

KLACHTEN

signalen van inwoners 2025



Inhoud

Voorwoord.....	3
Overzicht.....	4
Klachten een korte uitleg.....	5
Klachtenprocedure.....	6
Informele behandeling van de klacht.....	6
Formele behandeling van de klacht.....	6
Klachten 2025.....	7
Oordeel klachten.....	8
Directie Bedrijfsvoering & Dienstverlening.....	9
Directie Ruimte en Samenleving.....	9
Directie Sociaal Domein.....	10
Waar wordt over geklaagd?.....	11
Oordeel klachten.....	12
Complimenten aan de gemeente.....	13
Conclusie en Aanbeveling.....	15

Voorwoord

Als gemeente hebben we dagelijks contact met onze inwoners. Meestal verloopt dat contact goed, soms zelfs hartverwarmend. Maar er zijn ook momenten waarop het misgaat: een brief die te lang blijft liggen, een onduidelijk antwoord, een telefoontje dat uitblijft, of een toon die verkeerd valt. In zulke situaties is het belangrijk dat inwoners ergens terecht kunnen met hun klacht - en dat wij bereid zijn om te luisteren.

In 2025 ontvingen we 87 klachten. Het overgrote deel daarvan hebben we informeel opgelost, in gesprek, met uitleg, of met excuses. Slechts drie keer was een formele procedure nodig. Dat is niet alleen een cijfer om tevreden mee te zijn, maar ook een bevestiging dat persoonlijk contact nog steeds de sleutel is tot begrip en vertrouwen.

Klachten zijn voor ons geen sluitstuk van dienstverlening, maar een waardevolle bron van informatie. Ze laten zien waar verwachtingen botsen met processen, waar iets hapert in de communicatie, of waar het beeld van de inwoner schuurt met onze realiteit. In dat spanningsveld schuilt leerstof. Daarom nemen we klachten serieus - altijd.

Dit jaarverslag laat zien waarover geklaagd werd, hoe we daarmee omgingen, en wat we daarvan opstaken. Maar het gaat ook over iets anders: over aandacht. Voor het verhaal achter de klacht. Voor de mens achter de melding. En voor de collega die dagelijks zijn of haar best doet. Want alleen met die aandacht - scherp én warm - kunnen we verbeteren



Danielle Bruinooge
Klachtencoördinator gemeente Vlissingen
Februari 2026 gemeente Vlissingen

Overzicht van de klachten



Klachten informeel afgehandeld **84**
Klachten formeel afgehandeld **3**



33 klachten ongegrond
35 klachten gegrond



Onheuse bejegening - **39** klachten
Niet eens met besluitvorming - **9** klachten
Ongepast gedrag - **9** klachten
Trage reactie - **30** klachten



Wmo en Jeugd **7** klachten



Vergunning Toezicht en
Handhaving **12**



Stadsbeheer **25**



Leefbaarheid **9**



Publieksdiensten **14**



Communicatie **2**



Sociaal **4**



Administratie en Ondersteuning **1**



Ruimtelijke ordening **3**

Klachten: een korte uitleg

Voordat we dieper ingaan op de klachten van 2025, is het belangrijk om duidelijk te maken wat we verstaan onder een klacht en hoe we deze behandelen. Een klacht geeft een inwoner de kans om aan te geven dat hij of zij niet tevreden is over de manier waarop onze gemeente heeft gehandeld. Voor ons biedt dit waardevolle inzichten en een kans om te leren en te verbeteren.

Klachten: het wettelijke kader

Volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft iedere inwoner het recht om een klacht in te dienen over 'de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde situatie jegens hem of haar heeft gedragen'. Dit betekent dat de gedraging van een medewerker van de gemeente ook wordt gezien als een gedraging van de gemeente zelf.

Een klacht heeft altijd betrekking op een gedraging. Als inwoners ontevreden zijn over een besluit, dan geldt een andere route: de bezwaarschriftenprocedure. Een goed onderscheid tussen beide is cruciaal, omdat het de basis vormt voor de manier waarop wij klachten afhandelen.

