

Klachtenrapportage Dijk en Waard 2025



3 juni 2026

Afdeling Bestuurlijke en Juridische Zaken, Veiligheid en
Ondersteuning

Stellers: klachtencoördinatoren R. Boes en T. Steur

Klachtenrapportage 2025

Inleiding

Dit is de vierde klachtenrapportage van de gemeente Dijk en Waard.

De gemeentelijke ambities in relatie tot dienstverlening, zoals geformuleerd in het coalitieakkoord, worden in het collegeprogramma 2022-2026 verder uitgewerkt. Hierbij is het meten en analyseren van de tevredenheid van de inwoners over de gemeentelijke dienstverlening een terugkerend thema. De gemeente wil inzicht krijgen in hoe de dienstverlening wordt gewaardeerd, zodat zij deze inzichten kan gebruiken om verbeteringen door te voeren. In het collegeprogramma is tweemaal als actie opgenomen “het snel en adequaat afhandelen maar ook het voorkomen van het aantal meldingen en klachten”. Deze actie wordt genoemd als onderdeel van programma 0 (Bestuur en organisatie) en als onderdeel van programma 5 (leefbare, schone, groene en waterrijke omgeving).

Naast het verbeteren van de afhandeling van binnengekomen klachten, om op snelle en zorgvuldige wijze de relatie en het vertrouwen met inwoners te herstellen, gebruiken we diezelfde klachten dus ook om onze dienstverlening stapsgewijs verder te verbeteren.

Reikwijdte

Voor inwoners maakt het niet uit of hun ongenoegen een klacht of een melding heet. Het verschil is soms moeilijk te zien. Voor een duidelijke rapportage is dit verschil wel belangrijk. Het klachtrecht staat in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Hierin staat dat een klacht gaat over hoe een bestuursorgaan of iemand die voor het bestuursorgaan werkt, zich gedraagt tegenover de klager of een ander. Het gaat dus om gedrag in een specifieke situatie tegenover een inwoner. Klachten over integriteit en klachten van medewerkers over ongewenst gedrag vallen hier niet onder.

Het verschil tussen een gewone melding en een klacht is soms klein. Klachten over beleid (bijvoorbeeld het recent gewijzigde parkeerbeleid of snippergroenbeleid) of de uitvoering daarvan en algemene wensen over het optreden of beleid van de gemeente voor de toekomst vallen niet onder deze rapportage.

Ook (fixi-)meldingen over de openbare ruimte, zoals een kapot verkeerslicht of scheve stoeptegels, vallen hier in principe niet onder. Verzoeken om snoei-werkzaamheden of om iets te doen aan parkeeroverlast of overlast van hangjongeren zijn evenmin klachten volgens de Awb en vallen daarmee ook niet onder de vastgestelde klachtenregeling. Dit heeft onder meer tot gevolg dat ze niet als klacht geregistreerd worden en (meestal) niet gezien worden door de klachtencoördinatoren, maar rechtstreeks als ingekomen post worden ingeboekt op de betreffende afdeling.

Bij het bepalen of iets een klacht of een gewone melding/verzoek is, kijken we ook naar de toon van de brief of melding. Een melding over het niet legen van een afvalcontainer kan als klacht worden behandeld als de emoties hoog oplopen in de contacten met de gemeente. Of als iemand drie keer een melding heeft moeten maken voordat de gemeente reageert.

Desalniettemin, klacht of niet, alle signalen zeggen iets over onze dienstverlening en verdienen onze volle aandacht.

In deze rapportage leest u hoe de klachtenafhandeling in 2025 is verlopen. U krijgt een overzicht van het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten, hoe ze zijn afgehandeld en wat we ervan hebben geleerd.

Inhoud

INLEIDING	2
REIKWIJDTE	2
INHOUD	3
1. KLACHTENBEHANDELING BIJ DE GEMEENTE DIJK EN WAARD	4
KLACHTENCOÖRDINATIE.....	4
INFORMELE KLACHTENBEHANDELING.....	4
FORMELE KLACHTENBEHANDELING	4
2. AANTAL KLACHTEN	5
AANTAL KLACHTEN PER ORGANISATIEONDERDEEL	6
UITBESTEDE TAKEN.....	7
3. CATEGORISERING: AANSLUITING MET ONZE ORGANISATIEWAARDEN	8
TOELICHTING OP DE METHODIEK	8
AANTAL KLACHTEN PER ORGANISATIEWAARDE.....	8
4. UITVOERING KLACHTENPROCES	10
WIJZE VAN AFHANDELING	10
BEHANDELAARS	11
UITKOMST KLACHTENBEHANDELING	11
AFDOENINGSTERMIJNEN.....	11
5. LEEREFFECTEN	13
INLEIDING	13
LEREN TEN AANZIEN VAN HET KLACHTENPROCES	13
LEREN TEN AANZIEN VAN DE INHOUD VAN KLACHTEN	13
6. DE NATIONALE OMBUDSMAN	16
INLEIDING	16
BELANGRIJKSTE CIJFERS	16
7. SAMENVATTING	17

1. Klachtenbehandeling bij de gemeente Dijk en Waard

Klachtencoördinatie

De afdeling Informatisering en Automatisering registreert de (Awb-)klachten bij binnenkomst en stuurt ze door naar de klachtencoördinator. De klachtencoördinator belt eerst zelf met de klager voordat hij de klacht doorstuurt naar de betreffende manager of medewerker. De kern van dit telefoongesprek wordt in het dossier opgenomen, zodat sprake is van een "warme overdracht". De klachtencoördinator kan daarbij ook suggesties doen over hoe de klacht behandeld kan worden, of hij kan fungeren als sparringpartner, rekening houdend met de verantwoordelijkheden van de verschillende organisatieonderdelen.

De klachtencoördinator monitort daarna hoe en binnen welke termijn de klacht wordt behandeld en afgehandeld en houdt hiervan een registratie bij. Vanwege het eerdergenoemde streven naar het willen meten en analyseren van de tevredenheid van de inwoners over de gemeentelijke dienstverlening is in 2025 begonnen met het nabellen door de klachtencoördinator na afhandeling van een klacht. Daarbij wordt getracht op te halen hoe het klachtenproces zelf door klagers is ervaren en of klagers tips hebben voor de bedrijfsvoering van de afdeling waar ze over klaagden.

De Klachtencoördinator coördineert daarnaast ook het proces van complexe, afdelingsoverstijgende en/of terugkerende klachten en behandelt deze indien nodig. Hij rapporteert jaarlijks over de klachtenafhandeling en is contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.

Informele klachtenbehandeling

De gemeente Dijk en Waard richt zich op het verhogen van klantgerichtheid en klantvriendelijkheid met als doel tevreden inwoners en ondernemers. Klachtenbehandeling moet laagdrempelig zijn. Een manier om dit te bereiken is door informeel in gesprek te gaan met de inwoner of ondernemer die een klacht heeft.

Om het effect van de informele aanpak te versterken, is in de klachtenprocedure vastgelegd dat binnen drie werkdagen contact met de klager wordt opgenomen, bij voorkeur telefonisch. Sinds het laatste kwartaal van 2024 belt de klachtencoördinator eerst zelf om de-escalatie te bevorderen en om direct duidelijk te krijgen wat het doel van de klager is. Kort daarna belt de verantwoordelijke manager over de inhoud van de klacht. Veel klagers gaven aan tevreden te zijn na deze telefoongesprekken; zij voelden zich gehoord en vonden dat de klacht naar tevredenheid was behandeld.

Deze werkwijze heeft er voor gezorgd dat het eerste contactmoment met klagers in 2025 gemiddeld bijna een halve dag eerder plaatsvond dan in 2024.

Omdat de Awb de mogelijkheid biedt om de klachtenbehandeling te staken zodra de klager aangeeft tevreden te zijn, bevordert een informele (mondelinge) klachtenafhandeling een snelle afdoening. De klager wordt sneller gezien en gehoord, waardoor de gemeente haar dienstverlening sneller kan optimaliseren.

