

# de Gemeentelijke ombudsman

[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

## Jaarverslag 2025

Ombudsman van de gemeenten Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen, West Maas en Waal en Wijchen, de Modulaire gemeenschappelijke regeling (MGR-WerkBedrijf) en de GR Regio Arnhem-Nijmegen (De Groene Metropool)

# de Gemeentelijke ombudsman

[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

## Jaarverslag 2025

- Voorwoord
- 1. Inleiding
- 2. Taken en bevoegdheden
- 3. Werkwijze
- 4. Toetsingskader
- 5. Overige werkzaamheden
- 6. Klachten
  - 6.a Toelichting
- 7. Conclusies en aanbevelingen
  - 7.a Communicatie
  - 7.b Interne klachtbehandeling
  - 7.c De rol van de klachtencoördinator
- Tot slot

### Bijlagen:

- 1 Geanonimiseerd overzicht klachten per gemeente 2025
- 2 Verantwoording algemeen budget 2025

# de Gemeentelijke ombudsman

[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

## Voorwoord

Hierbij bied ik u het jaarverslag 2025 van de gemeentelijke ombudsman aan.

Het aantal klachten in 2025 (40) is 11 hoger dan in 2024. Klachten zijn doorgaans een signaal dat er iets niet goed gaat tussen de inwoner(s) en de gemeente. Veel klachten ontstaan door een gebrekkige of een minder gelukkige wijze van communicatie of door het uitblijven van communicatie. Er wordt bijvoorbeeld niet tijdig gereageerd op brieven, een gegeven antwoord is onjuist, onvolledig of voor de inwoner niet duidelijk, inwonerparticipatie verloopt niet naar wens of inwoners voelen zich van het kastje naar de muur gestuurd.

De overheid moet niet alleen *rechtmatig* handelen, maar ook *behoorlijk*. Bij de behandeling van klachten wordt onderzocht of de overheid *behoorlijk* heeft gehandeld. Die behoorlijkheid wordt getoetst aan vier kernwaarden voor behoorlijk overheidshandelen en aan de bijbehorende behoorlijkheidsvereisten. Een behoorlijk handelende overheid heeft *goed contact met de inwoner, doet wat goed is voor de inwoner, werkt voor alle inwoners en is eerlijk*.

In de dagelijkse praktijk houdt behoorlijk handelen onder andere in dat de overheid bij besluitvorming voldoende rekening houdt met het perspectief van de inwoner, zich inzet om te komen tot een goede verbinding met de inwoner en reageert op een manier die past bij de behoefte van de inwoner.

Behoorlijk overheidshandelen vraagt om medewerkers die in hun contact met inwoners communicatief, empathisch en flexibel zijn. Gezien de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de te verwachten financiële uitdagingen voor de gemeentelijke overheid, is het geen eenvoudige opgave om voldoende medewerkers te vinden en deze voldoende toe te rusten op hun taak. Investeren in een soepele communicatie met de inwoner, de inwoner tijdig en passend informeren loont echter. Het voorkomt frustratie en extra procedures, het levert tijdswinst op.

De zes gemeenten hebben inmiddels bijna allemaal een nieuwe participatieverordening op grond van de Wet versterking participatie op decentraal niveau. Deze verordening ziet op een vorm van inwonerparticipatie die bijdraagt aan het vergroten van de kennis over wat er bij de inwoners leeft en wat zij belangrijk vinden. Zo kan inwonerparticipatie plaatsvinden op een manier die past binnen het behoorlijk overheidshandelen en bijdragen aan het vergroten van het vertrouwen van inwoners in de democratie.

Graag vraag ik aandacht voor de inzet, betrokkenheid en de professionaliteit van de klachtencoördinatoren van de gemeenten, het WerkBedrijf en de GR Regio Arnhem-Nijmegen. De klachtencoördinatoren zorgen er in hun rol van coördinator voor dat veel klachten worden voorkomen, of in een vroeg stadium door de gemeente worden opgelost. Hun werk is van grote waarde voor het contact tussen de lokale overheden en de inwoners. De klachtencoördinatoren hebben uiteraard wel de hulp nodig van de medewerkers van de verschillende afdelingen/teams, wethouders en burgemeesters. Binnen de gemeenten en de gemeenschappelijke regelingen lijkt bekendheid met de behoorlijkheidsvereisten, de klachtenprocedure, de rol van de klachtencoördinator en die van de gemeentelijke ombudsman daarin, weleens wat achter te blijven. Ik pleit er daarom voor dat daar intern meer aandacht voor komt, zodat het streven naar behoorlijk overheidshandelen als een gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt ervaren en er in gezamenlijkheid wordt gezocht naar maatwerk in dat handelen.

