



Jaarverslag Klachtenbehandeling

2024 - 2025



Inhoud

Voor u ligt het jaarverslag klachtenbehandeling 2024 én 2025 van de gemeente Waalwijk. Vanwege omstandigheden is ervoor gekozen om de verslagen van de jaren 2024 en 2025 te bundelen.

Op grond van artikel 9:12a Algemene wet bestuursrecht (Awb) worden klachten geregistreerd en jaarlijks gepubliceerd. Op basis van de Verordening Klachtenbehandeling Waalwijk 2021 brengt de klachtencoördinator jaarlijks uiterlijk 1 juli aan de burgemeester schriftelijk verslag uit over de behandeling van klachten. De burgemeester ziet op grond van artikel 170, eerste lid, onder e, Gemeentewet toe op een zorgvuldige behandeling van klachten.

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling van klachten over gedragingen van ambtenaren en bestuurders in het jaar 2024 en 2025. Om een vergelijking te kunnen maken, zijn ook de cijfers van die jaren naast elkaar vermeld. Het jaarverslag geeft inzicht in de hoeveelheid en de aard van de klachten en de wijze van afdoening. Verder worden zo mogelijk in het jaarverslag de leereffecten aangegeven. Daarnaast wordt inzicht gegeven in de behandeling van klachten door de Ombudscommissie Waalwijk en wordt kort ingegaan op de aanbevelingen van deze commissie.

De bestuursorganen college van burgemeester en wethouders, en burgemeester zorgen voor een behoorlijke behandeling van de bij hen ingediende mondelinge en schriftelijke klachten. Om dit in goede banen te leiden, is een klachtencoördinator (met plaatsvervangers) aangewezen. Deze coördineert de behandeling van de klachten over gedragingen van medewerkers en bestuurders, onder de verantwoordelijkheid van de burgemeester en het college van de gemeente Waalwijk.

De griffie van de raad behandelt klachten over de raad of individuele leden daarvan in de uitoefening van hun functie. Deze klachten vallen daarom buiten de reikwijdte van dit verslag.

In dit jaarverslag worden de volgende onderwerpen behandeld:

- Visie
- Samenvatting ingekomen en afgehandelde klachten 2024 en 2025
 1. Specificatie klachten 2024 en 2025
 2. Conclusies en aanbevelingen klachten
 3. Wat hebben wij nog meer gedaan in 2024 en 2025?
 4. Ombudscommissie
 5. Vooruitblik voor het jaar 2026

Bijlage 1: Overzicht formeel en informeel afgehandelde klachten 2024

Bijlage 2: Overzicht formeel en informele afgehandelde klachten 2025



Visie

De gemeente Waalwijk heeft klantgerichtheid hoog in het vaandel staan en wil haar dienstverlening zo goed mogelijk op de wensen van haar klanten afstemmen. Dit laten we merken in hoe we omgaan met onze inwoners, ondernemers en anderen met belangen in onze gemeente. Toch gaan er soms zaken niet goed: waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Klachten vormen dan ook nuttige signalen, die ons helpen om onze klanten beter te bedienen én om onze dienstverlening te verbeteren.

Een zorgvuldige afhandeling van klachten brengt met zich mee dat onze klanten zich begrepen en serieus genomen voelen. Onze werkwijze richt zich daar dan ook op. Zo spoedig mogelijk neemt de klachtencoördinator na de ontvangst van een klacht contact op met de klager. Het doel is zo snel mogelijk het verhaal achter de klacht te horen. Wij streven immers ernaar klachten zo snel en eenvoudig mogelijk op te lossen. Dit vraagt maatwerk. Door goed te luisteren, kunnen vaak onduidelijkheden worden weggenomen en houdt de klager een tevreden gevoel over aan de afhandeling van de klacht. In verreweg de meeste gevallen lukt dit en wordt de klacht tot tevredenheid van de klager opgelost. Soms lukt het niet om een klacht informeel af te handelen. Dan wordt de formele klachtenprocedure gevolgd.



