



Jaarverslag

Klachtenbehandeling 2025



Inhoud

Inleiding	2
1. Wettelijk kader.....	2
2. Juridische grondslag jaarverslag.....	3
3. Toetsingscriteria	3
4. Cijfers	4
5. De Nationale ombudsman.....	6
6. Conclusie.....	7
Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten in 2025.....	8

Inleiding

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde situatie tegenover hem of haar heeft gedragen. Dit geldt ook voor gedragingen van medewerkers die onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan werkzaam zijn.

Klachten verdienen serieuze aandacht. Een zorgvuldige behandeling biedt waardevolle inzichten, maakt herstel van fouten mogelijk en draagt bij aan verbetering van processen en dienstverlening. Daarbij is het belangrijk dat klagers zich in dit proces gezien en gehoord voelen en ervaren dat hun signaal serieus wordt genomen.

In dit *Jaarverslag Klachtbehandeling 2025* wordt een overzicht gegeven van de klachten die in het verslagjaar bij de gemeente Vught in behandeling zijn genomen. Het verslag bevat informatie over de aard van de klachten, de wijze van afhandeling en de uitkomsten daarvan.

1. Wettelijk kader

De behandeling van klachten is verplicht en niet vrijblijvend. In de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) is aangegeven op welke wijze bestuursorganen klachten dienen te behandelen.

In de *Klachtenverordening gemeente Vught*¹ is bepaald dat klachtbehandeling uit twee fasen bestaat. In de eerste, informele fase wordt getracht de klacht door direct contact of bemiddeling tot tevredenheid van de klager op te lossen. In de tweede fase wordt de formele wettelijke procedure gevolgd. Een klager kan er ook voor kiezen om direct de formele procedure te doorlopen.

De klachtenverordening is verder uitgewerkt in de *Klachtenregeling gemeente Vught*². Hierin is vastgelegd op welke wijze en door wie klachten worden behandeld. Tevens bevat de regeling bepalingen om naleving van de wettelijke regels te waarborgen, met ruimte voor maatwerk waar dat passend is.

De klachtbehandeling binnen de gemeente Vught is gericht op een informele en toegankelijke aanpak, waarbij persoonlijk contact met de burger centraal staat.

¹ Zie overheid.nl voor de Klachtenverordening gemeente Vught

² Zie overheid.nl voor de Klachtenregeling gemeente Vught

Als een klager niet tevreden is over de afhandeling, kan hij of zij zich wenden tot de Nationale ombudsman.

2. Juridische grondslag jaarverslag

De Awb bepaalt dat het bestuursorgaan verantwoordelijk is voor het registreren van ingediende klachten en deze jaarlijks publiceert. Deze verplichting is nader uitgewerkt in de klachtenregeling.

De klachtencoördinator rapporteert jaarlijks aan het managementteam, het college, de ondernemingsraad en de gemeenteraad over de ontvangen klachten in het voorgaande jaar.

Het verslag bevat een overzicht van zowel informeel als formeel behandelde klachten en de uitkomsten daarvan. Waar mogelijk wordt inzicht gegeven in de geschonden kernwaarden (behoorlijkheidsnormen).

3. Toetsingscriteria

Bij klachtbehandeling staat de vraag centraal of de burger op een behoorlijke wijze is behandeld door de overheid.

De uitgangspunten voor behoorlijk overheidsoptreden zijn vastgelegd in de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman. Deze normen ondersteunen de gemeente bij een zorgvuldige en transparante beoordeling van klachten en bieden zowel klagers als bestuur inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening.

De kern van behoorlijk overheidsoptreden is samengevat in vier kernwaarden:

- **Open en duidelijk** – transparantie, goede informatieverstrekking, luisteren naar de burger en zorgvuldige motivering.
- **Respectvol** – respect voor grondrechten, fatsoenlijke bejegening, fair play, evenredigheid en bijzondere zorg.
- **Betrokken en oplossingsgericht** – maatwerk, samenwerking, coulante opstelling, voortvarendheid en de-escalatie.
- **Eerlijk en betrouwbaar** – integriteit, onpartijdigheid, redelijkheid, goede voorbereiding en professionaliteit.