# de Gemeentelijke ombudsman

[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

In dit jaarverslag treft u een overzicht van de werkzaamheden van de gemeentelijke ombudsman, een overzicht van het aantal klachten en een aantal aanbevelingen.

Mw. mr. M.J. van Dasselaar

Gemeentelijke ombudsman

# de Gemeentelijke ombudsman

[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

## 1. Inleiding

De gemeente dient op grond van de wet te beschikken over een externe klachtvoorziening waar een inwoner terecht kan als hij niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente zijn klacht heeft behandeld. De gemeente kan kiezen voor aansluiting bij de Nationale ombudsman of voor een eigen lokale ombudsvoorziening. De gemeenten Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen, West Maas en Waal en Wijchen, de Modulaire gemeenschappelijke regeling (MGR-WerkBedrijf) en de gemeenschappelijke regeling Regio Arnhem-Nijmegen (de Groene Metropool) hebben gekozen voor een eigen ombudsman.

De gemeenteraden en de MGR-WerkBedrijf hebben mevrouw mr. M.J. van Dasselaar met ingang van 1 januari 2025 voor een tweede periode van zes jaar herbenoemd als ombudsman. De GR Regio Arnhem-Nijmegen heeft ervoor gekozen mevrouw mr. M.J. van Dasselaar met ingang van 1 januari 2021 te benoemen als ombudsman. Mevrouw mr. L. Hellwig is als substituut ombudsman benoemd voor de zes gemeenten, en de MGR.

De ombudsman is onpartijdig en onafhankelijk en maakt geen deel uit van de bestuursorganen van de gemeente of de gemeenschappelijke regelingen. De ombudsman werkt zelfstandig, zonder personeel. Wanneer de ombudsman een klacht behandelt kan een beroep worden gedaan op ambtelijke ondersteuning of op een notulist.

De ombudsman is een laagdrempelige voorziening en is rechtstreeks bereikbaar via [degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com) of via de klachtencoördinatoren van de gemeenten/de gemeenschappelijke regelingen.

De ombudsman is verplicht om jaarlijks verantwoording af te leggen van zijn werkzaamheden. Daartoe dient dit jaarverslag. In dit jaarverslag zal worden ingegaan op de taken en bevoegdheden van de ombudsman, de werkzaamheden en ervaringen van het afgelopen kalenderjaar en wordt een overzicht gegeven van de meldingen en klachten die de ombudsman in 2025 heeft ontvangen. Daar waar in dit jaarverslag 'gemeenten' staat worden, tenzij anders vermeld, ook bedoeld de twee aangesloten gemeenschappelijke regelingen.

## 2. Taken en bevoegdheden

De ombudsman is bevoegd klachten in behandeling te nemen over hoe medewerkers en/of bestuurders van de gemeente zich tegenover inwoners gedragen, deze klachten te beoordelen en naar aanleiding daarvan aanbevelingen te doen. De ombudsman toetst de gedragingen waarover wordt geklaagd aan de behoorlijkheidseisen (zie hieronder) en oordeelt of de gedragingen al dan niet behoorlijk zijn.

Een klacht moet in principe eerst bij de gemeente zelf worden ingediend, voordat de ombudsman in beeld komt. In de praktijk blijkt dat inwoners dit soms onprettig vinden, juist omdat ze geen vertrouwen hebben in de gemeente. De gemeente moet echter eerst de gelegenheid te krijgen om de klacht zelf op te lossen, voordat de klacht extern, door de ombudsman, wordt behandeld.

De ombudsman kan ook op eigen initiatief een onderzoek instellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich heeft gedragen.