Formele klachtenbehandeling

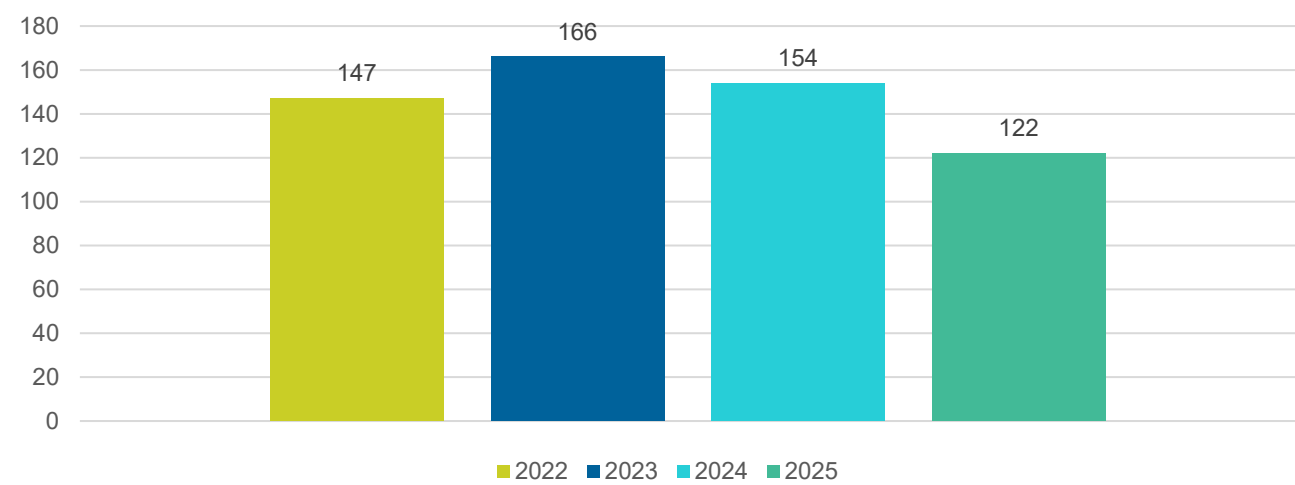
Als een klacht zich niet leent voor informele behandeling, de klager na de informele fase niet tevreden is, of de klager alleen een formele behandeling wil, dan wordt de formele procedure van afdeling 9.2 van de Awb gevolgd. De klacht moet binnen zes weken worden afgehandeld door iemand die niet bij de klacht veroorzakende handeling of gedraging betrokken is. De klager moet worden gehoord en een gemotiveerd schriftelijk antwoord ontvangen.

Als een klager uiteindelijk niet tevreden is met de behandeling van zijn klacht, kan hij een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman (de zogenaamde 2e lijns klachteninstantie). De gemeente wijst de klager in de afdoeningsbrief altijd nadrukkelijk op deze mogelijkheid.

2. Aantal klachten

De gemeente Dijk en Waard heeft veel contact met inwoners, ondernemers, maatschappelijke instanties en bezoekers. Dit gebeurt op straat, op de afvalscheidingsstations, via zienswijzen, vergunningaanvragen, klantgesprekken, telefoon, e-mail en sociale media. Door de vele contactmomenten en verschillende perspectieven zijn klachten onvermijdelijk. Een klacht betekent niet altijd dat de gemeente een fout heeft gemaakt. Het is wel een signaal dat er kritisch naar ons wordt gekeken, en daar kunnen we van leren. Het voorkomen van klachten blijft belangrijk.

Een klacht is ook een kans. Klachten laten zien hoe inwoners onze dienstverlening ervaren. Een goede klachtenbehandeling is daarom een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening. Het geeft ons de kans om te leren, knelpunten snel op te lossen, verbeteringen door te voeren in onze dienstverlening en te investeren in de relatie en het vertrouwen met de inwoners.



In 2025 zijn er in Dijk en Waard 122 klachten geregistreerd (in 2024, 2023 en 2022 waren dat er respectievelijk 154, 166 en 147). Veruit de meeste klachten (88%) werden ingediend via het digitale klachtenformulier op de gemeentelijke website. 6% Komt binnen als fysieke brief en nog eens 6% via e-mail.

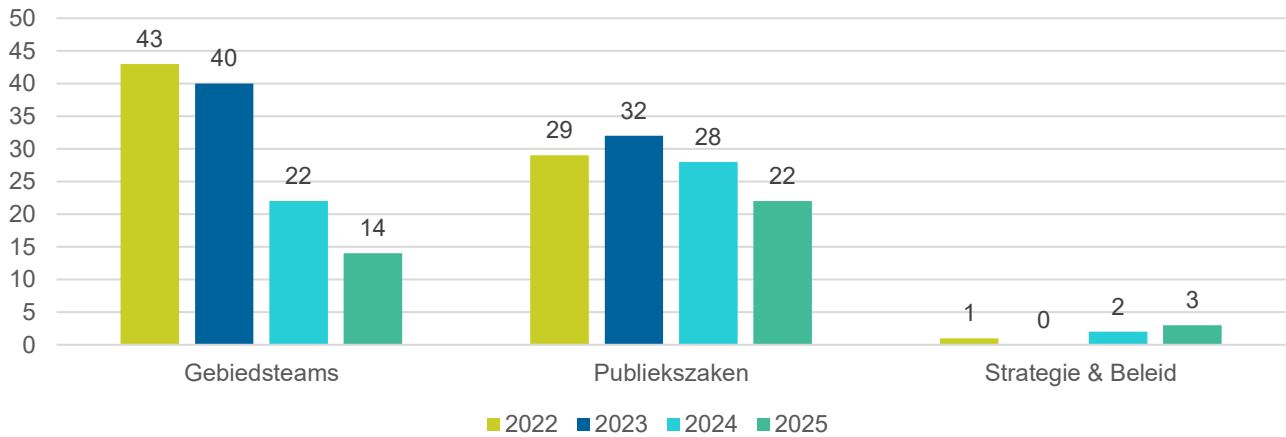
Opgemerkt moet hierbij worden dat er ook ‘klachtaardige’ meldingen via Fixi binnenkomen. Echte bejegeningssklachten worden daar in de regel wel uit gefilterd en alsnog apart in behandeling genomen, maar de afhandeling van Fixi-meldingen is primair op uitvoering gericht en minder op klachtafhandeling. Onderstaand overzicht geeft een indruk van het aantal contactmomenten van inwoners met de gemeente, zodat het aantal klachten enigszins in perspectief kan worden geplaatst.

	Aantal contact-momenten 2025	Aantal contact-momenten 2024	Aantal contact-momenten 2023	Aantal contact-Momenten 2022
Aantal telefoongesprekken K&D	52.461	53.981	54.769	71.150
Bezoekers balie burgerzaken	43.991	40.389	34.734	31.199
Bezoekers website	935.097	704.905	619.071	558.386
Bezoekersaantallen 2 afvalscheidingsstations	Niet bekend	208.000 (deels geschat)	187.000 (geschat)	-