Aantallen

2025		2024	
Ingediende klachten	104	99	+5
Afgehandelde klachten	101	81	+20
Manier afhandeling			
Informeel afgehandeld	34	44	-10
Formeel afgehandeld	13	13	0
Doorgestuurd naar andere instantie	35	24	+11
Ingetrokken	19	0	+19
Uitkomst formele afhandeling			
(gedeeltelijk) gegrond/terecht	2	2	-0
Ongegrond/onterecht	5	4	+1
Niet-ontvankelijk	5	7	-2
Geen oordeel	1	0	+1
Duur afhandeling			
binnen tien weken	80 79%	69 85%	-6%
na tien weken	21 (21%)	12 (15%)	+10%

*1 In 2025 waren 17 afgehandelde klachten ontvangen in voorgaande jaren.

*2 In 2024 waren 5 afgehandelde klachten ontvangen in voorgaande jaren.

Conclusies met betrekking tot deze aantallen zijn verder in het verslag toegelicht.



1. Specificatie ingekomen klachten 2024 en 2025

1.1 Algemeen

Jaarlijks hebben medewerkers van de gemeente Waalwijk vele duizenden contactmomenten met derden. In het verslagjaar 2024 ontving de gemeente Waalwijk 99 klachten, in 2025 waren het er 104. Deze klachten worden in eerste instantie via interne afhandeling of bemiddeling behandeld. Als dit niet leidt tot een oplossing, worden de klachten via de formele procedure overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht afgehandeld. In de volgende paragrafen wordt een cijfermatig overzicht gegeven van de in 2024 en 2025 ingekomen klachten.

1.2 Totaal aantal ingediende klachten per organisatieonderdeel

Team	2025	2024
Werk, Inkomen, Jeugd & Zorg (WIJZ)	9	12
Beleid Sociaal Domein (BSD) v/h Maatschappelijke ontwikkeling (MAO)	3	5
Realisatie Beheer Leefomgeving (RBL) v/h Ontwerp Openbare Ruimte en Beheer Openbare Ruimte & Vastgoed	30	36
Leefbaarheid, Toezicht & Handhaving (LTH)	19	19
Buitendienst	12	5
Ontwikkeling Beleid Leefomgeving (OBL) v/h Ruimte, Economie en Werk (REW)	1	7
Sport (SPO)	2	1
Vergunningverlening, Belastingen Leefomgeving (VBL) v/h Vergunningverlening en Belastingen (VVB)	10	4
Publieke en Interne dienstverlening (PID)	6	5
Financiën (FIN)	2	4
Concernstaf (CSTR)	0	0
Advies en Ondersteuning (AeO) v/h HRM en Ondersteuning (HRM)	2	1
Informatiebeheer (INF)	0	0
ICT	0	0
Extern	7	0
College burgemeester en wethouders	1	0
Totaal	104	99

1.3 Aard van de ingediende klachten

De Nationale Ombudsman heeft de door hem geformuleerde behoorlijkheidsnormen samengevat in vier kernwaarden. Ook de Ombudscommissie Waalwijk gaat hier van uit. Bij de rubricering van klachten is aansluiting gezocht bij deze vier kernwaarden. In het geval dat een klacht ziet op meerdere kernwaarden, is ervoor gekozen om deze in te delen bij de kernwaarde waar de klacht zich voornamelijk op richt.



Hieronder volgt een korte toelichting per kernwaarde:

A. Open en Duidelijk

De kernwaarde open en duidelijk gaat uit van het beginsel dat de gemeente transparant handelt. In deze rubriek vallen bijvoorbeeld klachten met betrekking tot de informatieverstrekking, motivering en het onvoldoende luisteren naar de inwoner.

B. Respectvol

De kernwaarde respectvol gaat ervan uit dat de gemeente haar inwoners correct behandelt. In rubriek vallen bijvoorbeeld klachten met betrekking tot de bejegening, het aanwenden van te zware middelen om het beoogde doel te bereiken, het ontnemen van procedurele mogelijkheden en het niet respecteren van grondrechten.

C. Betrokken en Oplossingsgericht

De kernwaarde betrokken en oplossingsgericht gaat uit van een gemeente die dicht bij haar inwoners staat en de problemen van de inwoners voortvarend en zo goed mogelijk wenst op te lossen. In deze rubriek vallen derhalve klachten over de handelingssnelheid van de gemeente, het niet bieden van maatwerk, en een niet coulante opstelling.

D. Eerlijk en Betrouwbaar

De kernwaarde eerlijk en betrouwbaar gaat uit van het integer, betrouwbaar en het professioneel handelen van de gemeente. In deze rubriek vallen klachten over bijvoorbeeld het niet nakomen van afspraken en het schenden van professionele normen. Het gaat ook om verwijten van partijdigheid en het niet juist afwegen van verschillende belangen.

