



## JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING

DIEMEN 2025

## Inhoudsopgave

|                                    |          |
|------------------------------------|----------|
| <b>Inleiding .....</b>             | <b>3</b> |
| <b>Klachten .....</b>              | <b>3</b> |
| 1.1 Aantal klachten .....          | 3        |
| 1.2 Aard van de klachten .....     | 4        |
| <b>Manier van afhandelen .....</b> | <b>5</b> |
| 2.1 Informeel.....                 | 5        |
| 2.2 Formeel .....                  | 5        |
| 2.3 Ombudsman .....                | 5        |
| <b>Afhandeltermijnen .....</b>     | <b>6</b> |
| <b>Conclusie .....</b>             | <b>7</b> |
| <b>Vooruitblik 2026 .....</b>      | <b>7</b> |

## Inleiding

Als gemeente bieden we een breed scala aan producten en diensten, zoals het verstrekken van vergunningen, paspoorten, rijbewijzen, inkomensvoorzieningen en het verzorgen van de inrichting en het onderhoud van de leefomgeving. We doen daarbij ons best om mensgerichte en betrouwbare dienstverlening te leveren.

Het contact tussen inwoners en de gemeente verloopt in Diemen over het algemeen soepel. Toch kunnen zich situaties voordoen waarin een inwoner niet tevreden is over de dienstverlening, over de verstrekte informatie, of over de manier waarop hij of zij behandeld is. In dat geval kan de inwoner een klacht indienen.

Klachten bieden een kans om de dienstverlening van de gemeente te verbeteren. Het is goed om te weten hoeveel klachten er zijn ingediend, waar ze over gaan en hoe ze zijn afgehandeld, zodat we hiervan kunnen leren. Dit jaarverslag biedt een analyse van de klachten die in 2025 zijn ontvangen.

De klachten vallen onder hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en worden behandeld volgens de Regeling klachtbehandeling door bestuursorganen van de gemeente Diemen 2010. De gegevens in dit verslag zijn gebaseerd op klachten die zijn geregistreerd in ons zaakstelsel; een digitaal registratiesysteem dat de gemeente gebruikt voor onder andere het vastleggen van inkomende post. Klachten, bezwaarschriften en meldingen bij de gemeente kunnen digitaal worden ingediend, maar ook schriftelijk, mondeling of telefonisch.

## Klachten

### 1.1 Aantal klachten

In 2025 zijn er bij de gemeente Diemen 95 zaken als klacht geregistreerd. Nadat aansprakelijkheidsstellingen, mededelingen, meldingen openbare ruimte en afgebroken - en buiten behandeling gestelde klachten eruit zijn gefilterd, zijn er van de 95 binnengekomen zaken 72 daadwerkelijk als klacht behandeld.

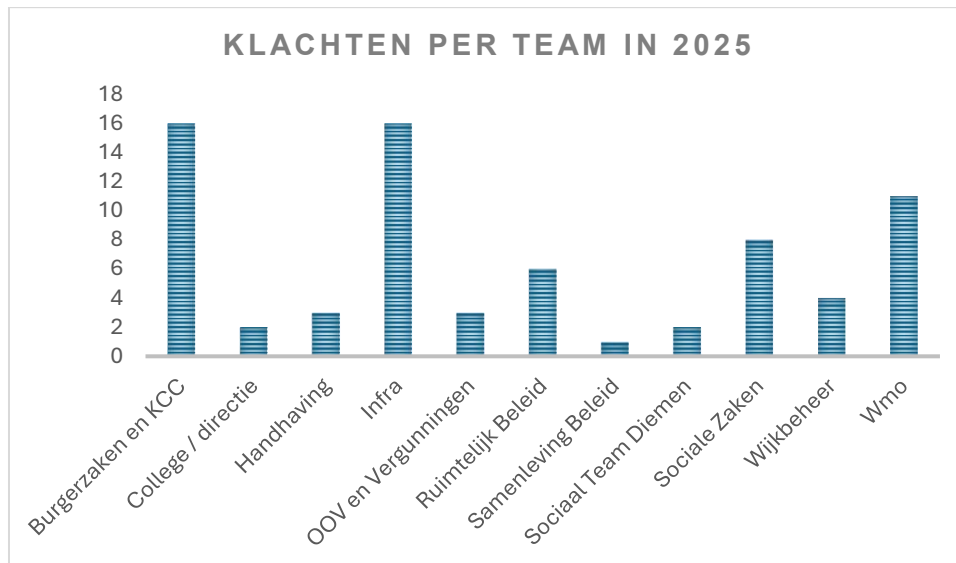
In alle 95 gevallen is contact opgenomen met inwoners. In 23 gevallen is de zaak afgebroken, buiten behandeling gesteld of overgeheveld naar een ander werkproces. Dit kan voorkomen als klachten weliswaar gericht zijn aan de gemeente, maar deze inhoudelijk moeten worden afgehandeld door een derde partij.