Aantal klachten per organisatieonderdeel

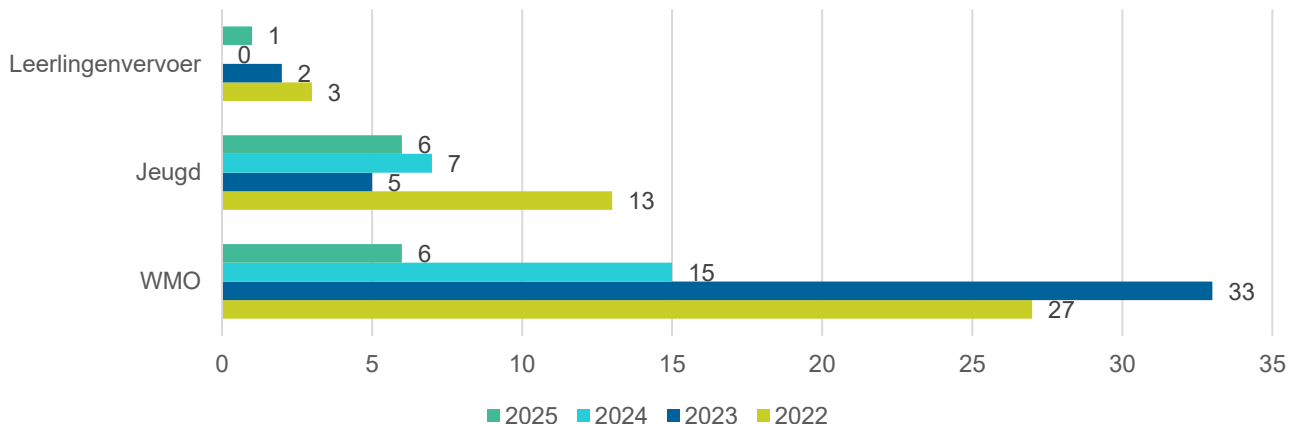
Over het domein Mens en Samenleving zijn 39 klachten ingediend (tegen respectievelijk 52 in 2024, 72 in 2023 en 73 in 2022). Het domein Ruimte ontving er 80 (was 95 in 2024, 90 in 2023 en 63 in 2022), en het domein Bedrijfsvoering 3 (was 4 in 2024, 4 in 2023 en 8 in 2022). Hieronder staat per domein een overzicht van de aantallen klachten per afdeling.

Domein Mens en Samenleving

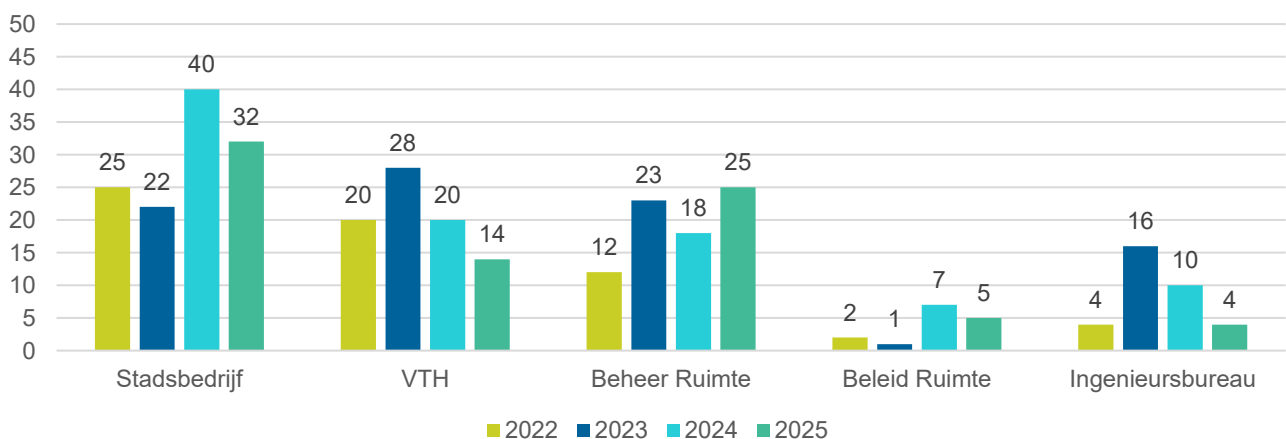


Binnen de afdeling Gebiedsteams zijn er, als het gaat om waar de klachten zich op richten, duidelijk verschillende werkvelden te onderscheiden. Bij het onderdeel Wmo is men er opnieuw in geslaagd om het aantal klachten te verminderen. Dat is nu gelijk aan het onderdeel Jeugd. In onderstaande grafiek wordt het aantal klachten per werkveld binnen Gebiedsteams weergegeven.

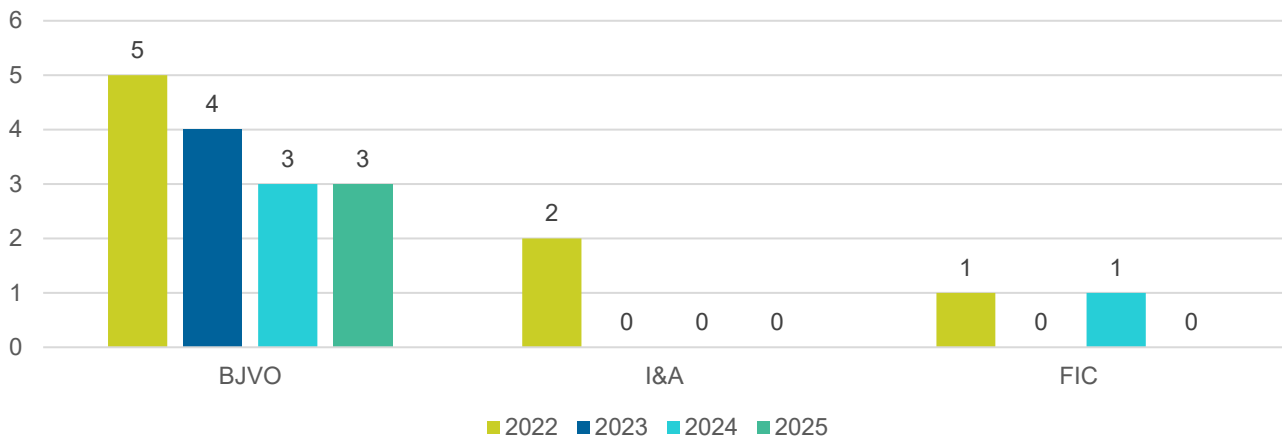
Afdeling Gebiedsteams



Domein Ruimte



Domein Bedrijfsvoering



Net als voorgaande jaren zien de meeste klachten - logischerwijs - op de organisatieonderdelen die de meeste contacten hebben met inwoners. Dat zijn de afdelingen Gebiedsteams, Stadsbedrijf, Vergunningen Toezicht en Handhaving, Publiekszaken en Beheer Ruimte.

De gestage afname van klachten is praktisch in de volle breedte van de organisatie zichtbaar.

Gecombineerd met de koppeling aan onze gemeentelijke organisatiewaarden (zie hoofdstuk 3), waarin de afname van het aantal klachten met name ten aanzien van "vakmanschap" zichtbaar is, kan een voorzichtige conclusie luiden dat de aanvankelijk vooral intern gerichte oriëntatie (de basis op orde krijgen) van de afgelopen jaren zijn vruchten begint af te werpen.

Uitbestede taken

In de vorige twee jaarrapportages is ook stilgestaan bij de klachtenafhandeling door externe partijen, waaronder de gemeenschappelijke regelingen. De kwaliteit van de dienstverlening van die organisaties worden immers ook toegerekend aan de gemeente.

De voordelen van het uitbesteden van taken kunnen onder druk komen te staan door een vergrote afstand tussen de gemeente en haar inwoners. Dit geldt zeker voor organisaties die veel directe contacten hebben met de inwoners, zoals bijvoorbeeld Zaffier, Cocensus en andere gemeenschappelijke regelingen als de GGD en de Veiligheidsregio.

Bij de keuze om taken niet geheel door de eigen organisatie te laten uitvoeren vindt een zorgvuldige afweging plaats. Hierbij is ook aandacht voor klachtenbehandeling. Bij de uitbesteding van taken zijn vaak afspraken gemaakt over de wijze van klachtenbehandeling en het rapporteren hierover aan de gemeente. Dat kan bijvoorbeeld door middel van eigen klachtenrapportages, of door er aandacht aan te schenken in de jaarrekeningen.

Als er signalen zijn dat klagers er niet uitkomen met de desbetreffende externe partij, kan de gemeente met die partner in gesprek gaan. De ervaring leert echter dat inwoners er over het algemeen wel uitkomen met en anders de weg naar de gemeente wel weten te vinden als ze daarbij problemen ervaren.

Ook in 2025 hebben de accounthouders van de gemeenschappelijke regelingen de vinger aan de pols gehouden voor als er op dit gebied binnen hun GR opvallende zaken gebeuren. De afspraak is dat ze in die gevallen het bestuur daarover zouden informeren. Voor zover bekend is dit in 2025 echter niet voorgevallen. Op een enkele klacht na is ook bij de gemeente geen signaal binnengekomen die aanleiding zou geven tot nader onderzoek c.q. navraag bij een specifieke GR.

