



Jaarverslag Klachten 2025

Gemeente Lansingerland

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
1.1	Grondslag en doel klachtbehandeling	3
1.2	Klachtenprocedure	3
1.3	Preview cijfers 2025	4
1.4	Leeswijzer	4
2	Cijfermatig inzicht	5
2.1	Aantal ingekomen klachten.....	5
2.2	Aantal klachten 2021 - 2025.....	6
2.3	Oorzaak stijging klachten in 2025	6
2.4	In 2025 afgehandelde klachten	6
2.5	Aantal ontvankelijke klachten per team	6
2.6	Aard van de klachten	8
2.7	Wijze van afhandeling	9
2.8	Oordeel naar aanleiding van de klacht	9
2.9	Doorlooptijd klachtbehandeling	11
2.10	De Nationale ombudsman	11
3	Leerpunten	13
4	Aanbevelingen DoeMee-onderzoek.....	14
4.1	Inleiding.....	14
4.2	Aanbevelingen en opvolging	14
4.3	Conclusie	17
5	Klachten bij inkopen en aanbesteden	18
5.1	Grondslag en doel klachtbehandeling	18
5.2	Klachtenprocedure	18
5.3	Cijfers en beschrijving	18

1 Inleiding

1.1 Grondslag en doel klachtbehandeling

Op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) hebben burgers de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de gemeente over een gedraging van (een ambtenaar van) de gemeente. De gemeente Lansingerland heeft de wettelijke regeling in de Awb nader geconcretiseerd in de Klachtenregeling gemeente Lansingerland 2016. Het doel van de klachtbehandeling is de burger op weg te helpen en de organisatie voor de toekomst te laten leren van de klacht. Een klacht biedt de kans om fouten te herstellen en te reflecteren op het functioneren van de organisatie. Hierdoor wordt de kwaliteit van dienstverlening verbeterd en het vertrouwen van de burger in de organisatie hersteld.

De grondslag voor en het doel van de klachtbehandeling bij inkoop en aanbesteden komt nader aan bod in hoofdstuk 5 van dit jaarverslag.

1.2 Klachtenprocedure

Het uitgangspunt bij de klachtbehandeling voor burgers is te proberen de klacht van de klager informeel op te lossen en lering te trekken uit eventuele onvolkomenheden. In eerste instantie wordt door de direct leidinggevende van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, geprobeerd de klacht op te lossen door het gesprek met de klager aan te gaan. Dit betreft de informele klachtbehandeling.

Indien de klager hierna nog niet tevreden is, kan de klacht formeel worden behandeld door de klachtencoördinator. Tijdens de formele klachtbehandeling wordt de klacht onderzocht door de klachtencoördinator, onder andere door middel van het horen van zowel de klager als de betrokken medewerker en eventueel diens leidinggevende. Vervolgens wordt een besluit genomen, waarin de bevindingen van het klachtenonderzoek naar voren komen en waarin een conclusie over de klacht wordt getrokken.

In het geval de klager na het doorlopen van de formele procedure nog niet tevreden is over de behandeling van de klacht of de uitkomst van de klachtbehandeling, bestaat voor de klager de mogelijkheid om de klacht te laten onderzoeken door de Nationale ombudsman. Er is derhalve sprake van 3 achtereenvolgende fases waarin de klacht behandeld kan worden. Het onderscheid tussen informele en formele behandeling wordt niet genoemd in de wet, maar vloeit voort uit art. 9.5 Awb, waarin staat dat de verplichting om de klacht volgens hoofdstuk 9 Awb te behandelen vervalt, wanneer het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.

1.3 Preview cijfers 2025

- In 2025 zijn in totaal **167 klachten** ontvangen.
- Daarvan waren **82 klachten ontvankelijk** en **85 klachten niet-ontvankelijk**.
- In 2025 totaal zijn er 89 ontvankelijke klachten behandeld. Dit betroffen 7 lopende zaken uit 2024 en 82 klachten binnengekomen in 2025. Op 31 december 2025 waren er 7 klachten nog niet afgehandeld. Van de 89 klachten werden er dus 82 afgehandeld.
- Dat betekent dat **82 klachten een beoordeling** hebben gekregen in 2025.
- Van de afgehandelde klachten zijn er **78 informeel** en **4 formeel** behandeld.
- Bij de informele behandeling zijn **47 klachten terecht**, **6 klachten onterecht** en **25 klachten zonder oordeel** afgehandeld.
- Van de formeel behandelde klachten is **1 klacht (deels) gegrond** verklaard en zijn **3 klachten zonder oordeel** gebleven.
- **80 van de 82 afgehandelde klachten** zijn binnen de streeftermijn afgehandeld; **2 klachten** zijn buiten de wettelijke termijn afgehandeld.
- Bij **61 klachten** is binnen vijf werkdagen contact opgenomen met de klager; bij **21 klachten** is dit niet gelukt.
- De Nationale ombudsman ontving in 2025 **31 verzoeken** en behandelde **36 verzoeken** (waarvan een aantal uit 2024).

1.4 Leeswijzer

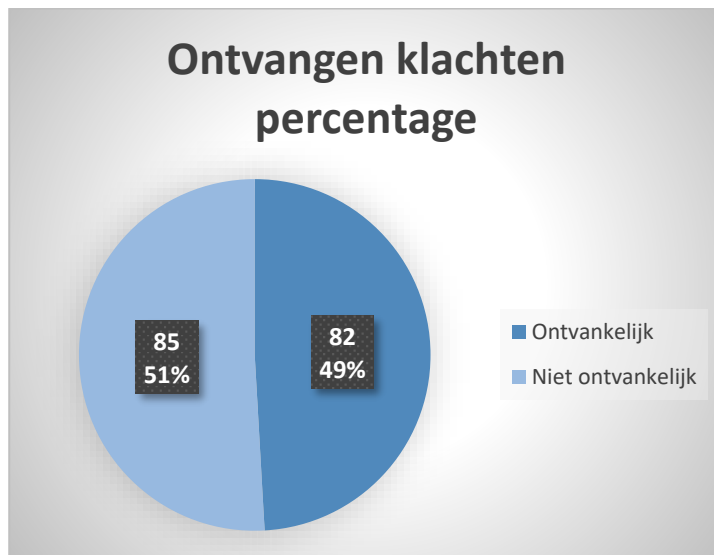
In de hoofdstukken 1, 2 en 3 gaan wij in op de klachtbehandeling voor burgers. In hoofdstuk 4 besteden wij aandacht aan de opvolging van de aanbevelingen uit het DoeMee-onderzoek klachtbehandeling dat in 2023 heeft plaatsgevonden en waarvan wij de resultaten in 2024 hebben ontvangen. In het vijfde en laatste hoofdstuk gaan wij in op klachtbehandeling tijdens inkopen en aanbesteden.

