

Klachtenjaarverslag 2025

Gemeente Waterland

INHOUD

Voorwoord	3
Samenvatting	4
1. Juridisch kader klachtenbehandeling	5
1.1 Wettelijk kader	5
1.2 Informele en formele klachtbehandeling.....	5
2. Klachten in cijfers	6
2.1 Overzicht klachtenregistratie	6
2.2 Wijze van afhandeling	6
2.3 Thematische analyse	7
3. Analyse en ontwikkelingen.....	9
3.1 Communicatie en terugkoppeling	9
3.2 Bejegening.....	9
3.3 Dienstverlening en uitvoering	9
3.4 Verwachtingsmanagement	9
4. Leren van klachten	10
5. Conclusie en aanbevelingen.....	11

Voorwoord

Voor u ligt het klachtenjaarverslag 2025 van gemeente Waterland. Dit verslag wordt ter kennisname aangeboden aan het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad.

In dit verslag wordt inzicht gegeven in de aard, omvang en afhandeling van klachten die in 2025 door de gemeente Waterland zijn ontvangen. Daarnaast wordt stilgestaan bij de wijze waarop klachten binnen de organisatie zijn behandeld en welke signalen en leerpunten hieruit kunnen worden gehaald.

Klachten geven niet alleen inzicht in situaties waarin inwoners ontevreden zijn over de gemeentelijke dienstverlening, maar bieden ook waardevolle aanknopingspunten voor verbetering van communicatie, processen en dienstverlening.

De gemeente Waterland streeft ernaar klachten zorgvuldig, laagdrempelig en waar mogelijk informeel af te handelen. Persoonlijk contact en herstel van communicatie spelen hierbij een belangrijke rol.

Ten opzichte van voorgaande jaren is ervoor gekozen klachten meer thematisch te analyseren. In de praktijk blijkt namelijk dat klachten vaak domein overstijgend zijn en betrekking hebben op onderwerpen zoals communicatie, bereikbaarheid, verwachtingenmanagement en dienstverlening. Door deze benadering ontstaat meer inzicht in organisatie brede ontwikkelingen en verbeterkansen.

Dit verslag geeft daarmee niet alleen een overzicht van ontvangen klachten, maar draagt ook bij aan het verder ontwikkelen van een lerende organisatie en het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening.

Samenvatting

In 2025 zijn 25 reguliere klachten geregistreerd binnen gemeente Waterland. Hiervan zijn 21 klachten afgehandeld, één ingetrokken en drie klachten zijn begeleid naar een andere procedure en buiten behandeling gesteld.

De ontvangen klachten hadden voornamelijk betrekking op communicatie en terugkoppeling, dienstverlening, bejegening en verwachtingenmanagement. In verschillende gevallen bleek na beoordeling dat sprake was van een melding, bezwaar of informatieverzoek in plaats van een klacht in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

De gemeente zet in op een laagdrempelige en oplossingsgerichte benadering van klachten. Waar mogelijk worden klachten informeel afgehandeld door middel van persoonlijk contact en overleg met de betrokken vakafdeling. In 2025 zijn meerdere klachten op deze wijze afgehandeld.

De analyse van de klachten laat zien dat duidelijke communicatie, tijdige terugkoppeling en helder verwachtingenmanagement belangrijke aandachtspunten blijven binnen de gemeentelijke dienstverlening. Tegelijkertijd leveren klachten waardevolle signalen op die bijdragen aan het verbeteren van processen en dienstverlening.

De gemeente blijft daarom investeren in een zorgvuldige klachtbehandeling en het benutten van de uitkomsten van klachten voor verdere kwaliteitsverbetering van de organisatie.

1. Juridisch kader klachtenbehandeling

1.1 Wettelijk kader

De behandeling van klachten vindt plaats op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Een klacht betreft een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.

Iedere inwoner heeft het recht een klacht in te dienen. De gemeente is verplicht deze klacht zorgvuldig te behandelen en de klager te informeren over de uitkomst van de klachtbehandeling.

1.2 Informele en formele klachtbehandeling

De gemeente Waterland streeft ernaar klachten waar mogelijk informeel af te handelen. In veel gevallen kan door persoonlijk contact, uitleg of herstel van communicatie een formele procedure worden voorkomen.

