

RAADSINFORMATIEDOCUMENT GEMEENTE WATERLAND

Raadsnummer	: 211-10
Zaaknummer	: 147346
Onderwerp	: Raadsinformatiedocument Klachtenjaarverslag 2025
Portefeuillehouder	: Marian van der Weele
Contact via	: Afdeling Bedrijfsvoering
Datum	: 16 juni 2026

Kennisnemen van

het jaarverslag klachtenbehandeling 2025 gemeente Waterland.

Inleiding

Hierbij bieden wij u het 'Jaarverslag klachtenbehandeling 2025 gemeente Waterland' aan. Het jaarverslag geeft inzicht in de aard en omvang van de ontvangen klachten en de wijze waarop deze zijn behandeld. Daarnaast biedt het verslag inzicht in de lessen die uit klachten kunnen worden getrokken ter verdere verbetering van de gemeentelijke dienstverlening.

In 2025 zijn 25 klachten geregistreerd. Van deze klachten zijn 21 klachten afgehandeld. Drie klachten zijn begeleid naar een passende procedure en één klacht is na contact ingetrokken.

De klachten zijn thematisch geanalyseerd om inzicht te verkrijgen in terugkerende aandachtspunten binnen de dienstverlening.

Proces

De behandeling van klachten vindt plaats conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de gemeentelijke klachtenregeling.

Waar mogelijk worden klachten informeel afgehandeld door middel van persoonlijk contact met de klager en afstemming met de betrokken vakafdeling. Wanneer een informele oplossing niet mogelijk blijkt, wordt de klacht formeel behandeld.

Aanbeveling

Uit het jaarverslag blijkt dat communicatie en terugkoppeling belangrijke aandachtspunten blijven binnen de gemeentelijke dienstverlening. Daarnaast laten klachten zien dat persoonlijk contact en tijdige afstemming bijdragen aan een effectieve afhandeling van klachten.

Van de formeel behandelde klachten zijn drie klachten gegrond en één klacht ongegrond verklaard. De gegrond verklaarde klachten hebben geleid tot gesprekken binnen de organisatie en waar nodig tot verbetermaatregelen.

De aanbevelingen uit het jaarverslag worden meegenomen binnen de verdere ontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening. Daarbij blijft aandacht bestaan voor:

- Duidelijke communicatie richting inwoners.
- Tijdige terugkoppeling.
- Zorgvuldig verwachtingenmanagement.
- Het stimuleren van informele klachtbehandeling.
- Het benutten van klachten als instrument voor kwaliteitsverbetering.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

drs. E.G.H. Dijk MPM
gemeentesecretaris/algemeen directeur

drs. M.C. van der Weele
burgemeester

Bijlage(n):
Klachtenjaarverslag 2025