# de Gemeentelijke ombudsman

[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

De ombudsman is niet bevoegd om klachten over gemeentelijke regelgeving of gemeentelijk beleid in behandeling te nemen. Ook is de ombudsman in principe niet bevoegd klachten te behandelen wanneer sprake is van een gerechtelijke procedure of wanneer er beroep open staat tegen een gerechtelijke uitspraak en de klacht aan deze procedure raakt.

In de praktijk blijkt dat het voor inwoners niet altijd duidelijk is welke taken en bevoegdheden de ombudsman heeft en wat er met een klacht bereikt kan worden. Inwoners komen nogal eens bij de ombudsman terecht omdat ze zich niet gehoord voelen en ze een oplossing willen voor de inhoudelijke problemen waar ze tegenaan lopen. Bij elke klacht is het dan ook van belang om de inwoner te informeren over de taken en bevoegdheden van de ombudsman en eventuele onjuiste verwachtingen van burgers bij te stellen. Wanneer de ombudsman een klacht niet in behandeling kan nemen, verwijst hij de inwoner door naar instanties die de inwoner verder kunnen helpen.

## 3. Werkwijze

De meeste klachten bereiken de ombudsman rechtstreeks via het emailadres [degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com). De ombudsman ontvangt ook klachten via de klachtencoördinatoren en in een enkel geval via de Nationale ombudsman. Na ontvangst van een klacht neemt de ombudsman in principe telefonisch contact op met de klager. In dat eerste gesprek kan de klager de inhoud van de klacht (verder) verhelderen en licht de ombudsman zijn bevoegdheid nader toe. Uit de schriftelijke klacht (en het telefonisch contact) kan het volgende blijken.

- *De klacht is niet eerst intern behandeld.*

Wanneer de klacht niet eerst intern bij de gemeente is ingediend of daar niet is behandeld, stuurt de ombudsman de klacht (in overleg met de klager) voor interne behandeling door naar de klachtencoördinator van de betreffende gemeente.

- *De ombudsman is niet bevoegd om een onderzoek in te stellen.*

Wanneer de ombudsman niet bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen, bijvoorbeeld omdat geen sprake is van een klacht over een gedraging, verwijst de ombudsman de klager naar een bevoegde instantie. De ombudsman kan, in overleg met de klager, de klacht ook zelf doorsturen naar een bevoegde instantie.

- *De ombudsman is niet verplicht om een onderzoek in te stellen.*

De ombudsman kan besluiten om geen onderzoek in te stellen, bijvoorbeeld wanneer een klacht naar het oordeel van de ombudsman kennelijk ongegrond is. De ombudsman is ook niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen wanneer deze wordt ingediend later dan een jaar nadat de gemeente de interne klachtbehandeling heeft beëindigd.

- *De ombudsman is bevoegd een onderzoek in te stellen.*

Wanneer de klacht door de ombudsman kan worden behandeld, wordt er een afspraak gemaakt met de klager voor een hoorgesprek. De ombudsman voert daarna een hoorgesprek met de beklagde. De ombudsman zal zich bij de behandeling van de klacht richten op het normaliseren van de verhoudingen tussen de klager en de gemeente en het herstellen van het vertrouwen. De ombudsman zal daarom altijd onderzoeken in hoeverre er ruimte is om in overleg tussen klager en beklagde tot een voor beide partijen goede oplossing te komen. Lukt dat niet, dan zal de

# de Gemeentelijke ombudsman

[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

ombudsman een verslag van bevindingen opstellen waarin de klacht en de standpunten van klager en beklagde zijn weergegeven. Daarna maakt de ombudsman zijn rapport op met daarin de conclusies van het onderzoek en eventuele aanbevelingen voor het bestuursorgaan. Tegen de uitspraak van de ombudsman staat geen bezwaar of beroep open. Het rapport wordt, zonder vermelding van persoonlijke gegevens, openbaar gemaakt. Het rapport wordt, zonder vermelding van persoonlijke gegevens en ook overigens onherleidbaar naar personen, openbaar gemaakt.

## 4. Toetsingskader

Bij de beoordeling van een klacht toetst de ombudsman de gedragingen waarover wordt geklaagd aan de behoorlijkheidsvereisten zoals die door de Nationale ombudsman en gemeentelijke ombudsmannen gezamenlijk zijn opgesteld. De behoorlijkheidswijzer, waarin de behoorlijkheidsvereisten zijn opgenomen, is met ingang van 1 januari 2026 vernieuwd.

