



Rapportage Klachtencoördinator

1 januari – 31 december 2025

www.bronckhorst.nl



gemeente Bronckhorst

Inleiding

Voor de klachtenrapportage van 2025 borduren wij voort op de eerdere rapportages en hopen dan ook dat het een leesbare rapportage is voor u als college en raad, maar ook voor de inwoners van de gemeente Bronckhorst. Deze rapportage wordt gepubliceerd op de website van Bronckhorst om meer inzage en transparantie te geven hoe wij als gemeente omgaan met klachten en de behandeling daarvan.

De klachtencoördinator treedt op als sparringpartner bij de interne klachtenbehandeling en beziet daarnaast steekproefsgewijs of klachten correct zijn afgehandeld. De klachtencoördinator stelt ook jaarlijks een rapportage op. Daarnaast kan het voorkomen dat de klachtencoördinator invalt voor een interne klachtenbehandelaar bij een gesprek tussen klager en beklaagde. Tot slot kan het voorkomen dat de klachtencoördinator ook optreedt als sparringpartner voor de onafhankelijke vertrouwenspersoon.

De interne klachtenbehandelaren nemen een klacht in behandeling als de informele behandeling van de klacht door de medewerker/manager niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid voor de klager.

Als ook dit niet tot een oplossing leidt, dan kan een beroep worden gedaan op de Nationale Ombudsman binnen 1 jaar na datum verzending besluit, van het college van burgemeester en wethouders, afhandeling klacht.

In de volgende hoofdstukken van deze rapportage komen aan bod:

1. Wat is een klacht?
2. Hoe verloopt de klachtafhandeling?
3. Overzicht van ingediende klachten naar aantal, aard, organisatieonderdeel en doorlooptijd.
4. Conclusies en aanbevelingen.

Inhoud

1. Wat is een klacht	4
2. Hoe verloopt de klachtafhandeling	5
3. Overzicht van ingediende klachten naar aantal, aard, organisatieonderdeel en doorlooptijd	7
4. Conclusies en aanbevelingen	10

1. Wat is een klacht

“Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt aangemerkt als een gedraging van een bestuursorgaan.”

In onderstaand schema worden drie soorten gedragingen onderscheiden. Klachten hebben betrekking op de gedragingen in de eerste kolom. Dit laat onverlet dat het niet of niet tijdig gevolg geven aan een melding, als bedoeld in de derde kolom, ook klachtwaardig kan zijn.

Klacht	Bezwaar en beroep	Melding
Bejegening; niet terugbellen; niet beantwoorden van vragen; anderszins onbehoorlijk handelen, geen of slechts gedeeltelijk feitelijke handelingen verrichten etc.	Gericht tegen een beschikking van een bestuursorgaan met rechtsgevolg (wijziging in de rechtspositie) Na bezwaar is beroep en vervolgens hoger beroep mogelijk.	(kleine) onvolkomenheid in de openbare ruimte (takken, stoeptegels gaten in de weg zwerfvuil riolering etc.) Deze meldingen worden zo snel mogelijk opgelost.
Awb hoofdstuk 9 van toepassing,	Awb hoofdstukken 6, 7 en 8 van toepassing.	Geen wettelijke bepalingen van kracht.

2. Hoe verloopt de klachtafhandeling

Voor de klachtafhandeling is een procesbeschrijving gemaakt.

Deze ziet er als volgt uit:

Fase 1: de registratie

1. Klacht komt binnen.
2. Interne klachtenbehandelaren beoordelen of het daadwerkelijk om een klacht gaat.
3. Cluster documentaire informatievoorziening boekt klacht in op naam van interne klachtenbehandelaar.
4. Interne klachtenbehandelaar zendt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging aan klager.
5. Interne klachtenbehandelaar zendt klacht aan behandelaar van de klacht en betrokkene waarover wordt geklaagd.

Fase 2: Informele klachtbehandeling

6. De behandelaar van de klacht neemt binnen vijf werkdagen na de dag van ontvangst van de klacht telefonisch contact op met de klager en de beklagde om de mogelijkheden tot klachtafhandeling te verkennen.
7. De behandelaar van de klacht draagt in overleg met de klager zorg voor een informele afhandeling van de klacht door de klager te horen, een gesprek tussen de klager te organiseren of anderszins.
8. De behandelaar van de klacht legt de bevindingen, het oordeel over de klacht en, indien van toepassing, de gemaakte afspraken schriftelijk vast en stuurt deze naar de klager. Als de klager zich daarin kan vinden, is de klacht daarmee afgehandeld.
9. Indien de klacht niet op informele wijze naar tevredenheid van de klager kan worden afgehandeld wordt, op verzoek van de klager, de zaak overgedragen naar de interne klachtenbehandelaren voor de formele behandeling. Tevens wordt de klachtencoördinator hiervan op de hoogte gesteld.