Ten aanzien van klachten over leveranciers van goederen en diensten (met name bij de Wmo) is het zicht hierop het afgelopen jaar iets verbeterd, maar voortdurende aandacht blijft nodig.

Een en ander heeft er wel toe geleid dat bij toekomstige aanbestedingen op dit gebied scherp zal worden gekeken naar aspecten als bereikbaarheid, communicatie en klachtafhandeling door die leveranciers.

3. Categorisering: Aansluiting met onze organisatiewaarden

Het categoriseren van klachten (waar heeft het betrekking op?) helpt om meer zicht te krijgen op welke aspecten van onze dienstverlening ze veelal betrekking hebben. Eventuele trends kunnen aanleiding geven om gerichte verbeteracties uit te voeren. Hierbij kan gedacht worden aan het aanpassen van procedures en werkprocessen, het aanpassen en verduidelijken van teksten, de eigen servicenormen beter naleven, het contact met de inwoners optimaliseren, et cetera.

In deze jaarrapportage sluiten we daarbij aan bij de gemeentelijke organisatiewaarden “Verbinding”, “Vakmanschap” en “Vooruitgang”. Het laat niet alleen zien hoe het gaat met die waarden als leidende principes voor onze organisatie en hoe inwoners die ervaren, het biedt ook de mogelijkheid om leereffecten te koppelen aan andere projecten binnen de organisatie die passen bij de organisatiewaarde “Vooruitgang”. Dat gaat bijvoorbeeld om de programma’s Organisatieontwikkeling, Dienstverlening en Gebiedsgericht werken.

Toelichting op de methodiek

Voor het aansluiten op de organisatiewaarden is uitgegaan van de 20 dienstverleningsnormen zoals die genoemd zijn in de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman.¹

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden wordt door hem samengevat in de vier hiernavolgende kernwaarden, met tussen haakjes de in totaal 20 daaronder gevatte dienstverlenings-normen.

1. **Open en duidelijk** (transparant, goede informatieverstrekking, luisteren, goede motivering).
2. **Respectvol** (respecteren van grondrechten, bevorderen van actieve deelname door de burger, fatsoenlijke bejegening, fair play, evenredigheid, bijzondere zorg).
3. **Betrokken en oplossingsgericht** (maatwerk, samenwerking, coulante opstelling, voortvarendheid, de-escalatie).
4. **Eerlijk en betrouwbaar** (integriteit, betrouwbaarheid, goede voorbereiding, goede organisatie, professionaliteit).

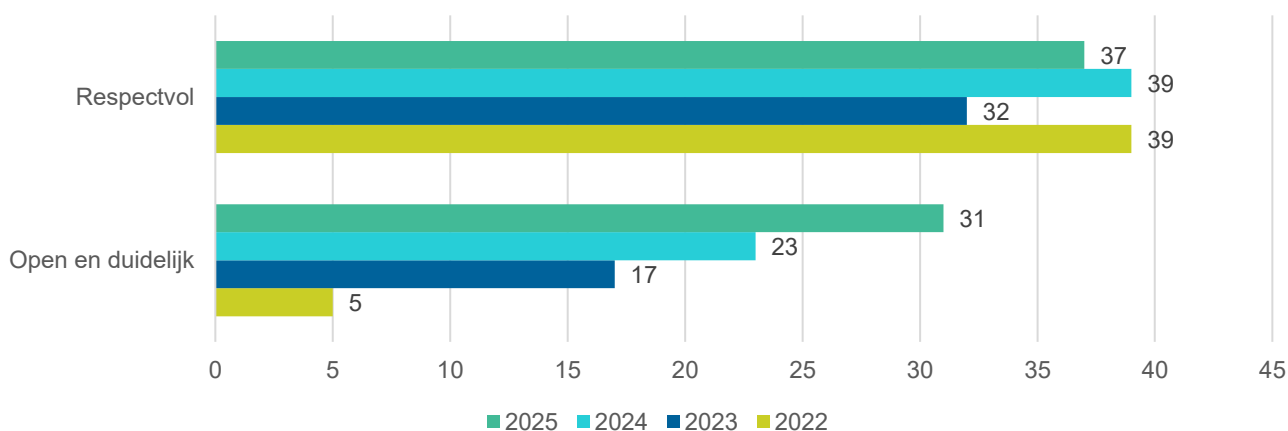
We hebben deze 4 kernwaarden ondergebracht in onze eigen gemeentelijke organisatiewaarden:

‘Open en duidelijk’ en ‘Respectvol’ vormen onze organisatiewaarde ‘Verbinding’, ‘Betrokken en oplossingsgericht’ en ‘Eerlijk en betrouwbaar’ vormen onze organisatiewaarde ‘Vakmanschap’.

Het leerelement is tot slot - in hoofdstuk 5 - gekoppeld aan onze 3e organisatiewaarde ‘Vooruitgang’.

Aantal klachten per organisatiewaarde

Klachten over organisatiewaarde ‘Verbinding’

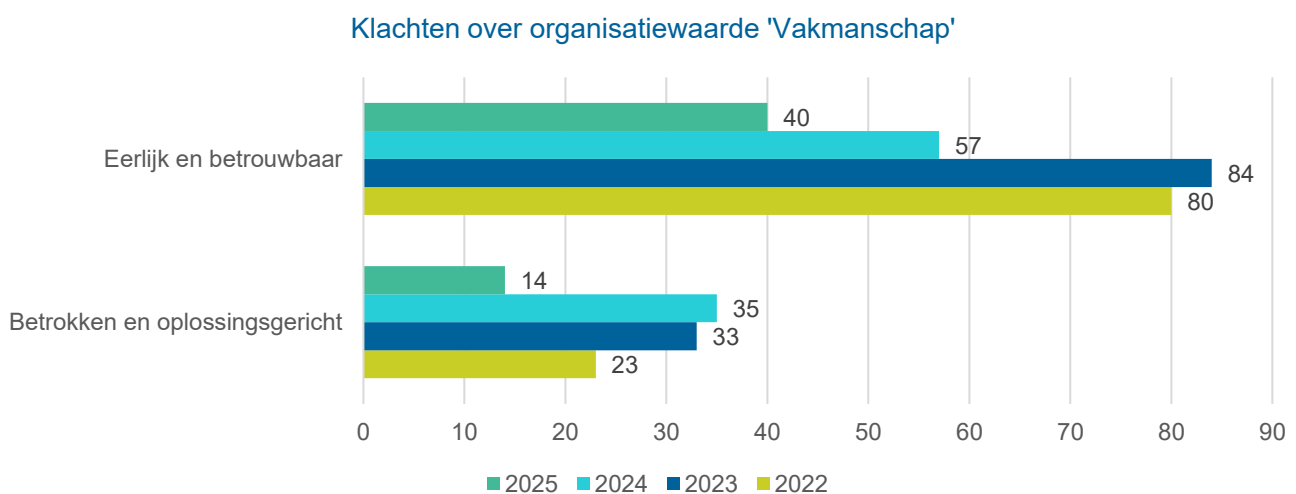


¹ De “Behoorlijkheidswijzer”, een uitgave van de Nationale Ombudsman, is opgenomen in de bijlage.

De toename van de kernwaarde ‘open en duidelijk’ lijkt deels te liggen in het aantal klachten dat is binnengekomen ten aanzien van de afhandeling van ‘fixi-meldingen’. Dat is de app waarmee zaken in de buitenruimte gemeld kunnen worden. Van deze app wordt bijzonder veel gebruik gemaakt, dus is in die zin zeer succesvol, maar inwoners verwachten een tijdige en adequate terugkoppeling van wat er met hun melding wel of niet gedaan is. Daar is weliswaar afgelopen jaar stevig op ingezet, maar gaat dus nog lang niet in alle gevallen goed. Bovendien zal het gebruik van de app ook in 2025 zijn toegenomen.