De behoorlijkheidsvereisten zijn ondergebracht onder vier nieuw geformuleerde kernwaarden waar overheidshandelen (en dus ook gemeentelijk handelen) aan moet voldoen. (zie ook: [De vier kernwaarden | Nationale ombudsman](#))

### A. DE OVERHEID HEEFT GOED CONTACT MET DE BURGER

Bij deze kernwaarde horen de behoorlijkheidsvereisten:

- Luisteren naar burgers
- Burgers betrekken
- Goede voorbereiding
- Respectvol
- De-escalatie

### B. DE OVERHEID ZET BURGERS CENTRAAL EN DOET WAT NODIG IS.

Bij deze kernwaarde horen de behoorlijkheidsvereisten:

- Mensenrechten respecteren
- Maatwerk
- Evenredigheid
- Bijzondere zorg
- Coulante opstelling

### C. DE OVERHEID WERKT VOOR ALLE BURGERS

Bij deze kernwaarde horen de behoorlijkheidsvereisten:

- Regierol
- Goede informatieverstrekking
- Goede motivering
- Voortvarendheid
- Betrouwbaarheid
- Toegankelijkheid

# de Gemeentelijke ombudsman

[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

## D. DE OVERHEID IS EERLIJK

Bij deze kernwaarde horen de behoorlijkheidsvereisten:

- Eerlijke proceskansen
- Integriteit
- Onpartijdigheid
- Transparantie

## 5. Overige werkzaamheden

De ombudsman en de substituut ombudsman overleggen eenmaal per jaar over de algemene gang van zaken. Over inhoudelijke onderwerpen en lopende onderzoeken wordt telefonisch overlegd. Het contact met de substituut ombudsman is van grote waarde, zeker waar het gaat om het delen van kennis en ervaring. De ombudsman en de substituut ombudsman zijn lid van de Vereniging voor Klachtrecht.

De ombudsman onderhoudt contact met de Nationale ombudsman en neemt deel aan bijeenkomsten met andere lokale ombudsmannen.

Het contact met de gemeenten verloopt over het algemeen via de klachtencoördinatoren. Jaarlijks is er een overleg met alle klachtencoördinatoren, de ombudsman en de substituut ombudsman. De ombudsman heeft daarnaast regelmatig contact met de burgemeesters en heeft een jaarlijks overleg met twee gemeentesecretarissen. De ombudsman is bovendien altijd bereid om in gesprek te gaan met gemeenteraden en met afdelingen of teams om informatie te geven over de werkzaamheden.

## 6. Klachten

In 2025 heeft de ombudsman in totaal 40 klachten ontvangen, in 2024 waren dat er 29. Deze klachten kunnen worden onderverdeeld in:

1. Klachten die leiden tot een onderzoek en rapportage.
2. Klachten die zonder onderzoek en/of rapportage kunnen worden opgelost.
3. Klachten die leiden tot een verwijzing naar de klachtencoördinator.
4. Klachten die leiden tot een doorverwijzing naar een andere instantie.
5. Klachten die niet in behandeling worden genomen (bijvoorbeeld vanwege het verstrijken van termijnen of omdat er een bezwaar-/beroep mogelijk is of was).
6. Klachten die nog in behandeling zijn en waarvan het onderzoek loopt.
7. Klachten waarin door de ombudsman is bemiddeld.

# de Gemeentelijke ombudsman

[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

In de tabel hieronder is een overzicht opgenomen van het aantal klachten dat aan de ombudsman is voorgelegd, onderverdeeld naar gemeenten en gemeenschappelijke regelingen.

	Berg en Dal		Beuningen		Druuten		Heumen		West Maas en Waal		Wijchen		GR Regio A-N		MGR		Overig	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
1 Rapport								1				1						
2 Vereenvoudigd opgelost									1							1		1
3 Doorverwijzig intern	5	5	6		3	4	2	4			1	4						
4 Doorverwijzig extern	2	1		2	1						3	1	1		1			
5 Niet in behandeling genomen	2	2		1				1	1			2						
6 Onderzoek loopt	1	1		1								1					1	
7 Bemiddeling	1	1 (2024)													1	1		
<b>Totaal per gemeente</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Totaal 2024</b>	<b>29</b>																	
<b>Totaal 2025</b>	<b>40</b>																	

## 6.a Toelichting

In 2025 heeft de ombudsman 40 klachten ontvangen. Dat zijn er 11 meer dan in 2024. De stijging is vooral te zien in de gemeente Wijchen. De klachten zijn echter zo divers dat er geen eenduidige reden kan worden gegeven voor de stijging van het aantal klachten.