Fase 3: de behandeling door de interne klachtenbehandelaren

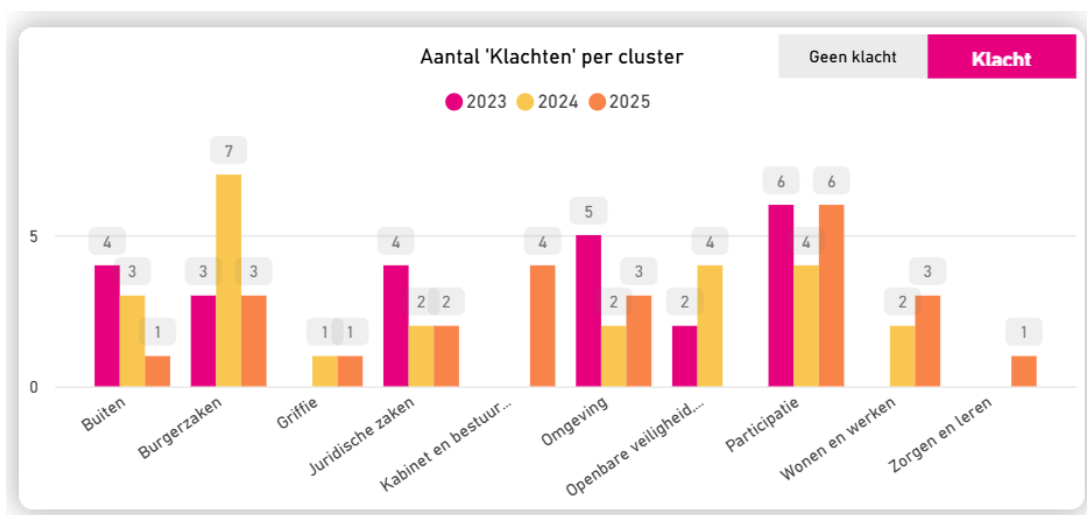
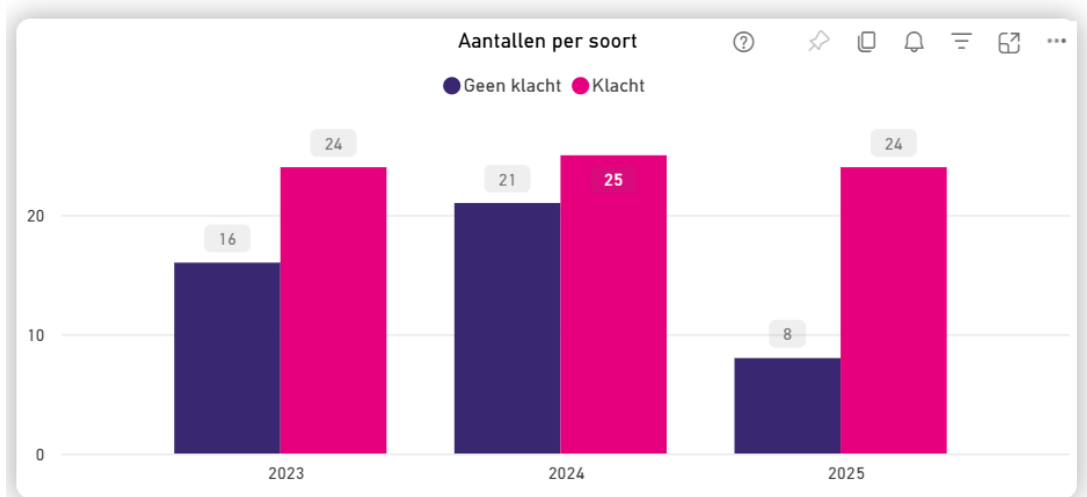
10. Interne klachtenbehandelaren onderzoeken de klacht, horen partijen en rapporteren hun bevindingen aan burgemeester en wethouders.
11. Burgemeester en wethouders informeren klager over hun oordeel. Rapportage van de interne klachtenbehandelaren als bijlage meesturen naar klager.
12. Klager tevreden: zaak afgerond.
13. Klager niet tevreden: klager kan door naar de Nationale ombudsman binnen 1 jaar na verzending besluit afhandeling klacht.