Het niet of niet tijdig reageren op e-mails en contactverzoeken maakt hier ook onderdeel van uit, zoals ook bleek uit het afgelopen jaar gepresenteerde Rekenkameronderzoek naar Antwoord op algemene vragen aan de gemeente Dijk en Waard.

Ook organisatorisch is ‘verbinding’, ‘de buitenwereld binnen halen’ natuurlijk een thema. De instelling van de afdeling Gebiedsregie per 1 september 2025 mag in dat verband niet onbenoemd blijven.



Er is voor het derde achtereenvolgende jaar een daling zichtbaar in het aantal klachten ten aanzien van de organisatiewaarde ‘Vakmanschap’, ditmaal op beide kernwaarden.

De gestage verbetering op kent meerdere oorzaken. De afgelopen 2 jaar is bijvoorbeeld organisatiebreed stevig ingezet op het beschrijven en op uniforme wijze vastleggen van werkprocessen door middel van speciaal daarvoor aangeschafte software, Engage. Ook is op een aantal plekken in de organisatie overgegaan tot de inzet van teamleiders, waardoor beter zicht op de uitvoering ontstaat en snellere (bij-)sturing mogelijk is.

Ook de inzet van sturingshulpmiddelen als dashboards en de verhoogde inzet op datagedreven werken maken dat van een steeds professionelere organisatie sprake is.

Organisatiewaarde ‘Vooruitgang’

Deze organisatiewaarde is gekoppeld aan het leren van klachten, aan de verbetering van onze dienstverlening. Dit wordt uitvoerig beschreven in hoofdstuk 5 van dit jaarverslag.

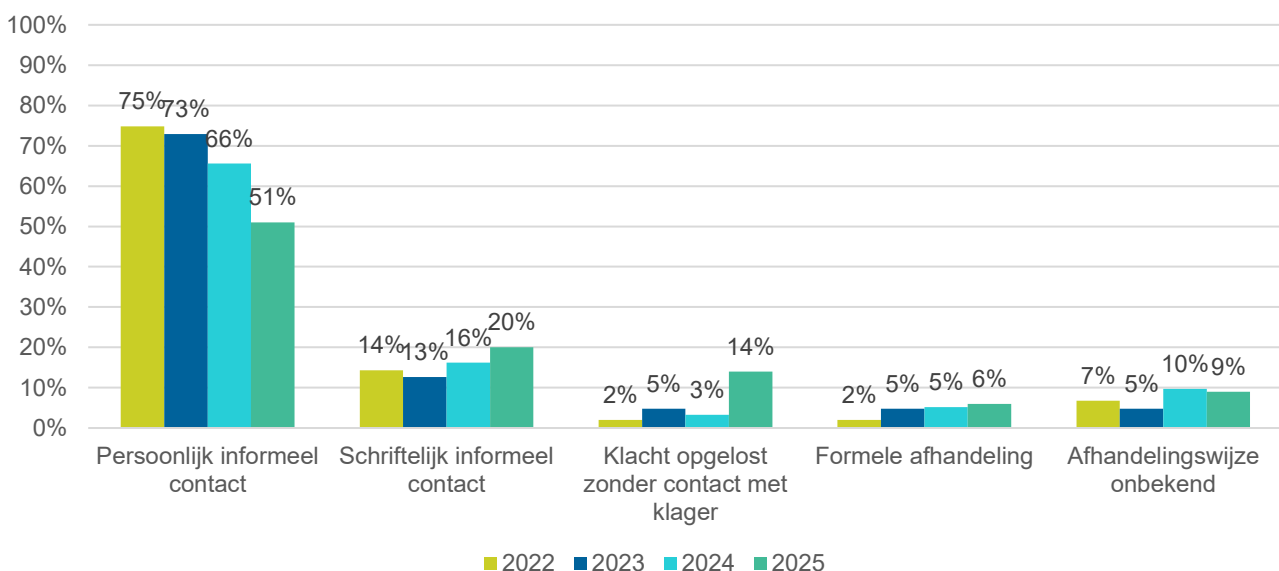
4. Uitvoering klachtenproces

Wijze van afhandeling

Binnen de organisatie is afgesproken dat er snel contact wordt opgenomen met een klager, bij voorkeur telefonisch. De klachtenprocedures gaat uit van een eerste klantcontact binnen 3 werkdagen.

Persoonlijk contact in een snel eerste gesprek werkt de-escalerend en is vaak het meest efficiënt richting een oplossing. Vriendelijk en goed contact (vaak telefonisch) wordt het meest op prijs gesteld door klagers. Na een vervelende ervaring helpt het als snel opheldering of uitleg wordt gegeven of excuses worden gemaakt. In zo'n eerste gesprek wordt vaak direct duidelijk waar de kern van de onvrede zit en wat een aanpak kan zijn voor de oplossing van de klacht. In enkele gevallen heeft een persoonlijk 'face to face' gesprek de voorkeur.

Wijze van afhandeling:



Van de afgehandelde klachten werd iets meer dan de helft na persoonlijk contact (telefonisch of face to face) op informele wijze afgehandeld. In een aantal gevallen werd ervoor gekozen een klacht schriftelijk af te doen. Meestal was dat in combinatie met inhoudelijke uitleg van regels/protocollen. Bij het oplossen van klachten zonder contact met klager was het vaak de intentie wel om persoonlijk contact te leggen, maar ontbrak een telefoonnummer of was de klager niet bereikbaar. In een aantal gevallen gaven klagers aan dat ze alleen een signaal wilden afgeven en dat ze niet geïnformeerd hoefden te worden over de verdere afhandeling, en in enkele gevallen is men simpelweg vergeten om klagers te informeren over het oplossen van een klacht. Meestal betrof dat de buitenruimte.

Binnen het domein Mens en Samenleving worden veel klachten persoonlijk afgehandeld (telefonisch/face to face). Dit vraagt veel inzet, gezien de vaak emotioneel beladen en complexe zaken. Dergelijke klachten lenen zich niet voor schriftelijke afdoening. Bij klachten over zaken als handhaving wordt bijna altijd persoonlijk contact opgenomen.

Net als in voorgaande jaren wordt er nog steeds niet vaak een afdoeningsbrief of -email ter bevestiging van de uitkomst van het informele gesprek verzonden. Mogelijk zien klachtenbehandelaars niet altijd nut en noodzaak hiervan in als er een prettig gesprek heeft plaatsgevonden en de klacht geen gevoelige kwestie betrof.

In het laatste kwartaal van 2024 is begonnen met de werkwijze dat – na gereed melding van de klacht door de betreffende manager – de klachtencoördinator binnen 14 dagen telefonisch contact opneemt met de klager. Het voornaamste doel daarvan is om de tevredenheid van de klager na te gaan ten aanzien van de klachtenbehandeling en om te achterhalen of de klager ons nog iets kan/wil meegeven over wat we als organisatie van de klacht kunnen leren. Bij het nabellen door de klachtencoördinatoren bleek in een enkel geval dat klagers niet het gevoel hadden dat hun klacht ook daadwerkelijk was opgelost, c.q. dat er in het kader van het afhandelen een afspraak of toezegging is gedaan die bij het nabellen nog niet nagekomen bleek te zijn. Dat wordt dan alsnog aan de betreffende manager doorgegeven. Het snel nabellen kan ten aanzien hiervan dus ook als een soort (extra) vangnet fungeren.

Behandelaars

De klachtenprocedure schrijft voor dat klachten worden behandeld door de leidinggevende van de medewerker waarover wordt geklaagd. Dit kan het afdelingshoofd zijn, maar ook een teamleider. We zien dat managers wel de bejegeningssklachten en de formele klachten zelf behandelen, maar een groot deel van de andere informele afhandelingen (vaak met een uitvoeringsaspect) lager in hun afdeling beleggen en niet uitsluitend meer alleen bij teamleiders. Uit navraag blijkt dat ze wel zicht houden op de afhandeling en het dossier pas in het zaakstelsel afsluiten na terugkoppeling door hun medewerkers.