4. Cijfers

Kerncijfers

Kenmerk	Aantal / Percentage
Totaal klachten in behandeling	27
Informeel afgehandeld	23
Formeel afgehandeld	3
Nog in behandeling	1
Gemiddelde doorlooptijd informeel	2 weken
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	96%

Toelichting

In 2025 zijn 27 klachten inhoudelijk in behandeling genomen. Eén klacht was aan het einde van het verslagjaar nog in behandeling en is in overleg met de klager tijdelijk aangehouden.

Enkele ingediende klachten konden niet inhoudelijk worden behandeld omdat, ondanks meerdere pogingen, geen contact met de klager tot stand kwam. Deze zijn niet in dit verslag opgenomen.

Klachten over externe werkzaamheden

In Vught vinden werkzaamheden aan het spoor plaats, wat kan leiden tot overlast voor omwonenden. Omdat deze werkzaamheden niet door de gemeente worden uitgevoerd, vallen klachten hierover buiten de gemeentelijke klachtenprocedure.

Ingediende meldingen worden door de gemeente doorgestuurd naar de verantwoordelijke uitvoerende partijen en ter behandeling aan hen overgedragen, zodat zij de melding kunnen afhandelen.

Behandeling van klachten

Het merendeel van de klachten is informeel en naar tevredenheid van klagers afgehandeld. Drie klachten zijn formeel behandeld; bij deze klachten zijn de klagers niet in het gelijk gesteld.

Aard van de klachten

De in 2025 behandelde klachten vallen in vier categorieën:

- **Respectvol** – fatsoenlijke bejegening en fair play;
- **Open en duidelijk** – goede informatieverstrekking en luisteren naar de burger;
- **Eerlijk en betrouwbaar** – betrouwbaarheid, professionaliteit, goede organisatie en redelijkheid;
- **Betrokken en oplossingsgericht** – voortvarendheid en maatwerk.

De meeste klachten in 2025 hebben betrekking op de bejegening door medewerkers en op de informatieverstrekking richting burgers. Dit benadrukt het belang van blijvende aandacht voor de kernwaarden “Respectvol” en “Open en duidelijk” en biedt aanknopingspunten voor procesverbetering en verdere professionalisering van de dienstverlening.

Doorlooptijden

Op grond van de Awb dient een klacht binnen zes weken te worden afgehandeld, met een mogelijke verlenging van maximaal vier weken.

Van de 26 afgeronde klachten zijn er 25 binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Eén klacht is wegens complexiteit met een overschrijding van drie weken afgerond. Dit betekent dat 96% van de klachten tijdig is afgehandeld.

De informeel behandelde klachten zijn gemiddeld binnen twee weken afgerond.

Vergelijking met 2024

Ten opzichte van 2024 is het aantal ingediende klachten afgenomen van 38 naar 27, een daling van circa 29%. Ook in 2025 is het merendeel van de klachten informeel afgehandeld en naar tevredenheid van klagers opgelost.

De gemiddelde doorlooptijd van informeel afgehandelde klachten is verkort van drie weken in 2024 naar twee weken in 2025. Deze ontwikkeling past binnen de voortdurende aandacht voor een voortvarende en informele klachtbehandeling en draagt bij aan de verdere verbetering van de gemeentelijke dienstverlening.

Reflectie en aandachtspunten

De daling van het aantal klachten kan op basis van de beschikbare gegevens niet eenduidig worden verklaard. Mogelijke verklaringen kunnen liggen in verbeterde communicatie, een effectieve informele afhandeling of een fluctuerend aanbod van complexe dossiers.

De gemeente blijft alert op signalen uit klachten en meldingen, zodat eventuele structurele knelpunten tijdig kunnen worden onderkend. Klachten worden niet uitsluitend beschouwd als incidenten, maar ook als waardevolle informatiebron voor kwaliteitsverbetering, waarmee zij bijdragen aan een effectievere en beter afgestemde dienstverlening aan inwoners.

De blijvend korte doorlooptijden en het hoge percentage informele afhandeling bevestigen de effectiviteit van de huidige werkwijze. Tegelijkertijd blijft voortdurende aandacht voor zorgvuldige communicatie, professionele bejegening en duidelijke verwachtingen richting inwoners essentieel.

Overzicht

In de bijlage is een overzicht opgenomen van alle in 2025 behandelde klachten en de wijze van afhandeling. Dit overzicht biedt inzicht in de aard van de klachten, de gevolgde procedure (informeel of formeel) en de uitkomst.

