



Gemeente
Scherpenzeel

2025

Jaarverslag Klachtenafhandeling



Team Data & Control
Gemeente Scherpenzeel
24-08-2026



Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
In- en externe klachtbehandeling	2
Informeel en formeel klachtbehandeling	2
Geen sprake van een klacht	2
Jaarlijks verslag	3
2. Klachtencoördinator	3
3. Mondelinge klachten	3
4. Interne klacht behandeling	3
Meldingen die geen klacht zijn	3
5. Leerpunten	4
6. Doorlooptijd klachtbehandeling	4
7. Externe klachtenbehandeling door de Nationale ombudsman	5
8. Informatie aan klagers	5
9. Jaarlijkse publicatie geregistreerde schriftelijke klachten	5
10. Aantal klachten 2025 ten opzichte van eerdere jaren	5
11. Conclusie	5



1.1 Inleiding

Hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB) gaat over de klachtbehandeling. De AWB schrijft voor dat een bestuursorgaan (zoals bijvoorbeeld een college) moet zorgen voor 'een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.'

Gedragingen van personen die werken onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan worden aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan.

De regeling voor de in- en externe klachtbehandeling van de gemeente Scherpenzeel staat in de 'Verordening Klachtenafhandeling Gemeente Scherpenzeel 2024'.

In- en externe klachtbehandeling

De wijze waarop de gemeente klachten moet behandelen staat is beschreven in titel 9.1 van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB). Dat is de zogenaamde interne klachtbehandeling. De gemeente heeft de algemene plicht om de klacht behoorlijk af te handelen. De procedurele vereisten voor de behandeling van een schriftelijke klacht is:

- de ontvangst van een klacht moet schriftelijk worden bevestigd;
- een klacht wordt behandeld door iemand die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd;
- de klager moet in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord;
- de klacht moet binnen 6 weken worden behandeld;
- de klager moet schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte worden gesteld van de klachtbehandeling.

De verplichting tot het (verder) toepassen van de klachtenprocedure van titel 9.1 van de AWB vervalt zodra de gemeente naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen. Als een klager niet tevreden is over de klachtbehandeling van de gemeente kan hij de Nationale Ombudsman benaderen. Dat is de externe klachtbehandeling. De externe klachtbehandeling staat beschreven in titel 9.2 van de AWB.

Informele en formele klachtbehandeling

De gemeente behandelt klachten (die zich daarvoor lenen) in eerste instantie op informele wijze. De klachtbehandelaar neemt bij de ontvangst van een klacht (indien mogelijk) direct telefonisch contact op met de klager om tot een oplossing te komen. Soms kan het geven van een nadere toelichting of het aanbieden van excuses voldoende zijn. Als de informele aanpak leidt tot tevredenheid van de klager, wordt dit schriftelijk of per e-mail door de klachtbehandelaar bevestigd aan de klager. De klachtprocedure is dan afgelopen.

Als de informele aanpak niet leidt tot tevredenheid van de klager, of de klager stemt niet in met de informele behandeling, dan wordt de klacht op formele wijze behandeld. De klachtbehandelaar bevestigt aan de klager dat de klacht (verder) op formele wijze wordt behandeld. Bij deze formele klachtbehandeling wordt de klager uitgenodigd voor een (hoor)gesprek.

Geen sprake van een klacht

Een klacht richt zich tegen een gedraging van een medewerker of een bestuurder. Een melding over een losliggende stoeptegels of een kapotte lantaarnpaal is geen klacht over een gedraging. De gemeente behandelt deze meldingen volgens een andere procedure dan de klachtenprocedure. Een klacht kan ook niet ingediend worden tegen



bijvoorbeeld een vergunning of afwijzing van een subsidie. Een inwoner die het hier niet mee eens is, kan dan een bezwaarschrift indienen, dat is een andere procedure.

Jaarlijks verslag

Hoofdstuk 9, artikel 12a van de AWB schrijft voor dat het bestuursorgaan de schriftelijke klachten dient te registreren. De klachtencoördinator brengt jaarlijks verslag uit. Dit verslag wordt uitgebracht aan het college van burgemeesters en wethouders, de burgemeester en de gemeenteraad van Scherpenzeel.

Het jaarverslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten en wat hiermee is gedaan.

1.2 Klachtencoördinator

Vanaf 23 september 2024 is de klachtencoördinator de heer E. Saglik.