2 Cijfermatig inzicht

2.1 Aantal ingekomen klachten

In 2025 zijn in totaal 167 klachten ontvangen. Daarvan zijn 82 ontvankelijke klachten in behandeling genomen volgens de klachtenprocedure. Dit zijn ontvankelijke klachten. Er zijn 85 klachten niet in behandeling genomen als klacht, de niet-ontvankelijke klachten.

Figuur 1: Aantal ingekomen klachten



Volgens de Awb kunnen alleen klachten worden ingediend over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens iemand heeft gedragen. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt ook aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

In 2025 voldeden 85 klachten (51% van de ontvangen klachten) niet aan deze omschrijving of waren om een andere reden niet-ontvankelijk. Oorzaken van niet-ontvankelijkheid zijn:

- de klacht was een melding;
- het ging om een bezwaarschrift/beroepsschrift;
- de klacht had geen betrekking op het handelen van de gemeente, maar op het handelen van een andere instantie of een contractspartij met een eigen klachtregeling;
- klachten over het beleid van de gemeente vallen niet onder de klachtregeling volgens de Awb;
- klachten die een verzoek om informatie, een verzoek om handhaving, een aansprakelijkstelling of een AVG-verzoek betroffen.

2.2 Aantal klachten 2021 - 2025

In 2021 was er nog sprake van een significant hoger aantal ontvankelijke klachten dan in de jaren daarvoor. Vanaf 2022 was er duidelijk sprake van een afname van het aantal ontvankelijke klachten. In 2023 steeg het aantal iets, waarna het in 2024 weer daalde. In 2025 is het aantal klachten opnieuw toegenomen.

Tabel 1: Aantal ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten

	2025	2024	2023	2022	2021
Ontvankelijke klachten	82	74	82	83	104
Niet-ontvankelijke klachten	85	59	86	73	139
Totaal	167	133	168	156	243

In 2022 werd de conclusie getrokken dat de stijging in 2020 en 2021 mogelijk te wijten was aan de COVID-19 maatregelen, die een grote invloed zouden hebben gehad op het aantal klachten dat bij de gemeente is ingediend. In 2023 is een stabilisatie te zien van het aantal klachten ten opzichte van 2022, wat de aanname over de “corona-jaren” verder zou rechtvaardigen. In 2024 was een verdere daling te zien ten opzichte van de “Corona jaren”, maar in 2025 is het aantal klachten weer toegenomen.

2.3 Oorzaak stijging klachten in 2025

In 2022 is een extra controlevraag in het digitale klachtenformulier opgenomen. Hiermee wordt aandacht gevestigd op het verschil tussen een klacht en een melding. Dit heeft er in eerste instantie voor gezorgd dat het aantal niet-ontvankelijke klachten afnam. In 2023 zagen we toch weer een toename van het aantal klachten dat een melding bleek te zijn. In 2024 was opnieuw een sterke afname van niet-ontvankelijke klachten te zien ten opzichte van 2023, maar in 2025 is dit aantal juist weer hard gestegen. Er werd gedacht dat de inwoners zich op basis van de informatievoorziening op de website bewuster waren geworden van het onderscheid tussen een melding en een klacht, maar de cijfers uit 2025 lijken dit niet te bevestigen. De daling van 2024 lijkt dus eerder een uitzondering te zijn geweest dan het begin van een dalende trend.

2.4 In 2025 afgehandelde klachten

In 2025 kwamen 82 ontvankelijke klachten binnen. Ook waren er 7 klachten uit 2024 nog niet afgehandeld. Van deze 89 klachten zijn er 7 klachten die in 2025 zijn ontvangen en in 2026 afgehandeld zullen worden. Dat betekent dat er in 2025 82 klachten afgehandeld zijn.