Ons kader en onze aanpak

Binnen onze gemeente is de klachtenprocedure zorgvuldig ingericht. Naast de wettelijke vereisten, zoals opgenomen in de Awb, hanteren we aanvullende richtlijn de 'Instructie voor de Klachtencoördinator'. De richtlijn, vastgesteld door het College van B&W, en hoofdstuk 9 van de Awb zorgen ervoor dat klachten consistent en rechtvaardig worden behandeld.

Om onafhankelijkheid te waarborgen, heeft de gemeente Vlissingen twee klachtencoördinatoren aangesteld. Zij zorgen ervoor dat klachten zorgvuldig worden onderzocht en afgehandeld. Mocht een klachtencoördinator zelf betrokken zijn bij de gedraging die onderwerp is van de klacht, dan neemt de andere coördinator de behandeling over.



De klachtenprocedure

Een klacht kan mondeling (aan de balie of aan de telefoon), schriftelijk of per e-mail worden ingediend. De schriftelijke klacht en de klacht per e-mail komt door middel van de postregistratie binnen bij de klachtencoördinator van de gemeente Vlissingen. Een mondelinge klacht kan bij iedere ambtenaar terecht komen. Die ambtenaar verwijst de klager dan door naar de klachtencoördinator. De klachten-coördinator start vervolgens de klachtenprocedure.

Informele behandeling van de klacht

Na het ontvangen van de klacht neemt de klachtencoördinator contact met de klager op. Dat heet officieel 'horen'. Dat kan in persoon maar ook aan de telefoon en zelfs eventueel met een briefwisseling. Horen wil zeggen dat de klager zijn verhaal kan/mag doen.

De klachtencoördinator neemt ook contact op met de betreffende medewerker en informeert de leidinggevende over de ontvangen klacht. Na afloop van dit laatste gesprek geeft de klachtencoördinator een voorlopig oordeel over de gegrondheid van de klacht. Afhankelijk van dat oordeel wordt aan de medewerker en klager een suggestie gedaan voor een oplossing. Meestal houdt dat in dat er een gesprek georganiseerd wordt waarin partijen zich naar elkaar uit kunnen spreken en er excuses aangeboden worden voor hetgeen mis is gegaan. Tevens worden er afspraken gemaakt over wat er gedaan wordt om het verwijtbare handelen goed te maken of ontstane problemen op te lossen.

De klachtencoördinator vraagt vervolgens of de klager tevreden is met de manier waarop de klacht is behandeld. Als dat zo is wordt met goedkeuring van de klager de klacht alsnog als afgehandeld beschouwd.

Formele behandeling van de klacht

Wanneer een klager niet tevreden is met de informele behandeling van zijn klacht wordt de klacht via de formele procedure afgehandeld. Er vindt dan eerst een hoorzitting plaats. Deze hoorzitting wordt door de klachtencoördinator voorgezeten. Tijdens de hoorzitting worden alle partijen in de gelegenheid gesteld hun standpunt toe te lichten. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

De klachtencoördinator brengt vervolgens schriftelijk advies uit aan het betrokken bestuursorgaan over de afhandeling van de klacht. Hij of zij zoekt bij het maken van dit advies aansluiting bij het toetsingskader van de Nationale Ombudsman.

Uiteindelijk neemt het bestuursorgaan een besluit over de klacht. Het besluit kan luiden dat de klacht gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond is verklaard.

Klachten 2025

In 2025 is het aantal klachten iets lager dan vorig jaar. Ons doel blijft om klachten zoveel mogelijk informeel af te handelen. In de meeste gevallen lukt dat: 84 klachten zijn op deze manier opgelost. Slechts drie keer was een formeel besluit van het college van burgemeester en wethouders nodig om tot een oordeel te komen.