Ter bescherming van de privacy van betrokkenen zijn de klachten beknopt en niet herleidbaar tot individuele personen weergegeven.

Het verslag bevat een overzicht van zowel informeel als formeel behandelde klachten en de uitkomsten daarvan. Waar mogelijk wordt inzicht gegeven in de geschonden kernwaarden (behoorlijkheidsnormen).

5. De Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman toetst of de overheid zich behoorlijk heeft gedragen. Dit gebeurt als tweede instantie in een klachtenprocedure of uit eigen beweging.

Burgers nemen veelal telefonisch contact op met de Nationale ombudsman, zowel met klachten als met vragen of verzoeken om informatie. Een groot deel van deze verzoeken wordt direct afgehandeld door het verstrekken van informatie of door verwijzing naar de juiste procedures.

In 2025 heeft de Nationale ombudsman tien verzoeken behandeld met betrekking tot de gemeente Vught. Negen verzoeken zijn zonder nader onderzoek afgedaan.

Bij één klacht uit 2024 heeft de Nationale ombudsman de gemeente in 2025 verzocht de klacht alsnog formeel af te handelen, aangezien nog geen formeel besluit was genomen. De gemeente heeft daarop een formeel besluit genomen. De uitkomst was gelijk aan die van de eerdere informele behandeling: de klacht is deels gegrond verklaard.

Na toezending van het formele besluit heeft de Nationale ombudsman geen verdere actie ondernomen. Deze klacht was reeds opgenomen in het jaarverslag 2024 en is daarom niet in het overzicht van 2025 opgenomen.

6. Conclusie

De klachtbehandeling in 2025 kenmerkt zich door een sterke inzet op informele afhandeling, korte doorlooptijden en een zorgvuldige en tijdige afhandeling van klachten.

Het merendeel van de klachten is in een vroeg stadium en naar tevredenheid van klagers opgelost. Slechts een beperkt aantal klachten is formeel behandeld. Hiermee voldoet de klachtbehandeling aan de geldende wet- en regelgeving en draagt zij bij aan laagdrempelige en zorgvuldige dienstverlening.

De behaalde resultaten bevestigen de effectiviteit van de huidige werkwijze. Daarbij is waardering op zijn plaats voor de klachtbehandelaars en betrokken medewerkers, die zich inzetten voor een professionele, zorgvuldige en voortvarende afhandeling van de ingediende klachten.

Kernboodschap 2025

- In 2025 zijn 27 klachten in behandeling genomen, een daling ten opzichte van 2024.
- Het merendeel van de klachten is informeel afgehandeld en naar tevredenheid van klagers opgelost.
- De gemiddelde doorlooptijd van informeel behandelde klachten is verkort van drie weken in 2024 naar twee weken in 2025.
- Klachten zijn zorgvuldig en tijdig afgehandeld, waarbij formele procedures slechts beperkt nodig waren.

Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten in 2025

Klacht	Inhoud	Afdeling	Uitkomst	Behoorlijkheidsnorm
25.001	Klacht over Milieustraat Vught inzake het inleveren van plastic afval	Team Openbare Ruimte en BOR	Informeel afgehandeld naar tevredenheid van de klager.	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
25.002	Klacht over werkwijze verlenging paspoorten	Team Frontoffice	Informeel afgehandeld naar tevredenheid van de klager.	Open en duidelijk: - Goede informatieverstrekking
25.003	Klacht over het niet beantwoorden van een brief	Team Gebiedsontwikkeling	Informeel afgehandeld naar tevredenheid van de klager.	Eerlijk en betrouwbaar: - Betrouwbaarheid
25.004	Klacht betreffende de bejegening door een medewerker Team Vergunningen en Veiligheid	Team Vergunningen en Veiligheid	Informeel afgehandeld naar tevredenheid van de klager.	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
25.005	Klacht betreffende de bejegening door een medewerker Team Frontoffice	Team Frontoffice	Informeel afgehandeld naar tevredenheid van de klager.	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
25.006	Klacht betreffende de bejegening door een medewerker Team Vergunningen en Veiligheid	Team Vergunningen en Veiligheid	Informeel afgehandeld naar tevredenheid van de klager.	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
25.007	Klacht inzake staat onderhoud openbare ruimte	Team Openbare Ruimte en BOR	Informeel afgehandeld naar tevredenheid van de klager.	Eerlijk en betrouwbaar: - Professionaliteit
25.008	Klacht betreffende bejegening door een	Team Wegwijs+	Informeel afgehandeld naar	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening

