

Jaarverslag klachten 2025

**Gemeenten Cranendonck, Heeze-Leende,
Valkenswaard en de Gemeenschappelijke
Regeling Samenwerking A2-gemeenten**



Opgesteld door: V.J.M. Theunissen
Afdeling: Beleid & Advies, team Juridische Zaken
Datum: 1 april 2026

Inhoud

1. Inleiding en algemeen

- 1.1 Schriftelijk en mondeling
- 1.2 Werkwijze
- 1.3 De termijnen

Interne klachtenbehandeling

2. Cranendonck

- 2.1 Aantal klachten
- 2.2 Afhandeling en inhoud van de klachten
- 2.3 Termijnen

3. Heeze-Leende

- 3.1 Aantal klachten
- 3.2 Afhandeling en inhoud van de klachten
- 3.3 Termijnen

4. Valkenswaard

- 4.1 Aantal klachten
- 4.2 Afhandeling en inhoud van de klachten
- 4.3 Termijnen

5. De Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten

- 5.1 Aantal klachten
- 5.2 Afhandeling en inhoud van de klachten
- 5.3 Termijnen

Externe klachtenbehandeling

6. De Ombudscommissie

- 6.1 De samenstelling van de Ombudscommissie
- 6.2 Werkwijze
- 6.3 Behandeling door Ombudscommissie

Conclusies en aanbevelingen

Hoofdstuk 1. Inleiding en algemeen

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is de klachtbehandeling geregeld.

De gemeenten Cranendonck, Heeze-Leende, Valkenswaard en de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten hebben de klachtbehandeling uitgewerkt in de Verordening gezamenlijke klachtenregeling gemeenten Cranendonck, Heeze-Leende en Valkenswaard en de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten (hierna: Klachtenverordening). In deze verordening is de interne behandeling van klachten (hoofdstuk 2) en de externe behandeling van klachten (hoofdstuk 3) beschreven.

De interne klachtbehandeling is een verplichte voorfase, voordat de klager terecht kan bij een externe klachteninstantie. Voor de gemeenten Cranendonck, Heeze-Leende, Valkenswaard en de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten is dit de Ombudscommissie voor de externe behandeling van klachten A2-gemeenten (hierna: Ombudscommissie).

Klachten die behandeld worden op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Klachtenverordening kunnen uitsluitend gaan over de wijze waarop (een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van) een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Het kan daarbij gaan om een onheuse bejegening, het verstrekken van verkeerde gegevens, het achterwege laten van een reactie en de manier waarop het bestuursorgaan werkzaamheden verricht of juist nalaat. Dit betekent dat niet elke uiting van ongenoegen kan worden aangemerkt als een klacht zoals hiervoor bedoeld.

Voor de interne klachtbehandeling bepaalt artikel 9:12a van de Awb dat het bestuursorgaan verplicht is zorg te dragen voor de registratie en jaarlijkse publicatie van de schriftelijk ingediende klachten. Voor de externe klachtbehandeling bepaalt artikel 13 van de Klachtenverordening dat de Ombudscommissie jaarlijks afzonderlijk aan de gemeenteraad verslag uitbrengt over het aantal klachten (zowel schriftelijk als mondeling), de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de termijn van behandeling en afdoening.

Dit jaarverslag rapporteert over de interne en externe afhandeling van de klachten in 2025. Een afschrift van dit jaarverslag wordt toegezonden aan de gemeenteraad. Daarmee wordt voldaan aan de wettelijke verslagleggingsverplichtingen.

De cijfers zijn in dit verslag per afzonderlijke gemeente in beeld gebracht.

1.1 Schriftelijk en mondeling

Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend.

In de praktijk wordt voor het indienen van een klacht veelal gebruikgemaakt van het digitale klachtenformulier dat beschikbaar is op de website van de betreffende bestuursorganen.

Indien een klacht mondeling wordt ingediend, bijvoorbeeld rechtstreeks bij een medewerker of telefonisch, dan wordt in eerste instantie getracht de klacht direct en informeel op te lossen. Indien een directe afdoening niet mogelijk blijkt, wordt de klacht alsnog op schrift gesteld en verder behandeld conform de procedure zoals vastgelegd in de Klachtenverordening.

1.2 Werkwijze

Een klacht komt binnen bij het team Bezwaar en Klacht. Samen met de klachtencoördinator wordt getoetst of aan alle formele eisen om aangemerkt te worden als een klacht in de zin van de Klachtenverordening wordt voldaan. Vervolgens wordt de klacht in handen van de klachtbehandelaar(s) gesteld

Bij een klacht over een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan is de klachtbehandelaar de direct leidinggevende van die persoon. Bij een klacht over een bestuursorgaan, één of meer leden, de voorzitter alsmede het hoofd van dienst is de klachtbehandelaar de (loco)voorzitter en een lid van het bestuursorgaan.

Een klacht dient eerst intern te worden behandeld. In de praktijk zoekt de klachtbehandelaar meestal eerst telefonisch contact met de klager, waarbij geprobeerd wordt om de klacht op te lossen. Feitelijk is er dan sprake van een informele behandeling van de klacht.

Als de klachtbehandelaar en de klager telefonisch niet tot een oplossing komen, wordt overgegaan tot een formele behandeling van de klacht. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene over wie wordt geklaagd (beklaagde) in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag opgemaakt. Voorop staat dat getracht wordt via bemiddeling tot een oplossing te komen.

Wanneer de klacht naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, vervalt de verplichting de klacht nog verder te behandelen. De klachtbehandelaar koppelt het resultaat terug aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie, Indien wenselijk, wordt de klager van het resultaat schriftelijk op de hoogte gesteld.

Wanneer de klacht na de formele behandeling niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, neemt het bestuursorgaan een beslissing op de klacht. De klachtencoördinator stelt hiervoor namens de klachtbehandelaar(s) een advies op voor het bestuursorgaan. Naar aanleiding van het advies wordt door het bestuursorgaan formeel op de klacht besloten.

De klager wordt in de beslissing op de klacht gewezen op de mogelijkheid om, indien hij zich niet kan vinden in het besluit van het bestuursorgaan, een verzoekschrift in te dienen bij de externe Ombudscommissie.

1.3 De termijnen

Bij de interne klachtbehandeling geldt als uitgangspunt dat een klacht binnen zes weken na ontvangst wordt afgehandeld. Indien noodzakelijk kan deze termijn eenmaal met vier weken worden verdaagd. Met instemming van de klager kan de behandeling voor een langere periode worden verlengd.

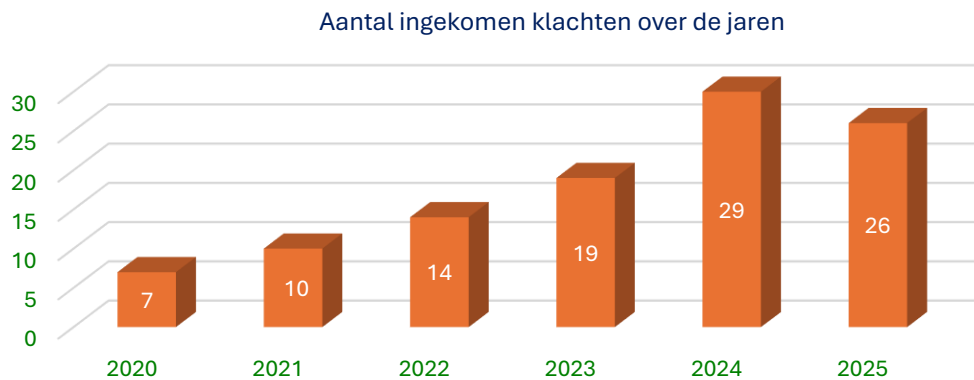
Voor de externe klachtbehandeling zijn in de geldende wet- en regelgeving geen specifieke afhandelingstermijnen vastgelegd.

Interne klachtenbehandeling (artikel 9:1 tot en met 9:16 Awb)

Hoofdstuk 2. Cranendonck

2.1 Aantal klachten

In het jaar 2025 zijn in totaal 26 klachten ingekomen bij de gemeente Cranendonck. Ter duiding van dit aantal is hieronder een grafische weergave opgenomen waarin het aantal ingediende klachten over meerdere jaren wordt weergegeven. Deze grafiek maakt inzichtelijk hoe het aantal klachten zich verhoudt tot de voorgaande jaren en of sprake is van een stijgende, dalende dan wel stabiele ontwikkeling.



2.2 Afhandeling en inhoud van de klachten

De klachten zijn op de volgende wijze afgehandeld dan wel nog in behandeling.

2.2.1 Interne klachtbehandeling

Van de 26 in 2025 ingekomen klachten zijn 25 klachten in behandeling genomen binnen de interne klachtenprocedure en is 1 klacht in behandeling genomen binnen de externe klachtenprocedure.

