicht in wat beter kan en helpt ons om kritisch te blijven kijken naar ons handelen. Op die manier werken we continu aan een organisatie die betrouwbaar, betrokken en gericht op verbetering is.

Wij zijn iedereen dankbaar die de moeite heeft genomen zijn of haar ervaringen met ons te delen. Deze inbreng draagt bij aan een open en lerende organisatie.

Barbara de Reijke, burgemeester Blaricum
Roland van Benthem, burgemeester Eemnes
Robert van Rijn, burgemeester Laren



Jaarverslag van de klachtencoördinator 2025

Is iemand niet tevreden over onze dienstverlening? Dan kan diegene een klacht indienen. Bijvoorbeeld als de persoon vindt dat hij/zij niet netjes te woord is gestaan, of geen reactie heeft ontvangen op een brief. In dit jaarverslag staat welke klachten er bij de werkorganisatie en de BEL-gemeenten in 2025 zijn binnengekomen, hoe deze zijn behandeld en wat er geleerd kan worden van de klachten. Ook geeft het verslag informatie over klachten en verzoeken die zijn ontvangen door de Nationale ombudsman.

Aparte klachtenprocedures

Dit verslag gaat over klachten die binnen de werkorganisatie en de BEL-gemeenten zijn behandeld. Het gaat niet over klachten waarvoor een aparte klachtenprocedure geldt, zoals klachten bij Maatschappelijke Zaken HBEL (MZ HBEL) en de belastingsamenwerkingen (met de gemeenten Huizen en Baarn) en klachten over het verlenen van jeugdhulp door het Jeugd- en Gezinsteam Eemnes (JGT). De Nationale ombudsman registreert wel eventuele klachten en verzoeken die gaan over MZ HBEL, de belastingsamenwerkingen of het JGT. De jaarverslagen van de gemeenten Huizen en Baarn geven informatie over klachten die zijn behandeld binnen MZ HBEL en de belastingsamenwerkingen.

Meldingen openbare ruimte

Ook de meldingen openbare ruimte vallen niet onder dit verslag, tenzij een melding uitmondt in een klacht. Meldingen openbare ruimte zijn berichten van inwoners of organisaties aan de gemeente over iets dat niet in orde is in de openbare ruimte. Bijvoorbeeld een kapotte lantaarnpaal of rondslingerend afval.

Hoe zijn de klachten in 2025 ingediend?



0 X Brief



18 X E-Mail



0 X Telefonisch

0 X Anders

Klachtbehandeling

De klachtbehandeling bestaat uit een aantal fasen:

1. **Informeel behandeling:** heeft iemand een klacht? Dan wordt eerst persoonlijk contact opgenomen met de klager en geprobeerd om de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen.
2. **Formeel behandeling:** is de klager na de informeel behandeling niet tevreden over de afhandeling van de klacht? Dan kan de klager de klacht formeel laten behandelen.
3. **Nationale ombudsman:** is de klager niet tevreden met de uitkomst van de formeel behandeling? Dan kan de klacht voorgelegd worden aan de Nationale ombudsman.

Aantal klachten 2025

We zien een daling van het totaal aantal klachten dat bij de werkorganisatie en de drie gemeenten is ingediend. In 2025 zijn in totaal **18** klachten ontvangen en in 2024 waren dit er 26.

Het totaal aantal klachten is - gelet op de omvang van de werkorganisatie en het aantal klantcontacten - relatief laag.

Nationale ombudsman

In 2025 zijn er bij de Nationale ombudsman in totaal **10** verzoeken binnengekomen. In 2024 waren dit er 15. In bijna alle gevallen zijn de behandelde verzoeken afgedaan door informatie te geven of door te verwijzen. Eén verzoek is tussentijds beëindigd. Twee verzoeken die eind 2024 zijn ingediend, zijn in 2025 afgedaan door informatie te geven of door te verwijzen. De jaaroverzichten van de Nationale ombudsman zijn als bijlagen bij dit verslag gevoegd.