In de tabel hieronder zijn de ingekomen klachten ingedeeld in de rubriek waar de klacht zich voornamelijk op richt. De cijfers in groen weergegeven gaan over het verslagjaar 2024, in zwart het verslagjaar 2025.

Afdeling	Open en duidelijk		Respectvol		Betrokken en oplossingsgericht		Eerlijk en betrouwbaar	
Werk, Inkomen, Jeugd & Zorg (WIJZ)	1	2	2	1	5	6	4	0
Leefbaarheid, Toezicht & Handhaving (LTH)	5	5	4	2	4	11	6	1
Realisatie Beheer Leefomgeving (RBL)	7	11	3	2	16	14	8	3
Buitendienst	1	1	0	4	1	7	3	0
Beleid Sociaal Domein (BSD)	3	0	0	1	1	2	1	0
Advies en Ondersteuning	0	0	0	2	1	0	0	0
Vergunningverlening, Belastingen Leefomgeving (VBL)	1	6	1	0	1	2	1	2
Publieke en Interne dienstverlening (PID)	2	4	1	0	1	2	1	0
Financiën (FIN)	0	1	0	0	4	1	0	0
Ontwikkeling Beleid Leefomgeving (OBL)	5	1	2	0	0	0	0	0
Sport (SPO)	1	2	0	0	0	0	0	0
College van B&W	0	1	1	0	0	0	0	0
Extern	0	0	0	5	0	2	0	0
Totaal	27	34	14	17	34	47	24	6



2. Conclusies en aanbevelingen klachten

2.1 Algemeen

In 2025 zijn ten opzichte van 2024 5 klachten meer ontvangen (van 99 naar 104).

Sinds 2017 is een lichte stijging in het aantal ingediende klachten zichtbaar. Hoewel er geen exacte verklaring voor is, spelen meerdere factoren waarschijnlijk een rol. Burgers zijn mondiger geworden en het indienen van klachten is eenvoudiger gemaakt, bijvoorbeeld door de introductie van een klachtenformulier op de website van de gemeente Waalwijk. Daarnaast heeft het vertrouwen in de overheid een deuk opgelopen door kwesties die op landelijk niveau spelen, zoals de toeslagenaffaire. De toegenomen aandacht voor transparantie en verantwoording zorgt ervoor dat mensen sneller hun onvrede uiten. Bovendien worden binnen de organisatie klachten sneller herkend.

In 2024 zijn er 13 klachten op formele wijze behandeld en in 2025 8 klachten. Nog steeds wordt het merendeel van de klachten informeel afgehandeld. De informele aanpak bij klachten is dus nog steeds succesvol en efficiënt.

Er wordt de afgelopen jaren stevig ingezet op een andere manier van klachtafhandeling: We willen geschilbeslechting namelijk meer vanuit de dienstverlening benaderen. Daarmee willen we bereiken dat inwoners, ondernemers en organisaties meer rechtvaardigheid ervaren. Dat doen we in principe door niet meer meteen te kijken naar procedures. Wel proberen we zo veel mogelijk conflicten voor te zijn en denken we zoveel mogelijk in oplossingen. Daarmee wordt bedoeld dat we bij een klacht of bezwaarschrift, snel en persoonlijk (telefonisch) contact opnemen met de betrokken klant(en). We hebben dan een open, eerlijke en nieuwsgierige houding en we gebruiken communicatieve vaardigheden zoals actief luisteren, samenvatten en doorvragen, en we passen mediation-technieken toe.

Het blijft belangrijk om in te zetten op het herkennen en erkennen van klachten, en het simpel maken om klachten in te kunnen dienen. Want elke klacht biedt een mogelijkheid om de dienstverlening verder te verbeteren.

2.2 Aard van de klachten

Sinds 2019 wordt het meest geklaagd over ontbreken van een betrokken en oplossingsgerichte houding. De jaren 2024 en 2025 zijn daarin geen uitzondering. De meeste klachten richten zich nog steeds op het niet tijdig en/of onvoldoende slagvaardig handelen van de gemeente. Deze klachten worden in overwegende mate snel en informeel opgelost.