	medewerker Team Wegwijs+		tevredenheid van de klager.	
25.009	Klacht over handelwijze bij procedure omgevingsvergunning	Team Vergunningen en Veiligheid	Informeel afgehandeld naar tevredenheid van de klager.	Eerlijk en betrouwbaar: - Goede organisatie
25.010	Klacht over de wijze van afhandelen meldingen openbare ruimte	Team Openbare Ruimte en BOR	Informeel afgehandeld naar tevredenheid van de klager.	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
25.011	Klacht betreffende bejegening door een medewerker Team Wegwijs+	Team Wegwijs+	Informeel afgehandeld naar tevredenheid van de klager.	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
25.012	Klacht inzake proces herinrichting De Braackenlaan Vught	Programma Rijksinfra	Informeel afgehandeld naar tevredenheid van de klager.	Open en duidelijk: - Luisteren naar de burger
25.014	Klacht over het niet handhaven van geluidsoverlast aan het spoor	Programma Rijksinfra	Informeel afgehandeld naar tevredenheid van de klager.	Eerlijk en betrouwbaar: - Betrouwbaarheid Betrokken en oplossingsgericht: - Voortvarendheid
25.015	Klacht over het niet beantwoorden van een vraag over vergunningen in Vught	Team Vergunningen en Veiligheid	Informeel afgehandeld naar tevredenheid van de klager.	Open en duidelijk: - Goede informatieverstrekking
25.016	Klacht over het niet ontvangen van de WOZ-beschikking	Team Business Control	Formeel afgehandeld. De klager is in het ongelijk gesteld.	Eerlijk en betrouwbaar: - Goede organisatie - Betrouwbaarheid Open en duidelijk: - Goede informatieverstrekking

25.017	Klacht over directie Boxtelseweg 28 Vught (opvang Oekraïners)	Team Opvang en Migratie	Formeel afgehandeld. De klager is in het ongelijk gesteld.	Eerlijk en betrouwbaar: - Goede organisatie - Betrouwbaarheid
25.018	Klacht over weigeren toelaten tot taakstelling	Team Wegwijs +	Informeel afgehandeld naar tevredenheid van de klager.	Eerlijk en betrouwbaar: - Redelijkheid
25.019	Klacht betreffende bejegening door twee medewerkers Team Leven en Meedoen	Team Leven en Meedoen	Informeel afgehandeld naar tevredenheid van de klager.	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening Eerlijk en betrouwbaar: - Professionaliteit
25.020	Klacht over onjuist gedateerde brief	Team Wegwijs+	Informeel afgehandeld naar tevredenheid van de klager.	Eerlijk en betrouwbaar: - Goede organisatie
25.021	Klacht betreffende bejegening door een medewerker Team Openbare Ruimte	Team Openbare Ruimte en BOR	Informeel afgehandeld naar tevredenheid van de klager.	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
25.022	Klacht over niet-ontvangen van een aangevraagde kiezerspas	Team Frontoffice	Informeel afgehandeld naar tevredenheid van de klager.	Open en duidelijk: - Goede informatieverstrekking.
25.023	Klacht betreffende bejegening door een medewerker Team Wegwijs+	Team Wegwijs+	Informeel afgehandeld naar tevredenheid van de klager.	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
25.024	Klacht betreffende bejegening door een medewerker Team Wegwijs+	Team Wegwijs+	Informeel afgehandeld naar tevredenheid van de klager.	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening

25.025	Klacht inzake het proces rondom een omgevingsvergunning	Team Vergunningen en Veiligheid	Nog in behandeling, in overleg met klager tijdelijk aangehouden.	Open en duidelijk: - Luisteren naar de burger - Goede informatieverstrekking Betrokken en oplossingsgericht: - Maatwerk
25.026	Klacht betreffende bejegening door een medewerker Team Wegwijs+	Team Wegwijs+	Informeel afgehandeld naar tevredenheid van de klager.	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
25.027	Klacht betreffende bejegening door een medewerker Team Wegwijs+	Team Wegwijs+	Informeel afgehandeld naar tevredenheid van de klager.	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening