Jaarverslag klachtbehandeling gemeente Peel en Maas 2024 en 2025

Achtergrondinformatie

Klachten worden behandeld volgens de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht (Hoofdstuk 9). Een interne klachtinstructie regelt hoe dit in de gemeente Peel en Maas gebeurt. Het uitgangspunt is dat de teammanager klachtbehandelaar is. In het geval de klacht zich richt tegen een bestuurder, of als de teammanager of klager daarvoor kiezen, behandelt de onafhankelijke klachtadviescommissie de klacht[1] en brengt er advies over uit. Over een klacht wordt door de klachtbehandelaar een schriftelijk en gemotiveerd eindoordeel gegeven, tenzij klager daar geen behoefte meer aan heeft. Als de klager ontevreden is over de klachtbehandeling kan hij zich wenden tot de Nationale Ombudsman.

Met de interne klachtenregeling en de afspraken die met andere instanties zijn of worden gemaakt, de onafhankelijke adviescommissie voor de bezwaarschriften en klachten en de aansluiting bij de Nationale ombudsman is voorzien in een dekkend met waarborgen omkleed systeem voor de behandeling van klachten en bezwaren op elk taakveld van de gemeente.

Bij de behandeling van klachten is de informele behandeling uitgangspunt. De informele aanpak houdt in dat van gemeentezijde snel en op informele wijze contact wordt gezocht met klager om naar een oplossing voor de klacht zoeken.

Cijfers 2024 en 2025

In bijlage 1 en 2 zijn de cijfers van de klachtbehandeling uitgesplitst naar vakgebied en resultaat van de behandeling. Te zien is dat het aantal klachten jaarlijks toeneemt: van 43 in 2023 naar 49 in 2024 en 70 in 2025. Ook het beroep op de klachtadviescommissie neemt toe: van 1 keer in 2024 naar 12 keer in 2025. Tegelijkertijd neemt het aandeel “informeel opgeloste klachten” af. Hierdoor legt de klachtbehandeling een steeds groter tijdbeslag op de organisatie. De toename van het aantal klachten heeft in de eerste plaats te maken met de toenemende mondigheid van de burger. Het is dan ook een landelijk verschijnsel. Dit jaarverslag is aanleiding voor verdere analyse van de klachten en onderzoek naar verbetering van de klachtbehandeling.

In **2024** zijn van de 49 klachten er 27 door of namens de klachtbehandelaar op informele wijze opgelost (de klachtbehandeling is in dat geval “afgebroken”).
7 Klachten zijn door de klachtbehandelaar (deels) gegrond verklaard. De gegrond verklaarde klachten vragen soms om een aanpassing van de werkwijze. Daarvan wordt hieronder een voorbeeld gegeven.
14 Klachten zijn ongegrond verklaard.
1 Klacht bleek niet-ontvankelijk.
1 Klacht van het team WIJZ is voor advies aan de klachtadviescommissie voorgelegd. Deze heeft geadviseerd om de klacht ongegrond te verklaren.

In **2025** zijn van de 70 klachten er 16 door of namens de klachtbehandelaar op informele wijze opgelost (de klachtbehandeling is in dat geval “afgebroken”).

---

[1] *In de gemeente Peel en Maas adviseert een onafhankelijke adviescommissie over de bezwaarschriften. Deze commissie is ook aangewezen als klachtadviescommissie. Voorzitter van de commissie is de heer mr. T.D.D. Loeffen. De commissie werkt procedureel volgens de bepalingen in de Algemene wet bestuursrecht en de Verordening commissie bezwaarschriften en klachten Peel en Maas en toetst verder aan de richtlijnen van de Nationale ombudsman en inhoudelijk toepasselijke regels*.