2.5 Aantal ontvankelijke klachten per team

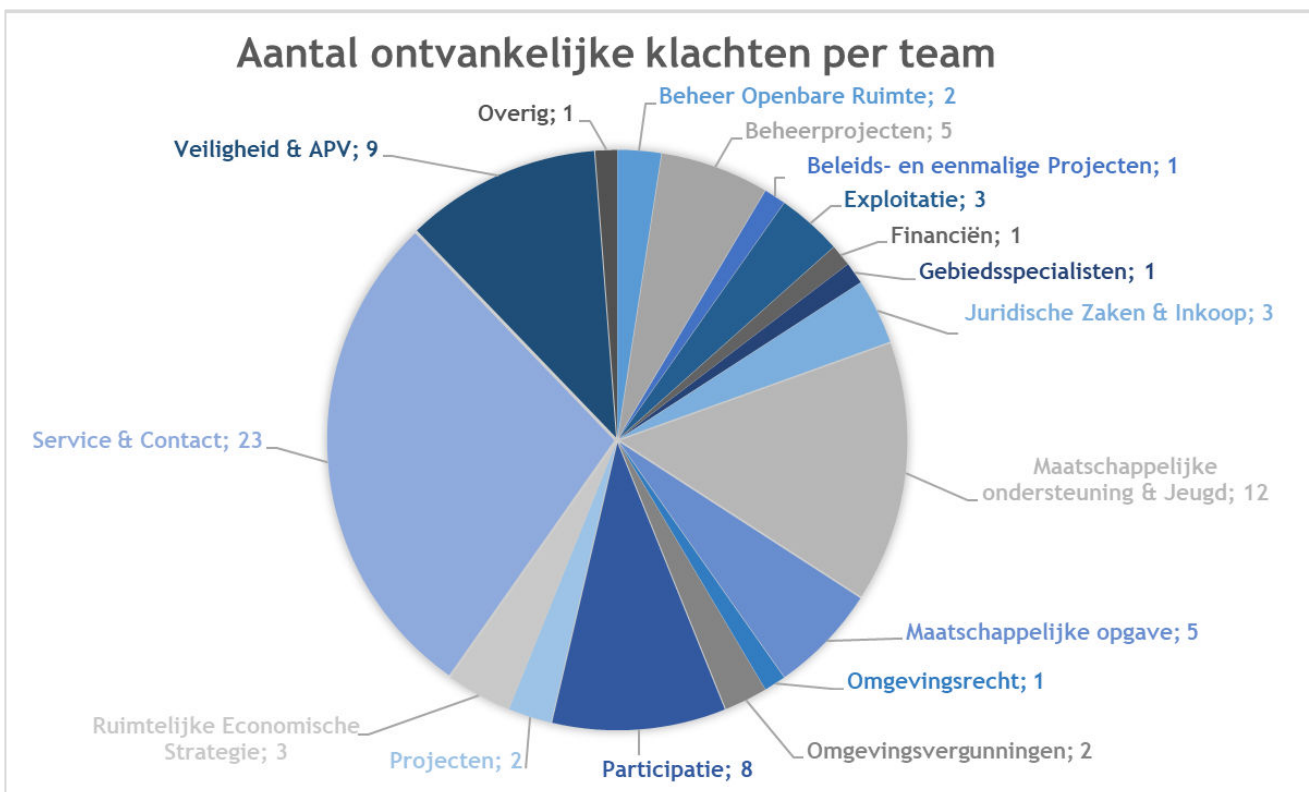
De meeste klachten die in 2025 binnenkwamen hadden betrekking op het team Service & Contact. Deze gaan het vaakst over (administratieve) onzorgvuldigheid. Ook gaat een aantal klachten over bejegening en gebrekkige informatie of communicatie. In 2024 ontving dit team 20 klachten, met 23 klachten in 2025 is

een lichte stijging te zien ten opzichte van 2024. Het feit dat dit team het meeste contact heeft met de inwoners, kan een reden zijn dat dit team het hoogste aantal klachten ontvangt. De stijging van het aantal klachten van dit team is te verklaren door de stijging van het totaal aantal klachten, aangezien de stijging niet disproportioneel aan dit team toekomt.

Ook bij de afdelingen Maatschappelijke Ondersteuning & Jeugd en Veiligheid & APV was het aantal klachten hoger dan bij andere teams. Deze teams hebben net als Service & Contact vaak direct contact met inwoners. Bij team Maatschappelijke Ondersteuning & Jeugd zagen de meeste klachten op voortvarendheid, bejegening, en gebrekkige informatie en communicatie. Mogelijk spelen een capaciteitstekort en de lange wachtlijsten in de jeugdzorg hier een rol. De klachten met betrekking tot de bejegening zouden verklaard kunnen worden door de kwetsbare en afhankelijke doelgroep, die te maken krijgt met deze afdeling. Bij team Veiligheid & APV zagen de meeste klachten op bejegening, gebrekkige informatie en communicatie, en het niet nakomen van een toezegging.

In 2025 heeft het domein Ruimte & Economie een nieuwe structuur gekregen. Dit betekent dat sommige teams een andere naam hebben gekregen of zijn verdeeld in nieuwe teams. De nieuwe structuur ging per 1 maart 2025 in. Klachten zijn ingedeeld bij het team waar ze op dat moment betrekking op hadden. In het overzicht staan dus ook teamnamen die sinds de herstructurering niet meer actueel zijn. De teams die in figuur 2 en tabel 2 niet zijn opgenomen hebben in 2025 geen ontvangelijke klachten ontvangen.

Figuur 2: Aantal ontvangelijke klachten per team



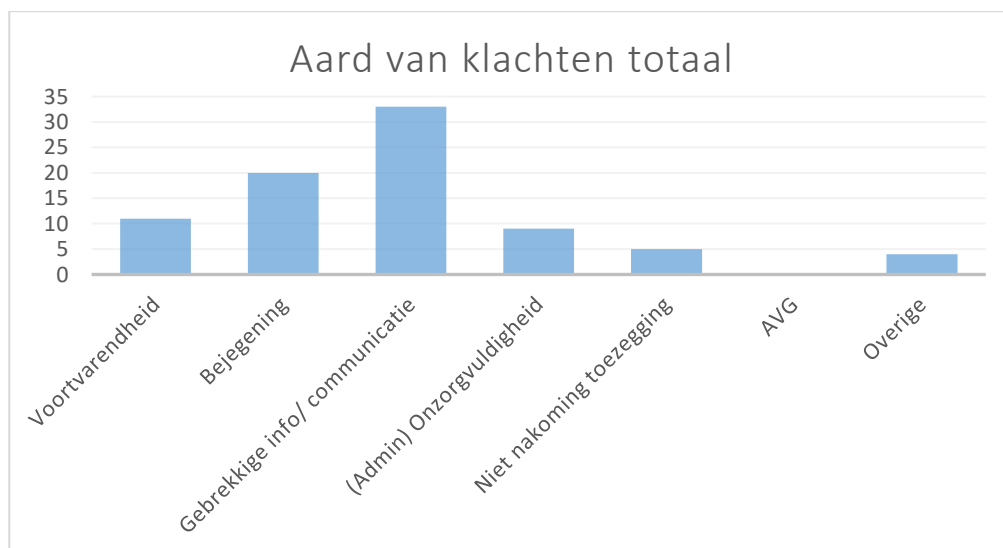
Tabel 2: Aantal ontvankelijke klachten per team

	Aantal ontvankelijke klachten ontvangen in 2025	% ontvankelijk klachten (afgerond op geheel getal)
Beheer Openbare Ruimte	2	2%
Beheerprojecten	5	6%
Beleids- en eenmalige Projecten	1	1%
Exploitatie	3	4%
Financiën	1	1%
Gebiedsspecialisten	1	1%
Juridische Zaken & Inkoop	3	4%
Maatschappelijke ondersteuning & Jeugd	12	15%
Maatschappelijke opgaven	5	6%
Omgevingsrecht	1	1%
Omgevingsvergunningen	2	2%
Participatie	8	10%
Projecten	2	2%
Ruimtelijke Economische Strategie	3	4%
Service & Contact	23	28%
Veiligheid & APV	9	11%
Overig	1	1%
Totaal	82	100%

2.6 Aard van de klachten

De meeste klachten zijn ingediend over gebrekkige informatie en communicatie. Ook zijn er relatief veel klachten ingediend over de wijze waarop de burger zich door de gemeente bejegend voelde en de gemeente niet voortvarend genoeg zou handelen. Deze aard van de klachten ligt in de lijn van de afgelopen jaren, alhoewel (administratieve) onzorgvuldigheid iets is toegenomen.

