



Voorstel college van burgemeester en wethouders

Openbaar	: Ja
Datum vergadering	: 14 april 2026
Kenmerk	: Z212399/ D002907
Portefeuillehouder	: A.R. Peppelman
Onderwerp	: Jaarverslag klachtencoördinator 2025
Speerpunt coalitie	: Dienstbare overheid

Kernboodschap

Door het publiceren van deze rapportage maken we inzichtelijk hoe we als gemeente omgaan met de klachten die wij ontvangen.

Voorstel

1. De conclusies en aanbevelingen van de Rapportage klachtencoördinator 1 januari – 31 december 2025 te onderschrijven.
2. De raad met een actieve informatievoorziening te informeren over de rapportage klachtencoördinator 1 januari – 31 december 2025.

Inleiding

Voor u ligt de rapportage van de klachtencoördinator voor 2025. Het verslag van de Nationale Ombudsman over 2025 wordt ook betrokken in deze rapportage. Deze nemen wij ter kennisgeving aan.

Hieronder treft u de conclusies en aanbevelingen van de rapportage aan.

Conclusies

1. Het aantal klachten is ten opzichte van 2023 en 2024 vrijwel gelijk gebleven. De klachten zijn niet gelijkmatig 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. 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.

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.

Afstemming

Het voorstel is afgestemd met wethouder Peppelman, het ontwikkelteam en cluster Juridische zaken.

Beoogd effect

Door deze rapportage vast te stellen is het transparant voor onze inwoners wat er gebeurt met klachten en wat er jaarlijks aan klachten binnen komt.

Argumenten

1.1 Deze rapportage is een uitwerking van hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht.

Het betreft een uitwerking van de wettelijke verplichting.

1.2. Door in te stemmen met deze rapportage zorgen we voor een transparanter en duidelijker overzicht.

Voor een inwoner is het niet altijd helder hoeveel klachten een gemeente ontvangt en wat voor soort klachten er zijn. Door het publiceren van deze rapportage maken we inzichtelijk hoe we als gemeente hiermee omgaan.

1.3. We nemen de aanbevelingen over en geven er uitvoering aan.

Als medewerkers een mediationvaardigheidstraining doorlopen kunnen zij wellicht beter acteren op de vragen die gesteld worden door inwoners. Daarnaast kunnen zij door een goede beantwoording wellicht al klachten voorkomen.

Voor inwoners die een klacht indienen is het belangrijk dat zij snel een reactie krijgen zodat zij weten dat er iets met hun klacht gebeurt. Het eerste contact is met de manager. Als dit

niet het gewenste resultaat geeft dan komt de klacht in het formele traject bij de interne klachtenbehandelaren. Zij kunnen het traject beter oppakken als er adequaat aan het begin wordt geacteerd.

Door de aanbevelingen over te nemen kan enerzijds het aantal klachten teruggebracht worden en anderzijds de klachtafhandeling sneller doorlopen worden.

2.1 We informeren de gemeenteraad actief.

Door de gemeenteraad actief te informeren is zij op de hoogte van het verloop van het aantal klachten en hoe we hier mee omgaan.

Kanttekeningen

n.v.t.

Kosten, baten en dekking

De training 'mediationvaardigheden' die medewerkers gaan volgen, wordt betaald uit het reguliere opleidingsbudget. We blijven hiermee binnen het beschikbare budget.

Uitvoering

Na vaststelling dient deze rapportage gepubliceerd te worden op de website van de gemeente Bronckhorst. Een werkgroep uit het ontwikkelteam onder leiding van de directeur gaat uitvoering geven aan de aanbevelingen.

Evaluatie

Ieder jaar wordt er een rapportage klachtencoördinator met betrekking tot klachten gemaakt. Mocht blijken dat er aanpassingen nodig zijn in de klachtenprocedure dan wordt dit in de rapportage omschreven bij conclusies en aanbevelingen.

Bijlagen

- Rapportage klachtencoördinator januari-december 2025
- Actieve informatievoorziening voor de gemeenteraad