Wanneer informele afhandeling niet mogelijk blijkt of wanneer een klager prijs stelt op een formele beoordeling, wordt de klacht behandeld conform de formele klachtenprocedure.

2. Klachten in cijfers

2.1 Overzicht klachtenregistratie

Onderdeel	Aantal
Ontvangen klachten	25
Afgehandeld	21

Cijfermatige vergelijking met voorgaand jaar

Onderdeel	2024	2025
Afgehandelde klachten	20	25
Informeel afgehandeld	17	17
Formeel behandeld	2	4
Ingetrokken/ buiten behandeling gesteld	1	4

Vergelijking met voorgaand jaar

In 2024 zijn 20 klachten afgehandeld. In 2025 zijn 21 klachten afgehandeld. Hiermee is sprake van een beperkte stijging ten opzichte van het voorgaande jaar. Drie van de ingekomen klachten zijn verwezen naar de passende procedure voor het verzoek en één klacht is ingetrokken na contact, dit betrof een idee/tip geen klacht.

De stijging kan deels worden verklaard door een grotere bekendheid van de klachtenprocedure en een meer uniforme registratie van klachten binnen de organisatie. Daarnaast zijn signalen van onvrede vaker als klacht geregistreerd en beoordeeld.

De aard van de klachten is ten opzichte van 2024 grotendeels vergelijkbaar gebleven. Ook in 2025 hadden de meeste klachten betrekking op communicatie, terugkoppeling, dienstverlening en verwachtingenmanagement. De gemeente blijft inzetten op een laagdrempelige en oplossingsgerichte aanpak. Waar mogelijk worden klachten in een vroeg stadium besproken met inwoners en betrokken vakafdelingen. Hierdoor kunnen klachten sneller worden opgelost en kunnen signalen uit de samenleving worden benut voor verbetering van de dienstverlening.

2.2 Wijze van afhandeling

Afhandelwijze	Aantal
Informeel afgehandeld	17
Formeel behandeld	4
Buiten behandeling gesteld	3
Ingetrokken	1
Totaal	25

Toelichting afhandelwijzen

Informeel afgehandeld

Bij een informele afhandeling wordt in overleg met de klager gezocht naar een snelle en praktische oplossing zonder toepassing van de formele klachtenprocedure. In 2025 gebeurde dit onder meer door telefonisch

contact met inwoners, overleg met de betrokken vakafdeling, het geven van nadere uitleg over procedures en het herstellen van communicatie.

Formeel behandeld

Wanneer een informele oplossing niet mogelijk blijkt of wanneer een klager prijs stelt op een formeel oordeel, wordt de klacht behandeld conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Van de vier formeel behandelde klachten zijn drie klachten gegrond en één klacht ongegrond verklaard. De gegrond verklaarde klachten hebben geleid tot gesprekken met betrokken medewerkers en het treffen van verbetermaatregelen.

Buiten behandeling gesteld

In drie gevallen bleek na beoordeling dat geen sprake was van een klacht in de zin van de Algemene wet bestuursrecht of dat de gemeente niet bevoegd was de klacht te behandelen.

Ingetrokken

Eén klacht is gedurende de behandeling door de klager ingetrokken.

2.3 Thematische analyse

Om inzicht te krijgen in de aard van de ontvangen klachten zijn de klachten thematisch geanalyseerd. Daarbij is gekeken naar de achterliggende oorzaak van de klacht in plaats van naar de betrokken afdeling. Deze wijze van analyseren sluit aan bij de gedachte dat klachten waardevolle signalen bieden voor het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening.

Uit de analyse blijkt dat de meeste klachten betrekking hadden op communicatie en terugkoppeling, dienstverlening en uitvoering, bejegening en verwachtingenmanagement.

Communicatie en terugkoppeling

Klachten binnen dit thema hadden onder meer betrekking op het uitblijven van een reactie op e-mails of terugbelverzoeken, onduidelijkheid over de voortgang van meldingen en het ontbreken van terugkoppeling over gemaakte afspraken. In meerdere gevallen bleek dat persoonlijk contact tussen de inwoner en de betrokken vakafdeling voldoende was om de klacht op te lossen.

Wat hebben we geleerd?