21 Klachten zijn door de klachtbehandelaar (deels) gegrond verklaard. De gegrond verklaarde klachten hebben soms tot een aanpassing van de werkwijze geleid. Daarvan wordt hieronder een voorbeeld gegeven.
23 Klachten zijn ongegrond verklaard.
7 Klachten bleken niet-ontvankelijk en 1 klacht is onbeslist gelaten.
2 Klachten zijn doorgestuurd aan de BsGW
18 Klachten (waarvan 6 van een en dezelfde klager) zijn voor advies aan de klachtadviescommissie voorgelegd. Deze heeft geadviseerd om 7 klachten (deels) gegrond te verklaren. Het college is 3 maal (deels) afgeweken van het advies van de commissie.

Voorbeeld van aanpassing van de werkwijze in 2024. In 2024 heeft een klachtbehandelaar samen met klagers geconcludeerd dat de contactmomenten tussen twee buitengewoon opsporingsambtenaren en de betreffende familie anders aangepakt hadden, kunnen (en moeten) worden. De klachtbehandelaar heeft kenbaar gemaakt de gegeven feedback dankbaar aan te nemen. De medewerkers hebben geleerd van de klacht en zullen de leermomenten toepassen in de praktijk. Klagers hebben er voldoende vertrouwen in dat de medewerkers serieus met de aangedragen verbeterpunten aan de slag gaan en vinden de klacht voldoende behandeld.

Voorbeelden van aanpassing van de werkwijze in 2025. Eind 2025 heeft interne klachtbehandeling in combinatie met onderzoek van de Nationale ombudsman ertoe geleid dat binnen jeugdhulp de werkwijze van de gemeente Peel en Maas rondom het veiligheidsplan wordt geëvalueerd met ketenpartners. Deze zaak heeft er ook toe geleid dat de mandaatregeling wordt aangepast, zodat in de toekomst het college zelf het besluit neemt om af te wijken van een advies van de klachtadviescommissie (en dit dus niet meer in mandaat door de klachtbehandelaar wordt genomen). Een ander voorbeeld is dat naar aanleiding van een klacht, binnen het leerlingenvervoer, de beleidskeuze van de gemeente Peel en Maas voor de zogenaamde “freeze periode” wordt heroverwogen. Tenslotte is naar aanleiding van een klacht intern de inhoud van communicatiemaatregels met burgers geüniformeerd (zodat verschillen tussen teams zich niet meer voordoen).

Nationale ombudsman

De overzichten van de Nationale ombudsman van de **klachten en verzoekschriften** betrekking hebbende op de gemeente Peel en Maas zijn bijgevoegd in bijlage 4 (2024) en bijlage 5 (2025).

Er zijn met betrekking tot de gemeente Peel en Maas in **2024** in totaal 12 verzoekschriften ingediend (tegen 8 in 2023), waarvan in 10 gevallen verzoekers zijn geïnformeerd of terugverwezen naar de gemeente Peel en Maas voor interne klachtbehandeling. Naar aanleiding van 1 verzoek is de nationale ombudsman een onderzoek gestart en naar aanleiding van 2 verzoeken is door interventie van de ombudsman een oplossing van de klacht bereikt (in 2024 heeft de ombudsman 13 verzoekschriften behandeld).

Er zijn met betrekking tot de gemeente Peel en Maas in **2025** in totaal 17 verzoekschriften ingediend (tegen 12 in 2024), waarvan in 15 gevallen verzoekers zijn geïnformeerd of terugverwezen naar de gemeente Peel en Maas voor interne klachtbehandeling en in 2 gevallen interventie door de ombudsman tussentijds is geëindigd (voor de start van het onderzoek). Naar aanleiding van 1 verzoek is de nationale ombudsman in 2024 een onderzoek gestart dat in 2025 is afgerond met een rapport (jeugdhulp).

Uit het voorgaande blijkt dat ook de Nationale ombudsman te maken heeft met een jaarlijkse toename van het aantal klachten en verzoekschriften.

.