Organisatie / gemeente	2025	2024	2023
Werkorganisatie	14	21	19
Gemeente Blaricum	0	0	0
Gemeente Eemnes	2	2	2
Gemeente Laren	2	1	3
Doorgezonden / doorverwezen naar ander bestuursorgaan	0	2	1
Totaal aantal klachten	18	26	25

Algemene wet bestuursrecht en klachtenregelingen

Klachten worden behandeld volgens de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de klachtenregelingen van de werkorganisatie en de BEL-gemeenten.

Teams met veel publiekscontacten

Team Publiek kreeg relatief gezien de meeste klachten (5 van de 18). Dit is een team met veel publiekscontacten. Vooral door contacten aan de balie en via het Klant Contact Centrum (KCC).

Team Openbare Ruimte, ook een team met veel publiekscontacten vanwege het beantwoorden van meldingen openbare ruimte, ontving in 2025 slechts 2 klachten. In 2024 waren dat er 5. De aandacht die binnen het team is besteed aan onder meer het sneller oppakken en afhandelen van meldingen lijkt een positief effect te hebben op het aantal klachten.



Publiekscontact

Aantal publiekscontacten

In de tabel staan de aantallen publiekscontacten per gemeente. Het gaat om aantallen die naast alle andere contacten bestaan. De drie gemeenten ontvingen gezamenlijk **9025** meldingen openbare ruimte in 2025. In 2024 waren dat er 9354.

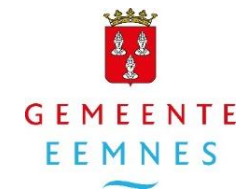
Reactietermijn en bereikbaarheid

Het aantal klachten over het uitblijven van een reactie en/of bereikbaarheid is verder gedaald. In 2025 zijn daar **2** klachten over ingediend. In 2024 waren dat er **8** en in 2023 waren dit er **11**. Deze dalende lijn is een positieve ontwikkeling. De aandacht voor bereikbaarheid en de servicenormen lijkt ook dit jaar een positief effect te hebben op het aantal klachten.

Publiekscontacten	Aantal telefonische contacten KCC	Aantal contacten aan de balie (hulp bij producten voor Burgerzaken)	Aantal aanvragen online producten Burgerzaken
Werkorganisatie	1163		
Gemeente Blaricum	7121	4687	3352
Gemeente Eemnes	7015	3087	1511
Gemeente Laren	8171	4217	2596

Behandeltermijn en servicenorm

- **Behandeltermijn:** 3 van de 18 klachten zijn niet in behandeling genomen. Bij 9 van de overige 15 klachten is de behandeltermijn gehaald. Bij 2 klachten is onbekend of de behandeltermijn is gehaald. Deze klachten zijn informeel afgehandeld, maar de datum van afhandeling is niet geregistreerd.
- Bij 4 klachten is de behandeltermijn niet gehaald. In 2 gevallen in overleg met klager. In 1 geval is de klacht gelijktijdig formeel behandeld met een later ingediende klacht van dezelfde klager. Deze klacht is wel binnen de behandeltermijn afgehandeld.
- **Servicenorm binnen 5 werkdagen eerste contact met klager:** 7 van de 15 keer gehaald. Er is 3 keer niet geregistreerd.



Aantal klachten per team

Klacht per team	Dienstverlening	Bejegening	Anders
Publiek	5		
Openbare Ruimte	1	1	
Ruimtelijke Ontwikkeling			
Vergunningen, Handhaving en Juridische Zaken	3		1
Control en Financiën			
Maatschappelijke Ontwikkeling			
Bedrijfsondersteuning			
Openbare Orde en Veiligheid		1	1
Jeugd- en Gezinsteam			2
Buitendienst	2	1	
Klachten gericht aan een bestuursorgaan of lid daarvan			
Bestemd voor een ander bestuursorgaan (doorgezonden/doorverwezen)			