In 2025 zijn twee rapporten uitgebracht. Twee klachten zijn opgelost door bemiddeling.

De meeste klagers zijn door de ombudsman verwezen naar de klachtencoördinator van de betreffende gemeente, omdat de interne klachtenprocedure niet is doorlopen. Klagers nemen rechtstreeks contact op met de ombudsman omdat zij geen vertrouwen hebben in de gemeente, vaak voelen ze zich niet serieus genomen. De ombudsman legt klagers in deze gevallen (meestal telefonisch) uit hoe de interne klachtenprocedure werkt, geeft uitleg over de rol van de klachtencoördinator en stuurt de klacht in de meeste gevallen, in overleg met de klager, door naar de klachtencoördinator.

De meeste klachten zijn snel en goed opgelost na doorverwijzing naar de klachtencoördinator van de desbetreffende gemeente of (M)GR. De klachtencoördinator neemt zelf contact op met de klager of zorgt ervoor dat de klacht bij de juiste medewerker terecht komt. Er wordt uitleg gegeven over besluiten of procedures en de vragen van de klager worden beantwoord. Veel klachten worden op deze wijze in het voortraject opgelost, zodat er geen formele klachtbehandeling nodig is en de klacht daarna dus niet meer terugkomt bij de ombudsman. Als er geen oplossing is gevonden kan de interne (formele) klachtenprocedure worden doorlopen. Wanneer de inwoner niet tevreden is na de behandeling van de klacht in de interne klachtenprocedure, kan de ombudsman de klacht behandelen.

Een enkele keer is doorverwezen naar een externe instantie zoals de Omgevingsdienst Groene Metropool, de Nationale Ombudsman of het Juridisch Loket. In een enkel geval is de klacht niet in behandeling genomen, bijvoorbeeld omdat de ombudsman niet bevoegd is, of omdat klagers niet meer reageren op verzoeken tot contact.

# de Gemeentelijke ombudsman

[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

## 7. Conclusies en aanbevelingen

De meeste klachten ontstaan in situaties waarin de inwoner sterk afhankelijk is van de gemeente. Het kan gaan om situaties rond inkomen, zorg en/of schuldhelpverlening of om situaties die grote impact hebben op de directe leefomgeving, bijvoorbeeld overlast door bomen, parkeer- of geluidsoverlast, maar ook wanneer in de buurt wordt gebouwd. Onvrede ontstaat als er door de gemeente in een inhoudelijke kwestie (rond inkomen of leefomgeving) onvoldoende, niet respectvol of niet tijdig wordt gecommuniceerd.

Soms lijken inwoners de klachtenprocedure te willen gebruiken als pressiemiddel in een inhoudelijke kwestie. De ombudsman neemt klachten doorgaans niet in behandeling wanneer een onderliggende inhoudelijke zaak nog in behandeling is en de klachten daarmee verband houden. De ombudsman neemt bovendien alleen klachten over gedragingen in behandeling en geen klachten die feitelijk zien op de inhoud van besluiten. Dit wordt door de ombudsman ook zo met klagers besproken.

De ombudsman constateert tegelijkertijd dat de communicatie richting de inwoner nog weleens te wensen over laat en dat inwoners niets horen van de gemeente over de stand van zaken van de aanvraag/behandeling. Klachten over niet of onvoldoende communiceren door de gemeente met de inwoner kunnen wel door de ombudsman in behandeling worden genomen. In ieder geval doet de ombudsman bij dergelijke klachten pogingen om helder te krijgen wat de stand van zaken is en om de gemeente te bewegen om hierover adequater te communiceren.

Geconcludeerd kan worden dat de meeste klachten ontstaan als gevolg van de wijze van communiceren met inwoners.