Inwoners ervaren onvrede wanneer reacties uitblijven of wanneer onduidelijkheid bestaat over de voortgang van een verzoek of melding.

Wat hebben we verbeterd?

- Meer aandacht voor tijdige terugkoppeling aan inwoners.
- Klachten besproken met betrokken vakafdelingen.
- Binnen het programma dienstverlening wordt gewerkt aan betere monitoring van terugbelverzoeken en opvolging van klantcontacten.

Dienstverlening en uitvoering

Binnen dit thema hadden klachten betrekking op de afhandeling van meldingen in de openbare ruimte, vergunningverlening, marktzaken en de uitvoering van gemeentelijke werkzaamheden. In een aantal gevallen bleek sprake van onduidelijkheid over de mogelijkheden en verantwoordelijkheden van de gemeente.

Wat hebben we geleerd?

Inwoners hebben behoefte aan duidelijkheid over procedures, verantwoordelijkheden en de voortgang van aanvragen en meldingen.

Wat hebben we verbeterd?

- Casussen geëvalueerd met betrokken vakafdelingen.
- Extra aandacht voor duidelijke uitleg over procedures en bevoegdheden.
- Verbeterde afstemming tussen afdelingen bij complexe dossiers.

Bejegening

Klachten binnen dit thema hadden betrekking op de wijze waarop inwoners het contact met medewerkers van de gemeente hebben ervaren. Eén klacht is gegrond verklaard. Naar aanleiding hiervan heeft een evaluatie plaatsgevonden en is extra aandacht besteed aan omgang met agressie en lastig gedrag.

Wat hebben we geleerd?

De wijze waarop inwoners worden benaderd heeft grote invloed op hun vertrouwen in de overheid.

Wat hebben we verbeterd?

- Evaluatie van de gegrond verklaarde klacht.
- Bespreking van de situatie met betrokken medewerkers.
- Extra aandacht voor omgaan met agressie en lastig gedrag.
- Versterking van het bewustzijn rondom gastvrij en professioneel handelen.

Verwachtingsmanagement

Een aantal klachten had betrekking op situaties waarin inwoners andere verwachtingen hadden van de rol of bevoegdheden van de gemeente. Daarnaast bleek bij enkele registraties sprake van een melding, bezwaar of handhavingsverzoek waarvoor andere procedures van toepassing waren.

Wat hebben we geleerd?

Een deel van de klachten ontstaat doordat inwoners andere verwachtingen hebben van de rol, bevoegdheden of mogelijkheden van de gemeente.

Wat hebben we verbeterd?

- Meer aandacht voor duidelijke uitleg over verantwoordelijkheden en procedures.
- Vroegtijdig contact met inwoners om verwachtingen te bespreken.
- Bevorderen van informele afhandeling om misverstanden sneller weg te nemen.

Geen klacht in de zin van de Algemene wet bestuursrecht

Een aantal registraties bleek na beoordeling geen klacht in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht te betreffen. Het ging hierbij onder meer om meldingen, bezwaren tegen besluiten of verzoeken die buiten de bevoegdheid van de gemeente vielen. Deze registraties zijn beoordeeld en afgehandeld, maar niet als inhoudelijke klacht behandeld.

3. Analyse en ontwikkelingen

3.1 Communicatie en terugkoppeling

Het meest voorkomende thema binnen de klachtenregistratie betreft communicatie en terugkoppeling. Inwoners ervaren onvrede wanneer reacties uitblijven, wanneer onduidelijkheid bestaat over procedures of wanneer onvoldoende informatie wordt verstrekt over de voortgang van een verzoek of melding.

Uit de klachten blijkt dat tijdige en duidelijke communicatie een belangrijke bijdrage levert aan het voorkomen van escalatie en het behoud van vertrouwen in de gemeentelijke dienstverlening. De organisatie is bezig om een proces op te richten die bijdraagt aan het tijdig reageren op verzoeken van inwoners.

3.2 Bejegening

Een deel van de klachten had betrekking op de wijze waarop inwoners het contact met medewerkers van de gemeente hebben ervaren.

Hoewel het aantal klachten binnen dit thema beperkt is, kunnen dergelijke ervaringen grote invloed hebben op het vertrouwen van inwoners in de overheid. In 2025 is één klacht gegrond verklaard naar aanleiding van een incident in het gemeentehuis waarbij een inwoner zich onveilig voelde door agressief gedrag van een andere bezoeker. De situatie is geëvalueerd en binnen de organisatie zijn trainingen georganiseerd op het gebied van omgaan met agressie en lastig gedrag.

3.3 Dienstverlening en uitvoering

Verschillende klachten hadden betrekking op de uitvoering van gemeentelijke taken en processen. Hierbij ging het onder andere om vergunningen, openbare ruimte, marktzaken en dienstverlening aan inwoners.

Uit de beoordeling van de klachten blijkt dat in verschillende gevallen sprake was van een verschil tussen de verwachtingen van inwoners en de wettelijke mogelijkheden of verantwoordelijkheden van de gemeente.

3.4 Verwachtingsmanagement

Bij meerdere klachten bleek sprake van een verschil tussen wat inwoners verwachtten en wat de gemeente op grond van wet- en regelgeving kon bieden.

Daarnaast bleek dat een deel van de geregistreerde klachten feitelijk betrekking had op een bezwaar tegen een besluit, een melding of een verzoek om handhaving. Deze registraties laten zien dat duidelijke communicatie over bevoegdheden, procedures en verwachtingen belangrijk blijft.

4. Leren van klachten

Klachten worden binnen gemeente Waterland niet uitsluitend gezien als formele procedures, maar ook als waardevolle signalen voor verbetering van de dienstverlening. De behandeling van klachten biedt inzicht in de wijze waarop inwoners de gemeentelijke dienstverlening ervaren en waar verbeteringen mogelijk zijn.

De analyse van de klachten over 2025 laat zien dat met name aandacht nodig blijft voor duidelijke communicatie, tijdige terugkoppeling en zorgvuldig verwachtingenmanagement. Naar aanleiding van de ontvangen klachten zijn verschillende acties ondernomen.

Zo zijn klachten besproken met betrokken medewerkers, leidinggevenden en vakafdelingen om inzicht te krijgen in de oorzaak van de klacht en herhaling te voorkomen. Daarnaast is extra aandacht besteed aan het belang van tijdige terugkoppeling aan inwoners en het actief informeren van inwoners over de voortgang van meldingen, aanvragen en verzoeken.

Ook is ingezet op het vroegtijdig onderscheiden van klachten, meldingen, bezwaren en informatieverzoeken, zodat inwoners sneller naar de juiste procedure worden geleid. Waar mogelijk is gekozen voor informele klachtbehandeling door middel van persoonlijk contact, uitleg of afstemming met de betrokken vakafdeling. Hiermee konden klachten in meerdere gevallen snel en naar tevredenheid worden opgelost.

Daarnaast heeft een gegrond verklaarde klacht aanleiding gegeven tot evaluatie van de betreffende situatie en extra aandacht voor omgang met agressie en lastig gedrag. Hiermee blijft de gemeente werken aan een veilige en professionele dienstverlening voor zowel inwoners als medewerkers.

De ervaringen uit 2025 worden meegenomen in de verdere ontwikkeling van de dienstverlening en dragen bij aan een lerende organisatie die signalen uit de samenleving benut om de kwaliteit van haar dienstverlening continu te verbeteren.

5. Conclusie en aanbevelingen

De klachtenregistratie over 2025 laat zien dat communicatie, terugkoppeling en verwachtingenmanagement belangrijke aandachtspunten blijven binnen de gemeentelijke dienstverlening.

Tegelijkertijd blijkt dat veel klachten door persoonlijk contact en informele afhandeling kunnen worden opgelost. De gemeente blijft daarom inzetten op een laagdrempelige en oplossingsgerichte benadering van klachten.

Voor 2026 worden de volgende aandachtspunten meegegeven:

1. Blijven investeren in duidelijke communicatie en terugkoppeling.
2. Bevorderen van informele klachtbehandeling waar mogelijk.
3. Verbeteren van verwachtingenmanagement richting inwoners.
4. Voortzetten van de thematische analyse van klachten.
5. Blijven leren van klachten en signalen uit de samenleving.

Klachten vormen daarmee niet alleen een middel om onvrede te uiten, maar ook een belangrijk instrument voor de verdere verbetering van de gemeentelijke dienstverlening.