Behandelen klachten door de Nationale ombudsman

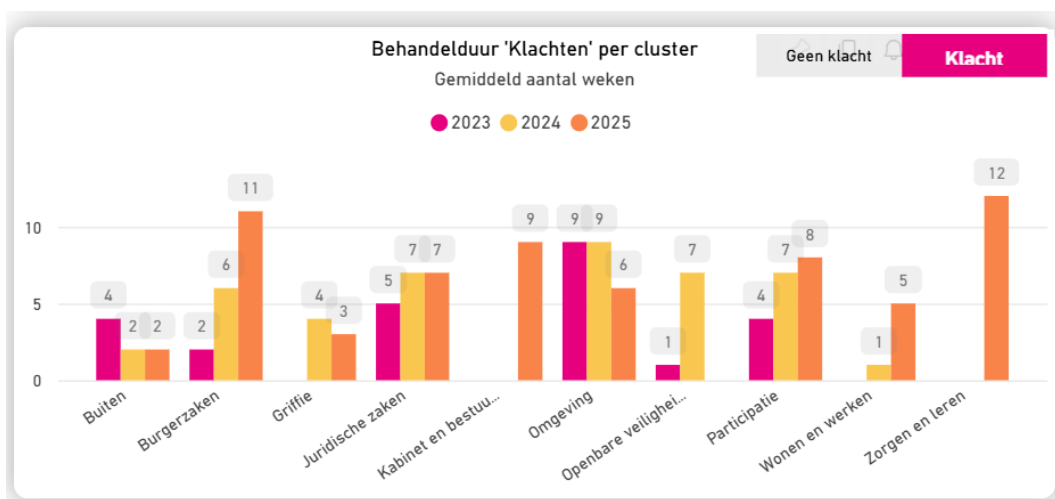
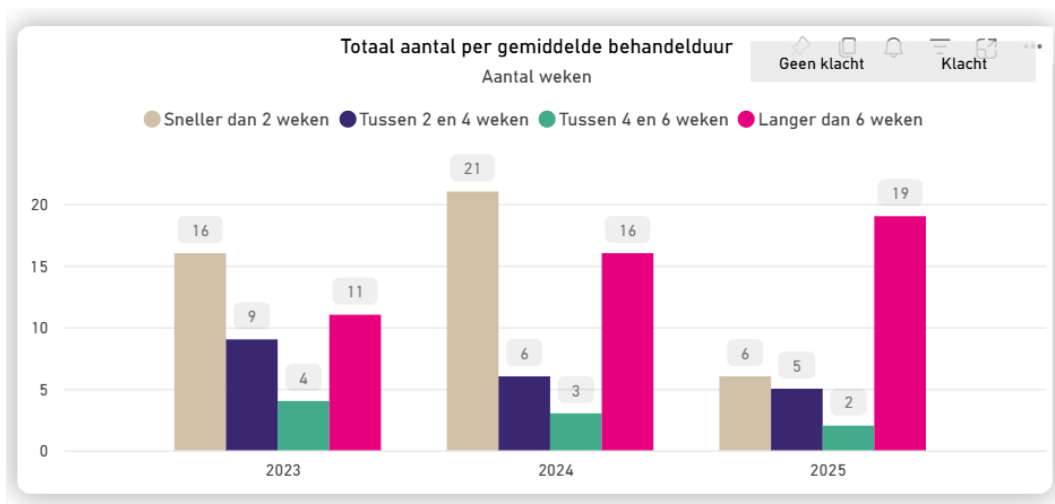
1. Nationale Ombudsman neemt contact op met contactpersoon van de gemeente voor de Nationale ombudsman.
2. Nationale ombudsman onderzoekt de zaak, pleegt hoor en wederhoor en geeft zijn bevindingen en aanbevelingen.
3. Bevindingen en aanbevelingen gaan naar manager van het cluster waarover is geklaagd; cc coördinatiepunt, interne klachtenbehandelaren en de klachtencoördinator.
4. Manager rapporteert aan bestuursorgaan en geeft aan wat er met het oordeel en de aanbevelingen van het bestuursorgaan gebeurt, cc naar coördinatiepunt, interne klachtenbehandelaren en klachtencoördinator.
5. Bestuursorgaan informeert de Nationale ombudsman op welke wijze aan de aanbevelingen gevolg zal worden gegeven.
6. Geen gevolg geven aan de aanbevelingen: gemotiveerd meedelen aan de Nationale ombudsman.