De klachtencoördinator kiest bewust voor een persoonlijke aanpak. Zodra een klacht binnenkomt, wordt – indien mogelijk – direct telefonisch contact opgenomen met de klager. Dit snelle en directe contact helpt om snel te bepalen welke afhandeling het meest passend is. Vaak leidt een goed gesprek met de betrokken medewerker al tot een oplossing.



Oordeel klachten

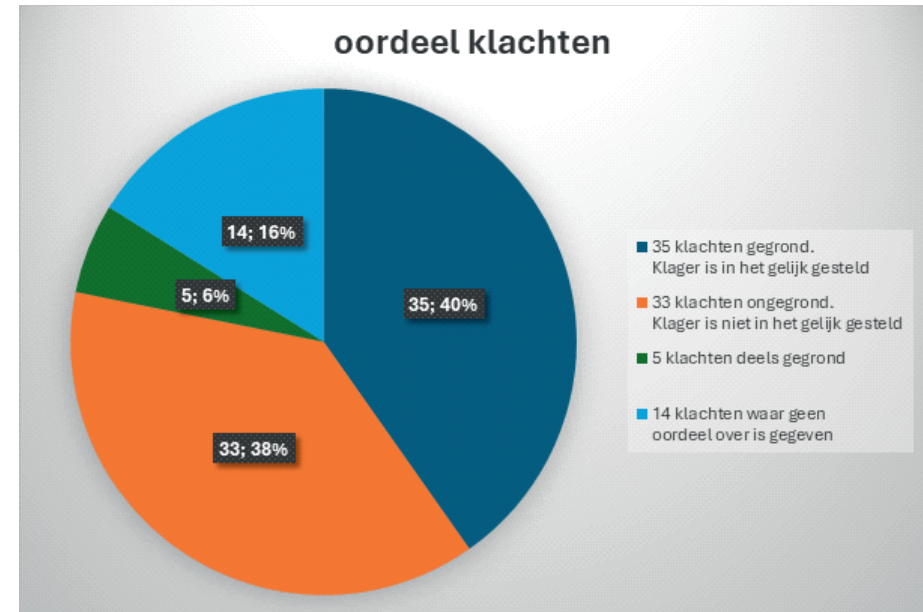
Bij elke klacht beoordelen we zorgvuldig of deze gegrond is. Een gegronde klacht betekent dat de indiener in het gelijk wordt gesteld; bij een ongegronde klacht is dat niet het geval. Soms bestaat een klacht uit meerdere onderdelen. In dat geval kan de klachtencoördinator besluiten dat een deel van de klacht gegrond is en een ander deel niet. De klacht wordt dan als deels gegrond aangemerkt.

Ook bij informele klachtbehandeling nemen we dit proces serieus. Ons doel is om duidelijkheid te bieden en, waar mogelijk, een oplossing te vinden die recht doet aan zowel de inwoner als de gemeente.

Wat zeggen de klachten ons?

Elke klacht vertelt iets. Soms over een gemiste kans om iets op tijd te doen. Soms over toon, tempo of aandacht. Klachten over onheuse bejegening of een uitblijvende reactie raken direct aan hoe wij communiceren. Daar liggen dan ook kansen: sneller terugbellen, duidelijker uitleggen, zorgvuldiger afstemmen.

Ook zien we dat inwoners niet altijd weten wat ze van ons mogen verwachten — of dat wij niet altijd goed uitleggen wat wél en níét kan. Heldere, toegankelijke communicatie blijft essentieel. Net als empathie: niet alleen het juiste doen, maar ook laten merken dat we iemand zien en serieus nemen.



Directie Bedrijfsvoering & Dienstverlening

Er hebben zich verschuivingen voorgedaan binnen de Directies. Het team Publiekszaken, dat vorig jaar nog onderdeel was van de Directie Bedrijfsvoering en Dienstverlening, is per 1 september toegevoegd aan de Directie Sociaal. Het team VTH, dat eveneens onder de Directie Bedrijfsvoering en Dienstverlening viel, ressorteert nu onder de Directie Ruimte en Samenleving.