Dit soort klachten duidt erop klagers een andere verwachting hebben van de door de gemeente aangeboden dienstverlening. Het blijft een aanbeveling om deze verwachtingen wel goed te begeleiden. Zorg er bijvoorbeeld voor dat het voor de inwoner voldoende duidelijk is binnen welke termijn er een terugkoppeling op een melding kan worden verwacht. Indien de termijn onverhoopt niet gehaald wordt, communiceer dit dan tijdig.

Het is ook heel belangrijk om op inhoud mensen goed te informeren. Uitleggen waarom je als gemeente iets doet of niet doet, maakt dat beslissingen worden begrepen. Omdat een gemeente vaak heeft te maken met conflicterende belangen, is het niet mogelijk om voor iedereen naar tevredenheid beslissingen te nemen.

Er moet ook een nuance worden aangebracht. In onze gemeente worden bergen werk verzet en kunnen fouten worden gemaakt. Een gevolg kan zijn, dat er een klacht wordt ingediend. Dat er een klacht wordt ingediend, betekent bovendien nog niet dat de klacht ook gegrond is.



Voorbeeld: Op 1 januari 2025 telde de gemeente Waalwijk 49974 inwoners.¹ Er zijn in 2024 slechts 99 klachten ontvangen en in 2025 104.

Deze aantallen zijn in relatie tot het aantal inwoners minimaal te noemen. Dit neemt niet weg, dat op basis van de inhoud van de klachten altijd gezien wordt welke verbeteringen kunnen worden aangebracht!

2.3 Afhandeltermijnen

In 2025 is het grootste deel van de klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld 79%². Dat was in 2024 85%³.

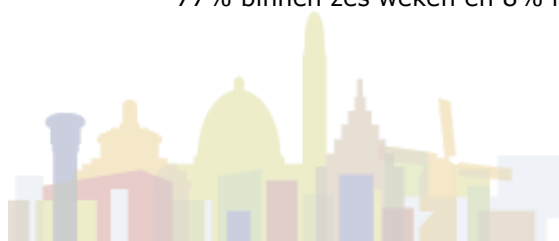
Het komt voor, dat een wettelijke afdoeningstermijn niet wordt gehaald op het moment dat na een informeel traject nog een formele procedure moet worden gevolgd. Daarnaast kunnen onderzoek, vakantieperiode, complexiteit van de klacht, omstandigheden bij de klager etc. extra tijd vergen. Ook hebben we in 2024 en 2025 te maken gehad met minder personele capaciteit in verband met ziekte. Ondanks dat hebben wij in deze periode onze focus zo veel mogelijk gericht op afhandeling van klachten.

Voor de gevallen waarin niet tijdig een beslissing op de klacht volgt, wordt dit tijdig naar de klager gecommuniceerd. Wij hechten waarde aan een open en transparante communicatie en stellen het op prijs dat klager op de hoogte wordt gehouden van de voortgang. Deze mededeling is bedoeld ter informatie en leidt niet tot een nieuwe klacht, maar draagt bij aan een zorgvuldig en helder verloop van de klachtenprocedure.

¹ CBS

² 71% binnen zes weken en 8% na verdaging

³ 77% binnen zes weken en 8% na verdaging



3. Welke werkzaamheden zijn in 2024 en 2025 uitgevoerd?

Focus op behandeling van klachten

Vanwege personele omstandigheden was in 2024 en 2025 onze focus vooral gericht op behandeling van klachten. Er zijn andere geen werkzaamheden, zoals het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek, uitgevoerd.

4. Ombudscommissie

In 2024 heeft de Ombudscommissie Waalwijk één eindoordeel gegeven over een afgehandelde klacht. In dit geval ging het over een inwoner, die had verzocht om van de gemeentelijke belastingen. Onze gemeente wees het verzoek af omdat de waarde van de auto van de klager €5000 bedroeg, boven de toegestane grens van €3350. Ondanks meerdere verzoeken en uitleg van de klager, ontbrak de gevraagde onafhankelijke verklaring over de noodzaak van deze specifieke auto.

De ombudscommissie oordeelde dat de gemeente zorgvuldig had gehandeld en correct de regels had toegepast. Wel gaf de commissie de gemeente het advies om klagers eerder te begeleiden bij het verkrijgen van een second opinion, inclusief ondersteuning voor eventuele kosten.