Figuur 3: Aard van de klachten



Tabel 3: Aard van de ontvankelijke klachten per team in 2025

	Voortva- rendheid	Beje- gening	Gebrekkige info/com- municatie	(Admin.) onzorgvul- digheid	Niet nakomen toezegging	AVG	Overig	Totaal
Beheer Openbare Ruimte	0	1	1	0	0	0	0	2
Beheerprojecten	0	1	2	0	1	0	1	5
Beleids- en eenmalige Projecten	0	0	1	0	0	0	0	1
Exploitatie	0	1	2	0	0	0	0	3
Financiën	0	0	1	0	0	0	0	1
Gebiedsspecialisten	0	0	1	0	0	0	0	1
Juridische Zaken & Inkoop	0	1	2	0	0	0	0	3
Maatschappelijke ondersteuning & Jeugd	4	3	3	0	1	0	1	12
Maatschappelijke opgaven	0	1	4	0	0	0	0	5
Omgevingsrecht	0	1	0	0	0	0	0	1
Omgevingsvergunningen	1	0	1	0	0	0	0	2
Participatie	1	1	4	1	0	0	1	8
Projecten	1	0	0	0	1	0	0	2
Ruimtelijke Economische Strategie	0	0	3	0	0	0	0	3
Service & Contact	3	6	6	7	0	0	1	23
Veiligheid & APV	1	3	2	1	2	0	0	9
Overig	0	1	0	0	0	0	0	1
Totaal	11	20	33	9	5	0	4	82

2.7 Wijze van afhandeling

Net als in voorgaande jaren is in 2025 het merendeel van de klachten naar tevredenheid van de klager afgehandeld door middel van een informeel contact van de klachtbehandelaar met de klager. Er zijn in 2025 in totaal 4 klachten formeel behandeld. Dit betroffen 3 klachten uit 2024 en 1 klacht die in 2025 is binnengekomen.

2.8 Oordeel naar aanleiding van de klacht

Bij de informele behandeling van een klacht kan een klachtbehandelaar tijdens het gesprek met de klager al dan niet een oordeel geven over de klacht en hierover mededelingen doen aan de klager. Vaak is het in de informele fase niet nodig om specifiek een oordeel over de klacht te geven. De klacht kan ook zonder een oordeel naar tevredenheid van de klager zijn opgelost, bijvoorbeeld doordat uitleg wordt gegeven over een werkwijze.

Als de klacht terecht is, biedt de klachtbehandelaar in het gesprek excuses aan en indien mogelijk een oplossing voor de klacht of de ontstane situatie die heeft geleid tot de klacht. Als een klacht onterecht is,

geeft de klachtbehandelaar in het gesprek uitleg om zo tot wederzijds begrip te komen. Een klager heeft altijd de mogelijkheid om na de informele procedure de formele procedure te volgen.

Van de 82 in 2025 afgehandelde klachten, zijn er 78 informeel afgedaan. Daarvan is in 47 gevallen geoordeeld dat de klacht terecht is ingediend. In 6 gevallen was het oordeel dat de klacht onterecht was. Bij 25 klachten werd geen oordeel gegeven. Dit wordt gedaan als een klacht na contact tussen klager en klachtbehandelaar als opgelost wordt beschouwd, zonder dat er een oordeel aan de gebeurtenis gehangen kan worden. Dit kan bijvoorbeeld zijn wanneer een klager uitleg krijgt over een bepaalde situatie en dan daarmee begrip heeft voor wat er gebeurd is.

Er zijn in 2025 vier formele klachtprocedures gevolgd. Dat betekent dat klager en beklaagden uitgenodigd worden door de klachtencoördinator voor een hoorzitting. Na beide partijen gehoord te hebben, neemt de klachtencoördinator namens het college van burgemeester en wethouders een beslissing. Er werd één klacht (deels) gegrond verklaard, terwijl bij de andere drie klachten alsnog geen oordeel werd gegeven. Dit is gedaan omdat er geen oordeel aan de gebeurtenissen gehangen kon worden. Klagers kunnen hun klacht daarna nog voorleggen aan de Nationale ombudsman. In 2025 zijn geen vervolgonderzoeken door de ombudsman gedaan.

Zeven klachten die in 2025 zijn binnengekomen, worden in 2026 afgehandeld.

Tabel 4: Oordeel na klachtafhandeling uitgesplitst per team

	Informeel terecht	Informeel onterecht	Informeel geen oordeel	Formeel (deels) gegrond	Formeel ongegrond	Formeel geen oordeel	Totaal
Beheer Openbare Ruimte	1	0	0	0	0	0	1
Beheerprojecten	3	0	2	0	0	0	5
Beleids- en eenmalige Projecten	0	1	0	0	0	0	1
Exploitatie	1	1	1	0	0	0	3
Financiën	0	0	1	0	0	0	1
Gebiedsspecialisten	1	0	0	0	0	0	1
Juridische Zaken & Inkoop	2	0	0	1	0	0	3
Maatschappelijke ondersteuning & Jeugd	8	1	4	0	0	0	13
Maatschappelijke opgaven	3	0	2	0	0	0	5
Omgevingsrecht	0	0	1	0	0	0	1
Omgevingsvergunningen	1	0	1	0	0	0	2
Participatie	3	0	3	0	0	0	6
Projecten	1	0	1	0	0	0	2
Ruimtelijke Economische Strategie	3	0	0	0	0	0	3
Service & Contact	15	2	5	0	0	3	25
Veiligheid & APV	4	1	4	0	0	0	9
Overig	1	0	0	0	0	0	1
Totaal	47	6	25	1	0	3	82

2.9 Doorlooptijd klachtbehandeling

Onze gemeente dient een klacht binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift af te handelen. De termijn kan met 4 weken worden verdaagd. De totale afhandelingstermijn bedraagt dus 10 weken. Verder uitstel is in afstemming met de klager altijd mogelijk. De klager moet hier schriftelijk mee instemmen. Dit is terug te vinden in artikel 9:11 Awb. Overigens betreffen deze wettelijke termijnen geen fatale termijnen. Dit betekent dat op overschrijding van deze termijn geen sanctie staat.