Er zijn kleine verschillen met de cijfers van vorig jaar van de teams van Directie Bedrijfsvoering en Dienstverlening.

Stadsbeheer blijft het team met de meeste meldingen (25). Vaak gaat het hier om communicatie rondom meldingen die afhankelijk zijn van externe partijen. De les: terugkoppeling is minstens zo belangrijk als de oplossing zelf

Team	2024	2025
Administratie en Ondersteuning	1	1
Advies	1	2
Stadsbeheer	28	25
Communicatie en Participatie	3	2

Directie Ruimte en Samenleving

Het team Civiel kent een opvallende stijging (van 1 naar 6). De rode draad: overlast tijdens werkzaamheden en een gebrek aan tijdige en duidelijke communicatie.

Bij het team Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VTH) is het aantal klachten licht gedaald. De klachten gaan hier vaak over het uitblijven van een reactie.

Team	2024	2025
Leefbaarheid	4	9
Civiel	1	6
Vergunningen Handhaving en Toezicht	13	12
Ruimtelijke Ordening	2	3

Directie Sociaal Domein

De teams Publieksdiensten, Wmo en Jeugd hebben intensief contact met inwoners. In dat dagelijkse contact doen we ons best om zoveel mogelijk duidelijkheid en ondersteuning te bieden. Toch ontstaat een deel van de klachten doordat de verwachtingen van inwoners soms anders zijn dan wat wij op dat moment kunnen leveren. Dat is begrijpelijk: inwoners benaderen ons vaak met vragen die voor hen persoonlijk en belangrijk zijn, en dan speelt gevoel en beleving een grote rol.

We zien zulke klachten dan ook niet alleen als signaal dat iemand ontevreden is, maar juist als waardevolle feedback. Ze helpen ons om scherp te blijven: waar kunnen we onze uitleg beter afstemmen? Hoe kunnen we onze dienstverlening duidelijker, toegankelijker of gebruiksvriendelijker maken? En op welke momenten kunnen we eerder en helderder aangeven wat inwoners wel en niet van ons mogen verwachten.

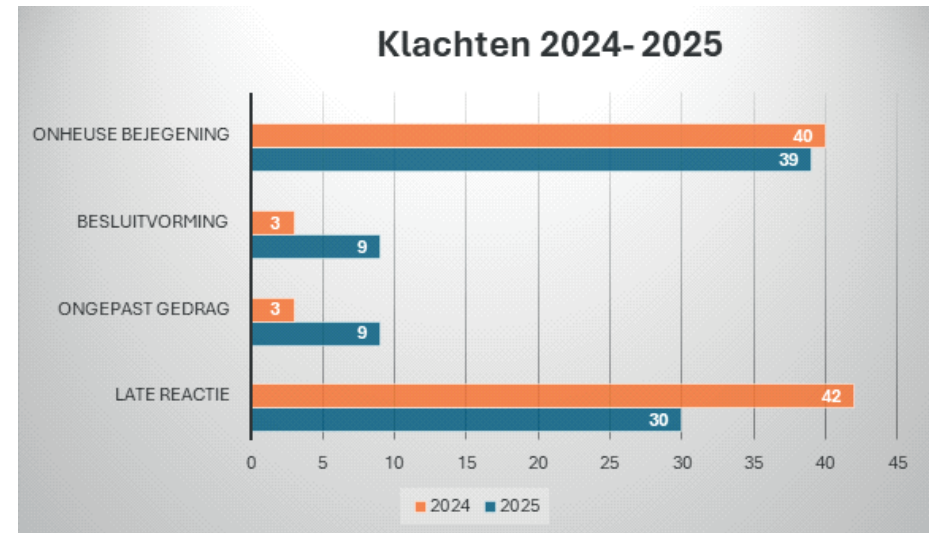


Team	2024	2025
Publiekszaken	12	14
Sociaal	1	4
WMO en Jeugd	8	7

Waar wordt over geklaagd?

