



# JAARVERSLAG KLACHTEN 2025

GEMEENTE DE BILT

## **Inhoudsopgave**

Inleiding	3
Hoofdstuk 1 De klachtenprocedure	4
1.1 Een klacht indienen	4
1.2 De rol van de klachtencoördinator	4
1.3 Afhandeling van de klacht	4
Hoofdstuk 2 De klachten in aantallen en soorten	6
2.1 Overzicht aantal klachten 2025	6
2.2 Verschillende soorten klachten	6
2.3 Overzicht verschillende soorten klachten	7
2.4 Klachten bij de Nationale Ombudsman	7
Hoofdstuk 3 Conclusies	8
3.1 Het aantal klachten	8
3.2 Het succes van de informele procedure	8
3.3 De formele procedure	8
3.4 Het lerend effect van klachten	9
3.5 Aanbevelingen voor de organisatie	9

## Inleiding

De mensen die werken voor gemeente De Bilt hebben een belangrijke rol in het contact met de inwoner. Voor de inwoner is de gemeente het aanspreekpunt bij vragen over producten en diensten van niet alleen de gemeente, maar ook van de overheid in het algemeen. Een goede graadmeter voor de kwaliteit van onze gemeentelijke dienstverlening is het aantal klachten dat de inwoners indienen.

Een goede klachtbehandeling vergt een open menselijke houding tegenover de inwoner. Het bieden van een luisterend oor maakt vaak al een verschil. Tegelijkertijd kunnen we als gemeentelijke organisatie leren van klachten. De signalen die inwoners met een klacht afgeven dragen bij aan een verbetering van onze dienstverlening.

De klachtbehandeling wordt in de gemeente De Bilt sinds 2021 gecoördineerd door een klachtencoördinator. De klachtencoördinator is werkzaam bij het team Juridische Zaken.

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft een specifiek hoofdstuk over klachtbehandeling (hoofdstuk 9). De klachtenprocedure van gemeente De Bilt is daarop gebaseerd. Een klacht gaat volgens artikel 9:1 van de Awb over hoe een bestuursorgaan zich in een bepaald geval heeft gedragen ten opzichte van een klager. Een klacht is daarom iets anders dan een melding over bijvoorbeeld een lantaarnpaal die het niet doet of een stoeptegels die scheef ligt.

In artikel 9:8 van de Awb is bepaald dat de gemeente niet verplicht is een klacht te behandelen als de klacht betrekking heeft op een gedraging:

- Waarover eerder een klacht is ingediend en behandeld;
- Die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- Waartegen door klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- Waartegen door klager beroep kan of kon worden ingesteld;
- Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie onderworpen is (geweest);
- Zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Verder is de gemeente niet verplicht een klacht te behandelen als het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

In artikel 9:12a van de Awb is bepaald dat de gemeente zorg draagt voor de registratie van de ingediende klachten en jaarlijks verslag uitbrengt. Dit jaarverslag bevat een overzicht van de bij gemeente De Bilt ingediende klachten over het jaar 2025, die volgens de interne klachtenprocedure zijn behandeld.

In hoofdstuk 1 wordt de klachtenprocedure toegelicht. Hoofdstuk 2 bevat de cijfers ten aanzien van de ingediende klachten over het jaar 2025. Het jaarverslag sluit in hoofdstuk 3 af met enkele conclusies en aanbevelingen op basis van de cijfers.

## **Hoofdstuk 1 De klachtenprocedure**

### **1.1 Een klacht indienen**

Inwoners die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente De Bilt kunnen bij de gemeente een klacht indienen. De wijze van indienen is vormvrij, dit kan dus schriftelijk, digitaal (via e-mail of het klachtenformulier op de gemeentelijke website), mondeling en telefonisch.

Bij binnenkomst van de klacht zal er via het zaaksysteem automatisch een ontvangstbevestiging naar de indiener van de klacht verzonden worden.

