

Rapportage kwaliteit dienstverlening 2025



Omgevingsdienst
Rivierenland

Inhoud rapportage Kwaliteit dienstverlening

Deze rapportage bestaat uit twee onderdelen:

- **Klanttevredenheidsonderzoek** **pg. 3 - 21**
Informatie en resultaten 2025
- **Jaarverslag klachtenafhandeling** **pg. 22 - 32**
2025

Klanttevredenheid en zoek

Informatie en resultaat

Waar wij ons voor inzetten

In het strategieplan 2025-2028 staat wat wij belangrijk vinden en waar we ons voor inzetten:

- Toegankelijke, betrouwbare en snelle dienstverlener
- Klantgerichte en efficiënte expert

Via klanttevredenheidsonderzoeken meten we de *klantbeleving* van onze *dienstverlening*.

Missie & visie

Missie

Wij beschermen en verbeteren de leefomgeving in Rivierenland, zodat bewoners en bedrijven nu en in de toekomst veilig, gezond en prettig kunnen wonen, leven en ondernemen.



Visie

Rivierenland is een mooi en bijzonder stuk Nederland dat we moeten beschermen en koesteren. Nergens in Nederland komen zoveel gebruiksvormen in zo'n klein gebied samen. Dat vraagt om een integrale benadering van vraagstukken op het gebied van bouw, milieu en ruimtelijke ordening.

Wij zetten ons in voor het gemeenschappelijk belang: onafhankelijk, deskundig en nabij. Juist onze nabijheid (we kennen het gebied en zijn toegankelijk) en de bundeling van kennis en capaciteit binnen één organisatie maken ons uniek. Met ons werk dragen we bij aan een veilige, gezonde en duurzame regio, waar natuur, economie en welzijn in balans zijn.

Klanttevredenheidsonderzoek

Waarom, wie en waarover?

Waarom?

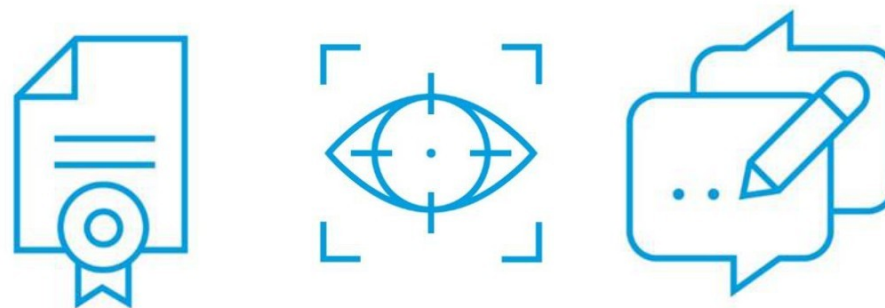
Via klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) krijgen wij inzicht in hoe **klanten** onze dienstverlening beleven en wat zij ervan verwachten. Deze informatie helpt ons de **dienstverlening** steeds te **verbeteren**.



Wie en waarover?

Inwoners, bedrijven en (medewerkers van) **gemeenten** ontvangen een verzoek om deel te nemen aan een klanttevredenheidsonderzoek na het contact over:

- Vergunningverlening milieu en bouw
- Toezicht milieu en bouw
- Advies



Klanttevredenheidsonderzoek

Hoe werkt het?

Onafhankelijk meten

Wij brengen de klantbeleving in beeld met hulp van een externe partij, die gespecialiseerd is in het meten van klantbeleving. Zij verzorgen de uitvraag met digitale vragenlijsten en verzamelen de feedback. De resultaten worden weergegeven in een dashboard. We analyseren aansluitend reacties en gebruiken deze om verbeterpunten te signaleren waarmee we onze dienstverlening verbeteren.



[Happynizr | Forms, Surveys & Feedback software voor CX, EX & BX Insights!](#)



Klanttevredenheidsonderzoek

Wat willen wij weten

Niet het wat

Wij vragen onze klanten niet naar de tevredenheid over de uitkomst van een besluit of een gegeven advies.

Wel het hoe

Wij vragen onze klanten wel naar hun beleving van de manier waarop (hoe) zij dit besluit of het advies hebben gekregen. Ook als dit besluit of advies niet is waarop de klant gehoopt had.

De vragen

Wij vragen onze klanten hoe tevreden zij zijn over:

- De algemene dienstverlening (in relatie tot product)
- De samenwerking met de medewerker
- De duidelijkheid in schriftelijke communicatie
- De telefonische bereikbaarheid (snelheid en reactietijd)



De cijfers achter de resultaten

Cijfers en aantallen

- Ontvangers KTO 4.719
- Respondenten 980
- Responspercentage 20,7%
- Zeer tevreden 290
- Tevreden 449
- Ontevreden 1

Doelstelling

Onze doelstelling is een klanttevredenheid van minimaal 84%.