Bijlage 1- 2024

Aantal klachten, uitgesplitst naar vakgebied

	2023	2024	2024	
Werk, inkomen, jeugd, zorg en onderwijs WIJZ Wmo: 6 Pw: 6 Jeugdhulp: 1 Schuldhulp: 1 Inburgering: 1 Leerlingenvervoer: 1	21	16	Gegrond Ongegrond Afgebroken	1 10 5
Openbare ruimte (OR) 8 Buitendienst 3 *	8	11	Gegrond Ongegrond Afgebroken Niet-ontvankelijk	2 1 7 1
Vergunningen, toezicht, handhaving en veiligheid (VTHV)	8	9	Gegrond Ongegrond Afgebroken	2 1 6
Omgevingsontwikkeling OO	4	4	Gegrond Ongegrond Afgebroken	1 1 2
Communicatie en Dienstverlening (CenD)	1	5	Ongegrond Afgebroken	1 4
Maatschappelijke ontwikkeling (MO)		2	Afgebroken	2
Overige Advies en Control (AenC) 2 Doorgestuurd BsGW	1	4	Gegrond Afgebroken	1 3
Totaal	**43**	**49**		

Als door middel van informele behandeling een oplossing is bereikt, is de klacht geregistreerd als “afgebroken”. Ook door klager ingetrokken klachten vallen hieronder.

In 2024 heeft 1 klager zich na interne klachtbehandeling gewend tot de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman heeft een onderzoek gestart en een bezoek aan de gemeente Peel en Maas gebracht.

* Klachten over de woonomgeving en milieu (afvalinzameling, overlast bomen, geluid e.d.) worden apart geregistreerd als “melding” en zijn geen onderdeel van dit overzicht. Tenzij een dergelijke melding niet tijdig wordt afgehandeld o.i.d. Dan is wel sprake van een klachtwaardige gedraging in de betekenis van de Algemene wet bestuursrecht.

Bijlage 2 - 2025

Aantal klachten, uitgesplitst naar vakgebied

	2024	2025	2025	
Werk, inkomen, jeugd, zorg en onderwijs WIJZ Wmo: 2 Pw: 18 Jeugdhulp: 9 Schuldhulp: 1 Inburgering: 1 Leerlingenvervoer: 1 Doorgestuurd COA: 1	16	34	Gegrond Ongegrond Afgebroken Niet-ontvankelijk Onbeslist	11 13 6 3 1
Openbare ruimte (OR) 10 Buitendienst 2 *	11	12	Gegrond Ongegrond Afgebroken Onbeslist	3 2 6 1
Vergunningen, toezicht, handhaving en veiligheid (VTHV)	9	11	Gegrond Ongegrond Afgebroken In behandeling	3 4 3 1
Omgevingsontwikkeling (OO)	4	1	Gegrond	1
Communicatie en Dienstverlening (CenD)	5	3	Gegrond	3
Maatschappelijke ontwikkeling (MO)	2	3	Ongegrond Afgebroken Niet-ontvankelijk	1 1 1
Overige Directie 1 Advies en Control (AenC) 3 Doorgestuurd BsGW 2	4	6	Ongegrond Niet-ontvankelijk	3 3
Totaal	**49**	**70**		

Als door middel van informele behandeling een oplossing is bereikt waarmee klager tevreden is, is de klacht geregistreerd als “afgebroken”. Ook door klager ingetrokken klachten vallen hieronder.

In 2025 hebben 2 klagers zich na interne klachtbehandeling gewend tot de Nationale ombudsman. Deze is een onderzoek gestart dat is voortijds is afgebroken.

* Klachten over de woonomgeving en milieu (afvalinzameling, overlast bomen, geluid e.d.) worden apart geregistreerd als “melding” en zijn geen onderdeel van dit overzicht. Tenzij een dergelijke melding niet tijdig wordt afgehandeld o.i.d. Dan is wel sprake van een klachtwaardige gedraging in de betekenis van de Algemene wet bestuursrecht.

Bijlage 3 – Verzoekschriften ombudsman - 2024

Bijlage 4 – Verzoekschriften ombudsman 2025