Van de in totaal 25 intern behandelde klachten zijn 16 klachten op informele wijze afgehandeld naar tevredenheid van de klager. Ten aanzien van de overige 9 klachten is de interne klachtbehandeling op het moment van rapportage nog niet afgerond. Het voorgaande wordt hierna schematisch per klacht weergegeven.

Klachten binnen de interne klachtenprocedure naar tevredenheid van klager afgehandeld

	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen de onbereikbaarheid van een medewerker	Openbare ruimte/Verkeer
2.	Klacht gericht tegen de onbereikbaarheid van een medewerker	Openbare ruimte/Verkeer
3.	Klacht gericht tegen het niet krijgen van de gevraagde informatie met betrekking tot een huwelijksvoltrekking	Burgerzaken
4.	Klacht gericht tegen de ervaren tegenwerking bij het verkrijgen van reiskostenvergoeding en (de betaling van de) uitkering	Samenleving
5.	Klacht gericht tegen de handelswijze van medewerkers bij een BRP-inschrijving	Samenleving
6.	Klacht gericht tegen het onzorgvuldige gebruik van persoonsgegevens	Omgeving & Veiligheid
7.	Klacht gericht tegen het vertonen van grensoverschrijdend gedrag	Bestuur
8.	Klacht gericht tegen het niet acteren op een melding van overlast vanwege de processierups	Openbare ruimte
9.	Klacht gericht tegen het niet reageren op verzoeken om het plaatsen van een gehandicaptenbord.	Openbare ruimte/Verkeer
10.	Klacht gericht tegen het zoekraken van een aanvraagdossier voor een paspoort	Burgerzaken
11.	Klacht gericht tegen het plaatsen van drie berkenbomen en (de wijze waarop is aangegeven) het niet mee te werken aan het verwijderen of vervangen van deze bomen	Openbare ruimte
12.	Klacht gericht tegen het verstrekken van onjuiste informatie aan de balie en in de ontvangstmil met betrekking tot het ophalen van een reisdocument	Burgerzaken
13.	Klacht gericht tegen het niet nakomen van de toezegging dat betrokkene teruggebeld zou worden door de verantwoordelijke	Omgeving & Veiligheid
14.	Klacht gericht tegen het uitvoeren van meerdere controles naar permanente bewoning in het recreatieseizoen	Omgeving & Veiligheid
15.	Klacht gericht tegen de tegenstrijdige berichten vanuit het initiatief 'Vergroen Cranendonck'	Openbare ruimte
16.	Klacht gericht tegen het niet ontvangen van de opgevraagde Verklaringen onder Eed of Belofte	Burgerzaken

Klachten binnen de interne klachtenprocedure die nog in behandeling zijn

	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen het onterecht ontvangen van een waarschuwingsbrief en het negeren van de onderliggende problematiek	Omgeving & Veiligheid/Bestuur
2.	Klacht gericht tegen het opvangen van de telefoon tijdens een telefoongesprek	Economie & Duurzaamheid
3.	Klacht gericht tegen de gedragingen van een jeugdconsulent bij de aanvraag voor een SMI-indicatie	Samenleving
4.	Klacht gericht tegen een ongewenst huisbezoek zonder voorafgaand akkoord	Samenleving

5.	Klacht gericht tegen medewerker vanwege het treden buiten de bevoegdheden, dreigen tot het nemen van maatregelen en vertragen van het proces	Samenleving
6.	Klacht gericht tegen de gedragingen van twee Wmo-consulentten, waaronder het verdraaien van zaken	Samenleving
7.	Klacht gericht tegen het verstrekken van onjuist en tegenstrijdige informatie over de Wmo-procedure	Samenleving
8.	Klacht gericht tegen slechte communicatie, gebrekkige voorbereiding en onvoldoende rekening houden met de persoonlijke omstandigheden van klager tijdens een gesprek	Bestuur
9.	Klacht gericht tegen het niet schriftelijk reageren op vragen	Omgeving & Veiligheid

2.2.2 Behandeling klachten uit de voorgaande jaren

Naast de klachten die in het jaar 2025 zijn ingekomen, zijn dit jaar tevens 12 klachten behandeld die reeds 2024 waren ingediend. Deze klachten zijn behandeld binnen de interne klachtenprocedure. Van deze 12 klachten zijn er inmiddels 10 afgehandeld; 2 klachten zijn ten tijde van het opstellen van dit verslag nog in behandeling.

Klachten binnen de interne klachtenprocedure afgehandeld

	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen het niet krijgen van een inhoudelijk antwoord op een gestelde handhavingsvraag via de website	Omgeving & Veiligheid
2.	Klacht gericht tegen het niet ontvangen van de juist onderbouwde taxatie over 2023 en 2024	Belastingen
3.	Klacht gericht over het niet krijgen van antwoorden en uitleg op gestelde vragen	Bestuur
4.	Klacht gericht tegen de handelswijze van de gemeente binnen het proces van vergunningverlening, handhaving en legesheffing	Omgeving & Veiligheid
5.	Klacht gericht tegen de handelswijze van de gemeente binnen het proces van vergunningverlening, handhaving en legesheffing	Bestuur
6.	Klacht gericht tegen de procedure grondverkoop, het niet correct handelen daarin en het verstrekken van verkeerde informatie	Bestuur
7.	Klacht gericht tegen het besluit tot het opleggen van een contactverbod op grond van foute beweringen	Bestuur
8.	Klacht gericht tegen het telefonisch benaderen met intimiderende toon en dreigend overkomen	Bestuur
9.	Klacht gericht tegen de werkwijze, grensoverschrijdend gedrag waaronder liegen en het niet krijgen van antwoorden op vragen	Bestuur
10.	Klacht gericht tegen de wijze van behandeling van klachten en de wijze van horen	Bestuur

Klachten binnen de interne klachtenprocedure die nog in behandeling zijn

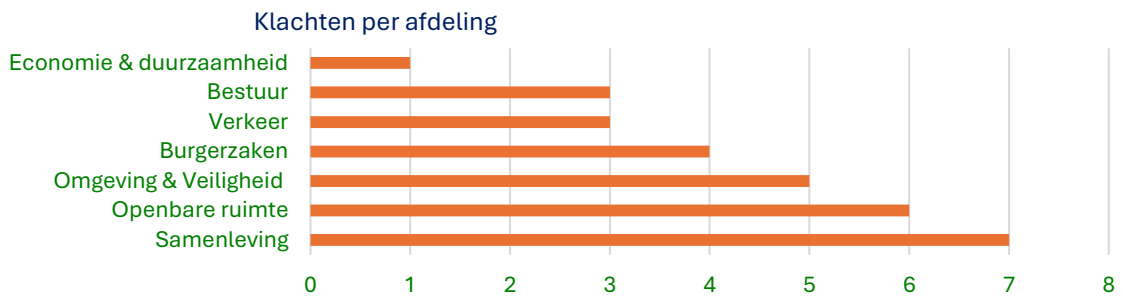
	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen het verstrekken van onvolledige informatie en zonder toestemming gesprekken voeren met minderjarigen over de invulling van de hulpvraag.	Samenleving
2.	Klacht gericht tegen de wijze van de behandeling van een klacht en het niet respecteren van termijnen	Samenleving

2.2.3 Externe klachtbehandeling

In 2025 is eenmaal gebruik gemaakt van de externe klachtbehandeling door middels een verzoekschrift de klacht voor te leggen aan de Ombudscommissie. Voor meer informatie hierover wordt verwezen naar hoofdstuk 6.

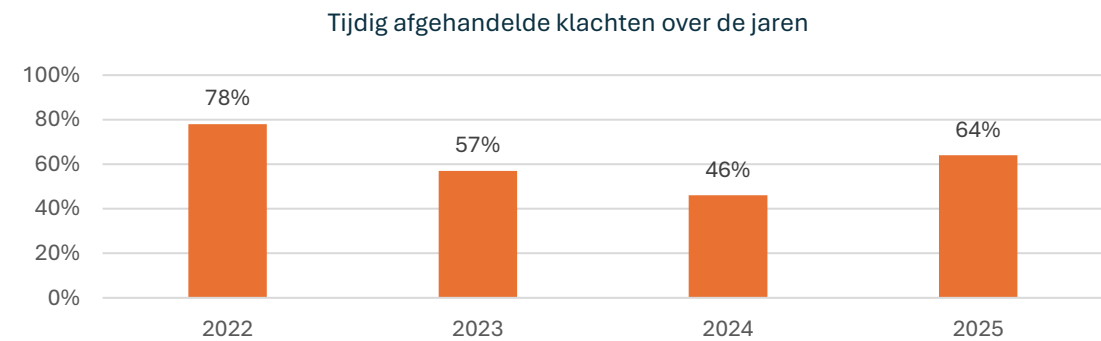
2.2.4 Aantal klachten per afdeling

De ingekomen klachten hebben betrekking op verschillende, en in sommige gevallen meerdere, afdelingen. Hieronder is grafisch weergegeven op welke afdeling(en) de in 2025 ontvangen klachten betrekking hadden.