### 7.a Communicatie

Klachten gaan vaak over het gevoel niet serieus te zijn genomen. Klagers geven aan dat zij ondanks herhaalde verzoeken niet worden teruggebeld, dat op handhavingsverzoeken niet wordt gehandeld of dat procedures rond besluitvorming niet zorgvuldig zijn verlopen. Inwoners horen soms dagen of weken niets van de gemeente en in de tussentijd zitten zij zonder inkomen/zorg of met de ervaren overlast. Zo lopen de frustraties bij inwoners op.

De overheid moet een betrouwbare partner zijn voor inwoners en moet inwoners met respect behandelen. Een betrouwbare en respectvolle overheid komt gemaakte afspraken na, belt terug, reageert tijdig op brieven en neemt de inwoner serieus in zijn vragen en problemen.

Gemeenten hebben te maken met personeelwisselingen en personeelstekorten. Gezien de inhoudelijke en de financiële uitdagingen voor de gemeenten de komende jaren, zal de werkdruk naar verwachting verder stijgen. Dat zal in de praktijk betekenen dat inwoners langer zullen moeten wachten op een reactie van de gemeente, zeker als de inhoudelijke behandeling van een verzoek wat complexer is. Inwoners begrijpen vaak best dat er sprake is van werkdruk en kunnen over het algemeen geduld opbrengen, zolang zij maar tussentijds worden geïnformeerd over de stand van zaken. Tussentijds informeren kost bovendien minder tijd dan nieuwe brieven van inwoners te moeten beantwoorden en klachten over het gebrek aan voortgang/communicatie in behandeling te moeten nemen. Een snelle, duidelijke en adequate communicatie en het nakomen van gemaakte afspraken kan veel klachten voorkomen. Investeren in het contact met inwoners draagt bij aan de vermindering van de werkdruk en levert tijdwinst op.

# de Gemeentelijke ombudsman

[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

## Aanbevelingen:

- Houd contact met inwoners, juist als behandeling van verzoeken langer duurt.
- Communiceer en informeer helder en tijdig en kom gemaakte afspraken na.
- Neem inwoners serieus bij vragen en problemen, wees empathisch en flexibel.
- Wijs medewerkers er actief op dat zij in hun uitvoerende overheidsrol een betrouwbare partner moeten zijn voor de inwoners en ondersteun hen hierin.

## 7.b Interne klachtbehandeling

Tijdens de interne klachtbehandeling bij de gemeenten en (M)GR wordt meestal eerst geprobeerd om de klacht informeel op te lossen door middel van gesprekken met de klager. Als dat geen oplossing biedt, kan de klacht formeel worden behandeld. Ook in 2025 is er bij klagers onduidelijkheid geweest over het verschil tussen de informele en de formele interne klachtbehandeling. Wanneer klagers een klacht indienen bij de ombudsman na afloop van de informele fase, is de ombudsman in principe niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen. Dat kan pas na afloop van de formele interne klachtbehandeling.

## Aanbevelingen:

- Zorg dat klachtbehandelaars zich voldoende bewust zijn van het verschil tussen informele en formele klachtbehandeling.
- Informeer klagers tijdens de informele fase dat er *nog geen* sprake is van formele klachtbehandeling, maar van een poging om te komen tot een informele oplossing.
- Informeer klagers actief over de mogelijkheid om alsnog te vragen om een formele interne behandeling na afronding van de informele fase.

## 7.c De rol van de klachtencoördinator

De gemeentelijke ombudsman constateert dat de rol van de klachtencoördinator voor inwoners en in de werkorganisaties niet altijd duidelijk is. De klachtencoördinator neemt de klacht in en organiseert de klachtbehandeling. In de verordening klachtbehandeling van de gemeenten en M(GR) wordt bepaald wie inhoudelijk verantwoordelijk is voor de interne klachtbehandeling. De klachtencoördinator is dus niet degene die de klacht inhoudelijk behandelt. De gemeentelijke ombudsman pleit voor meer interne aandacht voor de klachtenprocedure en de rol van de klachtencoördinatoren en de gemeentelijke ombudsman daarin. Behoorlijk overheidsoptreden is een verantwoordelijkheid van alle betrokkenen binnen de gemeenten en de gemeenschappelijke regelingen. Meer interne bekendheid met de behoorlijkheidsvereisten en de klachtenregeling draagt bij aan transparant, respectvol, betrokken en betrouwbaar overheidsoptreden, waarin ruimte is voor maatwerk.