Conclusie: De klacht werd ongegrond verklaard, maar de gemeente kreeg een aanbeveling om haar proces te verbeteren. Deze aanbeveling nemen wij zeker ter harte. In voorkomende gevallen zullen wij hier de juiste aandacht aan geven.

In 2025 heeft de Ombudscommissie geen eindoordeel over een door ons afgehandelde klacht hoeven te geven.

5. Vooruitblik 2026

Juridische kwaliteitszorg

De gemeente Waalwijk heeft tot taak om de lokale samenleving te besturen. Zij handelt in het 'algemeen belang'. Daartoe beschikt zij over gemeenschapsgelden, en heeft zij bevoegdheden om in te grijpen in de belangen van burgers, bedrijven en instellingen. Daarom worden aan het doen en laten van de gemeente veelal zwaardere eisen gesteld dan aan dat van particulieren.

De rechter en hogere overheden controleren of de gemeente zorgvuldig handelt. Daarnaast kan de Ombudscommissie Waalwijk zich daarover uitlaten.

Beter is het echter als de gemeente zelf proactief investeert in kwaliteitszorg. Niet alleen in financiële kwaliteitszorg maar juist ook in juridische kwaliteitszorg.

In 2024 is een stagiaire HBO-rechten van de Juridische Hogeschool Avans – Fontys gestart met het onderzoek naar de juridische kwaliteitszorg rondom de betrekking tot de behandelprocedure van voorzieningenaanvragen op basis van de Jeugdwet. Het onderzoek is in 2025 afgerond.

Nu onze organisatie in 2025 is gewijzigd, is het een goed moment om ons te bezinnen hoe het is gesteld met de juridische kwaliteit van onze hele organisatie. In 2026 wordt een onderzoek hiervoor opgestart.

Evalueren Verordening Klachtenbehandeling gemeente Waalwijk 2021

Deze verordening is vijf jaar geleden door de gemeenteraad van Waalwijk vastgesteld.

Na deze periode is het goed om de inhoud van die verordening tegen het licht te houden. Daarom wordt in 2026 gestart met de evaluatie en actualisatie van de verordening.



Bijgestelde behoorlijkheidsnormen Nationale ombudsman

Het is belangrijk dat de overheid behalve rechtmatig ook behoorlijk handelt. Want de overheid kan alles volgens wet- en regelgeving doen en tóch onbehoorlijk handelen. Bijvoorbeeld omdat de uitkomst voor de burger niet is wat met de wet of het beleid wordt bedoeld. Behoorlijkheid gaat over een overheid die naast de burger staat en hulp biedt wanneer dat nodig is.

In behoorlijkheidswijzer staan vereisten en kernwaarden die omschrijven wat een behoorlijke manier van doen is en hoe je behoorlijkheid kunt toepassen. De Nationale ombudsman toetst klachten van burgers aan deze vereisten.

De wijzer van de Nationale ombudsman is pas geleden op een aantal punten vernieuwd.

Ook wij zullen vanaf de tweede helft van 2026 klachten toetsen aan de uitgangspunten van de geactualiseerde behoorlijkheidswijzer.

Doorsturen van klachten

Voor burgers, bedrijven en organisaties is het fijn als hun ongenoegen meteen op de juiste plaats in behandeling wordt genomen. We zien dat het aantal klachten, dat wordt doorgestuurd, is toegenomen van 24 in 2024 naar 35 in 2025.

In 2026 zullen wij bij elke klacht, die moet worden doorgestuurd, kritisch nagaan waarom deze niet meteen bij het juiste organisatieonderdeel of instantie terecht is gekomen.

Als het nodig is, worden maatregelen genomen en/of processen aangepast.



Bijlage 1: Afgehandelde klachten 2025

Onderstaand wordt inzichtelijk gemaakt welke klachten formeel of informeel zijn afgehandeld.

Formeel behandelde klachten

In 2025 zijn 8 klachten formeel afgehandeld.