Klanttevredenheidsonderzoek

Resultaat en feedback van de klant

Analyseren

Uit de feedback filteren we de **rode draad** van de (on)tevredenheid en kijken we of er een **verband** is tussen de **(zeer) tevreden** en **ontevreden** feedback.

Tips en suggesties

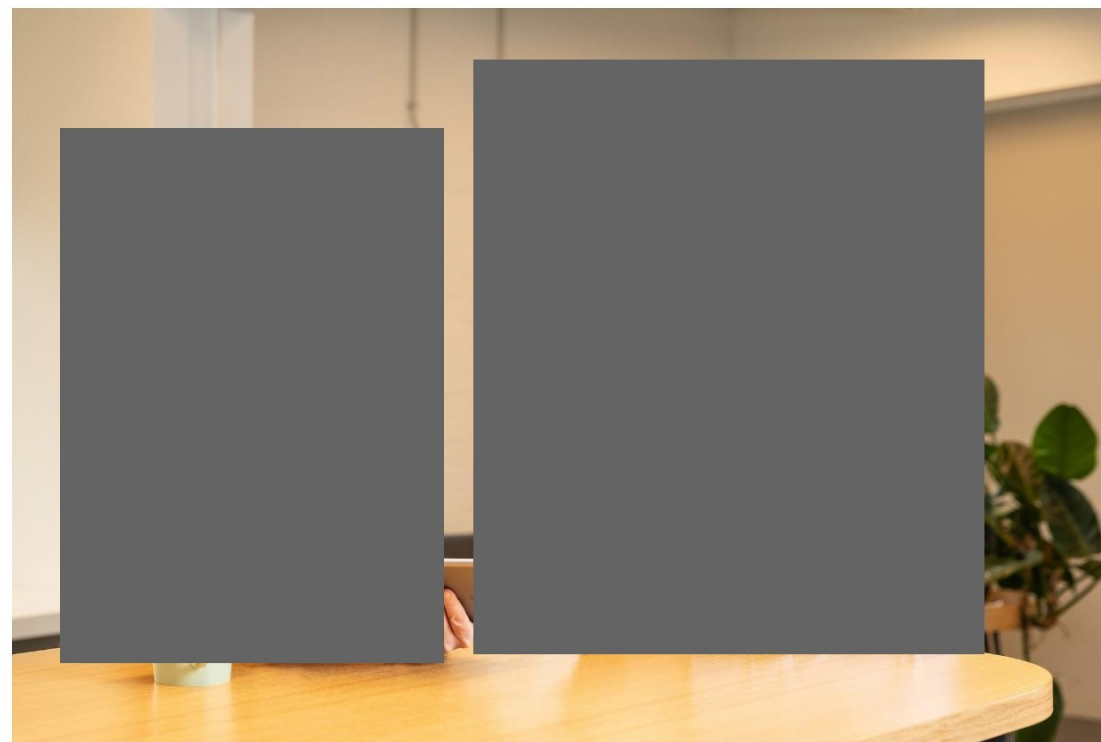
Ook kijken we naar de meest voorkomende **tips** en **suggesties** die we van onze klanten krijgen.

Relatie met klachten

De **feedback** van klanten leggen we naast de **klachten** die via onze klachtenprocedure zijn gemeld om te kijken of en welke **parallel**en er zijn.

Evalueren

Het resultaat van dit alles bespreken wij intern en nemen we mee in het **verder verbeteren** van onze **dienstverlening**.



Concrete verbeteracties dienstverlening

Ontwikkeling

Omdat alleen de inhoudelijke productkwaliteit niet voldoende is, is de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in klantgericht werken

Een aantal voorbeelden:

- Visie op klantgerichtheid geactualiseerd
- Schrijftraining B1 voor medewerkers
- Communicatierichtlijnen en schrijfwijzer geactualiseerd
- Workshop klantreizen voor team VV bouw
- Training voeren van klantgesprek en omgaan met agressie (team toezicht)
- Informatievoorziening website aangepast
- Themanieuwsbrieven voor gemeenten over verandering wetgeving en actualiteiten
- Statusupdates vergunningverlening

Verbeteracties

Concrete verbeteracties op basis van feedback van de klant uit het **klanttevredenheidsonderzoek** zijn bijvoorbeeld:

- Brieven begrijpelijker gemaakt, herschreven naar B1
- Doorlooptijden verkort door het introduceren van “flitsvergunningen” (bepaalde categorieën bouwwerken)
- Extra klantcontactmomenten in werkprocessen toegevoegd (statusinformatie)
- Telefonische bereikbaarheid verbeterd
- Website verbeterd
- Afspraken met RO-afdelingen
- Informele afhandeling klachten