2.3 Termijnen

Binnen de gemeente Cranendonck zijn in 2025 alle 16 afgeronde klachten binnen de wettelijke termijn van 10 weken afgehandeld. De overige 9 klachten zijn ten tijde van het opstellen van dit verslag nog in behandeling, waarbij terugkoppeling van de klachtbehandelaar nog dient plaats te vinden. Deze klachten lopen inmiddels buiten de wettelijke afhandelingstermijn. Gelet op het voorgaande is in 2025, procentueel weergegeven, 64% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

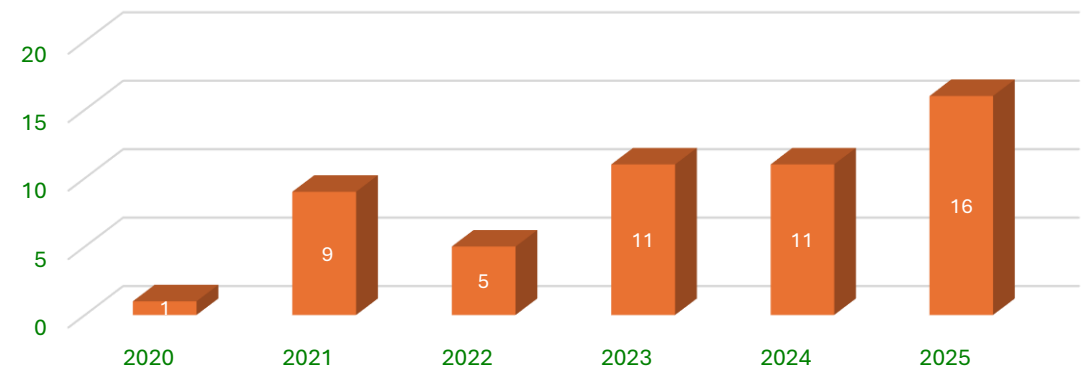


Hoofdstuk 3. Heeze-Leende

3.1 Aantal klachten

In het jaar 2025 zijn in totaal 16 klachten ingekomen bij de gemeente Heeze-Leende. Ter duiding van dit aantal is hieronder een grafische weergave opgenomen waarin het aantal ingediende klachten over meerdere jaren wordt weergegeven. Deze grafiek maakt inzichtelijk hoe het aantal klachten zich verhoudt tot de voorgaande jaren en of sprake is van een stijgende, dalende dan wel stabiele ontwikkeling.

Aantal ingekomen klachten over de jaren



3.2 Afhandeling en inhoud van de klachten

De klachten zijn op de volgende wijze afgehandeld dan wel nog in behandeling.

3.2.1 Interne klachtbehandeling

Alle in 2025 ingekomen klachten zijn in behandeling genomen binnen de interne klachtenprocedure. Er is geen gebruik gemaakt van de externe klachtenprocedure.

Van de in totaal 16 intern behandelde klachten zijn 10 klachten afgehandeld op informele wijze naar tevredenheid van de klager en zijn 2 klachten afgehandeld op formele wijze door middel van een collegebesluit. Ten aanzien van de overige 4 klachten is de interne klachtbehandeling op het moment van rapportage nog niet afgerond. Het voorgaande wordt hierna schematisch per klacht weergegeven.

Klachten binnen de interne klachtenprocedure naar tevredenheid van klager afgehandeld

	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen de wijze van bejegening door een baliemedewerker tijdens het aanvragen van een nieuw paspoort	Dienstverlening
2.	Klacht gericht tegen het niet ontvangen van een terugkoppeling met betrekking tot de status van een adresonderzoek	Dienstverlening
3.	Klacht gericht tegen het niet legitimeren en de intimiderende houding van een handhaver	Dienstverlening
4.	Klacht gericht tegen het niet tijdig verkrijgen van huisvesting	Ruimtelijk Domein
5.	Klacht gericht tegen de wijze en aard van de gestelde vragen tijdens een huisbezoek door een Wmo-consulent	Sociaal Domein

6.	Klacht gericht tegen de onvriendelijke en agressieve houding van verschillende medewerkers	Sociaal Domein
7.	Klacht gericht tegen het niet reageren op mails en gestelde vragen	Bestuur
8.	Klacht gericht tegen het niet acteren naar aanleiding van een gemeld rioleringsprobleem en de wijze van bejegening door de medewerker	Ruimtelijk Domein
9.	Klacht gericht tegen de wijze van bejegening en houding van een bijzondere opsporingsambtenaar	Dienstverlening
10.	Klacht gericht tegen de vertraagde behandeling van een aanvraag	Sociaal Domein

Klachten binnen de interne klachtenprocedure middels collegebesluit afgehandeld

	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen het zoeken van contact onder een valse naam	Sociaal Domein
2.	Klacht gericht tegen het niet legitimeren door en de dreigende houding van een bijzondere opsporingsambtenaar	Dienstverlening

Klachten binnen de interne klachtenprocedure die nog in behandeling zijn

	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen het niet reageren op verzoeken en correspondentie	Ruimtelijk Domein
2.	Klacht gericht tegen de wijze van omgang met persoonsgegevens en het optreden door de gemeente en politie	Dienstverlening
3.	Klacht gericht tegen het niet adequaat opvolgen van terugbelverzoeken	Sociaal Domein
4.	Klacht gericht tegen de moeizame communicatie en onduidelijkheid in de procedure	Sociaal Domein

3.2.2 Behandeling klachten uit de voorgaande jaren

Naast de klachten die in het jaar 2025 zijn ingekomen, zijn dit jaar tevens 3 klachten behandeld die reeds in 2024 waren ingediend. Deze klachten zijn behandeld binnen de interne klachtenprocedure. Van deze 3 klachten is er inmiddels 1 afgehandeld; 2 klachten zijn ten tijde van het opstellen van dit verslag nog in behandeling.

Klacht binnen de interne klachtenprocedure naar tevredenheid van klager afgehandeld

	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen het onheuse bejegening door een bijzondere opsporingsambtenaar	Dienstverlening

Klachten binnen de interne klachtenprocedure die nog in behandeling zijn

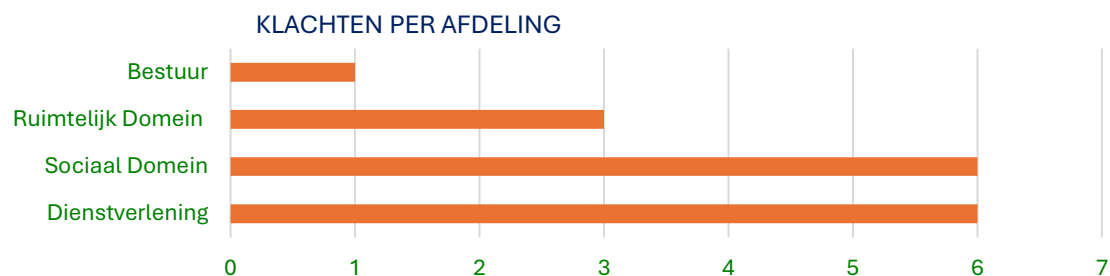
	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen het niet voldoen aan het verzoek om een nieuwe consulent toe te wijzen	Sociaal Domein
2.	Klacht gericht tegen het niet gehoord voelen, geen andere consulent toegewezen krijgen en het niet ontvangen van de gevraagde hulp	Sociaal Domein / Bestuur

3.2.3 Externe klachtbehandeling

In 2025 is geen gebruik gemaakt van de externe klachtbehandeling door middels een verzoekschrift de klacht voor te leggen aan de Ombudscommissie.

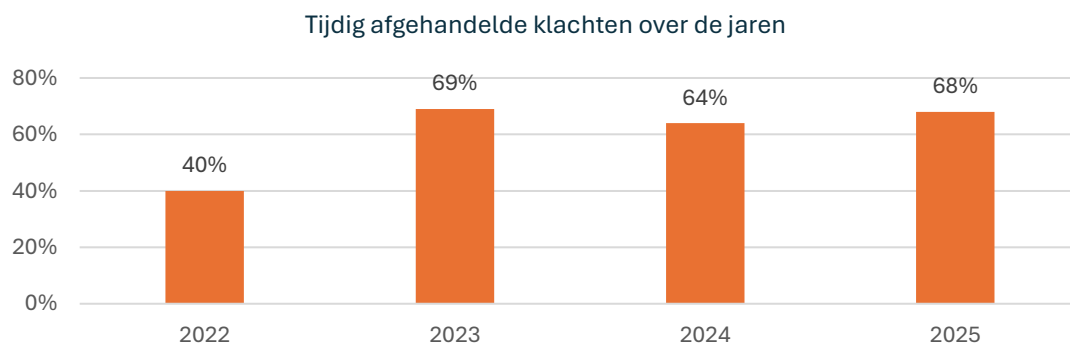
3.2.4 Aantal klachten per afdeling

De ingekomen klachten hebben betrekking op verschillende, en in sommige gevallen meerdere, afdelingen. Hieronder is grafisch weergegeven op welke afdeling(en) de in 2025 ontvangen klachten betrekking hadden.