Manier van afhandelen

- ✓ Het grootste deel van de klachten is informeel opgelost. Bijvoorbeeld telefonisch of met een gesprek. Een aantal klachten is schriftelijk afgehandeld.
- ✓ 1 klacht is nog lopend. In overleg met klager wordt eerst een handhavingstraject gevolgd en daarna het proces geëvalueerd en de klacht afgehandeld.
- ✓ De formele klachtenprocedure is in 2025 drie keer gevolgd, waarbij twee klachten in één procedure zijn behandeld. Dit waren klachten die vielen onder de klachtenregeling van de werkorganisatie.

Formele klachtenprocedure

De formele klachtenprocedure is in 2025 drie keer gevolgd, waarbij twee klachten in één procedure zijn behandeld

Keuzevrijheid persoonsgebonden budget (PGB) en communicatie

Klacht over niet bieden van keuzevrijheid PGB en de communicatie daarover vanuit het JGT

Uitkomst: conclusie uit het rapport van bevindingen zijn de volgende aanbevelingen overgenomen:

- opmerkingen en kanttekeningen over de transformatie binnen de jeugdzorg meenemen bij te ontwikkelen beleid.
- nagaan of er verbeteringen in de communicatie over de keuze voor een PGB mogelijk zijn.

Afhandeling bouwvergunning en handhavingsverzoek en toezending stukken

Klacht over de afhandeling van een bouwvergunning en handhavingsverzoek en klacht over het niet toezenden van stukken

Uitkomst: gedeeltelijk buiten behandeling (andere procedure staat open), gedeeltelijk gegrond, gedeeltelijk ongegrond. Verbeteringen doorvoeren in:

- de terugkoppeling door toezichthouders.
- het verstrekken van vergunningen en andere stukken door het KCC.
- informatieverstrekking over vergunningplicht.

Informele oplossingen

Het grootste deel van de klachten is informeel opgelost.

Bijvoorbeeld telefonisch of met een gesprek.

Bewoners laten ons niet alleen weten wanneer iets beter kan, maar geven ons ook complimenten, bijvoorbeeld na een project dat we met goede bewonersparticipatie hebben afgerond. Deze betrokkenheid waarderen wij en gebruiken wij om onze dienstverlening samen met bewoners te blijven verbeteren.

Aard van de 18 klachten (1)

Publiek (5 klachten)

- klacht schending privacy;
- klacht over handelswijze pasfoto officieel document;
- klacht over niet ontvangen stempas;
- klacht over procedure aanvraag briefadres;
- klacht over het niet toezenden van vergunning en stukken.

Buitendienst (3 klachten)

- klacht over het niet reageren op een melding openbare ruimte;
- klacht over medewerker groenvoorziening over het maken van foto's bij uitlaten hond;
- klacht over niet adequaat reageren op melding gevaarlijke loshangende tak.

Openbare Ruimte (2 klachten)

- klacht over de communicatie rondom plaatsen van een boom en niet reageren op e-mail;
- klacht over bejegening door toezichthouder groen.

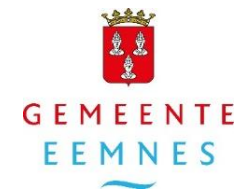
Vergunningen, Handhaving en Juridische Zaken (4 klachten)

- klacht over het niet goed uitrekenen bezwaartermijn;
- klacht over het nalaten van handhaving;
- klacht over het afwijzen van een aansprakelijkstelling;
- klacht over afhandeling bouwvergunning en handhavingsverzoek.