Hieronder worden de formeel behandelde klachten in het kort nader toegelicht:

KL24/079

Klacht over onderhoud boom op gemeenteground/uitlating oud-wethouder

Klacht ingediend op:	10 oktober 2024
Besluit genomen op:	21 februari 2025
Resultaat:	Ongegrond/geen oordeel
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	Nee
Aanbeveling t.g.v. klacht?	Nee
Naar Ombudscommissie?	Nee

KL24/087

Klacht over werkwijze afdeling WIJZ rondom hulpvraag kind

Klacht ingediend op:	7 november 2024
Besluit genomen op:	13 februari 2025
Resultaat:	Ongegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	Nee
Aanbeveling t.g.v. klacht?	Nee
Naar Ombudscommissie?	Nee

KL25/003

Klacht over communicatie/onprofessioneel gedrag

Klacht ingediend op:	10 januari 2025
Besluit genomen op:	31 maart 2025
Resultaat:	Niet-ontvankelijk
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	Nee
Aanbeveling t.g.v. klacht?	Nee
Naar Ombudscommissie?	Nee



KL25/010**Klacht over het niet reageren op klacht**

Klacht ingediend op:	13 februari 2025
Besluit genomen op:	20 maart 2025
Resultaat:	Niet-ontvankelijk
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	Ja
Aanbeveling t.g.v. klacht?	Nee
Naar Ombudscommissie?	Nee

KL25/018**Klacht over kaart onder ruitenwisher door chauffeur huisvuilwagen in verband met fout parkeren**

Klacht ingediend op:	2 april 2025
Besluit genomen op:	30 april 2025
Resultaat:	Ongegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	Ja
Aanbeveling t.g.v. klacht?	Nee
Naar Ombudscommissie?	Nee

KL25/031**Klacht over toezeggingen aanleg parkeerplaatsen Stadhoudersdijk**

Klacht ingediend op:	15 mei 2025
Besluit genomen op:	12 augustus 2025
Resultaat:	Gegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	Nee
Aanbeveling t.g.v. klacht?	Ja: geen toezeggingen doen tenzij je zeker weet dat het kan, Uitgaande berichten toetsen op juridische juistheid. Gemaakte afspraken vastleggen.
Naar Ombudscommissie?	Nee



KL25/045**Klacht over gedragingen afdelingen WIJZ en PID**

Klacht ingediend op:	15 juli 2025
Besluit genomen op:	6 november 2025
Resultaat:	Gedeeltelijk gegrond/geen oordeel
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	Nee
Aanbeveling t.g.v. klacht?	Ja: ondanks voortvarende aanpak nog meer aandacht voor de persoonlijke situatie en informatie over rol en procedure duidelijk uitleggen.
Naar Ombudscommissie?	Nee

KL25/087**Klacht over gedragingen klachtencoördinator**

Klacht ingediend op:	22 december 2025
Besluit genomen op:	24 december 2025
Resultaat:	Ongegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	Ja
Aanbeveling t.g.v. klacht?	Nee
Naar Ombudscommissie?	Nee



Informeel behandelde klachten

Na ontvangst van een klacht wordt deze doorgestuurd aan het hoofd van de afdeling waar klacht zich tegen richt. Aan het afdelingshoofd wordt dan gevraagd om zo snel mogelijk contact op te nemen met de klager. Vaak zijn klagers al tevreden als er een luisterend oor wordt geboden, of de handelwijze wordt voorzien van een nadere toelichting. In 2025 heeft dit geleid tot de onderstaande 34 klachten die op informele wijze zijn afgedaan.⁴

1	Behandeling door medewerker RBL
2	Gedragingen medewerkers WIJZ
3	Afsluiting buurtpunt Venkelstraat
4	Nalaten verstrekken toegangscode Zivver
5	Niet nakomen afspraken (serieus nemen meldingen) onderhoud groenstrook
6	Gedraging chauffeur afvalophaaldienst
7	Verwijderen persoonsgegevens in plan van aanpak
8	Gedraging zwemcoördinator
9	Communicatie en niet tijdig beschikken WIJZ
10	Niet reageren op mailberichten parkeeroverlast
11	Handelswijze BOA i.v.m. fout parkeren
12	Bejegening medewerkers over huisvesting statushouders BSD
13	Meerdere verzoeken verplaatsen gehandicaptenparkeerplaats
14	Niet nakomen onderhoud groenstrook Schotse Hooglandersstraat
15	Ongenoegen boete parkeren
16	Niet adequaat reageren op melding kapotte voetbaldoelen Europaplein
17	Behandeling door medewerker PID
18	Ongenoegen over medewerkers WIJZ
19	Niet gestarte maatwerkvoorziening Wmo en stroperig contact WIJZ
20	Schending privacy, ongevraagd gegevens doorgeven aan zorg- en veiligheidshuis
21	Niet opnemen in vervoersplanning leerlingenvervoer
22	Gedragingen medewerker LTH