Klanttevredenheidsonderzoek

Resultaat ODR in cijfers

Periode 2025

Factoren van invloed op klanttevredenheid

De klanttevredenheid wordt, aanvullend op de kwaliteit van onze dienstverlening, beïnvloed door: wet- en regelgeving vanuit het rijk, het gebruik van landelijke voorzieningen (DSO), de inzet van ketenpartners betrokken bij vergunningverlening, toezicht en handhaving, beleidskaders en prioritering, kosten voor vergunningverlening (leges) en de uitkomsten van besluiten.



Kwantitatief

Opsplitsing in meerdere metingen

De klanttevredenheid wordt weergegeven in afzonderlijke scores voor het hoofdthema kwaliteit van dienstverlening en voor de onderliggende subthema's. Deze scores worden los van elkaar gerapporteerd en geven inzicht in specifieke onderdelen van de dienstverlening.

Klanttevredenheidsonderzoek

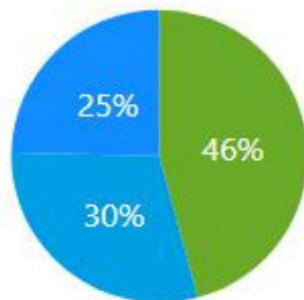
Resultaat ODR in cijfers

Periode 2025

Kwantitatief

Algemene dienstverlening

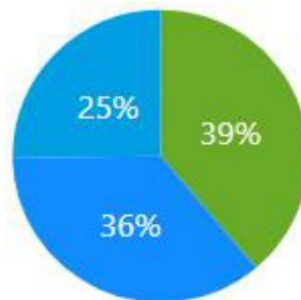
● Tevreden ● zeer tevreden ● Ontevreden



75%

Bouw

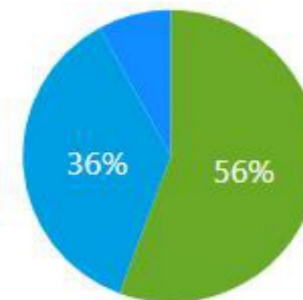
● Tevreden ● Ontevreden ● zeer tevreden



64%

Mileu

● Tevreden ● zeer tevreden ● Ontevreden



92%

Klanttevredenheidsonderzoek

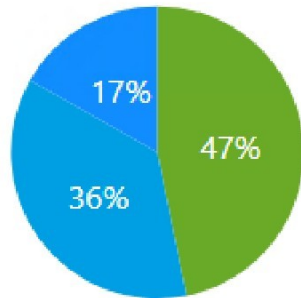
Resultaat ODR in cijfers

Periode 2025

Kwantitatief

Samenwerking met medewerker

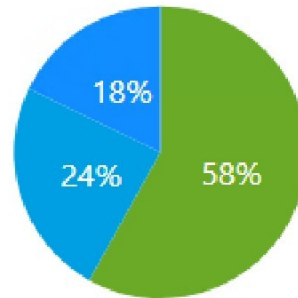
● Tevreden ● zeer tevreden ● Ontevreden



83%

Schriftelijke communicatie

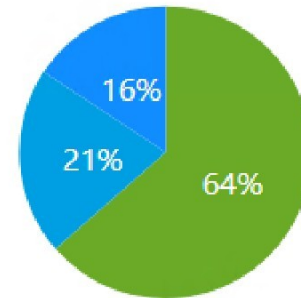
● Tevreden ● zeer tevreden ● Ontevreden



82%

Telefonische bereikbaarheid

● Tevreden ● zeer tevreden ● Ontevreden



84%

Klanttevredenheids- onderzoek

Analyse feedback klant

- De feedback gaat over **alle onderwerpen** (algemene dienstverlening, samenwerking, bereikbaarheid en schriftelijke communicatie die wij bevragen, aangevuld met onderwerpen die de klant belangrijk vindt)
- Uit de feedback halen we **rode draad** om de verbeterpunten te signaleren.



Klanttevredenheidsonderzoek

(Zeer) tevreden wat zegt de **klant**?

Kwalitatief



Meest voorkomende reacties:

- Prettig contact
- Behulpzaam
- Goed geholpen
- Meedenkend
- Aardig
- Duidelijke brief
- Telefonisch contact; teruggebeld
- Duidelijk, helder
- Goede uitleg
- Snelle/ vlotte reactie
- Woord gestaan, beloofd

Klanttevredenheidsonderzoek

Ontevreden wat zegt de klant?