7. Registratie van de ingediende klachten is verplicht, evenals het jaarlijks publiceren van de geregistreerde klachten.

3. Overzicht van ingediende klachten naar aantal, aard, organisatieonderdeel en doorlooptijd

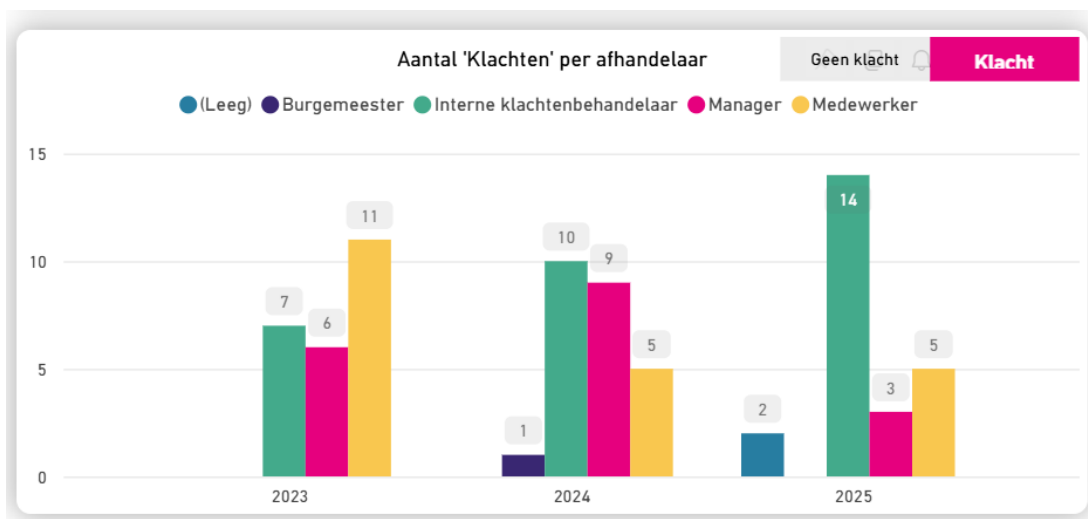


Het aantal klachten in 2025 is vrijwel hetzelfde als in 2024, het aantal 'geen klachten' is gedaald van 21 naar 8. Wellicht heeft dit te maken met een aantal aanpassingen op de website waardoor duidelijker is wat het verschil is tussen een melding en een klacht.



¹ De wettelijke behandelduur is bij afdoening door de manager en door de interne klachtenbehandelaar 6 weken. De termijn kan met 4 weken verlengd worden.

Daar waar de behandelduur langer was dan 6 weken had dit te maken met de complexiteit van de klacht of met het feit dat meerdere klachten formeel zijn afgehandeld, waarbij de klacht aan het betreffende bestuursorgaan voorgelegd dient te worden. In principe is deze langere behandelduur altijd in overleg en met instemming van de klager.



Van alle klachten zijn er 14 door de interne klachtenbehandelaar afgehandeld, 3 door de manager en 5 door de betreffende medewerker. Ten opzichte van het jaar 2023 zien we een verdubbeling van het aantal klachten welke formeel zijn opgepakt en afgehandeld.

Nationale Ombudsman

Schriftelijke klachtbehandeling, gericht op het geven van een oordeel is voor de Nationale ombudsman uitzondering geworden. Burgers nemen vooral telefonisch contact op. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veel daarvan wordt direct telefonisch afgehandeld. Bijvoorbeeld door (juridische) informatie en uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures.

In 2025 is 16 keer contact gezocht met de Nationale Ombudsman (zie bijlage 1). Er zijn 14 zaken behandeld. In één geval heeft er een onderzoek plaatsgevonden. In de overige gevallen was er geen aanleiding om een onderzoek te starten, maar volstond de Nationale Ombudsman met informeren of doorverwijzing.

Wet open overheid

In de wet open overheid staan een aantal informatiecategorieën die bestuursorganen verplicht om uit eigen beweging openbaar te maken. Dit geldt ook voor schriftelijke oordelen in klachtprocedures (artikel 3.3a, derde lid, van de Wet open overheid). De informatie over schriftelijke oordelen in klachtprocedures kunnen openbaar worden gemaakt in een voor personen elektronisch raadpleegbaar overzicht. Dit overzicht is te raadplegen via www.open.bronckhorst.nl/klachtoordelen.

4. Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

1. Het aantal klachten is ten opzichte van 2023 en 2024 vrijwel gelijk gebleven. De klachten zijn niet gelijkelijk over alle organisatieonderdelen verdeeld. De meeste klachten zijn ingediend bij clusters met veel klantcontacten.
2. Van de 24 klachten werd het grootste deel (19) niet binnen 6 weken afgehandeld. Dit is een stijging ten opzichte van 2023 en 2024.

Aanbevelingen

1. In alle gevallen streven naar een snelle eerste contact door de manager/teamleider, binnen vijf werkdagen na het indienen van de klacht;
2. We gaan bekijken of de cursus 'Mediationvaardigheden' opnieuw aangeboden kan worden aan de medewerkers. Met deze cursus leer je om effectief te communiceren en conflicten te voorkomen of op te lossen. Dit bevordert de communicatie met onze inwoners en kan eraan bijdragen dat er minder klachten worden ingediend of worden voorkomen.
3. We gaan bekijken in welke gevallen de behandelduur langer is geweest dan de beoogde termijn, wat hiervan de reden was of redenen waren en of hier wat aan te doen is.



Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken

Datum: 29-01-2026

Gemeente Bronckhorst

Beste contactpersoon of klachtbehandelaar,

Bijgaand het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die de Nationale ombudsman in de periode 1 januari 2025 t/m 31 december 2025 over uw organisatie heeft ontvangen en afgedaan.

Naast een cijfermatig overzicht wordt per klacht, vraag of verzoek aangegeven wanneer en op welke wijze deze is ontvangen en afgedaan.

Tevens is een korte omschrijving toegevoegd. In sommige gevallen is die omschrijving beperkt. Bijvoorbeeld omdat er alleen telefonisch contact heeft plaatsgevonden.

Eventuele vragen, opmerkingen of verzoeken naar aanleiding van dit overzicht kunt u richten aan John van Wijgerden, via dco@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,

John van Wijgerden
Directeur klachtbehandeling

Cijfermatig overzicht verzoeken

Ontvangen	16
Behandeld	14
a. Oplossing door interventie	
b. Bemiddeling of goed gesprek	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	
d. Onderzoek, waarvan met brief	1
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	
f. Informatie of doorverwijzing	12
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	1

Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken

Datum: 29-01-2026

Gemeente Bronckhorst

Zaaknummer	2046634
Datum ontvangst	16-08-24
Datum afgehandeld	28-04-25
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	Onderzoek, waarvan met brief
Publicatienummer	20250048
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over handhaving & belangenverstrengeling
Zaaknummer	2153781
Datum ontvangst	22-01-25
Datum afgehandeld	22-01-25
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over het niet noemen van voor- en achternaam
Zaaknummer	2163713
Datum ontvangst	05-02-25
Datum afgehandeld	05-02-25
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over stopzetten hulp voor verhuizing
Zaaknummer	2170047
Datum ontvangst	13-02-25
Datum afgehandeld	13-02-25
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over niet beschermen van ongebooren kind

Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken

Datum: 29-01-2026

Gemeente Bronckhorst

Zaaknummer	2192102
Datum ontvangst	19-03-25
Datum afgehandeld	26-03-25
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over jeugdzorg
Zaaknummer	2193504
Datum ontvangst	20-03-25
Datum afgehandeld	25-07-25
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over afwijzing mediationverzoek
Zaaknummer	2201737
Datum ontvangst	01-04-25
Datum afgehandeld	18-04-25
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over boete werken bij uitkering
Zaaknummer	2205523
Datum ontvangst	08-04-25
Datum afgehandeld	19-05-25
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	Tussentijds beëindigd voor start onderzoek
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over bijbanen adviescommissies medewerker

Gemeente Bronckhorst

Zaaknummer	2260083
Datum ontvangst	30-06-25
Datum afgehandeld	29-07-25
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over overlast gemeente groen
Zaaknummer	2273443
Datum ontvangst	17-07-25
Datum afgehandeld	22-07-25
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over informatievoorziening over bewindstelling
Zaaknummer	2289252
Datum ontvangst	07-08-25
Datum afgehandeld	07-08-25
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over WOO verzoek
Zaaknummer	2290690
Datum ontvangst	06-08-25
Datum afgehandeld	05-09-25
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over misstanden bestuur

Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken

Datum: 29-01-2026

Gemeente Bronckhorst

Zaaknummer	2303477
Datum ontvangst	28-08-25
Datum afgehandeld	29-08-25
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over handhaving 30-zone
Zaaknummer	2380762
Datum ontvangst	17-11-25
Datum afgehandeld	10-12-25
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over dreiging huisuitzetting