Ook zijn er klachten die geregistreerd worden als klacht maar feitelijk iets anders betreffen: bijvoorbeeld aansprakelijkheidsstellingen of meldingen openbare ruimte.

Soms wordt een klacht afgebroken of buiten behandeling gesteld. Dat gebeurt bijvoorbeeld als een inwoner meerdere klachten tegelijk indient over eenzelfde onderwerp, omdat één registratie dan volstaat. Als er niet genoeg informatie is om een klacht goed te behandelen en de indiener niet bereikbaar is en ook zelf geen contact meer zoekt, wordt een klacht soms buiten behandeling gesteld. Ook gebeurt het dat een inwoner zijn of haar klacht intrekt, bijvoorbeeld omdat de situatie is opgelost of er in de tussentijd al contact met de gemeente is geweest.

In 2024 kwamen bij de gemeente 84 klachten binnen, waarvan er 63 daadwerkelijk als klacht zijn behandeld. Dat betekent dat er in 2025 14% meer klachten zijn ontvangen dan in 2024.

## 1.2 Aard van de klachten



Wat opvalt aan de verdeling van klachten per team, is dat de teams met veel inwonercontact (burgerzaken en KCC, Infra, Sociale Zaken en Wmo) relatief veel klachten ontvangen. Dat is logisch verklaarbaar, omdat het werk van juist die teams het meest zichtbaar is voor inwoners. Klachten over team Burgerzaken en KCC hadden in 2025 met name betrekking op de verwerking van in- en uitschrijvingen en het verloop van adresonderzoeken. Team Infra ontving in 2025 met vooral klachten over groenonderhoud en bomenkap. Processen waarover meerdere klachten binnenkwamen onderzoeken we, om na te gaan waar kansen voor verbetering liggen.

Door het brede scala aan diensten en producten dat de gemeente aanbiedt, is de aard van de klachten divers. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen twee categorieën:

- Klachten over de gemeentelijke dienstverlening  
Het merendeel van de binnengekomen klachten is een uiting van ontevredenheid over de kwaliteit, uitvoering of het resultaat van een geleverde dienst. Het gaat dan bijvoorbeeld over beheer van de openbare ruimte, parkeeroverlast of de wijze waarop de aanvraag van een paspoort is verlopen. Hieronder vallen ook te lange doorlooptijden, het niet nakomen van afspraken, of het niet kunnen bereiken van de gemeente.
- Bejegeningsklachten  
Een deel van de klachten heeft betrekking op de manier waarop een medewerker zich heeft gedragen. In dat geval richt de klacht zich op behandeling door en/of de houding van een medewerker.

## Manier van afhandelen

In onze klachtbehandeling staan de principes Luisteren, Oplossen, Leren centraal, met een sterke focus op betrokkenheid en waar mogelijk snelheid.

### 2.1 Informeel

Dat uit zich in eerste instantie in een informele benadering, waarbij de gemeente na het binnenkomen van een klacht zo snel mogelijk en bij voorkeur telefonisch contact opneemt met degene die de klacht indiende. Vaak kan de ontevredenheid die is ontstaan, worden weggenomen met een goed gesprek. Excuus, uitleg over de gang van zaken, het alsnog informeren van mensen en een oplossingsgerichte houding waren in 2025 in het overgrote deel van de gevallen voldoende om iemands onvrede weg te nemen.