Wel is het uiteraard het streven om klachten zoveel mogelijk binnen de geldende termijn af te handelen. Een goede klachtafhandeling gaat echter altijd boven afdoening binnen de geldende klachttermijn. Een klacht wordt in de informele klachtprocedure pas afgesloten, zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen (artikel 9:5 Awb) of wanneer met een besluit in de formele klachtprocedure een einde is gekomen aan de interne klachtenprocedure (artikel 9:12 Awb).

Van de 82 klachten die in 2025 zijn afgehandeld zijn er 80 klachtzaken die binnen de streeftermijn zijn afgehandeld. Er zijn 2 klachten buiten de wettelijke afhandelingstermijn van maximaal 10 weken afgehandeld. Dit betreft één klacht die in 2024 ontvangen is en één klacht die in 2025 ontvangen is. De reden hiervan lag over het algemeen in de complexiteit van de klacht. Ook speelde bij beide klachten mee dat collega's die de klacht in behandeling hadden afwezig waren tijdens dit traject.

Sinds halverwege 2024 wordt de termijn bijgehouden waarbinnen de teammanager contact opneemt met de klager. We communiceren naar de klager dat dit binnen 5 werkdagen na de schriftelijke ontvangstbevestiging gebeurt en we vragen dit ook expliciet van de teammanagers. Een snelle behandeling leidt vaak eerder tot een bevredigende oplossing van de klacht. Bij 61 klachten is binnen vijf werkdagen contact opgenomen met de klager; bij 21 klachten is dit niet gelukt. In totaal is dus in 74% van de gevallen binnen de in de ontvangstbevestiging genoemde termijn telefonisch contact geweest. Op basis van deze data kan in 2026 beter gestuurd worden op deze afspraak en kan hierover terugkoppeling plaatsvinden aan de teammanagers en andere klachtbehandelaars.

2.10 De Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman mag een klacht pas behandelen als de klager niet tevreden is over hoe de klacht is behandeld door onze gemeente of als de klager na zes weken (of 10 weken, na verdaging) nog geen reactie van onze gemeente heeft ontvangen. Een klacht bij de Nationale ombudsman is dus pas ontvankelijk na het afronden van de formele klachtbehandeling of bij het uitblijven van een reactie binnen de termijn.

De Nationale ombudsman ontving in 2025 in totaal 31 verzoeken van inwoners. In 2025 zijn 36 verzoeken behandeld. De behandelde verzoeken komen ook uit eerdere jaren. In 34 gevallen gaf de Nationale ombudsman de inwoner informatie of verwees de inwoner door naar de klachtenprocedure van onze gemeente. In 1 geval is het verzoek door de klager tussentijds beëindigd, voor de start van een onderzoek. In 1 geval is het verzoek opgelost door een interventie van de Nationale Ombudsman.

Er heeft in 2025 geen bemiddeling of goed gesprek plaatsgevonden en de Nationale ombudsman heeft geen onderzoek hoeven doen naar een gedraging van de gemeente in het kader van de externe klachtenprocedure (volgens Titel 9.2 van de Awb).

Tabel 5: Jaaroverzichten Nationale ombudsman¹

	2025	2024	2023	2022	2021
Ontvangen verzoeken	31	27	16	28	33
Behandelde verzoeken	36	20	16	29	32
a. Oplossing door interventie	1		1	1	3
b. Bemiddeling of goed gesprek					
c. Onderzoek, waarvan met rapport					
d. Onderzoek, waarvan met brief			2		
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek				1	
f. Informatie of doorverwijzing	34	18	13	27	29
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	1	2			

De ontvangen verzoeken zijn de klachten uit het jaar dat erboven staat. De behandelde verzoeken kunnen ook uit een jaar eerder komen. Dit verklaart de jaren 2022 en 2025, waarin meer klachten behandeld zijn dan in die specifieke jaren ontvangen.

¹ Cijfers jaarlijks ontvangen van de Nationale ombudsman.

3 Leerpunten

Op basis van de klachtbehandeling in 2025 zijn verschillende leerpunten naar voren gekomen. Allereerst blijkt dat vroegtijdig contact met de klager van grote waarde is voor een goede en vaak informele afhandeling van klachten. Waar de klachtbehandelaar binnen vijf werkdagen contact opneemt, ontstaat vaker ruimte voor verduidelijking, herstel van vertrouwen en een oplossing zonder formele procedure. Het bewaken van deze reactietermijn blijft daarom een belangrijk aandachtspunt voor 2026.

Daarnaast laten de klachten zien dat heldere informatievoorziening en zorgvuldige communicatie essentieel zijn om klachten te voorkomen. Het grootste deel van de ontvankelijke klachten ging over gebrekkige informatie, communicatie, bejegening en voortvarendheid. Dit onderstreept het belang van duidelijke, tijdige en eenduidige communicatie richting inwoners. Zowel over de inhoud van het handelen als over het proces daaromheen.

Een derde leerpunt is dat teams die werken met een vast aanspreekpunt en een contactjournaal klachten vaak sneller en zorgvuldiger kunnen afhandelen. Deze werkwijze draagt bij aan een betere interne bereikbaarheid, betere interne afstemming en een goede verslaglegging van de klachtbehandeling. Daarmee wordt de kans vergroot dat klachten in de informele fase kunnen worden opgelost.

Tot slot valt op dat het aandeel niet-ontvankelijke klachten hoog blijft. Ondanks de extra toelichting in het digitale klachtenformulier blijft het onderscheid tussen een klacht en een melding voor inwoners niet altijd duidelijk genoeg. Dit vraagt om blijvende aandacht voor de uitleg op de website, in formulieren en in de telefonische en schriftelijke communicatie, zodat inwoners sneller bij de juiste route uitkomen.