Uitkomst klachtenbehandeling

Ook dit jaar zijn verreweg de meeste klachten informeel afgehandeld. Doorgaans werden excuses gemaakt, werkwijzen toegelicht waardoor bij de klager begrip ontstaat voor de handelswijze van de betreffende ambtenaar. In sommige gevallen werden verbeterplannen aan de klager voorgesteld en tegelijkertijd waar mogelijk het probleem opgelost. Soms werd een schade vergoed of een bloemetje aangeboden. In de informele fase is het niet vereist de klacht expliciet gegrond of ongegrond te verklaren, en dat gebeurt dan ook zelden. Het doel is niet zozeer het vellen van een oordeel maar het herstellen van de relatie en het vertrouwen, en het voorkomen van herhaling. Dit vanuit de gedachte dat de inwoner of ondernemer van vandaag ook morgen nog steeds onze inwoner of ondernemer is.

Het percentage klachten waarbij de informele behandeling niet tot een oplossing leidde is de afgelopen 3 jaar (praktisch) gelijk gebleven. Deze zijn vervolgens afgehandeld volgens de formele procedure. Dan vindt een gesprek plaats, meestal op het gemeentehuis, en wordt de klacht na hoor- en wederhoor afgehandeld met een afdoeningsbrief. Daarin staat een oordeel over de klacht opgenomen, dit is wettelijk vereist. In 2025 werden 3 klachten deels gegrond, deels ongegrond verklaard; 2 klachten waren ongegrond, en 1 klacht was gegrond.

In 4 gevallen is de klacht niet in behandeling genomen, dat betrof voornamelijk klachten waarbij de naam- en adresgegevens niet bekend waren, of waarbij niet gereageerd werd op pogingen om met klagers in contact te komen.

Van 7 zaken is niet bekend hoe ze precies zijn afgehandeld, en kan dit helaas niet meer worden achterhaald.

Afdoeningstermijnen

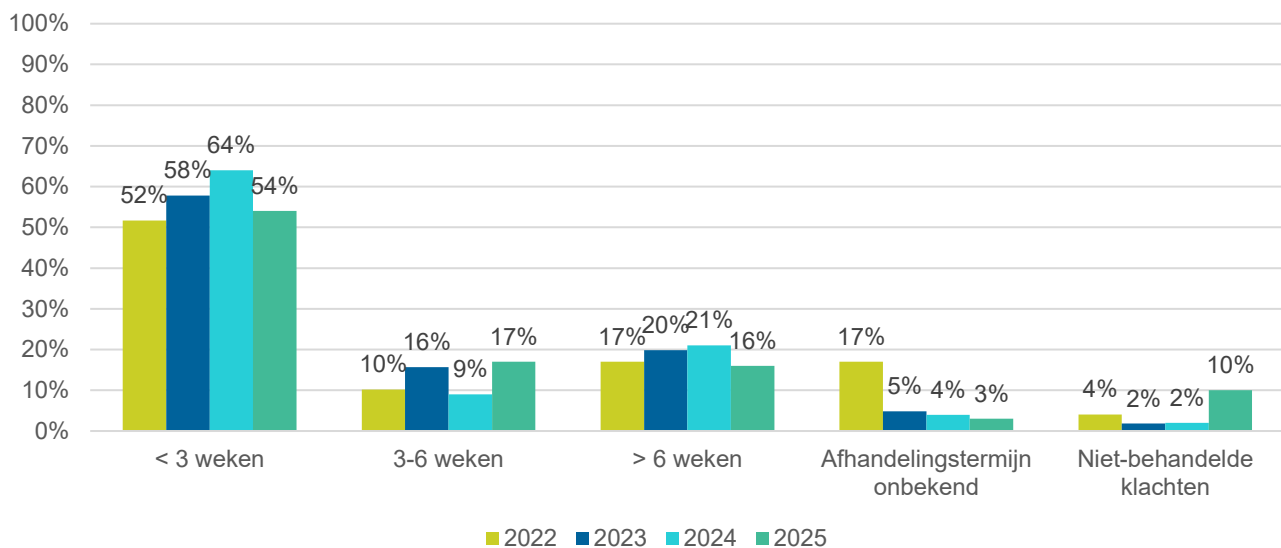
Snel persoonlijk contact

Snel persoonlijk contact is belangrijk. Het is de beste manier om te achterhalen wat de precieze aanleiding of achtergrond is om een klacht in te dienen en helpt ook bij de de-escalatie want klagers zitten dikwijls hoog in de emotie en dat blijkt ook als er snel wordt gebeld.

Voor het vertrouwen van de klager is het belangrijk dat de klacht snel en zorgvuldig wordt opgepakt. De klachtenprocedure zegt dat er binnen drie werkdagen telefonisch contact moet worden gelegd met de indiener. Om dat eerste contact te versnellen zijn we begonnen om dat door de klachtencoördinatoren te laten doen in plaats van de klachtenbehandelaar. Gemiddeld genomen vond dat eerste contact in 2025 daardoor een halve dag eerder plaats dan in 2024 (van gemiddeld 7,2 dagen in 2024 naar gemiddeld 6,7 dagen in 2025).

Snelle afhandeling

De afhandeltermijnen van de klachten zijn min of meer hetzelfde gebleven. Dit is te zien in onderstaand diagram.



De Awb noemt geen termijn waarbinnen de *informele* behandeling van de klacht moet zijn afgerond, maar het ligt uiteraard voor de hand dat inwoners doorgaans niet tevreden zijn met lange doorlooptijden. Een te trage afhandeling van een klacht kan namelijk op zichzelf weer tot een nieuwe klacht leiden. De termijn waarbinnen de klacht conform de *formele* procedure moet worden behandeld bedraagt volgens de Awb 6 weken, met de mogelijkheid deze termijn eenmaal met 4 weken te verlengen.

We streven als klantgerichte en slagvaardige gemeente waar mogelijk korte(re) termijnen na. Tegelijkertijd, zorgvuldigheid gaat voor snelheid. Indien de afhandeling langer duurt, bijvoorbeeld omdat nog het een en ander moet worden onderzocht, of omdat het niet lukt om op korte(re) termijn een afspraak te plannen, dan informeert de behandelaar doorgaans de klager daarover. In een enkel geval lukt het niet om een klacht binnen de wettelijke termijnen af te ronden. Zolang dit met medeweten en instemming van de klager gebeurt, is dat prima.

Zo'n 54% van de klachten kon binnen 3 weken worden afgedaan. 71% van de gevallen werd binnen een termijn van 6 weken afgedaan. In 2024 was dat 64% respectievelijk 73%, in 2023 58% en 73% en in 2022 was dat 52% en 62%. De afhandelingsnelheid stabiliseert zich dus min of meer.

Dit jaar liet wel een stijging zien van niet behandelde klachten, hetgeen voor het grootste deel veroorzaakt werd door tijdelijke omstandigheden binnen 1 team.

Opnieuw zien wij binnen het domein Mens en Samenleving een relatie tussen de lastige vraagstukken en opgaven en de afhandeltermijnen daarvan. Op deze taakvelden worden klachten weliswaar voortvarend opgepakt, maar de complexiteit en gevoeligheid van de vraagstukken en opgaven maakt dat voor een zorgvuldige afhandeling soms meerdere gesprekken nodig zijn en dat heeft effect op de afhandeltermijnen.

5. Leereffecten

Inleiding

Zoals eerder aangegeven zijn klachten een kans om te reflecteren, leren en onze dienstverlening te optimaliseren. Randvoorwaardelijk hiervoor is een professionele en empathische benadering van klachtbehandeling. In dit hoofdstuk bespreken we wat de organisatie in 2025 heeft geleerd van de klachten die dat jaar zijn behandeld. We richten ons zowel op het proces van klachtenafhandeling als op de inhoud van de klachten.

In 2025 is opnieuw actief gemonitord op de inhoudelijke leereffecten van individuele klachten en zijn evaluatiegesprekken gevoerd met de leidinggevenden van de meest betrokken afdelingen. Daarin werd besproken wat er gedaan is met de leereffecten van vorig jaar, de mogelijke leereffecten van de klachten die in 2025 zijn ontvangen en hoe leidinggevenden deze leereffecten verder kunnen integreren in hun organisatieonderdeel.