23	Andere planning i.v.m. afwezigheid havenmeester
24	Gedragingen medewerker LTH
25	Miscommunicatie aanvragen noodpaspoort en vergoeding kosten
26	Bejegening medewerker milieustraat
27	Gebrek aan communicatie werkzaamheden Spoorbrugweg
28	Onterecht betalen voor een bewijs van in leven zijn
29	Niet reageren op bezwaar precariobelasting
30	Wegomleiding industrieweg over privéterrein
31	Parkeerbeleid Grotestraat
32	Onwaardige afhandeling m.b.t. verminderingsnota OZB
33	Onfatsoenlijk, onpartijdigheid en professionaliteit Baanbrekers
34	Geen reactie op bezwaar parkeerboete

¹ Deze klachten zijn geanonimiseerd op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming.



Bijlage 2: Afgehandelde klachten 2024

Onderstaand wordt inzichtelijk gemaakt welke klachten formeel of informeel zijn afgehandeld.

Formeel behandelde klachten

In 2024 zijn er 13 klachten formeel afgehandeld.

Hieronder worden de formeel behandelde klachten in het kort nader toegelicht:

KL22/015

Klacht over gedraging medewerker WIJZ

Klacht ingediend op:	4 april 2022
Besluit genomen op:	14 mei 2024
Resultaat:	Ongegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	Nee
Aanbeveling t.g.v. klacht?	Nee
Naar Ombudscommissie?	Nee

KL23/079

Klacht over bereikbaarheid belastingen en hondenbelasting

Klacht ingediend op:	20 november 2023
Besluit genomen op:	22 januari 2024
Resultaat:	Ongegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	Ja
Aanbeveling t.g.v. klacht?	Nee
Naar Ombudscommissie?	Nee

KL23/083

Klacht over gedraging medewerker LTH

Klacht ingediend op:	18 december 2023
Besluit genomen op:	29 maart 2024
Resultaat:	Gedeeltelijk gegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	Nee
Aanbeveling t.g.v. klacht?	Ja, excuses en bos bloemen aangeboden
Naar Ombudscommissie?	Nee



KL24/005**Klacht over gebrek voortvarend handelen verkeersproblematiek Mozartlaan/Bachlaan**

Klacht ingediend op:	13 januari 2024
Besluit genomen op:	12 augustus 2024
Resultaat:	Buiten behandeling
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	Nee
Aanbeveling t.g.v. klacht?	Nee
Naar Ombudscommissie?	Nee

KL24/015**Klacht over het niet beantwoorden van een brief**

Klacht ingediend op:	4 maart 2024
Besluit genomen op:	9 april 2024
Resultaat:	Gegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	Ja
Aanbeveling t.g.v. klacht?	Excuses aangeboden voor het niet beantwoorden van de brief en het alsnog verzenden van een antwoord.
Naar Ombudscommissie?	Nee

KL24/018**Klacht over opleggen contactverbod**

Klacht ingediend op:	4 maart 2024
Besluit genomen op:	15 mei 2024
Resultaat:	Niet ontvankelijk
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	Nee
Aanbeveling t.g.v. klacht?	Nee
Naar Ombudscommissie?	Nee



KL24/019**Klacht over het niet verlenen van restitutie niet gebruikte badenkaart zwembad Olympia**

Klacht ingediend op:	14 maart 2024
Besluit genomen op:	18 april 2024
Resultaat:	Ongegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	Ja
Aanbeveling t.g.v. klacht?	Nee
Naar Ombudscommissie?	Nee

KL24/020**Klacht over schenden zorgplicht kinderen**

Klacht ingediend op:	16 maart 2024
Besluit genomen op:	18 maart 2024
Resultaat:	Niet-ontvankelijk
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	Ja
Aanbeveling t.g.v. klacht?	Nee
Naar Ombudscommissie?	Nee

KL24/025**Klacht over gedragingen belastingen**

Klacht ingediend op:	21 maart 2024
Besluit genomen op:	23 april 2024
Resultaat:	Ongegrond en gedeeltelijk niet ontvankelijk
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	Ja
Aanbeveling t.g.v. klacht?	Nee
Naar Ombudscommissie?	Nee