De genoemde leerpunten worden onder de aandacht gebracht bij de betrokken teams en meegenomen in de verdere ontwikkeling van de klachtbehandeling.

4 Aanbevelingen DoeMee-onderzoek

4.1 Inleiding

Het DoeMee-onderzoek is een jaarlijks terugkerend onderzoek door de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK). In 2023 ging het onderzoek over de wijze waarop de klachtbehandeling bij de decentrale overheid is georganiseerd. De rekenkamer van gemeente Lansingerland was een van de 66 rekenkamers die meedeelde aan dit onderzoek. Met het onderzoek naar klachtbehandeling wilde de NVRK inzichtelijk maken op welke manier de klachtbehandeling binnen decentrale overheden is georganiseerd. Het gaat hierbij om klachten over gedragingen van bestuurders en ambtenaren, niet om meldingen in het kader van de openbare ruimte. Het onderzoek moest daarnaast inzichtelijk maken hoe de volksvertegenwoordiging over klachtbehandeling wordt geïnformeerd. Tot slot moest het onderzoek inzicht bieden in de wijze waarop verbonden partijen die taken namens of in opdracht van de overheid uitvoeren, omgaan met klachten.

4.2 Aanbevelingen en opvolging

De Rekenkamer heeft enkele aanbevelingen meegegeven om de klachtbehandeling bij de gemeente Lansingerland verder te verbeteren. In het DoeMee-onderzoek is geconstateerd dat de gemeente Lansingerland bij verbonden partijen wel heeft vastgelegd dat zij over een klachtenregeling moeten beschikken, maar dat nog niet bij iedere verbonden partij goed zicht bestond op de wijze waarop de klachtbehandeling feitelijk is ingericht en op de aantallen klachten. De Rekenkamer heeft daarom aanbevolen om in beeld te brengen op welke manier verbonden partijen aan klachtbehandeling doen en te toetsen of dit voldoet aan de afspraken. Daarnaast is aanbevolen om de informatie over verbonden partijen op te nemen in de jaarlijkse informatievoorziening aan de raad.

In 2025 is in dat kader nadere informatie opgevraagd bij verbonden partijen. Hieronder wordt per partij kort weergegeven op welke wijze de klachtbehandeling is georganiseerd en in hoeverre dit aansluit op de gemaakte afspraken.

4.2.1 Beschermd Wonen Regio Rotterdam

Bij de Gemeenschappelijke Regeling (GR) Beschermd Wonen Regio Rotterdam is in het programma van eisen en de inkoopcontracten vastgelegd dat iedere aanbieder zelf verantwoordelijk is voor een klachtenregeling. De aanbieder moet beschikken over een schriftelijk vastgelegde, eenvoudig toegankelijke en onafhankelijke klachtenregeling voor klachten van cliënten over gedragingen van de aanbieder of diens onderaannemers. Daarnaast geldt dat aanbieders vier keer per jaar rapporteren over ontvangen klachten (tenzij anders is bepaald), waarbij onder meer de aard van de klacht, de gegrondheid en de geboden oplossing worden vermeld. Tot slot moet de aanbieder cliënten op de hoogte brengen van (ontwikkelingen in) de klachtenregeling.

De klachtbehandeling is daarmee niet centraal bij de GR georganiseerd, maar belegd bij de afzonderlijke aanbieders. Vanuit de gemeente Rotterdam, die namens de GR optreedt, is aangegeven dat daarvoor geen

specifieke klachtencoördinator is aangesteld. Wel zijn er dus contractuele eisen opgenomen over rapportage, informatieverstrekking aan cliënten en de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de gemeentelijke ombudsman.

4.2.2 Bleizo

De Gemeenschappelijke Regeling (GR) Bleizo beschikt niet over een klachtenregeling. De GR bestaat uit twee gemeenten: Lansingerland en Zoetermeer. De medewerkers van deze GR (minder dan vijf) werken parttime voor de GR. Daarnaast is sprake van een algemeen bestuur en een dagelijks bestuur. In de 17 jaar dat de GR Bleizo bestaat zijn er geen klachten over gedragingen ontvangen. Gelet op de aard van de werkzaamheden van deze GR is er geen behoefte geweest aan een klachtenregeling.

4.2.3 DCMR Milieudienst Rijnmond

DCMR geeft aan klachten over gedragingen van bestuurders of medewerkers af te handelen op grond van de Algemene wet bestuursrecht. DCMR beschikt over een klachtenverordening en deze regelt onder meer de ontvangst, behandeling en afdoening van klachten en waarborgt dat de klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de gedraging betrokken is geweest. Daarnaast voorziet de regeling in een jaarlijkse rapportage over de ontvangen en afgehandelde klachten. Deze rapportage wordt gepubliceerd en is te vinden op de website van DCMR.

Daarmee beschikt DCMR over een formeel ingerichte en openbare klachtenregeling. De informatie laat zien dat de behandeling van klachten zorgvuldig en volgens vaste procedure plaatsvindt. Voor de gemeentelijke informatievoorziening is van belang dat de jaarlijkse rapportage inzicht biedt in de afhandeling en daarmee bijdraagt aan transparantie.

4.2.4 GGD Rotterdam-Rijnmond

De GGD Rotterdam-Rijnmond beschikt over een eigen klachtenregeling die voldoet aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De GGD-website vermeldt alle relevante informatie over de wijze waarop cliënten een klacht kunnen indienen en bevat tevens een (digitaal) klachtenformulier. De klager ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging en in beginsel vindt hoor en wederhoor plaats. De afhandeling volgt binnen vier weken, met een mogelijke verlenging van nog eens zes weken. De klachtbehandeling van GGD Rotterdam-Rijnmond is gericht op kwaliteitsbevordering en het optimaliseren van de dienstverlening. Jaarlijks ontvangt de GGD ongeveer 30 tot 35 formele klachten, aangevuld met circa 30 klachten die samenhangen met de najaarscampagne Corona.