1.3 Mondelinge klachten

In 2025 is er bij de klachtcoördinator géén mondelinge klacht ingediend.

1.4 Interne klacht behandeling

In 2025 zijn er vijf klachten ingediend. Alle klachten werden schriftelijk of via het online contactformulier ingediend.

Eén klacht is op formele wijze afgehandeld. Deze klacht betrof gedragingen van een ambtenaar. De klacht is deels gegrond en deels ongegrond verklaard. De klacht heeft geen personele gevolgen gehad, omdat de ambtenaar welke het betrof niet meer in dienst is bij de gemeente.

Eén klacht is door de Nationale ombudsman behandeld. Deze is ongegrond verklaard. Het betrof een klacht over een niet toegewezen Persoonsgebonden Budget (PGB). De klacht was echter ingediend door een derde. Deze derde had geen machtiging om namens de inwoner te handelen. Dit is de reden dat de klacht ongegrond is verklaard.

Drie klachten zijn op informele wijze afgehandeld:

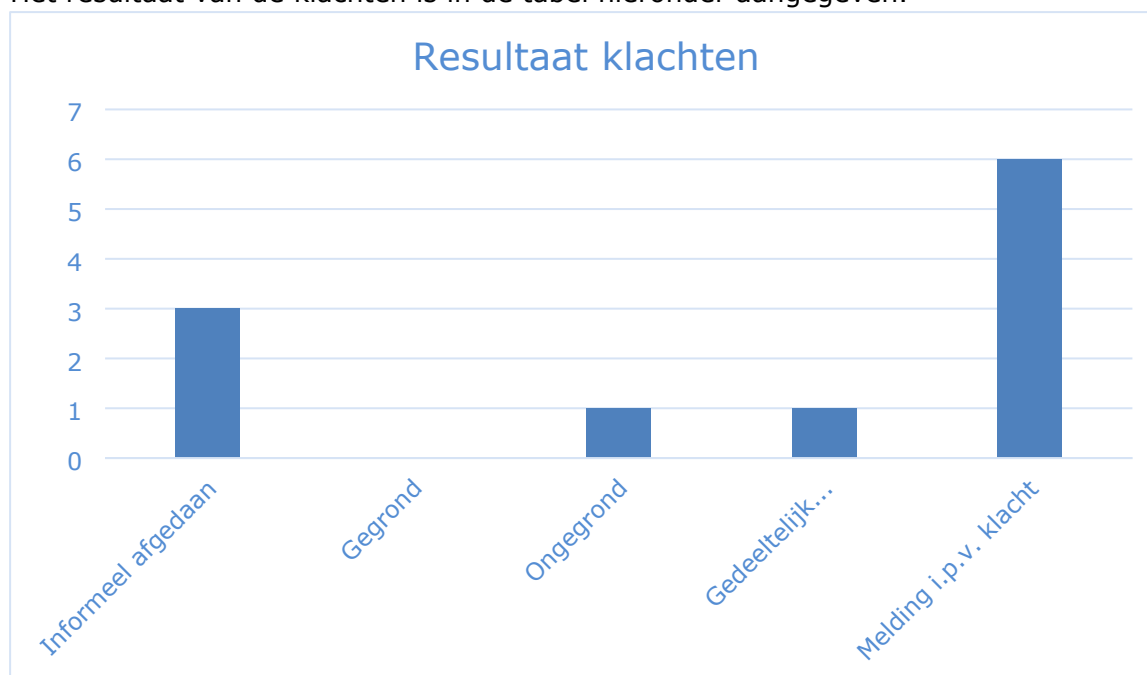
- Een inwoner heeft een klacht ingediend met twee onderdelen. Een daarvan is een klacht over geluidsoverlast bij een evenement met vergunning. Het tweede onderdeel betreft een klacht over het te laat in behandeling nemen van een bezwaar op het verlenen van een vergunning.
- Een inwoner heeft een klacht ingediend over het handelen van een bedrijf dat is ingehuurd door de gemeente.
- Een inwoner heeft een klacht ingediend over het gebrek aan aandacht voor het probleem van geluidsoverlast van een café.

Meldingen die geen klacht zijn

In 2025 zijn er in totaal elf meldingen gedaan van klachten. Zes van deze klachten zijn eigenlijk meldingen, deze klachten zijn behandeld als melding. Twee van de meldingen gingen over verkeer. Drie van de meldingen gingen over de buitenruimte en één melding ging over de uitvoering van werkzaamheden.