KL24/061**Klacht over niet ter plaatste aanspreken op gedrag**

Klacht ingediend op:	4 juli 2024
Besluit genomen op:	10 juli 2024
Resultaat:	Niet-ontvankelijk
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	Ja
Aanbeveling t.g.v. klacht?	Nee
Naar Ombudscommissie?	Nee



KL24/071**Klacht over handelen manager LTH**

Klacht ingediend op:	2 september 2024
Besluit genomen op:	28 oktober 2024
Resultaat:	Niet-ontvankelijk
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	Ja
Aanbeveling t.g.v. klacht?	Nee
Naar Ombudscommissie?	Nee

KL24/091**Klacht over parkeeroverlast en hard rijden Beethovenlaan**

Klacht ingediend op:	19 november 2024
Besluit genomen op:	23 december 2024
Resultaat:	Niet-ontvankelijk
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	JA
Aanbeveling t.g.v. klacht?	Nee
Naar Ombudscommissie?	Nee

KL24/096**Klacht over beleid witgoedcadeaukaart**

Klacht ingediend op:	11 december 2024
Besluit genomen op:	17 december 2024
Resultaat:	Niet-ontvankelijk
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	Ja
Aanbeveling t.g.v. klacht?	Nee
Naar Ombudscommissie?	Nee



Informeel behandelde klachten

Na ontvangst van een klacht wordt deze doorgezonden aan het hoofd van de afdeling waar klacht zich tegen richt. Aan het afdelingshoofd wordt dan gevraagd om zo snel mogelijk contact op te nemen met de klager. Vaak zijn klagers al tevreden als er een luisterend oor wordt geboden, of de handelswijze wordt voorzien van een nadere toelichting. In 2024 heeft dit geleid tot de onderstaande 44 klachten die op informele wijze zijn afgedaan.⁵

1	Geen vermelding achternaam in paspoort
2	Informatieverstrekking verdwenen fiets
3	Rijgedrag chauffeurs
4	Gedragingen medewerker klantcontactcentrum
5	Termijnstelling door handhaving
6	Niet opruimen zwerfafval
7	Niet reageren op meldingen afvalinzameling
8	Handelingen gemeente
9	Wijze van afhandeling Fixi meldingen
10	Gedragingen leerplichtambtenaar (niet luisteren - niet nakomen toezegging)
11	Gedragingen buitengewone opsporingsambtenaar (boa)
12	Niet reageren op aansprakelijkstelling waterschade
13	Rijgedrag vrachtwagenchauffeur
14	Wijze van afhandelen melding Fixi (niet serieus nemen)
15	Communicatie verkorten inrit Wendelnesseweg-West
16	Communicatie verkorten inrit Wendelnesseweg-West
17	Parkeergedrag vrachtwagenchauffeur gemeente
18	Aanhoudende overlast locatie glasbak



19	Handelen medewerker afdeling WIJZ
20	Zwerfafval bij o.a. de hoof Lidl
21	Plan Skaeve Huse
22	Wijze van afhandelen melding Fixi (geen terugkoppeling)
23	Illegaal storten van grond
24	Niet reageren op factuur en betalingsherinneringen
25	Handelswijze behandeling aanvraag Wmo
26	Handelen medewerker LTH verzoek schrappen melding uit beperkingenregister
27	Wijze van afhandelen melding Fixi
28	Staat van urn (niet nakomen toezegging)
29	Willekeur optreden boa
30	Geen reactie op schrijven en gebruik Voor Elkaar Pas
31	Gedragingen medewerker PIB
32	Bejegening medewerker LTH
33	Gedragingen medewerker BUI
34	Communicatie medewerker WIJZ Voor Elkaar Pas
35	Gebrek aan hoor- en wederhoor bij opstellen rapport (fair play)
36	Gedragingen medewerkers handhaving
37	Onvoldoende aangeboden zorg dochter
38	niet correct optreden handhaving parkeeroverlast / schending wet AVG
39	Groenonderhoud Poolsestraat
40	Niet terugbellen na meerdere verzoeken omtrent claim
41	Niet ontvangen uitnodiging bewonersavond
42	Niet ontvangen uitnodiging bewonersavond
43	Onfatsoenlijke bejegening door manager (smaad/laster)
44	Niet reageren op verzoeken om stand van zaken

¹ Deze klachten zijn geanonimiseerd op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming.