De klachtbehandeling vindt plaats onder verantwoordelijkheid van het afdelingshoofd Publieke Gezondheid. De klacht wordt behandeld door een klachtbemiddelaar die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Daarnaast zijn er twee onafhankelijke klachtenfunctionarissen die toezien op en adviseren over het proces van klachtbehandeling binnen de GGD. Indien de klager niet tevreden is, kan de klacht worden voorgelegd aan de Ombudsman Rotterdam-Rijnmond en/of de geschillencommissie Publieke Gezondheid. De GGD heeft aangegeven dat het klachtenjaarverslag vanaf 2026 ook met het Algemeen Bestuur wordt gedeeld.

4.2.5 Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rijnmond (GRJR)

Voor de GR Jeugdhulp Rijnmond is geen sprake van één centrale klachtenregeling. In de praktijk zijn er verschillende routes, afhankelijk van de aard van de klacht:

- Klachten van burgers over de verwijzing vanuit het wijkteam lopen via de gemeente en vallen onder het bezwaarrecht.
- Klachten over de inzet van een Gecertificeerde Instelling of zorgaanbieder worden door die partij zelf behandeld. Dit is opgenomen in het programma van eisen voor de aanbieders en de subsidie bijlagen voor deze Gecertificeerde Instellingen.
- Op de website van GRJR wordt daarnaast verwezen naar Jeugdstem dat als onafhankelijke vertrouwensvoorziening optreedt.
- Klachten van aanbieders richting de GRJR, of van gemeenten over samenwerking of opdrachtgeverschap, worden in de praktijk via bestuurlijke escalatie opgepakt.

De klachtbehandeling is daarmee functioneel ingericht via verschillende lijnen, maar niet geconcentreerd in één formele klachtenprocedure. Dat past bij de rol van de GRJR als samenwerkingsverband dat zelf geen zorg levert, maar het maakt de route voor klachten minder eenduidig zichtbaar.

4.2.6 Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH)

MRDH geeft aan dat klachten over gedragingen van ambtenaren zeer beperkt voorkomen. Indien een dergelijke klacht wordt ontvangen, komt deze binnen bij de klachtencoördinator binnen de juridische afdeling. De klacht wordt vervolgens behandeld met toepassing van de Algemene wet bestuursrecht. De behandeling wordt uitgevoerd door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Daarmee is de klachtbehandeling bij MRDH in beginsel zorgvuldig ingericht. Door het geringe aantal klachten is de praktijk beperkt en is er minder sprake van een structurele klachtenstroom waarop jaarlijks uitgebreid kan worden gerapporteerd.

4.2.7 Gemeenschappelijke Regeling Rottemeren (Recreatieschap Rottemeren)

Voor het Recreatieschap Rottemeren is in de gemeenschappelijke regeling formeel niets geregeld over de wijze waarop klachtbehandeling is georganiseerd. Ook het reglement van orde bevat hierover geen nadere bepalingen. In de praktijk zijn de personen die werkzaamheden verrichten voor het Recreatieschap in overwegende mate in dienst van Staatsbosbeheer. Voor klachten over de bejegening door deze medewerkers geldt de klachtenregeling van Staatsbosbeheer die is gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Voor zover klachten betrekking hebben op handelingen van ambtenaren van de deelnemende gemeenten, zoals leden van de vaste ambtelijke adviescommissie, ligt de afhandeling in beginsel bij de gemeente namens wie zij in het schap zitting hebben. Voor klachten over bestuurders van het schap is geen afzonderlijke regeling getroffen. In de praktijk ligt het voor de hand dat klachten over leden van het dagelijks bestuur worden afgehandeld door een vertegenwoordiging uit het algemeen bestuur. Voor klachten over de bestuurssecretaris kan worden aangesloten bij de regeling van Staatsbosbeheer, omdat deze formeel werknemer is van SBB. Gelet op zijn rol binnen het schap is ook afhandeling door het algemeen bestuur verdedigbaar.

4.2.8 Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling (SVHW)

SVHW beschikt over een eigen klachtenverordening die van toepassing is op klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. In de verordening is vastgelegd dat eenieder schriftelijk of

via het contactformulier een klacht kan indienen bij het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur of de directeur van SVHW. De regeling voorziet in een laagdrempelige behandeling van klachten en benoemt tevens een klachtencoördinator die belast is met onder meer registratie, ontvangstbevestiging, voortgangsbewaking en contact met de Nationale ombudsman.

De verordening bevat daarnaast duidelijke procedurele waarborgen voor de afhandeling van klachten. Zo wordt de klager in beginsel gehoord, wordt de klacht binnen zes weken afgehandeld, en kan de termijn onder voorwaarden eenmaal met vier weken worden verdaagd. Ook is geregeld dat het bestuur de indiener schriftelijk en gemotiveerd informeert over de bevindingen, het oordeel en eventuele conclusies, en dat jaarlijks een verslag wordt opgesteld over het aantal klachten, de aard daarvan en de wijze van afdoening. Daarmee beschikt SVHW over een formeel en zorgvuldig ingericht klachtenkader.

4.2.9 Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (VRR)

De Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond hanteert twee klachtenregelingen één op grond van de Algemene wet bestuursrecht voor de veiligheidsregiotaken en één voor de ambulancezorg op grond van de Wkkgz. De globale jaarcijfers van de ambulancezorg worden opgenomen in het jaarverslag van de ambulancevoorziening.

De VRR beschikt over een eigen Kaderregeling klachtenbehandeling die is gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Awb. In deze regeling is vastgelegd dat klachten worden behandeld op het niveau van het betrokken organisatieonderdeel, onder verantwoordelijkheid van de directeur en dat een klachtbehandelaar en klachtcoördinator worden aangewezen. De regeling bevat daarbij duidelijke procedurele waarborgen: ontvangstbevestiging binnen een week, afhandeling binnen zes weken met een mogelijke verdaging van vier weken, hoor en wederhoor en een schriftelijke motivering van de uitkomst. Daarnaast wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om zich te wenden tot de Gemeentelijke Ombudsman Rotterdam.

De regeling voorziet verder in een jaarlijkse klachtenrapportage aan de Directieraad waarin het aantal klachten, de aard daarvan, de wijze van afdoening en eventuele leerpunten worden opgenomen. Daarmee is de klachtbehandeling bij de Veiligheidsregio niet alleen formeel verankerd, maar ook voorzien van een structurele rapportagecyclus.