Hieronder is een overzicht te lezen van de is de klachten van inwoners.

1. Onheuse bejegening door medewerkers: klachten waarbij de burger aangeeft het optreden van een ambtenaar als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk te ervaren. Klachten over niet-correcte informatie op bijvoorbeeld internet, in brieven of folders worden ook in deze categorie meegerekend.
2. Men is het niet eens met besluitvorming volgend uit vastgesteld beleid: men kan zich niet vinden in keuzes die worden gemaakt of in beleid dat wordt gevoerd.
3. Ongepast gedrag: medewerkers zouden ongepast gedrag vertonen, zoals bijvoorbeeld een brutaal antwoord geven of geleegde vuilniscontainers niet netjes terugzetten.
4. Late reactie of het geheel uitblijven van een reactie op een melding of vraag. De inwoner vraagt of meldt iets maar krijgt geen reactie. Hiermee ontstaat de indruk dat er helemaal niets mee is of wordt gedaan



Oordeel klachten

We geven de voorkeur aan informele afhandeling, in lijn met de visie van de Nationale ombudsman. Informeel oplossen zorgt vaak voor snelle en effectieve oplossingen. Als er iets misgaat binnen onze organisatie, bieden we onze excuses aan. Want hoe goed de intenties ook zijn, fouten worden gemaakt. In dat geval wordt een klacht gegrond of deels gegrond verklaard.

Ongegrond – Er is correct en tijdig gehandeld. Soms is de klager niet op de hoogte van de regels of is de klager het oneens met het beleid. Ook ongegronde klachten zijn waardevolle signalen; ze helpen ons om processen of informatievoorziening te verbeteren.

Gegrond – Er is te laat of onjuist gehandeld door een medewerker. Hier trekken we lessen uit. De teamleider wordt betrokken en meestal volstaat een gesprek met uitleg en/of excuses. In uitzonderlijke gevallen worden kosten vergoed.

Niet behandeld/geen oordeel – In veel gevallen bevat de klacht te weinig informatie om deze te onderzoeken of gaat deze niet over het gedrag van een medewerker.

team	totaal	gegrond	ongegrond	deels gegrond	niet ontvangen	in behandeling	geen oordeel	ingetrokken
Publiekszaken	14	4	6	1	2	1		
WMO & Jeugd	7	4	2	1				
Sociaal	4	1	2		1			
Directie Sociaal	25	9	10	2	3	1		
Stadsbeheer	25	12	9	1	1		2	
Comm. & Participatie	2			1	1			
Advies	2		2					
Administratie	1	1						
Directie B&D	30	13	11	2	2		2	
Leefbaarheid	9	6	2			1		
Civiel	6	2	3	1				
VTH	12	4	6		1			1
RO	3	1	1	1				
Directie RS	30	13	12	1	2	1		1

Complimenten aan de gemeente

Team Advies

- Hartelijk dank voor het uitgebreid en zorgvuldig behandelen van mijn klacht. Mijn complimenten, ook voor de snelheid.
- Even complimenten voor je jaarverslag. Erg prettig leesbaar!
- Nogmaals hartelijk dank voor de prettige communicatie en snelle afwikkeling van mijn klacht, ik ben hierdoor enorm gerustgesteld.
- Ik wil uw heel erg bedanken voor het fijne gesprek van vanmorgen. Dank u wel dat uw even wilde luisteren en mij door heeft verwezen naar de juiste persoon.
- Nogmaals super bedankt.
- We hebben ons echt gehoord gevoeld en dat geeft rust.