3.3 Termijnen

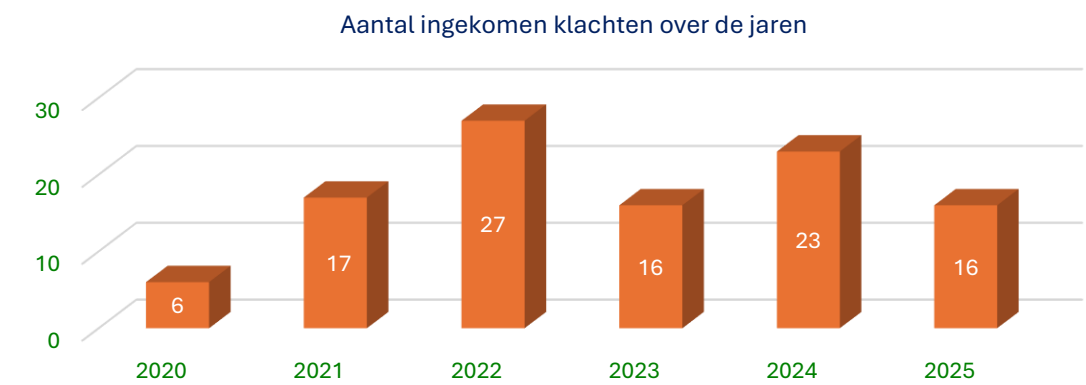
Binnen de gemeente Heeze-Leende zijn in 2025 van de 12 afgeronde klachten 11 klachten binnen de wettelijke termijn van 10 weken afgehandeld en 1 klacht buiten deze termijn. De overige 4 klachten zijn ten tijde van het opstellen van dit verslag nog in behandeling, waarbij terugkoppeling van de klachtbehandelaar nog dient plaats te vinden. Deze klachten lopen inmiddels buiten de wettelijke afhandelingstermijn. Gelet op het voorgaande is in 2025, procentueel weergegeven, 68% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld.



Hoofdstuk 4. Valkenswaard

4.1 Aantal klachten

In het jaar 2025 zijn in totaal 16 klachten ingekomen bij de gemeente Valkenswaard. Ter duiding van dit aantal is hieronder een grafische weergave opgenomen waarin het aantal ingediende klachten over meerdere jaren wordt weergegeven. Deze grafiek maakt inzichtelijk hoe het aantal klachten zich verhoudt tot de voorgaande jaren en of sprake is van een stijgende, dalende dan wel stabiele ontwikkeling.



4.2 Afhandeling en inhoud van de klachten

De klachten zijn op de volgende wijze afgehandeld dan wel nog in behandeling.

4.2.1 Interne klachtbehandeling

Van de 16 in 2025 ingekomen klachten zijn 5 klachten in behandeling genomen binnen de interne klachtenprocedure en is 1 klacht in behandeling genomen binnen de externe klachtenprocedure.

Van de in totaal 15 intern behandelde klachten zijn 12 klachten afgehandeld op informele wijze naar tevredenheid van de klager en is 1 klacht afgehandeld op formele wijze door middel van een collegebesluit. Ten aanzien van de overige 2 klachten is de interne klachtbehandeling op het moment van rapportage nog niet afgerond. Het voorgaande wordt hierna schematisch per klacht weergegeven.

Klachten binnen de interne klachtenprocedure naar tevredenheid van klager afgehandeld

	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen de onvriendelijke behandeling door een medewerker en het niet toelaten van een hond tot het gemeentehuis	Klantcontact Burgers
2.	Klacht gericht tegen de onbegripvolle en onbehulpzame houding van een medewerker	Klantcontact Omgeving
3.	Klacht gericht tegen een medewerker vanwege de defensieve wijze van reageren	Klantcontact Zorg
4.	Klacht gericht tegen de onjuiste beschuldigingen en binnentreden door de politie en gemeente	Klantcontact Omgeving

5.	Klacht gericht tegen de groenmedewerkers vanwege de beschadigingen aan planten door een onkruidfrees	Beheer & Uitvoering
6.	Klacht gericht tegen het niet ontvangen van een reactie op een aanvraag om huishoudelijke hulp	Klachtcontact Zorg
7.	Klacht gericht tegen het zoekraken van de kiezerspas bij de postverzending	Bestuur
8.	Klacht gericht tegen de onjuiste weergave van de situatie en het verzoek tot correctie	Klachtcontact Omgeving
9.	Klacht gericht tegen het niet ontvangen van een reactie en niet teruggebeld worden na drie terugbelverzoeken	Ruimtelijk Beleid
10.	Klacht gericht tegen een medewerker vanwege het ophangen van de telefoon	Klantcontact Omgeving
11.	Klacht gericht tegen de toegepaste procedure bij het opnieuw toekennen van een gehandicaptenparkeerkaart	Dienstverlening
12.	Klacht gericht tegen het onterecht uitvaardigen van een gebiedsverbod	Klantcontact Omgeving

Klacht binnen de interne klachtenprocedure middels collegebesluit afgehandeld

	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen de onzorgvuldige behandeling van een Wmo-aanvraag	Klantcontact Zorg / Bestuur

Klachten binnen de interne klachtenprocedure die nog in behandeling zijn

	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen het niet informeren over een gewijzigd standpunt met betrekking tot vergunningverlening	Klachtcontact Omgeving
2.	Klacht gericht tegen het afhandelen van een melding zonder te horen met betrekking tot veiligheid, schaduwoverlast en esthetiek van het bos	Beheer & Uitvoering

4.2.2 Behandeling klachten uit de voorgaande jaren

Naast de klachten die in het jaar 2025 zijn ingekomen, zijn dit jaar tevens 4 klachten behandeld die reeds in 2024 waren ingediend. Hiervan zijn 3 klachten is behandeld binnen de interne klachtenprocedure en is één klacht behandeld binnen de externe klachtenprocedure. De klachten zijn inmiddels afgehandeld.

Klachten binnen de interne klachtenprocedure naar tevredenheid van klager afgehandeld

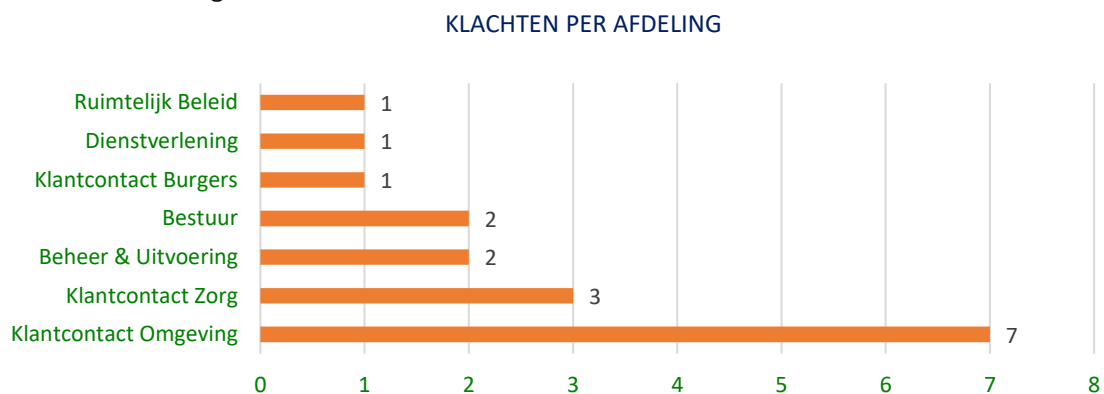
	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen de slechte hygiënische staat van zwembad De Wedert	Ruimtelijk Beleid
2.	Klacht gericht tegen het zonder overleg verwijderen van een grasmat van een burger	Beheer en Uitvoering
3.	Klacht gericht tegen de wijze van bejegening door een inburgeringsconsulent	Klachtcontact Zorg

4.2.3 Externe klachtbehandeling

In 2025 is eenmaal gebruik gemaakt van de externe klachtbehandeling door middels een verzoekschrift de klacht voor te leggen aan de Ombudscommissie. Voor meer informatie hierover wordt verwezen naar hoofdstuk 6.