4.3 Conclusie

De inventarisatie laat zien dat de meeste verbonden partijen beschikken over een eigen klachtenregeling of een werkbare route voor klachtbehandeling. Bij enkele partijen vindt de afhandeling voornamelijk informeel plaats, terwijl andere partijen een meer uitgewerkt en openbaar klachtenkader hebben met jaarlijkse rapportage. Daarmee is beter in beeld gebracht hoe de klachtbehandeling binnen de verbonden partijen is georganiseerd. Dit sluit aan bij de uitgangspunten van de Nota Verbonden Partijen 2025-2028, waarin is vastgelegd dat verbonden partijen in beginsel zelf verantwoordelijk zijn voor hun klachtbehandeling en daarover jaarlijks rapporteren.

Tegelijkertijd blijkt dat de mate van zichtbaarheid, uniformiteit en rapportage nog verschilt. Voor de informatievoorziening aan de raad blijft het daarom van belang om de verbonden partijen ook in de komende jaren te volgen. Daarbij blijft gelden dat de gemeente als decentrale overheid aanspreekbaar is op de taken die door verbonden partijen worden uitgevoerd en op de kwaliteit van de klachtbehandeling die daarbij hoort.

5 Klachten bij inkopen en aanbesteden

5.1 Grondslag en doel klachtbehandeling

De gemeente Lansingerland hanteert een laagdrempelige klachtenbehandeling bij inkopen en aanbesteden. Een klacht is een uiting van een ondernemer, of een brancheorganisatie of een branche-gerelateerd aanbestedingsadviescentrum namens haar leden van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Om misverstanden te voorkomen, moet een ondernemer duidelijk kenbaar maken dat het om een klacht/bezwaar/probleem gaat.

Een goede klachtbehandeling biedt de kans om het geschonden vertrouwen te herstellen en om de kwaliteit van aanbestedingstrajecten te verbeteren.

Jaarlijks legt de gemeente intern verantwoording af en publiceert met dit stuk een transparante rapportage over het jaar 2025.

5.2 Klachtenprocedure

Ondernemers kunnen tijdens een aanbestedingsprocedure in contact treden met de gemeente over vragen en/of problemen die ze tegenkomen. In de fase voorafgaand aan aanmelding/inschrijving kan een ondernemer vragen stellen die in de Nota van Inlichtingen worden beantwoord en na de selectie- of gunningsbeslissing kan een ondernemer contact opnemen met de aanbestedende dienst voor een toelichting.

Op het moment dat de beantwoording of toelichting door de gemeente niet naar tevredenheid van de ondernemer is of als deze uitblijft, kan een klacht worden ingediend. De klachtenprocedure staat beschreven in de aanbestedingsleidraad.

De klachtenprocedure is - naast de reguliere mogelijkheden voor communicatie - een belangrijk instrument om problemen die ondernemers ervaren in een inkoop- en aanbestedingsprocedure op een vroeg moment aan te kaarten.

Misverstanden, onbedoelde fouten en/of ten onrechte gestelde eisen in de inkopen aanbesteding kunnen onder andere door adequate klachtafhandeling tijdig worden hersteld. Dit is in het belang van betrokken ondernemers én aanbestedende diensten.

5.3 Cijfers en beschrijving

In 2025 zijn er 3 klachten binnengekomen. Het ging om de aanbestedingen “Duurzame herinrichting Sterrenbuurt”, “Lichtmastreclames” en “Trapliften”.

Bij de aanbesteding “Duurzame herinrichting Sterrenbuurt” bestond de klacht uit 2 deelklachten. Beide deelklachten zijn ongegrond verklaard:

Deelklacht 1 ging over het verstrekken van de raming. De klacht is ongegrond omdat de gemeente geen onderhandelingsprocedure is gestart bij deze aanbesteding, maar de aanbesteding heeft ingetrokken wegens onvoldoende financiële middelen. Hierdoor hoeft de raming niet te worden verstrekt.

Deelklacht 2 ging over de stelling dat de inschrijving onaanvaardbaar was. Deze klacht is ook ongegrond omdat de aanbesteding niet is teruggetrokken omdat de inschrijving onaanvaardbaar was, maar omdat er onvoldoende financiële middelen beschikbaar waren. Op basis van de bovenstaande klachten heeft de klachtencommissie geadviseerd aan het inkoopteam van de gemeente de aanbesteding opnieuw en wezenlijk gewijzigd uit te zetten, rekening houdend met het beschikbare budget. De klager heeft geen reactie meer gegeven op de brief die zij heeft ontvangen met de klachtbehandeling.

Bij de aanbesteding “Lichtmastreclames” bestond de klacht uit 2 deelklachten. Beide deelklachten zijn gegrond verklaard:

Deelklacht 1 zag op de transparantie van de contractvoorwaarden. Deze klacht is gegrond verklaard, omdat de gemeente in de inschrijffase onvoldoende informatie heeft verstrekt over de contractvoorwaarden, hetgeen in het voordeel kan zijn van de zittende inschrijver.

Deelklacht 2 ging over de borging van het gelijkheidsbeginsel bij de loting. Deze klacht is deels gegrond verklaard, omdat de gemeente vooraf onvoldoende duidelijkheid heeft verschaft over het proces van loting. Op basis van de bovenstaande klachten heeft de klachtencommissie geadviseerd aan het inkoopteam van de gemeente om de informatie over de huidige contracten tussen de zittende aanbieder en de adverteerders openbaar te maken en om het lotingsproces vooraf vast te leggen, met als uitgangspunt dat dit proces objectief verloopt en dat inschrijvers in staat worden gesteld bij de loting aanwezig te zijn en/of de objectiviteit daarvan te kunnen controleren.

De klager heeft geen reactie meer gegeven op de brief die zij heeft ontvangen met de klachtbehandeling.

Bij de aanbesteding “Trapliften” betrof het 1 klacht. Deze klacht is ongegrond verklaard:

De verliezende inschrijver beweerde dat de winnende inschrijver niet over de middelen beschikte om trapliften te plaatsen met een hellingshoek van meer dan 72 graden. In het kader van de verificatie heeft de winnende inschrijver dit met bewijsmiddelen weerlegd en aangetoond daartoe wel in staat te zijn.

De klager heeft geen reactie meer gegeven op de brief die zij heeft ontvangen met de klachtbehandeling.