Leren ten aanzien van het klachtenproces

De voortdurende aandacht voor het proces en de aanpassingen in de nieuwe regeling en instructie, gebaseerd op de leereffecten van de afgelopen jaren, werpen hun vruchten af. Sneller eerste contact met klagers, iets kortere afhandelingstermijnen en een lichte dalende trend in het aantal ontvangen klachten zijn goede indicaties hiervan.

Het eerste contact door de klachtencoördinator levert positieve signalen op van klagers. Ze voelen zich gehoord en serieus genomen, en het geeft ze de mogelijkheid om een beetje stoom af te blazen. De 'warme overdracht' daarna naar de klachtenbehandelaar zorgt er bovendien voor dat klachten gericht kunnen worden behandeld.

Ook het nabellen door de klachtencoördinator blijkt waardevol. De meeste klagers zijn redelijk tot goed te spreken over de wijze van klachtafhandeling. Een aantal malen wordt gesteld dat de gemeente de klacht relatief eenvoudig had kunnen voorkomen. Een kort e-mailtje of telefoontje zou in dat opzicht al wonderen hebben gedaan in het kader van verwachtingenmanagement.

Het nabellen zelf kan nog wat korter na de afhandeling van de klacht plaatsvinden. Dat levert meer informatie op dan als daar enige tijd over heen gaat. Dit aspect zal in 2026 de nodige aandacht van de klachtencoördinatoren krijgen. Het nabellen - en de daarbij gehanteerde termijnen - is overigens een interne procesafspraken waarvan klagers niet op de hoogte zijn.

Bij het laten behandelen van relatief eenvoudige klachten niet door teamleiders maar door medewerkers zien we een aantal keren gebeuren dat dan wel alsnog de uitgebleven actie volgt waar de klacht betrekking op had, maar dat dit niet gepaard gaat met excuses, uitleg of een (zichtbaar) leermoment.

Dit zal met de betreffende leidinggevenden nader worden besproken, want dit pleit voor de afhandeling door leidinggevenden zelf.

Contactmomenten worden nog steeds niet altijd nauwkeurig geregistreerd in het zaakstelsel. Vaak ontbreekt de datum van telefoongesprekken of de afspraken met de klager. Ook worden verzonden e-mails niet altijd ingevoegd. Dit bemoeilijkt een goed overzicht van de afdoening en mogelijke leereffecten. Hier zal opnieuw aandacht voor gevraagd worden bij de klachtenbehandelaars.

Leren ten aanzien van de inhoud van klachten

De leereffecten en de wijze waarop deze worden gebruikt voor de verbetering van de dienstverlening verschillen per afdeling en leidinggevende. Sommige leereffecten zijn afdelingsoverstijgend en sluiten aan bij lopende dienstverleningstrajecten, zoals houding en gedrag of telefonische bereikbaarheid.

Binnen het domein Mens en Samenleving wordt op gestructureerde wijze omgegaan met de leereffecten van klachten.

Bij Publiekszaken worden alle klachten door één functionaris afgehandeld, die heeft dus zeer goed zicht op de aard en omvang van de klachten. Praktisch alle klachten over werkwijze, protocollen en dergelijke worden in werkoverleg besproken. Enkele malen zijn protocollen als gevolg daarvan iets aangepast. De jaarlijkse training gesprekstechnieken bij telefonie en balie werpt vruchten af. Het is belangrijk gebleken om bij contacten eerst 'verbinding' te maken met de betreffende persoon en pas daarna 'op inhoud' verder te gaan.

Afstemming met andere organisatieonderdelen met betrekking tot impactvolle acties gaat naar aanleiding van het leereffect in het vorige jaarrapportage al beter, waardoor het KCC zich doorgaans wat beter kan voorbereiden op een piekmoment qua klantcontacten.

Er is nog winst te behalen in de communicatie met betrekking tot werkwijze en protocollen bij het team Burgerzaken. Klachten leren dat inwoners zich van de regels doorgaans niet zo bewust zijn en nut en noodzaak er niet altijd van inzien, terwijl men bij de uitvoering dit min of meer als bekend en logisch veronderstelt. Dit creëert soms ergernissen.

Bij de afdeling Gebiedsteams is uit de gesprekken af te leiden dat er geleerd is van de ervaringen uit voorgaande jaren. Een iets grotere inzet aan de voorkant van dienstverlening blijkt een veelvoud aan winst aan de achterkant op te leveren omdat het klachten en conflicten verminderd. Eerder was in dat kader al ingezet op de wachtlijsten en telefonische bereikbaarheid, in 2025 is men bij Wmo bij klachten bovendien sneller gaan bellen. De focus kon daardoor meer gelegd worden op de meer gecompliceerde klachten. De overdracht van Wmo- en Jeugdhulpdossiers bij tussentijds vertrek van een medewerker, en de communicatie daarover met de betrokken client, kwam enkele keer als een leermoment naar voren. Dit aspect verdient dus nadere aandacht.

In 2025 zijn een aantal klachten binnengekomen van Oekraïense bewoners van het Transferium, hetgeen valt onder de afdeling Strategie en Beleid. Meestal is het een uiting van algemene onvrede met de situatie waarin ze verkeren, soms in combinatie met de specifieke regels binnen het Transferium. Het gaf dit jaar mede aanleiding tot het vaststellen van nieuwe huisregels en een goede communicatie daarover.

Binnen het domein Ruimte zijn er verschillen in zowel de wijze van klachtafhandeling als in het succesvol toepassen van de leereffecten daarvan.

Het team Grondstoffen heeft het afgelopen jaar aandacht besteed aan 'gastheerschap' bij de afvalscheidingsstations door aanpassingen in het toezicht. Klachten over het rijgedrag van gemeentelijke vrachtwagens worden waar mogelijk individueel besproken en soms in teamverband. Aandacht blijft echter nodig want er komen nog steeds klachten over binnen.

Bij het team Groen worden klachten zoveel mogelijk ter plaatse besproken, wat bijdraagt aan een vlottere afwikkeling en meer begrip bij klagers. In een aantal gevallen wordt wel de gewenste actie ondernomen, maar worden klagers daarover niet geïnformeerd. Dat behoeft verbetering.

Het Stadsbedrijf heeft daarom een extra functie ingesteld voor de afdoening van fixi-meldingen, wat het proces daar verbetert.

De afdoening van fixi-meldingen is op andere plekken in de organisatie overigens ook nog niet optimaal. Dat zit dan vooral in de terugkoppeling naar de melder over wat er wel/niet met diens melding gedaan is. In mei 2026 zullen daarom kleine aanpassingen aan de fixi-app zelf worden doorgevoerd die de communicatie overzichtelijker moeten maken.

Bij de afdelingen VTH en het Ingenieursbureau worden meldingen adequaat opgepakt en waar nodig binnen het team besproken. Een voorbeeld hiervan is de bewustwording van de impact van het BOA-uniform op jeugdigen en het voorbeeldgedrag dat burgers aan een uniform verbinden.

Bij de afdeling Beheer Ruimte is door een achterstand in het verwerken van aanvragen voor het huren of kopen van snippergroen besloten tijdelijk geen nieuwe aanvragen gebruik gemeentegrond in behandeling te nemen. Voor het toekomstige project met betrekking tot de aanpak van oneigenlijk grondgebruik door inwoners van stukjes gemeentegrond (zonder kennisgeving aan en zonder overeenkomst met de gemeente) zal in het projectplan rekening worden gehouden met een snellere afhandeling van de te verwachten klachten en/of bezwaren hierover.