Leren van klachten

In 2025 is uit één of meer klachten een aantal leerpunten voor de werkorganisatie naar voren gekomen:

- ✓ Training voor medewerkers van team Publiek beoordelen pasfoto's voor officiële documenten
- ✓ Burgers kunnen zich onmachtig voelen in het contact met de overheid. Ons leerpunt is om de ervaren machtsafstand te verkleinen door bewuster en empathischer te communiceren. Daarom willen we teamleiders (die vaak als klachtbehandelaar optreden) ondersteunen met gerichte training in gesprekstechnieken en empathische communicatie.
- ✓ Nagaan of telefonische bereikbaarheid Buitendienst verbeterd kan worden voor spoedsituaties
- ✓ Nagaan of verbeteringen mogelijk zijn in de communicatie vanuit het JGT over de keuze voor een PGB
- ✓ Verbeteringen doorvoeren in:
 - de terugkoppeling door toezichthouders
 - het verstrekken van vergunningen en andere stukken door het KCC
 - informatieverstrekking over vergunningplicht



Aard van de 18 klachten (2)

Jeugd- en Gezinsteam (2 klachten)

- klacht over het niet bieden van keuzevrijheid PGB en de communicatie daarover vanuit het JGT;
- klacht over uitblijven jeugdhulp en de communicatie daarover.

Openbare orde en Veiligheid (2 klachten)

- klacht over het niet adequaat oppakken melding fiets openbare ruimte;
- klacht over een bekeuring van een BOA.

Aantal klachten van inwoners

Adviseur Dienstverlening: "In 2026 richten we ons op het verder verbeteren van de dienstverlening aan inwoners, met aandacht voor toegankelijkheid, duidelijkheid en zorgvuldigheid. Klachten en signalen van inwoners gebruiken we als waardevolle input om processen te verbeteren en de dienstverlening beter aan te laten sluiten op de behoeften van inwoners."

Inwoner van	2025	2024	2023
Gemeente Blaricum	3	8	6
Gemeente Eemnes	6	9	11
Gemeente Laren	6	6	6
Anders	3	3	2
Totaal aantal klachten	18	26	25

Daling klachten

Het totaal aantal klachten (18) is ten opzichte van 2024 (26) gedaald. In 2025 zijn minder klachten ingediend over het uitblijven van een reactie en/of bereikbaarheid dan in 2024. In 2025 waren dit er 2, in 2024 waren dit er 8.

Inwoners informeren we jaarlijks via de huis-aan-huisbladen over de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Het is goed om ervoor te zorgen dat inwoners weten hoe ze een klacht kunnen indienen. Klachten geven inzicht in de dienstverlening en wat er beter kan.

Aanbevelingen werkorganisatie

De klachtencoördinator beveelt aan:

- Aandacht te blijven houden voor de servicenormen en bereikbaarheid van medewerkers. Waaronder de servicenorm om binnen 5 werkdagen contact op te nemen na een klacht.

Aanbevelingen gemeenten

- De klachtencoördinator heeft geen aanbevelingen voor de gemeenten.

Conclusies & Aanbevelingen

Aantal klachten

Het totaal aantal klachten ingediend bij de werkorganisatie en de drie gemeenten is gedaald ten opzichte van 2024. In 2025 zijn in totaal **18** klachten ingediend. In 2024 waren dit er **26**.

Het totaal aantal klachten is - gelet op de omvang van de werkorganisatie en het aantal klantcontacten - relatief laag.

Team Openbare Ruimte, een team met relatief veel publiekscontacten vanwege het afhandelen van meldingen openbare ruimte, kreeg in 2025 slechts 2 klachten. In 2024 waren dit er 5. De aandacht die binnen het team is besteed aan onder meer het sneller oppakken en afhandelen van meldingen lijkt een positief effect te hebben op het aantal klachten.

Servicenormen en bereikbaarheid

Het aantal klachten over het uitblijven van een reactie en/of bereikbaarheid is verder gedaald. In 2025 zijn daar **2** klachten over ingediend. In 2024 waren dat er **8** en in 2023 waren dat er **11**. De aandacht die er binnen de werkorganisatie is voor bereikbaarheid en de servicenormen lijkt ook dit jaar een positief effect te hebben op het aantal klachten.

De servicenorm om binnen vijf werkdagen contact op te nemen na een klacht is in 2025 niet in alle gevallen gehaald.