Na afloop vraagt de gemeente aan de indiener of hij of zij tevreden is met deze afhandeling. Als dat het geval is, is formele behandeling van de klacht niet nodig. In dat geval ontvangt de indiener een e-mail waarin kort wordt bevestigd wat er is besproken, waarna de klacht administratief wordt afgesloten.

### 2.2 Formeel

Als de indiener aangeeft dat hij of zij nog niet tevreden is, wordt de klacht alsnog formeel - dat wil zeggen in overeenstemming met het klachtrecht - behandeld. In dat geval vindt er hoor en wederhoor plaats en ontvangt de indiener binnen zes weken een schriftelijke beoordeling van de klacht.

### 2.3 Ombudsman

In het klachtrecht (Awb, Artikel 9:18) is vastgelegd dat iemand met een klacht het recht heeft om de ombudsman te vragen onderzoek te doen naar wijze waarop de gemeente zich in een bepaalde situatie heeft gedragen en/of een klacht over die gedraging heeft behandeld.

Gemeente Diemen heeft zich daarom aangesloten bij de Ombudsman Metropool Amsterdam.

De ombudsman fungeert als tweedelijns klachteninstantie. Dat betekent dat de indiener voordat hij of zij naar de ombudsman gaat, eerst een klacht moet hebben ingediend bij de gemeente zelf. Op deze manier krijgt de gemeente eerst zelf gelegenheid om de ontstane situatie te herstellen.

Het komt met enige regelmaat voor dat mensen met problemen of klachten zich eerst bij de ombudsman melden of tegelijkertijd een klacht indienen bij zowel de ombudsman als de gemeente. In dat geval brengt de ombudsman de klacht onder de aandacht bij de gemeente, zodat de gemeente de eerstelijns klachtbehandeling op kan starten.

De ombudsman houdt het dossier wel aan in haar eigen registratiesysteem, waardoor ook de dossiers die feitelijk worden overgedragen (of teruggegeven) aan de gemeente, worden meegeteld in het aantal dossiers dat de ombudsman jaarlijks voor Diemen behandelt.

In 2025 namen 17 inwoners contact op met de ombudsman over gemeente Diemen.

Van die 17 zaken werden er zeven overgedragen aan de gemeente, omdat eerstelijns klachtbehandeling nog niet had plaatsgevonden. In acht gevallen is de backoffice van de ombudsman betrokken geweest. Uiteindelijk deed de ombudsman in drie gevallen nader onderzoek. In zijn eigen jaarverslag deelt de ombudsman het beeld dat hij op basis daarvan heeft van Diemen.

## Afhandeltermijnen

Volgens het klachtrecht moet een klacht binnen zes weken worden behandeld. De gemeente kan deze periode met vier weken verlengen als ze meer tijd nodig heeft voor een grondige behandeling van de klacht.

### Binnen de termijn van zes weken

Van de 72 klachten die in behandeling werden genomen, werden er 36 binnen de gestelde termijn van zes weken afgehandeld. Dat is 50%.

### Tussen zes en tien weken

Van de klachten die binnenkwamen werden er 24 (33%) binnen tien weken afgehandeld.

### Langer dan tien weken

Voor de afhandeling van 12 klachten (17%) had de gemeente meer dan tien weken nodig.

Het aantal klachten dat binnen de gestelde termijn van zes weken is afgehandeld, is iets lager dan in 2024 (50% in 2025 ten opzichte van 58% in 2024).

Bij de klachten met een behandeltijd van meer dan zes weken, is een flinke verschuiving te zien. Het zwaartepunt lag in 2025 bij een behandeltijd tussen zes en tien weken, in plaats van bij meer dan tien weken. In 2024 was dat andersom: toen werd 8% van de klachten tussen zes en tien weken afgehandeld, terwijl de gemeente in 33% van de gevallen meer dan tien weken nodig had.

De lange doorlooptijden stroken niet met het gegeven dat er meer klachten informeel zijn behandeld dan formeel. Informele klachtbehandeling kost minder tijd dan formele klachtbehandeling, en dat zou terug te zien moeten zijn in de doorlooptijden.