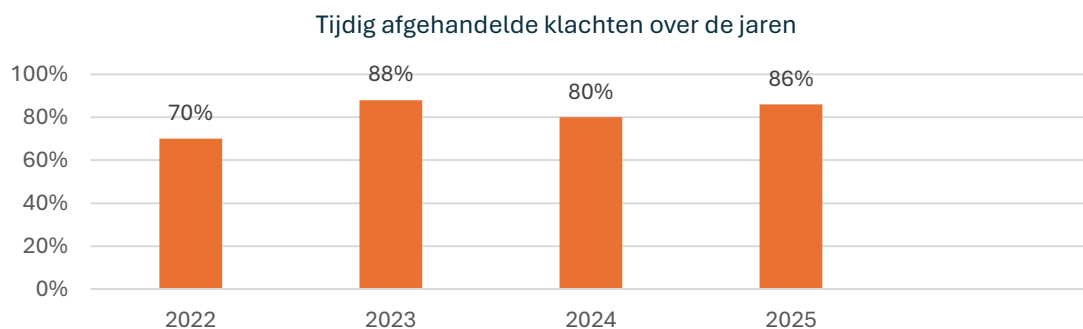
4.2.4 Aantal klachten per afdeling

De ingekomen klachten hebben betrekking op verschillende, en in sommige gevallen meerdere, afdelingen. Hieronder is grafisch weergegeven op welke afdeling(en) de in 2025 ontvangen klachten betrekking hadden.



4.3 Termijnen

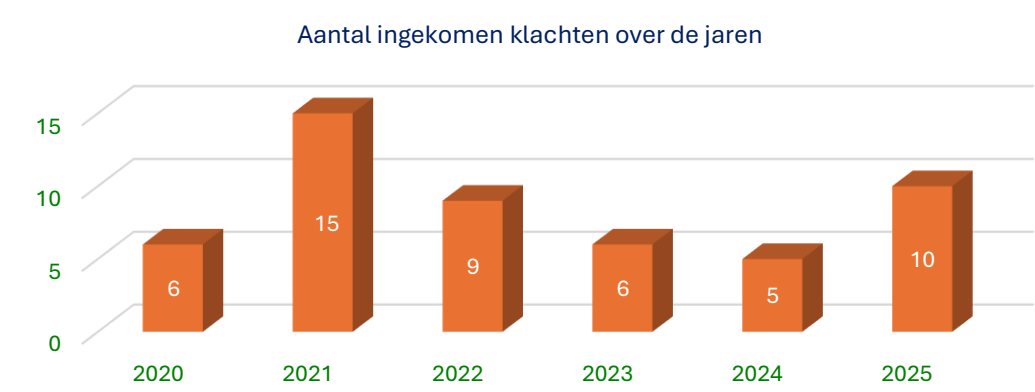
Binnen de gemeente Valkenswaard zijn in 2025 zijn alle 13 afgeronde klachten afgehandeld binnen de wettelijke termijn van 10 weken afgehandeld. De overige 2 klachten zijn ten tijde van het opstellen van dit verslag nog in behandeling, waarbij terugkoppeling van de klachtbehandelaar nog dient plaats te vinden. Deze klachten lopen inmiddels buiten de wettelijke afhandelingstermijn. Gelet op het voorgaande is in 2025, procentueel weergegeven, 86% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld.



Hoofdstuk 5. De Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten

5.1 Aantal klachten

In het jaar 2025 zijn in totaal 10 klachten ingekomen bij de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten. Ter duiding van dit aantal is hieronder een grafische weergave opgenomen waarin het aantal ingediende klachten over meerdere jaren wordt weergegeven. Deze grafiek maakt inzichtelijk hoe het aantal klachten zich verhoudt tot de voorgaande jaren en of sprake is van een stijgende, dalende dan wel stabiele ontwikkeling.



5.2 Afhandeling en inhoud van de klachten

De klachten zijn op de volgende wijze afgehandeld dan wel nog in behandeling.

5.2.1 Interne klachtbehandeling

Alle ingekomen klachten in 2025 zijn in behandeling (genomen) binnen de interne klachtenprocedure. Er is geen gebruik gemaakt van de externe klachtenprocedure. Van de in totaal 10 intern behandelde klachten zijn alle klachten afgehandeld. De klachten zijn afgehandeld op informele wijze naar tevredenheid van de klager. Het vorenstaande is hierna schematisch per klacht weergegeven.

Klachten binnen de interne klachtenprocedure naar tevredenheid van klager afgehandeld

	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen de afhandeling van het inburgeringstraject	Werk & Inkomen
2.	Klacht gericht tegen de verstrekking van onjuiste informatie over de mogelijkheden voor job coaching	Werk & Inkomen
3.	Klacht gericht tegen persoonlijke voorkeur en vooroordelen in de behandeling van een aanvraag reiskostenvergoeding	Werk & Inkomen
4.	Klacht gericht tegen de wijze van bejegening door medewerkers en de slechte telefonische bereikbaarheid	Werk & Inkomen
5.	Klacht gericht tegen de ervaren racisme en discriminatie	Werk & Inkomen
6.	Klacht gericht tegen de wijze van communiceren en het niet tonen van empathie en medeleven	Financiën

7.	Klacht gericht tegen het overschrijden van afhandelingstermijnen en het doen van loze beloftes	Financiën
8.	Klacht gericht tegen de afhandeling van ten onrechte betaalde WOZ-belasting over grasland	Financiën
9.	Klacht gericht tegen de onprofessionele wijze van afhandeling van een schadeclaim, zoeken van uitwegen en excuses	Financiën
10	Klacht gericht tegen het uitblijven van een reactie of een beslissing op een aanvraag	Werk & Inkomen

5.2.2 Behandeling klachten uit de voorgaande jaren

Naast de klachten die in het jaar 2025 zijn ingekomen, zijn dit jaar tevens 2 klachten behandeld die reeds in 2024 waren ingediend. Deze klachten zijn behandeld binnen de interne klachtenprocedure. De klachten zijn inmiddels afgehandeld.

Klachten binnen de interne klachtenprocedure naar tevredenheid van klager afgehandeld

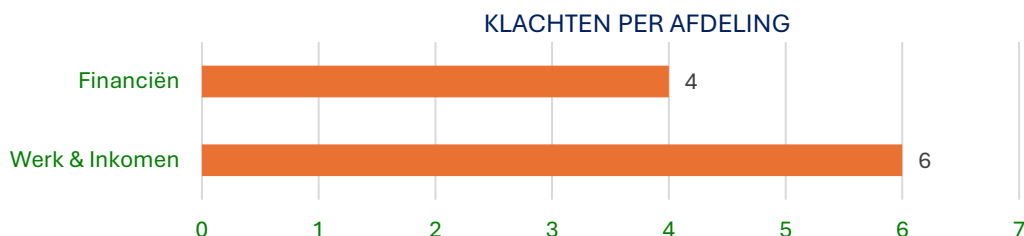
	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen de houding van de inburgeringsconsulent en het moeten bewijzen van gezondheidsproblemen	Werk & Inkomen
2.	Klacht gericht tegen de houding en gedane uitspraken van de inburgeringsconsulent	Werk & Inkomen

5.2.3 Externe klachtbehandeling

In 2025 is geen gebruik gemaakt van de externe klachtbehandeling door middels een verzoekschrift de klacht voor te leggen aan de Ombudscommissie.

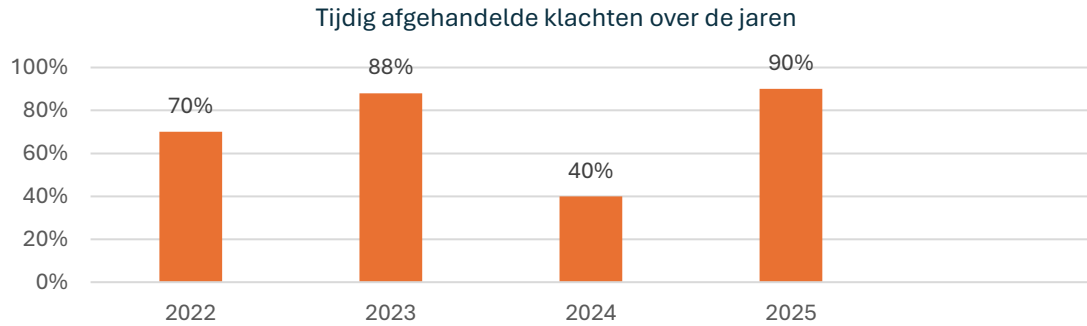
5.2.3. Aantal klachten per afdeling

De ingekomen klachten hebben betrekking op verschillende, en in sommige gevallen meerdere, afdelingen. Hieronder is grafisch weergegeven op welke afdeling(en) de in 2025 ontvangen klachten betrekking hadden.



5.3 Termijnen

Binnen de Gemeenschappelijk Regeling A2-gemeenten zijn in 2025 zijn van 10 afgeronde klachten 9 klachten afgehandeld binnen de wettelijke termijn van 10 weken afgehandeld en 1 klacht buiten deze termijn. Er zijn geen klachten meer in behandeling. Gelet op het voorgaande is in 2025, procentueel weergegeven, 90% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld.