Concluderend

1. Er worden stappen gezet in het afhandelingsproces van klachten. Het eerste contactmoment vindt steeds iets eerder plaats en leereffecten worden ook opgehaald bij leidinggevend en bij klagers zelf.
2. Er wordt geleerd van hetgeen klachten ons meegeven over onze dienstverlening. Er zijn op dat vlak echter wel verschillen te zien tussen afdelingen en tussen domeinen.
Geborgde leereffecten die we ook in de praktijk terugzien betreffen vooral werkprocessen, monitoring als sturingsinstrument en het data gedreven werken.
Leereffecten die wel zichtbaar zijn, maar nog niet (overal) geborgd zijn, betreffen aspecten van houding en gedrag, dienstbaarheid ('de klant is koning').
Leereffecten die nog onvoldoende hebben geleid tot verbetering betreffen aspecten van 'verbinding', zoals bereikbaarheid, proactieve communicatie en de vlotte afhandeling van vragen, e-mails, contactformulieren, etc.. Hierop is een begin van borging gemaakt met de Dienstverleningsrichtlijnen en het Normenkader 2026, maar dit moet in 2026 nog verder worden uitgerold.
3. Klachtafhandeling loopt als werkproces voorop als inputverstrekker voor "datagedreven dienstverlening" (Programma Dienstverlening 'Samen Verder', december 2025), maar kan nog meer aan waarde toenemen door een nog betere registratie van de stappen die door de afhandelaars bij de afhandeling zijn gezet. Dat vereist wel extra tijdsbeslag van de klachtencoördinator én van de klachtenbehandelaars.
4. Klachten nemen nu enkele jaren achtereen (iets) af, waarbij de grootste stappen worden gezet op de organisatiewaarde 'Vakmanschap'. De organisatiewaarde 'Verbinding' blijft wat achter. Dit sluit ook aan bij de bevindingen van het Rekenkameronderzoek naar Antwoord op algemene vragen aan de gemeente Dijk en Waard uit 2025.
5. "Gedeeld eigenaarschap" van dienstverlening ('houding en gedrag') zijn daarbij belangrijk. Afspraken daarover zijn in 2025 getoetst met alle leidinggevend en vastgelegd in het rapport Dienstverleningsrichtlijnen: "we zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen". Verdere uitrol daarvan in 2026 moet verdere verbetering laten zien, vooral op de organisatiewaarde 'Verbinding'.

6. De Nationale ombudsman

Inleiding

De Nationale Ombudsman is door Dijk en Waard benoemd als tweedelijns (externe) klachteninstantie. Hij onderzoekt klachten nadat de gemeente de klacht formeel heeft afgehandeld en de klager niet tevreden is over de afhandeling. Uit het jaarlijks overzicht van de Nationale Ombudsman blijkt dat in sommige gevallen een inwoner ook zijn klacht direct heeft voorgelegd aan de Nationale Ombudsman. Deze klachten worden dan met warme overdracht terugverwezen naar de klachtencoördinator om op te pakken.

Belangrijkste cijfers

De Nationale Ombudsman heeft in 2025 24 verzoeken ontvangen (28 in 2024, 38 in 2023, en 23 in 2022), waarvan er 23 in behandeling zijn genomen.

In 16 van die gevallen (24 in 2024, 31 in 2023, en 20 in 2022) werd door de Nationale Ombudsman informatie verstrekt aan de klager dan wel verwezen naar de gemeente. Klagers moeten immers altijd eerst een klacht bij de gemeente zelf indienen, alvorens zij een klacht bij de Nationale Ombudsman indienen.

6 Klachten werden tussentijds beëindigd en in 1 geval heeft de Nationale Ombudsman geïntervenieerd.

Een en ander mag worden uitgelegd als een positief signaal over de wijze waarop de organisatie klachten afhandelt.

7. Samenvatting

De gemeente Dijk en Waard heeft in 2025 voor de vierde keer een klachtenrapportage opgesteld. Het doel hiervan is om inzicht te krijgen in hoe inwoners de dienstverlening ervaren en om hiervan te leren. Klachten worden gezien als een kans om vertrouwen te herstellen én de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.

1. Aantal klachten en trends

- In **2025 zijn 122 klachten** geregistreerd.
Dit is een daling ten opzichte van eerdere jaren (154 in 2024, 166 in 2023).
- **88%** van de klachten kwam binnen via het digitale klachtenformulier.
- Gezien het zeer grote aantal contactmomenten (telefoon, website, balie, etc.) is het aantal klachten relatief laag.

Verdeling over domeinen

- **Mens & Samenleving:** 39 klachten (vorig jaar 52)
- **Ruimte:** 80 klachten (vorig jaar 95)
- **Bedrijfsvoering:** 3 klachten (vorig jaar 4)

Bij de domeinen met het meest direct contact met inwoners, zoals Gebiedsteams, Stadsbedrijf, VTH, Publiekszaken, komen logischerwijs de meeste klachten binnen.

2. Belangrijkste inhoudelijke thema's

De gemeente koppelt de klachten aan de drie interne organisatiewaarden:

Verbinding (open, duidelijk, respectvol)

- Meer klachten kwamen binnen over **communicatie en terugkoppeling**, met name rond **Fixi-meldingen** en trage reactie op mails en contactformulieren.
- Verwachtingenmanagement en tijdige reacties blijven aandachtspunten.

Vakmanschap (betrokken, oplossingsgericht, betrouwbaar)

- Hier is een **dalende trend** zichtbaar: minder klachten over voortvarendheid, professionaliteit en organisatie.
- Verbeteringen in processen en interne samenwerking dragen hieraan bij.

Vooruitgang (leren en verbeteren)

- Klagers worden na afhandeling steeds vaker teruggebeld om te vragen naar hun ervaring en mogelijke verbeterpunten.
- De organisatie benut klachten steeds meer om processen, protocollen en communicatie aan te passen.

3. Hoe klachten zijn afgehandeld

- **51%** van de klachten is **informeel** afgedaan na persoonlijk contact (telefoon/gesprek).
- **20%** schriftelijk informeel.
- **14%** is opgelost zonder contact (bijv. geen contactgegevens, of klager wilde alleen een signaal geven).
- **6%** is formeel afgehandeld volgens de Awb.
- In enkele gevallen is een klacht niet in behandeling genomen (bijv. onduidelijkheid in combinatie met anonimiteit of onbereikbaar).

Het eerste contact met klagers vindt gemiddeld **6,7 dagen** na ontvangst plaats, iets sneller dan in 2024.

Uitkomsten formele klachten

- 1 klacht gegrond
- 3 deels gegrond
- 2 ongegrond

4. Leereffecten binnen de organisatie

Er worden jaarlijks gesprekken gevoerd met leidinggevendenden om leereffecten te bespreken.

Mens & Samenleving

- Sneller telefonisch contact werkt goed.
- Focus op overdracht van dossiers bij vertrek van medewerkers.
- Grotere inzet aan de voorkant van dienstverlening voorkomt klachten aan de achterkant.

Publiekszaken

- Trainingen in gesprekstechniek werpen vruchten af.
- Meerdere protocollen zijn na klachten aangepast.
- Verbeterpunt: duidelijker uitleggen waarom bepaalde werkwijzen bestaan.

Ruimte

- Fixi-afhandeling is verbeterd maar blijft een uitdaging, vooral qua communicatie. Aanpassingen in de app komen eraan.

Uitbesteed werk

- Bij klachten over organisaties zoals Cocensus, GGD of Zaffier zijn geen bijzonderheden geconstateerd.

5. Nationale Ombudsman

- De Nationale Ombudsman ontving **24 verzoeken** over de gemeente (2024: 28).
- De meeste zaken zijn afgehandeld door informatie te geven of terug te verwijzen naar de gemeente.
- Slechts in **1 geval** werd daadwerkelijk geïntervenieerd. Een en ander kan worden opgevat als een positief signaal over de kwaliteit van de gemeentelijke klachtenafhandeling.

6. Conclusie

- Het aantal klachten **neemt af** en de **kwaliteit van de afhandeling verbetert** qua snelheid en verbinding maken.
- De grootste vooruitgang zit in **Vakmanschap** (betrouwbaarheid, professionaliteit).
- De waarde **Verbinding** (communicatie, tijdig reageren) verdient nog extra aandacht.
- Door betere registratie, sneller contact en meer terugkoppeling wordt steeds beter geleerd van klachten.
- Verdere professionalisering wordt in 2026 beoogd, mede door de invoering van onze gemeentelijke dienstverleningsrichtlijnen.