Een belangrijke verklaring voor de relatief lange doorlooptijden ligt in het verschil tussen de inhoudelijke behandeling van klachten en de administratieve afhandeling ervan.

In de praktijk wordt doorgaans snel en zorgvuldig contact opgenomen met de indiener van een klacht. In dat eerste contact bereiken de klager en de klachtbehandelaar vaak al overeenstemming over een passende oplossing. Inhoudelijk worden klachten daardoor bijna altijd binnen zes weken afgehandeld.

De administratieve verwerking is echter complexer. Het registratiesysteem biedt beperkte mogelijkheden om achteraf nog aanvullende stukken of informatie toe te voegen. Wanneer klachtbehandelaars moeten wachten op terugkoppeling van uitvoerende teams of van de inwoners zelf, blijven dossiers daarom vaak openstaan in het systeem. Als vervolgens wordt vergeten het dossier administratief te sluiten, loopt de geregistreerde behandeltijd verder op, terwijl de klacht inhoudelijk al is afgehandeld.

Het gebruiksvriendelijker inrichten van het registratiesysteem en kloppende administratieve afhandeling van klachten zijn daarom opnieuw een aandachtspunt voor komend jaar.

## Overige werkzaamheden

In het najaar van 2025 heeft Diemen een regionale bijeenkomst georganiseerd voor klachtenfunctionarissen van andere bij de Ombudsman Metropool Amsterdam aangesloten gemeenten. Doel van deze bijeenkomst was het versterken van het netwerk van klachtenfunctionarissen en kennisuitwisseling over mogelijkheden van het gebruik van AI in het klachtproces. Deze bijeenkomst is goed ontvangen en krijgt een vervolg dat wordt georganiseerd door de klachtenfunctionarissen van gemeente Almere.

Eind 2025 is de webpagina over klachten binnen de gemeentelijke website opnieuw ingericht. Op de nieuwe pagina wordt duidelijk uitgelegd hoe iemand een klacht in kan dienen. Ook wordt er beter onderscheid gemaakt tussen meldingen, klachten en bezwaar.

Naast contact over de casuïstiek onderhouden we periodiek contact met de ombudsman, om ervaringen en ontwikkelingen uit te wisselen.

## Conclusie

Goede, oplossingsgerichte klachtbehandeling werkt vaak voor zowel degene die een klacht indient als voor de organisatie prettig. Dat zien we terug in de verschuiving van formele naar informele klachtbehandeling. In steeds meer gevallen volstaat de informele aanpak. Die valt of staat met oplossingsgericht contact, zo snel mogelijk na het binnenkomen van een klacht. Dat lukt de klachtbehandelaars steeds beter. Tegelijkertijd biedt de administratieve afhandeling, ondanks de inzet daarop in 2025, nog ruimte voor verbetering. Door een aantal technische aanpassingen is betere registratie mogelijk, maar een eenduidige manier om dat daadwerkelijk te doen blijkt nog niet vanzelfsprekend.

## Vooruitblik 2026

Betere registratie geeft beter inzicht in de specifieke aard van klachten, en daarmee ook in hoe de organisatie kan leren van klachten.

We harmoniseren daarom de klachtencoördinatie voor de drie DUO-gemeenten, waarbij Duo+ de klachtencoördinatie (dat wil zeggen de registratie, bewaking van termijnen, administratieve afhandeling en waar nodig advisering) ook voor Diemen op zich zal nemen. Diemen blijft zelf verantwoordelijk voor de inhoudelijke behandeling van en betrokkenheid bij klachten.

Op deze wijze dragen we zorg voor meer consistentie en continuïteit in het klachtenproces, waardoor we beter zicht krijgen op kansen om onze dienstverlening verder te verbeteren. Als onderdeel van dit harmonisatieproces vernieuwen we in 2026 de klachtenregeling en trainen we, samen met de klachtencoördinatoren van Duo+, nieuwe klachtbehandelaars. Onderdeel van de harmonisatie zal ook een nieuwe, informatievere, opzet van het jaarverslag klachtbehandeling zijn.