Externe klachtenbehandeling (artikel 9:17 tot en met 9:36a Awb)

Hoofdstuk 6. Ombudscommissie

6.1 De samenstelling van de Ombudscommissie A2 gemeenten

De colleges van burgemeester en wethouders van de drie gemeenten en het bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2 gemeenten benoemen ieder de leden van de Adviescommissie voor de bezwaren A2 gemeenten tevens tot lid van de Ombudscommissie voor de externe behandeling van klachten. De Ombudscommissie bestaat per zitting uit een voorzitter en twee leden.

Coördinerend voorzitter	: mevrouw mr. T.A.C.I. Luijben
Voorzitters	: de heer mr. P.A.J.S. Lathouwers : de heer mr. A.A.M. van Zundert
Leden	: de heer mr. J.C. van Vuren : de heer mr. drs. F.T.H. Branten : mevrouw mr. M van Galen : de heer mr. P.A.P.J. Hecker : de heer mr. drs. S. Gashi : mevrouw mr. M.J. Hümmels
Secretarissen/ Klachtencoördinatoren	: mevrouw mr. C.J.M.H. Meulendijk : mevrouw C.M.C. Snijders : mevrouw mr. V.J.M. Theunissen
Ondersteund door	: mevrouw M. Safranti

De coördinerend voorzitter is het aanspreekpunt van de Ombudscommissie.

6.2 Werkwijze

Na het ontvangen van een verzoekschrift stelt de Ombudscommissie een onderzoek in. Allereerst worden het bestuursorgaan, degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft, en de verzoeker door de Ombudscommissie in de gelegenheid gesteld hun standpunt toe te lichten tijdens een hoorzitting.

Alvorens het onderzoek te beëindigen, deelt de Ombudscommissie haar bevindingen schriftelijk mee aan alle partijen en geeft hen de gelegenheid zich binnen een door haar te stellen termijn omtrent de bevindingen te uiten. Wanneer het onderzoek is afgesloten, stelt de Ombudscommissie een rapport op, waarin zij haar bevindingen en haar oordeel weergeeft.

Indien naar het oordeel van de Ombudscommissie de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt zij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid geschonden is. De Ombudscommissie zendt haar rapport aan het betrokken bestuursorgaan, alsmede aan de verzoeker en aan degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft.

Indien de Ombudscommissie aan het bestuursorgaan een aanbeveling doet, deelt het bestuursorgaan binnen een redelijke termijn aan de Ombudscommissie mee op welke wijze aan de aanbeveling gevolg zal worden gegeven. Indien het bestuursorgaan overweegt de aanbeveling niet op te volgen, deelt het dat met redenen omkleed aan de Ombudscommissie mee.

De Ombudscommissie is van mening dat een klacht moet worden beoordeeld met de behoorlijkheidsnorm als maatstaf. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

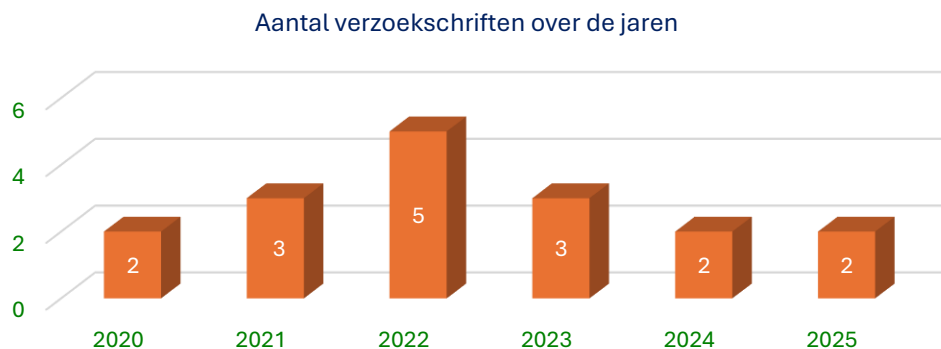
- open en duidelijk,
- respectvol,
- betrokken en oplossingsgericht,
- eerlijk en betrouwbaar.

Deze kernwaarden komen naar mening van de Ombudscommissie als volgt tot uiting.

- De overheid dient transparant te zijn in haar handelen, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid op een bepaalde wijze handelt. Transparantie vereist een open houding. De overheid dient ervoor te zorgen dat burgers inzicht hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. Zij zorgt ervoor dat haar handelingen getoetst kunnen worden.
- De overheid zorgt er tevens voor dat de juiste informatie wordt verstrekt en dat deze informatie correct, volledig en duidelijk is. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is, tijdig op eigen initiatief te geven.
- De overheid dient actief te luisteren naar de burger zodat deze zich gehoord en gezien voelt. Zij neemt de burger serieus en is daadwerkelijk geïnteresseerd in wat deze belangrijk vindt.
- Medewerkers van overheidsinstanties behoren attent te zijn in de contacten met burgers en hen zo goed mogelijk te helpen. Dat behoren ze op respectvolle wijze te doen en ze behoren daarbij rekening te houden met de persoon van de burger.
- De overheid behoort zelf initiatief te tonen om tot oplossingen te komen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur. Zo nodig neemt een overheidsinstantie met een andere instantie contact op. Zij probeert zo snel en slagvaardig mogelijk te werken.
- De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht.
- De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt. De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren.
- De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten. Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

6.3 Behandeling door Ombudscommissie

In het jaar 2025 zijn er 2 verzoekschriften ingediend bij de Ombudscommissie. Ter duiding van dit aantal is hieronder een grafische weergave opgenomen waarin het aantal ingediende klachten over meerdere jaren wordt weergegeven. Deze grafiek maakt inzichtelijk hoe het aantal klachten zich verhoudt tot de voorgaande jaren en of sprake is van een stijgende, dalende dan wel stabiele ontwikkeling.



Verzoekschrift 1

De Ombudscommissie heeft in 2025 een verzoekschrift behandeld dat was ingediend naar aanleiding van een besluit van het college van burgemeester en wethouders over een aantal klachten van een inwoner. In dat besluit is besloten één van de klachtonderdelen niet in behandeling te nemen, het klachtonderdeel met betrekking tot een wethouder ongegrond te verklaren en meerdere klachtonderdelen over het handelen van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG), de afdeling Leerplicht en medewerkers van het Sociaal Domein gedeeltelijk gegrond te verklaren. Deze gegronde onderdelen hadden onder meer betrekking op onduidelijkheid over de belastbaarheid van de dochter en de ontheffing van leerplicht, onzorgvuldige communicatie vanuit de gemeente, onjuiste afhandeling van een inzageverzoek in het dossier, onjuiste verwerking van gegevens in ZorgNed en schending van privacy.

Omdat klager zich niet kon vinden in het besluit van het college, is een verzoekschrift ingediend bij de Ombudscommissie met het verzoek onderzoek te doen naar de klachtbehandeling en het gemeentelijk handelen in het hulpverleningstraject. De Ombudscommissie heeft de zaak inhoudelijk beoordeeld en geconcludeerd dat de klachten gegrond zijn voor zover deze betrekking hebben op de wijze waarop het hulpverleningstraject is opgepakt, de gekozen werkwijze en de duur daarvan. Volgens de commissie is de casus onvoldoende zorgvuldig behandeld. Daarnaast oordeelde de commissie dat de gemeente in de informatievoorziening rondom een gestelde discriminatiekwestie onvoldoende proactief en transparant heeft gehandeld en dat duidelijker had moeten worden gecommuniceerd over de procedure rondom de ontheffing van de leerplicht. In zoverre zijn de klachten gegrond verklaard.

Verzoekschrift 2

De Ombudscommissie heeft in 2025 een verzoekschrift behandeld dat was ingediend naar aanleiding van een besluit van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Cranendonck tot ongegrondverklaring van de klacht.

De klacht had betrekking op het volgens klager onvoldoende ontvangen van onderbouwde informatie over de WOZ-taxaties voor de jaren 2023 en 2024. De klachtonderdelen richtten zich onder meer op het uitblijven van antwoorden op gestelde vragen, onduidelijkheid over de totstandkoming van de taxaties, vermeende tegenstrijdigheden in gemeentelijke communicatie en het ontbreken van informatie over onder andere prijsverschillen, economische waarde, KOUDV-factoren en een door een externe partij opgestelde alternatieve taxatie.

Omdat klager zich niet kon vinden in de uitkomst van de interne klachtbehandeling, waarbij de klacht ongegrond werd verklaard, heeft hij de zaak voorgelegd aan de Ombudscommissie. De Ombudscommissie heeft de klacht beoordeeld op basis van de beschikbare stukken. Daarbij is vastgesteld dat de gemeente op verschillende momenten inhoudelijk heeft gereageerd op de vragen van klager en dat de waardebepaling van de woning heeft plaatsgevonden conform de wettelijke voorschriften van de Wet WOZ en de landelijke richtlijnen van de Waarderingskamer. Ook is gebleken dat de gemeente klager meerdere malen de gelegenheid heeft geboden om nadere toelichting te krijgen. De Ombudscommissie heeft geen onbehoorlijk handelen vastgesteld en heeft geconcludeerd dat de klacht ongegrond is.

Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

Gemeente Cranendonck

In 2025 heeft de gemeente Cranendonck in totaal 26 klachten ontvangen, waaronder één verzoekschrift. Ten opzichte van 2024, waarin 29 klachten zijn geregistreerd, is daarmee sprake van een lichte daling van het aantal ingediende klachten. Waar in 2024 nog sprake was van een duidelijke toename van het aantal klachten, heeft deze stijgende lijn zich in 2025 niet voortgezet. Het aantal formele klachten is daarmee relatief stabiel gebleven. Deze ontwikkeling kan als positief worden beschouwd, omdat zij erop wijst dat de stijging van het voorgaande jaar geen structureel karakter heeft gekregen.

Van de in totaal 26 ingekomen klachten zijn er 17 afgehandeld. Van deze klachten zijn 16 klachten op informele wijze naar tevredenheid van de klager opgelost. Eén klacht is afgehandeld via een externe behandeling door de Ombudscommissie. De overige 9 klachten zijn op het moment van opstellen van dit verslag nog in behandeling. Het betreft hierbij in overwegende mate meer omvangrijke en complexe klachten, die veelal betrekking hebben op een bredere reeks van ervaringen of gericht zijn tegen meerdere personen en/of afdelingen binnen de organisatie. De behandeling van dit type klachten vraagt doorgaans meer tijd, mede vanwege de noodzakelijke zorgvuldigheid en het onderzoek dat hiermee gepaard gaat. In de behandeling van deze klachten zijn inmiddels wel verschillende stappen gezet.

Met inachtneming van de nog openstaande klachten bedraagt het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn van tien weken is afgehandeld 64%. Dit percentage vormt een duidelijke verbetering ten opzichte van voorgaande jaren. In 2024 werd 46% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld en in 2023 betrof dit 56%. Ondanks de aanwezigheid van een aantal complexe dossiers laat de klachtbehandeling daarmee een positieve ontwikkeling zien in de tijdigheid van de afhandeling.

Gemeente Heeze-Leende

In 2025 heeft de gemeente Heeze-Leende in totaal 16 klachten ontvangen. Dit betekent een stijging ten opzichte van de voorgaande jaren. In zowel 2024 als in 2023 werden 11 klachten geregistreerd. Daarmee is in het verslagjaar sprake van een merkbare toename van het aantal ingediende klachten. Voor deze stijging is geen eenduidige oorzaak aan te wijzen. In algemene zin is vastgesteld dat de toename van het aantal klachten samenhangt met een groter aantal contactmomenten tussen inwoners en de gemeente, veranderingen in werkprocessen, personele wisselingen en verschillen in ervaring en deskundigheid. Ook is een algemene trend merkbaar waarin een grote bereidheid wordt waargenomen van inwoners die hun ongenoegen formeel kenbaar maken.

Van de in totaal 16 ingekomen klachten zijn er 12 afgehandeld. Van deze klachten zijn 10 klachten op informele wijze naar tevredenheid van de klager opgelost. Twee klachten zijn formeel afgehandeld door middel van een collegebesluit. De overige 4 klachten zijn op het moment van opstellen van dit verslag nog in behandeling. Het betreft onder meer één meer complexe klacht en twee klachten die later in het verslagjaar zijn ingediend. Ten aanzien van de resterende klacht is geen terugkoppeling ontvangen.

Met inachtneming van de nog openstaande klachten bedraagt het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn van tien weken is afgehandeld 68%. In 2024 werd 64% van de klachten tijdig afgehandeld en in 2023 69%. Het afhandelingspercentage laat daarmee over de jaren een relatief stabiel beeld zien, ondanks de verschillen in het aantal ingediende klachten. Dit wijst erop dat de tijdigheid van de klachtbehandeling in de afgelopen jaren in grote lijnen op een vergelijkbaar niveau is gebleven.

Gemeente Valkenswaard

In 2025 heeft de gemeente Valkenswaard in totaal 16 klachten ontvangen, waaronder één verzoekschrift. Ten opzichte van 2024, waarin 23 klachten zijn geregistreerd, is daarmee sprake van een duidelijke daling van het aantal ingediende klachten. Deze afname kan erop wijzen dat minder situaties hebben geleid tot formele klachtprocedures en dat signalen van inwoners mogelijk in een eerder stadium zijn opgepakt en opgelost. Deze ontwikkeling lijkt tevens zichtbaar in de wijze waarop klachten worden afgehandeld en in de tijdigheid van de afhandeling.

Van de in totaal 16 ingekomen klachten zijn er 14 afgehandeld. Van deze klachten zijn 12 klachten op informele wijze naar tevredenheid van de klager opgelost. Eén klacht is formeel afgehandeld door middel van een collegebesluit en één klacht is afgehandeld via een externe behandeling door de Ombudscommissie. De overige 2 klachten zijn op het moment van opstellen van dit verslag nog in behandeling.

Met inachtneming van de nog openstaande klachten bedraagt het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn van tien weken is afgehandeld 86%. Dit kan als een goed resultaat worden beschouwd en laat zien dat het merendeel van de klachten tijdig wordt behandeld. In 2024 werd 80% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld en in 2023 88%. Het afhandelingspercentage ligt daarmee in lijn met de resultaten van voorgaande jaren en bevestigt dat de klachtbehandeling binnen de organisatie in algemene zin zorgvuldig en voortvarend wordt uitgevoerd.

Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-Gemeenten

De Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-Gemeenten heeft in 2025 in totaal 10 klachten ontvangen. Ten opzichte van 2024, waarin 5 klachten zijn geregistreerd, is daarmee sprake van een verdubbeling van het aantal ingediende klachten. Hoewel dit een duidelijke stijging betreft, blijft het absolute aantal klachten relatief beperkt. De klachten zijn vooral zichtbaar daar waar sprake is van een relatief groot aantal contactmomenten tussen inwoners en de gemeente.

Alle 10 ingekomen klachten zijn op informele wijze naar tevredenheid van de klager opgelost. Dit laat zien dat in veel gevallen door middel van direct contact, nadere toelichting en herstel van de communicatie tot een passende oplossing kan worden gekomen, zonder dat een formele klachtprocedure noodzakelijk is. De informele aanpak draagt daarmee bij aan een snelle en laagdrempelige afhandeling van klachten.

Het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld bedraagt 90%. Dit betekent een aanzienlijke verbetering ten opzichte van het voorgaande jaar, waarin 40% van de klachten tijdig werd afgehandeld. Hiermee laat de klachtbehandeling een duidelijke positieve ontwikkeling zien ten aanzien van zowel de tijdigheid als de voortvarendheid van de afhandeling.

Bevindingen

Uit de cijfers over 2025 blijkt dat het aantal ingediende klachten binnen de gemeenten en de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-Gemeenten een wisselend beeld laat zien.

Bij de gemeente Cranendonck is sprake van een lichte daling van het aantal klachten ten opzichte van het voorgaande jaar, waarmee de sterke stijging uit 2024 zich niet heeft voortgezet. Dit wijst erop dat het aantal formele klachten zich stabiliseert. Tegelijkertijd valt op dat een deel van de klachten complex van aard is en betrekking heeft op een bredere reeks van ervaringen of meerdere betrokken organisatieonderdelen. Dergelijke klachten vragen doorgaans meer tijd voor een zorgvuldige behandeling.

Bij de gemeente Heeze-Leende is juist sprake van een stijging van het aantal ingediende klachten ten opzichte van voorgaande jaren. Deze toename lijkt samen te hangen met factoren zoals een groter aantal contactmomenten tussen inwoners en de organisatie, veranderingen in werkprocessen en personele wisselingen. Daarnaast wordt een bredere maatschappelijke trend zichtbaar waarin inwoners sneller geneigd zijn hun ongenoegen formeel kenbaar te maken.

Bij de gemeente Valkenswaard is daarentegen een duidelijke daling van het aantal klachten zichtbaar. Dit kan erop duiden dat signalen van inwoners in een eerder stadium worden opgepakt of dat kwesties vaker in een informele fase worden opgelost voordat zij uitmonden in een formele klachtprocedure. Het relatief hoge percentage tijdig afgehandelde klachten bevestigt dat de klachtbehandeling binnen deze organisatie in algemene zin voortvarend verloopt.

Voor de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-Gemeenten geldt dat het aantal klachten weliswaar is toegenomen, maar dat het absolute aantal beperkt blijft. De klachten hebben veelal betrekking op situaties waarin intensief contact plaatsvindt met inwoners, zoals bij schadeclaims en bijstandskwesties. Opvallend is dat alle klachten op informele wijze zijn opgelost, wat erop wijst dat de communicatie en snelle opvolging in veel gevallen effectief zijn.