### **1.2 De rol van de klachtencoördinator**

De klachtencoördinator is binnen de gemeente het centrale aanspreekpunt voor de klachten. De klacht wordt door postregistratie geregistreerd in het zaaksysteem en de klachtcoördinator draagt er zorg voor dat nieuwe klachten worden opgepakt door de organisatie. Zo nodig neemt de klachtencoördinator contact op met de indiener van de klacht. Die stuurt de klacht hiertoe met de klachtenprocedure naar de inhoudelijk behandelaar en voorziet de behandelaar eventueel van advies. Ook bewaakt de klachtencoördinator het tijdpad en coördineert de afhandeling.

### **1.3 Afhandeling van de klacht**

De inhoudelijk behandelaar volgt de onderstaande klachtenprocedure. De inhoudelijk behandelaar is iemand uit het team dat verantwoordelijk is voor de handeling waarop de ingediende klacht betrekking heeft.

#### **Voorfase (informele klachtenprocedure)**

1. Inventariseer waar de klacht over gaat. Gaat deze over jezelf, een andere collega of om ontevredenheid over bijvoorbeeld de dienstverlening van de gemeente?
2. Gaat de klacht over jezelf? Stem dan af met de ambtelijk opdrachtgever wie uit je Team dit gaat oppakken. Laat dit vervolgens aan de klachtencoördinator weten.  
  
Gaat de klacht niet over jezelf? Stem dan af met de klachtencoördinator door samen kort de klacht te bespreken.
3. Werk vanuit het Zaaksysteem, zodat alle betrokkenen bij de klacht op elk moment de actuele status kunnen inzien.
4. Neem telefonisch contact op met de klager. Verken tijdens dit gesprek wat het probleem van de klager is.
5. Is dit probleem op te lossen? Zo ja, probeer dan samen met de klager het probleem op te lossen. Leg eventuele afspraken over deze informele manier van oplossen wel schriftelijk vast, in een kort bericht (brief of e-mail) naar de klager.

## **Formele klachtenprocedure**

1. Is dit probleem niet via de informele manier op te lossen? Start dan in overleg met de klachtencoördinator de formele klachtbehandeling zoals bedoeld in de Awb op.
2. De behandeling van de klacht dient te gebeuren door iemand die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Er dient met de klachtencoördinator te worden afgestemd wie de klacht in behandeling neemt.
3. De klager dient in de gelegenheid te worden gesteld om te worden gehoord. Dit kan telefonisch of in persoon plaatsvinden.
4. Er dient een schriftelijke reactie te komen op de klacht. Dit dient binnen zes weken te gebeuren. De klachtencoördinator stemt met jou en met de ambtelijk opdrachtgever af, wie welke rol heeft bij het opstellen van deze brief. In deze brief laat je weten of de klacht gegrond of ongegrond is.
5. De termijn genoemd onder punt 5 kan ten hoogste met 4 weken schriftelijk verdaagd worden. Stem dit af met de klachtencoördinator. Deze heeft ook een voorbeeldbrief die je daarvoor kunt gebruiken.
6. Onderaan de brief ter afhandeling van de klacht staat de mogelijkheid voor de klager om een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale Ombudsman.
7. De klachtencoördinator is de contactpersoon in de communicatie naar de Nationale Ombudsman en stelt jou en de ambtelijk opdrachtgever op de hoogte van de uitkomsten van dit contact.

## **Klachten die zien op het handelen van een bestuurder**

Klachten tegen een bestuurder worden in lijn met de regeling Gedragscode integriteit volksvertegenwoordigers De Bilt 2018 afgedaan. Deze gedragscode geldt voor de leden van de raad, het college en de burgemeester.

## Hoofdstuk 2 De klachten in aantallen en soorten

### 2.1 Overzicht aantal klachten 2025

In 2025 heeft de gemeente in totaal 39 klachten ontvangen. Dat zijn er een stuk minder dan in 2024 (56 klachten in totaal). Dit jaar konden alle klachten via de informele procedure, zoals hiervoor beschreven, worden opgelost. De formele procedure hoefde niet doorlopen te worden. Het onderstaande overzicht ziet op de klachten die de formele klachtenprocedure, zoals bedoeld in de Awb, hebben doorlopen. Naast 2025 zijn, ter vergelijking, ook gegevens van de voorgaande jaren opgenomen.