## Aanbeveling:

- Breng de behoorlijkheidsvereisten, de klachtenprocedure, de rol van de klachtencoördinator en die van de gemeentelijke ombudsman met regelmaat onder de aandacht van medewerkers en bestuurders, zodat behoorlijk overheidsoptreden als een gezamenlijk verantwoordelijkheid wordt ervaren.

# de Gemeentelijke ombudsman

[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

## Tot slot

De ombudsman stelt met genoeg vast dat de gemeenten en de Gemeenschappelijke regelingen zich ervan bewust zijn dat een goede communicatie van groot belang is om klachten te voorkomen. In het algemeen is er daarom ook sprake van een vergaande bereidheid om in gesprek te gaan met inwoners en om met elkaar te komen tot goede oplossingen die passen bij de persoonlijke situatie van de inwoner. Het contact tussen de gemeentelijke ombudsman en de klachtencoördinatoren verloopt goed, de klachtencoördinatoren reageren snel en doortastend op klachten die de ombudsman terugverwijst, zijn oplossingsgericht en voorkomen daarmee dat conflicten hoger oplopen. Het zou mooi zijn als in alle lagen van de gemeentelijke organisatie het bewustzijn groeit dat een goede, snelle en op de inwoner afgestemde communicatie klachten kan voorkomen.

# de Gemeentelijke ombudsman

[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

## Bijlage 1

### Geanonimiseerd overzicht klachten per gemeente/GR 2025

Berg en Dal	Vervoer
Berg en Dal	Vergunningverlening
Berg en Dal	Kredietbank
Berg en Dal	Handelen voormalige werkgever
Berg en Dal	Afhandeling melding
Berg en Dal	Klachtafhandeling
Berg en Dal	Handelen medewerker
Berg en Dal	Participatiewet
Berg en Dal	Grafrechten
Beuningen	Zorg over inwoner
Beuningen	Overlast in de buurt
Beuningen	Handelen bestuurder
Beuningen	Klachtafhandeling
Druten	Leerlingenvervoer
Druten	Handelen bestuurder
Druten	Overlast in de buurt
Druten	Handelen medewerker
Heumen	Klachtafhandeling
Heumen	Sociaal team
Heumen	AZC
Heumen	Termijn afhandelen aanvraag
Heumen	Overlast bomen
Heumen	Overlast bomen
onbekend	Participatiewet
Werkbedrijf	Privacy
Werkbedrijf	Handelen medewerker
Werkbedrijf	Handelen medewerker
West Maas en Waal	Ambtswang
West Maas en Waal	Omgevingstafel
West Maas en Waal	Overlast sportveld
West Maas en Waal	Niet doorsturen brief
Wijchen	Overlast buurt
Wijchen	Optreden politie
Wijchen	Participatiewet
Wijchen	Overlast buurt
Wijchen	Schuldhelpverlening
Wijchen	Overlast boom
Wijchen	Sociaal beleid
Wijchen	Handelen werkgever
Wijchen	Privacy

# de Gemeentelijke ombudsman

[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

## Bijlage 2

### Verantwoording algemeen budget 2025

#### Algemeen budget 2025

##### IN

Bijdragen algemene kosten	
€ 330,- per gemeente (6)	1980
€ 330,- per GR (2)	660
 Bijdragen ambtelijke ondersteuning	
€ 380,- per gemeente (5, behalve Berg en Dal)	1900
€ 135,- Berg en Dal	135
€ 135,- MGR	135
€ 135,- De Groene Metropool	135

---

**Totaal** **4945**

##### UIT

Vereniging van Klachtrecht	350
Ambtelijke ondersteuning	2305
Overleggen, studiedagen, reiskosten, representaties etc	2290

---

**Totaal** **4945**

#### Tarieven 2025

Rapport	930
Bemiddeling	515
Jaarverslag	90
Uurtarief	95

Bovenstaande tarieven werden in rekening gebracht ingeval van (de behandeling van) een klacht. De bedragen maken geen onderdeel uit van het algemeen budget.