Over de gehele linie kan worden vastgesteld dat een groot deel van de klachten informeel wordt opgelost en dat deze aanpak bijdraagt aan een laagdrempelige en efficiënte klachtbehandeling. Daarnaast laten de cijfers zien dat bij meerdere organisaties een verbetering zichtbaar is in de tijdigheid van de afhandeling van klachten. Tegelijkertijd blijft aandacht nodig voor de behandeling van meer complexe klachten, die vanwege hun aard en omvang een langere doorlooptijd kennen.

Aanbevelingen

Door te leren uit het verleden wordt tegelijkertijd gewerkt aan de toekomst. Klachten kunnen worden gezien als waardevolle leermomenten en bieden unieke inzichten in de wijze waarop de dienstverlening door inwoners wordt ervaren. Deze signalen kunnen organisaties helpen om hun werkwijzen te verbeteren en beter aan te sluiten bij de verwachtingen van inwoners. Dit vraagt om reflectie, flexibiliteit en een lerende houding binnen de organisatie. Om die reden wordt de klachtbehandeling in eerste instantie intern opgepakt, zodat signalen uit klachten direct kunnen worden benut voor verbetering van processen, communicatie en dienstverlening. Het doel van klachtbehandeling is dan ook niet alleen het bereiken van een bevredigend resultaat voor klager en beklaagde, maar ook het realiseren van structurele verbeteringen binnen de organisatie.

De nadruk op de wijze waarop de gemeenten en het samenwerkingsverband willen presteren, komt terug in dit jaarrapport en de aanbevelingen voor de komende periode. De klachtbehandeling wordt stap voor stap verder geprofessionaliseerd via een laagdrempelige en integrale benadering binnen de gemeenten en de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-Gemeenten.

Binnen de vier organisaties bestaan verschillende aandachtspunten ten aanzien van de inrichting en uitvoering van de klachtbehandeling, waarbij zoveel mogelijk getracht wordt maatwerk toe te passen binnen de vastgestelde kaders. Verder wordt blijvend ingezet op verdere optimalisatie van het klachtproces en het versterken van de interne werkwijze. Binnen de organisaties wordt periodiek geëvalueerd hoe klachten worden behandeld en op welke wijze processen, samenwerking en communicatie verder kunnen worden verbeterd. Daarbij ligt de nadruk op het verduidelijken van rollen en verantwoordelijkheden, het bevorderen van kennisdeling en het versterken van de interne afstemming tussen betrokken medewerkers. Op deze wijze wordt gewerkt aan een duurzame en continue verbetering van de klachtbehandeling binnen de gemeenten en het samenwerkingsverband.

Het is vaste werkwijze dat de administratief medewerker de klachten registreert en doorzet naar de secretarissen. De secretarissen dragen vervolgens zorg voor de verdere coördinatie van de klachtbehandeling en monitoren de voortgang en kwaliteit van de afhandeling. Waar nodig kunnen zij de organisaties ondersteunen bij de interne behandeling van klachten. Deze werkwijze draagt bij aan een gestructureerde aanpak en een goede bewaking van de voortgang van de klachtbehandeling.

Het streven is erop gericht om klachten zo snel mogelijk en naar tevredenheid van de klager af te handelen. In de praktijk blijkt dat veel klachten kunnen worden opgelost door persoonlijk contact en het bieden van duidelijke uitleg. Het daadwerkelijk horen van klagers draagt bij aan wederzijds begrip en kan escalatie voorkomen. In veel gevallen blijkt dat klagers vooral behoefte hebben aan erkenning van hun ervaring en een duidelijke toelichting op de gemaakte keuzes. Wanneer binnen de organisatie fouten zijn gemaakt, is het van belang dat dit wordt erkend en dat waar nodig excuses worden aangeboden. Uit ervaring blijkt dat een open en transparante houding vaak van doorslaggevend belang is voor een succesvolle afhandeling van klachten.

Uit de bevindingen van dit verslagjaar blijkt daarnaast dat er duidelijke verschillen zichtbaar zijn tussen de organisaties. Zo is bij de gemeente Cranendonck sprake van een relatief groot aandeel complexe klachten, waardoor de behandeling meer tijd kan vergen. Bij de gemeente Heeze-Leende is juist een stijging van het aantal klachten zichtbaar, wat mogelijk samenhangt met veranderingen in werkprocessen, personele wisselingen en verschillen in ervaring binnen de organisatie. Tegelijkertijd laat de gemeente Valkenswaard zien dat een relatief groot deel van de klachten tijdig wordt afgehandeld en dat klachten vaak in een vroeg stadium informeel kunnen worden opgelost. Binnen de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-Gemeenten is het aantal klachten weliswaar toegenomen, maar blijkt de informele aanpak in alle gevallen effectief te zijn geweest. Deze verschillen laten zien dat klachtbehandeling niet alleen een juridisch proces is, maar ook nauw samenhangt met communicatie, interne afstemming en de wijze waarop organisaties omgaan met signalen van inwoners.

Uit deze bevindingen volgen de onderstaande aanbevelingen.

Gerichte aandacht voor complexe klachten

Uit de cijfers blijkt dat met name bij meer complexe klachten de doorlooptijd van de klachtbehandeling kan oplopen. Dit type klachten heeft vaak betrekking op meerdere afdelingen of kent een langere voorgeschiedenis. Het verdient daarom aanbeveling om bij dergelijke klachten vroegtijdig een duidelijke coördinatie aan te brengen door een afgestemd plan van aanpak te hanteren en bijvoorbeeld een gezamenlijk overleg met betrokken medewerkers te organiseren. Een meer integrale benadering kan bijdragen aan een efficiëntere behandeling en betere resultaten binnen de klachtbehandeling.

Extra aandacht voor communicatie en interne afstemming

De stijging van het aantal klachten bij enkele organisaties laat zien dat duidelijke communicatie en goede interne afstemming van groot belang blijven. Veranderingen in werkprocessen, personele wisselingen of verschillen in ervaring kunnen ertoe leiden dat signalen van inwoners niet altijd direct worden opgepakt. Het verdient daarom aanbeveling om binnen teams aandacht te blijven besteden aan kennisdeling, duidelijke communicatie richting inwoners en een goede afstemming tussen medewerkers die bij hetzelfde dossier betrokken zijn.

Vasthouden en versterken van de informele aanpak

Uit de cijfers blijkt dat een groot deel van de klachten op informele wijze wordt opgelost. Deze aanpak draagt bij aan een snelle en laagdrempelige afhandeling en voorkomt dat klachten onnodig escaleren tot formele procedures. Het verdient daarom aanbeveling om deze werkwijze actief te blijven stimuleren, bijvoorbeeld door klachtbehandelaars vroegtijdig contact te laten opnemen met klagers, ruimte te bieden voor een persoonlijk gesprek waarin de klacht kan worden toegelicht, en waar nodig een gezamenlijke bespreking te organiseren met de betrokken medewerker(s). Ook kan het bijdragen om duidelijk te communiceren over de stappen die worden gezet in de klachtbehandeling en om actief terug te koppelen over de voortgang van het proces.

Blijven monitoren van doorlooptijden en voortgang

Hoewel bij meerdere organisaties een verbetering zichtbaar is in de tijdigheid van de klachtbehandeling, blijft het van belang om de voortgang van klachten actief te monitoren. Regelmatige terugkoppeling vanuit de klachtbehandelaar en een goede samenwerking tussen de secretarissen en betrokken afdelingen kunnen helpen om stagnatie te voorkomen en tijdig bij te sturen wanneer de behandeling dreigt te vertragen.

Structureel benutten van klachten als verbeterinstrument

Tot slot is het van belang om klachten niet uitsluitend op individueel niveau af te handelen, maar deze ook organisatiebreed te blijven analyseren en evalueren. Door klachten periodiek te inventariseren en trends en patronen in de ingediende klachten te bespreken, kunnen structurele knelpunten binnen de dienstverlening tijdig worden gesignaleerd. Een dergelijke analyse kan bijvoorbeeld inzicht geven in terugkerende problematiek binnen bepaalde werkprocessen, communicatievormen of organisatieonderdelen.

Het systematisch benutten van deze informatie stelt de organisaties in staat om gerichte verbetermaatregelen te treffen en om waar nodig aanpassingen door te voeren in beleid, werkprocessen of interne afstemming. Daarnaast kan het delen van bevindingen uit klachtanalyses binnen de organisatie bijdragen aan een groter bewustzijn bij medewerkers over de wijze waarop dienstverlening door inwoners wordt ervaren.

Door klachten zorgvuldig te behandelen, hiervan te leren en de opgedane inzichten te benutten bij het verbeteren van processen en werkwijzen, kunnen de gemeenten en het samenwerkingsverband blijven werken aan een transparante, toegankelijke en betrouwbare overheid. Op die manier dragen klachten niet alleen bij aan het oplossen van individuele situaties, maar ook aan de verdere ontwikkeling van een lerende en dienstverlenende organisatie.