Het resultaat van de klachten is in de tabel hieronder aangegeven.



- Drie klachten zijn informeel afgedaan.
- Eén klacht was ongegrond.
- Eén klacht was gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond
- Zes meldingen die geen klacht zijn.

1.5 Leerpunten

Het belangrijkste leerpunt uit 2026 is dat de communicatie vanuit de gemeente richting inwoners sneller en duidelijker kan. Uit de klachten blijkt geen patroon van een onjuiste of incorrecte werkwijze. Wel keert, net als in voorgaande jaren, terug dat de communicatie over de onderliggende zaak waarop de klacht betrekking heeft, niet tijdig verliep, of later dan de klager had verwacht. Dit vormt in een aantal klachten een terugkerend element. Dit is in veel gevallen niet aanwezig en de gemeente voldoet aan de verwachtingen van de burgers, maar het is wel een terugkomend element van een aantal klachten. Soms heeft dat te maken met de klager zelf en soms door drukte, intern overleg, onderzoek dat uitloopt, etc.

1.6 Doorlooptijd klachtbehandeling

In artikel 9:11 van de AWB wordt bepaald dat het bestuursorgaan de klacht binnen zes weken, of na verdaging (uitstel), binnen tien weken na de ontvangst van de klacht afhandelt. Deze termijn is in drie gevallen behaald. In twee gevallen is de termijn niet gehaald. In een van de twee klachten is de reden dat de termijn niet is gehaald dat wij nog aanvullende gegevens nodig hadden van de klager. De procedure heeft daarom langer geduurd. De andere klacht waarbij de termijn niet gehaald is, heeft als reden dat er nog een onderzoek gedaan diende te worden. Door dit onderzoek heeft de behandeling van de klacht langer geduurd. De klager is op de hoogte gesteld dat de behandeling van de klacht langer op zich liet wachten.



1.7 Externe klachtenbehandeling door de Nationale ombudsman

In het geval klager niet tevreden is met de klachtenbehandeling van de gemeente, staat de weg naar de Nationale ombudsman open. De Nationale ombudsman stelt vervolgens een onderzoek in en komt tot een oordeel.

In 2025 heeft de Nationale Ombudsman één klacht uit de gemeente Scherpenzeel behandeld. Deze klacht is ongegrond verklaard.

1.8 Informatie aan klagers

In 2025 was informatie over de klachtenregeling beschikbaar op onze website.

1.9 Jaarlijkse publicatie geregistreeerde schriftelijke klachten

Op grond van artikel 9:12a van de Awb moet het bestuursorgaan de registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten jaarlijks publiceren. Dit verslag wordt na vaststelling door het college en kennisname door de gemeenteraad op de website gezet.

1.10 Aantal klachten 2025 ten opzichte van eerdere jaren

In onderstaande tabel is het aantal klachten aangegeven over de jaren 2022 tot en met 2025.

Jaar	Klachten bij gemeente	Klachten bij Nationale Ombudsman
2022	4	0
2023	6	0
2024	6	0
2025	5	1

In vergelijking met eerdere jaren is het aantal ontvangen klachten ongeveer gelijk gebleven.

1.11 Conclusie

In het jaar 2025 zijn er vijf klachten behandeld. Daarvan zijn er drie op informele wijze afgedaan. Eén klacht is formeel afgedaan. Eén klacht is behandeld bij de Nationale ombudsman.

Of een klacht formeel behandeld wordt, heeft te maken met de procedure die de klager kiest. Volgens onze verordening proberen we in te zetten op oplossing via minnelijke weg. Als de klager een formele procedure wil, dan zetten we die procedure in gang.

Uit behandeling van de in 2025 ingediende klachten blijkt dat de communicatie met burgers belangrijk is en constante aandacht nodig heeft. Daarnaast is het belangrijk dat er tijdig en inhoudelijk juist wordt gereageerd op verzoeken van burgers. Desondanks wordt in bijna alle gevallen, zowel klachten als gebruikelijke dienstverlening, tijdig gecommuniceerd.

Na vaststelling van dit jaarverslag door het college, zal de klachtencoördinator hieraan op Flash (intranet) aandacht besteden. Tevens wordt het jaarverslag op de gemeentelijke website geplaatst en ter kennisname van de raad gebracht.