Team Stadsbeheer

- Een dikke pluim voor de gemeente Vlissingen!
- Aan het eind van de vrijdagmiddag (april) liet ik m'n sleutels vallen in het afvaldepot. Balen natuurlijk, maar wat een fijne verrassing: binnen een half uur was het al opgelost! Ik wil de medewerkers van de buitendienst én degene die ik aan de telefoon sprak echt bedanken. Zó vriendelijk en snel geholpen – dat maak je niet overal mee. Super bedankt allemaal!
- Mede namens enkele andere bewoners van de x-laan : zeer veel dank voor het verwijderen van onkruid en schoonmaken van de straatzijdanten etc.
- Dat vond gisteren plaats ...!
- In 1 beweging : straat weer een stuk mooier en fijner .
- Uw medewerkers hebben gewerkt als paarden !!!
- Waardering!
- Bedankt dat gisteren en vandaag
- De stoepen schoon gemaakt. Na weken..
- Vogelpoep!,,,!!!!en hoog gras! Bedankt
- Beste medewerkers, wat hebben jullie snel gehandeld met onze klacht, en nog in t weekeind ook. Hartelijk bedankt, alles weer netjes opgeruimd.
- Afgelopen 1 januari hadden we een brandje in de ondergrondse container aan de Paardenstraat.
- Afgelopen vrijdag, 2 januari, waren er twee alleraardigste heren van de gemeente reiniging bezig de container leeg te pompen.
- Ik wil deze heren graag een compliment geven, niet alleen is na het werk keurig de stoep gestrooid, maar hielpen ze ook nog toen ik mijn zak niet in de andere container kwijt kon omdat deze geblokkeerd was.
- Keurig werk en blij met het snelle optreden zodat we de containers weer snel konden gebruiken.

Team Publiekdiensten

- Hij gaf ook nog een compliment. Hij vond de medewerkers vriendelijk en beleefd.
- Ik wil u nogmaals bedanken voor uw geduld en vriendelijkheid.
- Hartelijk dank voor uw buitengewone hulp en inzet!
- En hij gaf mij een compliment over mijn professionaliteit, geduld en de reactietijd op de mails. Hij zei zelfs dat ik zo vriendelijk ben dat hij niet eens kan voorstellen dat iemand boos op mij reageert.
- Namens de familie X wil ik de dank overbrengen voor de goede dienstverlening en de zorg van afgelopen zaterdag.



Conclusie

De combinatie van klachten én complimenten biedt een waardevol beeld van hoe onze gemeente functioneert. Laten we doorgaan op die weg: met aandacht voor signalen, met oog voor de mens achter de klacht, en met waardering voor iedereen die zich inzet voor goede dienstverlening. Want daar draait het uiteindelijk om: een gemeente waarin inwoners zich gehoord, geholpen en gewaardeerd voelen.



Aanbevelingen

Een klacht is nooit alleen maar kritiek. Het is een kans om iets te herstellen, te verbeteren, of te leren. In 2025 hebben we dat op veel plekken kunnen doen. Soms snel, soms met wat meer inspanning. Maar altijd met de bedoeling om beter te worden. Onderstaande aanbevelingen helpen ons daarbij:

1. Blijven investeren in duidelijke, tijdige en zorgvuldige communicatie

Heldere communicatie blijft essentieel binnen al onze teams. Door verwachtingen aan de voorkant goed te managen, verkleinen we misverstanden en vergroten we het vertrouwen. Een empathische, open houding – ook wanneer de boodschap niet is wat iemand had gehoopt – draagt sterk bij aan een positieve ervaring. Dit vraagt om een continue focus op kwaliteit, toegankelijkheid en afstemming binnen en tussen teams.

2. Van klachten blijven leren en deze actief bespreekbaar maken

Klachten zijn een belangrijke bron van informatie. Ze laten zien waar processen klem lopen of waar onze boodschap niet helemaal aansluit bij wat inwoners verwachten. Door klachten structureel te bespreken binnen teams en afdelingen, creëren we ruimte om gezamenlijk te leren, verbeterpunten te signaleren en successen te delen. Zo maken we van elke klacht een kans om onze dienstverlening verder te versterken.