

INFORMATIENOTA RAAD BLARICUM

Datum vaststelling college: 17 maart 2026

Van het college van B&W

Aan Gemeente Blaricum – Gemeenteraad

Portefeuillehouder Reijke, B.M. de

Informatie bij klachtencoördinator

Onderwerp

Jaarverslag van de klachtencoördinator 2025

Portefeuillehouder

Reijke, B.M. de

Openbaar

Ja

Kennisnemen van

Jaarverslag van de klachtencoördinator 2025

Aanleiding (inleiding)

De klachtencoördinator brengt jaarlijks verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande kalenderjaar binnen de BEL Combinatie en de BEL-gemeenten zijn behandeld. Er is, net als voorgaande jaren, één gezamenlijk jaarverslag gemaakt voor de BEL Combinatie en de BEL-gemeenten.

Kernboodschap

Gelet op het totaal aantal publiekscontacten dat de gemeente jaarlijks heeft met inwoners en bedrijven, is sprake van een beperkt aantal klachten.

Conclusies

Kort samengevat, zijn de conclusies van het jaarverslag:

- Het totaal aantal klachten ingediend bij de BEL Combinatie en de drie gemeenten is gedaald ten opzichte van 2024. In 2025 zijn in totaal 18 klachten ingediend. In 2024 waren dit er 26.
- Het aantal klachten dat is ingediend door inwoners van Blaricum is in 2025 (3) gedaald ten opzichte van 2024 (8).
- Team Openbare Ruimte, een team met relatief veel publiekscontacten vanwege het afhandelen van meldingen openbare ruimte, kreeg in 2025 slechts 2 klachten. In

2024 waren dit er 5. De aandacht die binnen het team is besteed aan onder meer het sneller oppakken en afhandelen van meldingen lijkt een positief effect te hebben op het aantal klachten.

- Het aantal klachten over het uitblijven van een reactie en/of bereikbaarheid is in 2025 verder gedaald. In 2025 zijn daar 2 klachten over ingediend. In 2024 waren dat er 8 en in 2023 waren dat er 11. De aandacht die er binnen de werkorganisatie is voor bereikbaarheid en de servicenormen lijkt ook dit jaar een positief effect te hebben op het aantal klachten.
- Het grootste deel van de klachten is informeel opgelost.
- De servicenorm om binnen vijf werkdagen contact op te nemen na een klacht is niet in alle gevallen gehaald (bij 7 van de 15 behandelde klachten gehaald, 3 keer niet geregistreerd).
- Het aantal klachten is – in vergelijking met het aantal klantcontacten – relatief laag.

Klachten inwoners Blaricum

In 2025 zijn er 3 klachten ingediend door inwoners van Blaricum. Deze klachten gingen over de communicatie rondom het plaatsen van een boom en het uitblijven van een reactie, over de handelswijze rond een pasfoto voor een officieel document en over het niet ontvangen van een stempas.

Nationale ombudsman

In 2025 zijn door de Nationale ombudsman 2 verzoeken ontvangen, die betrekking hadden op de gemeente Blaricum. Er zijn 3 verzoeken behandeld. Dit komt omdat één verzoek in december 2024 is ontvangen. Deze zijn allemaal zonder onderzoek afgedaan door informatie te geven of door te verwijzen.

Klachten MZ HBEL en de Belastingssamenwerking

Bij Maatschappelijke Zaken HBEL (MZ HBEL) en de Belastingssamenwerking met Huizen is navraag gedaan hoeveel klachten van inwoners van Blaricum daar in 2025 zijn ingediend.

Bij MZ HBEL waren dat er 4, bij de Belastingssamenwerking 0. Deze klachten gingen over onjuiste informatieverstrekking, onprettige behandeling, uitval van het mantelzorgcompliment en geen toereikend budget voor passende hulp. 1 klacht is omgezet naar een bezwaartraject. De overige klachten zijn informeel afgehandeld.

Leerpunten uit klachten

In 2025 zijn uit één of meer klachten de volgende leerpunten naar voren gekomen:

- Training voor medewerkers van team Publiek beoordelen pasfoto's voor officiële documenten.
- Nagaan of telefonische bereikbaarheid van de Buitendienst verbeterd kan worden voor spoedsituaties.

- Nagaan of verbeteringen mogelijk zijn in de communicatie vanuit het JGT over de keuze voor een persoonsgebonden budget (PGB).
- Verbeteringen doorvoeren in:
 - de terugkoppeling door toezichthouders
 - het verstrekken van vergunningen en andere stukken door het KCC
 - informatieverstrekking over vergunningplicht

Aanbeveling

De klachtencoördinator beveelt de werkorganisatie aan:

- Aandacht te blijven houden voor de servicenormen en bereikbaarheid van medewerkers. Waaronder de servicenorm om binnen 5 werkdagen contact op te nemen na een klacht.

Consequenties

Het Bestuur van de BEL Combinatie en het college hebben de aanbeveling van de klachtencoördinator overgenomen.

Duurzaamheid

N.v.t.

Communicatie

In artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht staat dat de gemeente geregistreerde klachten jaarlijks moet publiceren. Dat gebeurt in het jaarverslag. De gemeente stelt het jaarverslag beschikbaar via de gemeentelijke website.

Jaarlijks komt er een artikel in de gemeentelijke huis-aan-huisbladen met informatie over het indienen van een klacht. Dit artikel komt in het voorjaar in de hei&wei te staan.

Vervolg

Uitvoering aanbeveling

Voor de uitvoering van de aanbeveling ondernemen we de benodigde acties.

Aandacht te blijven houden voor de servicenormen en bereikbaarheid van medewerkers.
Waaronder de servicenorm om binnen 5 werkdagen contact op te nemen na een klacht.

Volgens de servicenormen worden terugbelverzoeken binnen 2 werkdagen afgehandeld, wordt binnen 10 werkdagen een reactie gegeven op MOR-meldingen, neemt het KCC binnen 30 seconden op en hoeven inwoners niet langer dan 5 minuten te wachten als ze een afspraak aan de balie hebben. Ook de afhandeling van omgevingsvergunningen binnen de wettelijke termijn wordt gemonitord. En er wordt gewerkt aan een nieuwe servicenorm voor het beantwoorden van brieven en e-mails.

Het naleven van de servicenormen wordt gemonitord en maandelijks besproken met de ambassadeurs dienstverlening en de adviseur dienstverlening. Wanneer de servicenormen

hiertoe aanleiding geven worden verbetersuggesties besproken met de betrokken teams en teamleiders. Op intranet en binnen de organisatie wordt regelmatig aandacht besteed aan de servicenormen.

De klachtencoördinatoren vragen extra aandacht aan de klachtbehandelaars voor de servicenorm van 5 werkdagen.

Leerpunten

Uit een of meer klachten zijn leerpunten naar voren gekomen. Vaak heeft de klacht een direct lerend effect en wordt dit opgepakt door de klachtbehandelaar en/of het betrokken team. Daarnaast worden de leerpunten besproken met de adviseur dienstverlening, waarbij er onder meer gekeken wordt of er breder in de organisatie een lerend effect uit te halen is.

Bijlagen

1. Jaarverslag van de klachtencoördinator 2025

Bijlage Jaaroverzicht Nationale ombudsman Blaricum 2025