*Overzicht van de klachten die via de formele procedure zijn afgehandeld (2021-2025)*

		2021	2022	2023	2024	2025
1	Aantal klachten	13	11	5	4	0
	• percentage ontvankelijk	92%	100%	100%	100%	
	• percentage gegrond	61%	45%	40%	25%	
2	Afhandeling klachten	100%	100%	100%	78%	
	• binnen 6 weken	76%	80%	40%		
	• binnen 10 weken	24%	20%	80%	50%	
	• buiten 10 weken				25%	

### 2.2 Verschillende soorten klachten

We onderscheiden de ingediende klachten in 4 verschillende typen:

- **onvoldoende betrokkenheid van een medewerker:** het gaat hier om klachten waarbij de inwoner aangeeft dat die zich niet goed geholpen voelt of verkeerde informatie heeft ontvangen.
- **ongepast gedrag van een medewerker:** het gaat hier om klachten waarbij de inwoner bijvoorbeeld aangeeft brutaal aangesproken te zijn door een medewerker.
- **inwoner is het niet eens met een besluit en/of vastgesteld beleid:** het gaat hier om klachten waarbij de inwoner het niet eens is met de wijze waarop tot een besluit is gekomen of het besluit zelf. Ook worden klachten hierin meegenomen waarbij inwoners het niet eens zijn met het vastgestelde beleid en/of de toepassing hiervan.
- **geen reactie of een hele late reactie:** het gaat hier om klachten van inwoners die bijvoorbeeld niks te horen krijgen binnen de door de gemeente aangegeven afhandelingstermijn of buiten deze termijn pas een reactie krijgen van de gemeente.

## 2.3 Overzicht van de verschillende soorten via de informele procedure afgehandelde klachten



Alle 39 binnengekomen, via de informele procedure, afgehandelde klachten zijn gerangschikt naar type zoals bedoeld in de vorige paragraaf. Dat levert het bovenstaande diagram op.

Hieruit valt op te maken dat verreweg de meeste klachten - bijna 60% - worden ingediend, omdat een inwoner ervaart dat de gemeente geen reactie geeft of een hele late reactie. Het niet goed geholpen worden of verkeerde informatie krijgen is goed voor 20% van de klachten. De andere 20% van de klachten bestaat voor een gelijk deel uit klachten van inwoners die het niet eens zijn met een besluit en uit klachten van inwoners die ongepast gedrag van een medewerker van de gemeente hebben ervaren. Dit beeld komt redelijk overeen met voorgaande jaren.

## 2.4 Klachten bij de Nationale Ombudsman

In 2025 zijn er 18 klachten over gemeente De Bilt bij de Nationale Ombudsman ingediend. Waarvan 1 klacht al was beëindigd voordat het onderzoek gestart was. De overige 17 klachten zijn allemaal via verwijzing<sup>1</sup> of informatieverstrekking afgedaan door de Nationale Ombudsman. Er is ten aanzien van deze klachten geen nader onderzoek ingesteld. In 2024 waren er 19 klachten ingediend bij de Nationale Ombudsman. Ook in dat jaar waren er geen klachten waarbij de Nationale Ombudsman nader onderzoek heeft ingesteld.

---

<sup>1</sup> Voordat een klacht bij de Nationale Ombudsman kan worden ingediend, moet eerst de gemeentelijke klachtenprocedure zijn doorlopen. Klagers worden daarvoor verwezen naar de gemeente.

## Hoofdstuk 3 Conclusies

### 3.1 Het aantal klachten

In 2025 zijn er in totaal 39 klachten ingediend. Deze klachten konden allemaal via de informele procedure worden afgehandeld. De informele procedure houdt in dat de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost (artikel 9:5 van de Awb). Het gevolg is dat de formele klachtenprocedure, zoals beschreven in hoofdstuk 9 van de Awb en hiervoor onder paragraaf 1.3, niet verder doorlopen hoeft te worden.

Er zijn in 2025 geen klachten ingediend waarbij een informele oplossing niet mogelijk bleek, met als gevolg dat de formele klachtenprocedure in 2025 niet is doorlopen. In verhouding tot 2024, toen nog 4 klachten via de formele procedure moesten worden doorlopen, is dat een mooie daling. In de jaren ervoor was ook al een daling te zien van het aantal klachten dat via de formele procedure moest worden afgehandeld. Hieruit kan worden geconcludeerd dat de inzet die wordt gepleegd op het informeel afhandelen van klachten zijn vruchten afwerpt.

### 3.2 Het succes van de informele procedure

Zoals de procedurebeschrijving zoals opgenomen onder paragraaf 1.3 aangeeft, wordt er altijd eerst geprobeerd een klacht op informele wijze af te handelen. Vaak is een telefoontje naar de klager met uitleg of, indien nodig, excuses al afdoende. Op deze wijze wordt het merendeel van de ingediende klachten opgelost. De reacties van inwoners over deze aanpak zijn daarom over het algemeen zeer positief.

De klachtencoördinator vervult een belangrijke rol in het sturen op de informele afhandeling. Snelheid en een begripvolle, menselijke houding zijn daarbij van essentieel belang. Soms kunnen er ook dingen zijn die niet (kunnen) worden opgelost. Het bieden van duidelijkheid is dan ook iets waarin de informele klachtenprocedure kan voorzien. Ook dat kan leiden tot een oplossing van de klacht. Het merendeel van de klachten ziet immers op het in het geheel niet of pas heel laat reageren op berichten van inwoners. Dat staat in principe los van de inhoud van de boodschap. Vaak zijn daarvoor andere procedures (bijvoorbeeld bezwaar en beroep).

### 3.3 De formele procedure

In sommige gevallen kunnen klachten niet via de informele procedure worden opgelost. In die gevallen wordt daarom in overleg met de klachtencoördinator de formele klachtbehandeling opgestart. Een onderdeel van de formele procedure is dat de klager het recht heeft om te worden gehoord. Het horen kan telefonisch plaatsvinden of op het gemeentehuis. Persoonlijk contact komt de vervelende situatie die de klager ervaren heeft vaak ten goede. Het geeft “de overheid” een menselijk gezicht. Na het hoorgesprek met de klager wordt de gedraging door de klachtbehandelaar, in overleg met de klachtencoördinator, nader onderzocht. Op basis van gewisselde stukken of gesprekken met medewerkers kan vervolgens een oordeel over de klacht gevormd worden. Over dit oordeel wordt de klager schriftelijk op de hoogte gesteld. Dit oordeel kan de klager eventueel voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

### 3.4 Het lerend effect van klachten

Klachten gaan in de eerste plaats over gedragingen van personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van (de bestuursorganen van) gemeente De Bilt. Uit de behandeling van klachten kunnen lessen worden getrokken voor de toekomst. Klachten zijn signalen en daarmee kansen voor de gemeente om de relatie met onze klanten, de inwoners van onze gemeente, te verbeteren. Bijvoorbeeld door processen aan te passen of de uitkomst van een klacht te bespreken in een teamoverleg.

Uitgangspunt in gemeente De Bilt is dat het team waar de klacht betrekking op heeft zelf de klacht behandelt. Dat kan in de informele procedure, als geprobeerd wordt om de klacht naar tevredenheid op te lossen, een medewerker zijn die zelf bij de beklagde gedraging betrokken is geweest. Een klacht die behandeld wordt via de formele klachtenprocedure kan echter nooit de persoon zijn waar de klacht over gaat. In dat geval is dit altijd een andere collega uit het team of een strategisch manager. De klachtencoördinator kan daarover adviseren.

### 3.5 Aanbeveling voor de organisatie

Uit de cijfers volgt dat de meeste klachten worden ingediend over het uitblijven van reacties of te laat reageren op berichten van inwoners. Dit was ook in 2024 het geval. Een aanbeveling voor het komende jaar is daarom om binnen de teams opnieuw extra aandacht te hebben voor de communicatie richting inwoners, meer specifiek de beantwoording van berichten, verzoeken of meldingen. Indien een bepaald bericht niet direct kan worden beantwoord, kan er bijvoorbeeld een tussenbericht worden verstuurd. Een inwoner weet dan in ieder geval dat zijn bericht in behandeling is. Dat voorkomt dat de inwoner er zelf om moet vragen of, als antwoord uitblijft, een klacht indient.