Kwalitatief



Meest voorkomende reacties:

- Onvriendelijk, bot, geen respect
- Onvoldoende afstemming
- Van het kastje naar... doorverwezen
- Juridisch, moeilijk, ambtelijk, veel tekst
- Slecht bereikbaar, geen gehoor, in de wacht
- Afgewezen, geen vergunning, geweigerd
- Kosten, te duur, prijs
- Onduidelijk, verwarrend
- Erg lang, te lang, doorlooptijd
- Geen opvolging, reactie, wordt niets mee gedaan, niet nagekomen

(Zeer) tevreden klanten en **ontevreden** wat valt op?

Rode draad tevredenheid

Kijkend naar de feedback van de **(zeer) tevreden** klant bestaat de rode draad uit drie categorieën

- **Samenwerking**
- **Schriftelijke communicatie**
- **Telefonische bereikbaarheid**

Kijkend naar de feedback van de **ontevreden** klant bestaat de rode draad uit drie categorieën

- **Samenwerking**
- **Proces en doorlooptijd**
- **Besluitvorming en kosten**



Conclusie

De klant vindt het erg belangrijk **hoe** wij iets doen.

Als de klant dat **positief** ervaart, dan is een eventuele onduidelijkheid, duur of moeilijkheid in het traject ondergeschikt of zelfs niet van belang ("want hier wordt klantgericht op gehandeld"). Dit laatste is niet het geval wanneer de klant de manier waarop (**hoe**) hij behandeld wordt negatief ervaart.

De klant benadrukt vooral:

- **Zekerheid**
- **Responsiviteit**
- **Betrouwbaarheid**

Klanttevredenheidsonderzoek en **klachtenprocedure**: zien we parallellen?

Klachten 2025

In 2025 heeft ODR in totaal 16 klachten ontvangen. Van deze 16 zijn er 3 informeel afgehandeld, 3 buiten behandeling gelaten en 1 nog niet behandeld.

Aard van de signalen en klachten

De signalen en klachten sluiten aan bij de feedback van ontevreden klanten. De volgende pijnpunten worden genoemd tijdens klachtenprocedures:

- Onvoldoende opvolging of terugkoppeling
- Lange doorlooptijden en het niet halen van termijnen
- Onduidelijkheid over proces, procedure en dossierstatus
- Onvoldoende bereikbaarheid en het niet terugbellen of terugmailen
- Onduidelijke of tegenstrijdige informatie in communicatie en rapportages
- Onvriendelijke of ongepaste bejegening en zich niet gehoord voelen
- Gebrek aan afstemming en doorverwijzen (“kastje naar muur”)
- Onvoldoende transparantie over leges en kosten, en vragen over besluitvorming

Klanttevredenheidsonderzoek en **klachtenprocedure** zien we parallellen?

Parallellen klanttevredenheid en klachten

De overlap tussen ontevreden klantfeedback en klachten ligt vooral bij de volgende categorieën:

- ***Proces en doorlooptijd***
- ***Schriftelijke communicatie***
- ***Telefonische bereikbaarheid***

En een klantgerichte samenwerking met duidelijke en transparante besluitvorming.

Conclusie

Klachten vormen vooral een concretere en zwaardere verdieping van de signalen die ook al zichtbaar zijn in de ontevreden klantfeedback. Dit bevestigt dat deze parallelle aanknopingspunten belangrijk zijn voor sturing op dienstverleningskwaliteit voordat een ontevreden klantfeedback resulteert in een klacht.

Klanttevredenheidsonderzoek

Tips en suggesties van de klant

Lerende organisatie



Meest voorkomende tips

- Sneller afhandelen / kortere doorlooptijd / termijnen halen
- Status en voortgang actief communiceren / (wekelijkse) updates
- Proces vooraf uitleggen / stappenplan / duidelijk maken wat nodig is
- Begrijpelijke taal in brieven / minder juridisch taalgebruik
- Sneller reageren op e-mail / terugkoppeling op vragen
- Telefonisch beter bereikbaar / direct nummer / terugbellen nakomen
- Persoonlijk contact / informeel overleg / spreekuur
- Meedenken / maatwerk / minder zwart-wit benadering
- Betere interne afstemming / niet doorverwijzen ("kastje naar muur")
- Eén aanspreekpunt / continuïteit in contactpersonen
- Besluitvorming beter uitleggen / transparanter en zorgvuldiger besluiten
- Kosten en leges vooraf duidelijk / proportionaliteit van kosten
- Digitale aanvraag eenvoudiger maken (DSO/Omgevingsloket)
- Online inzage en beschikbaarheid van rapportages/documenten

Klanttevredenheidsonderzoek

Aan de slag: wat gaan we doen?

Doen we de dingen goed?

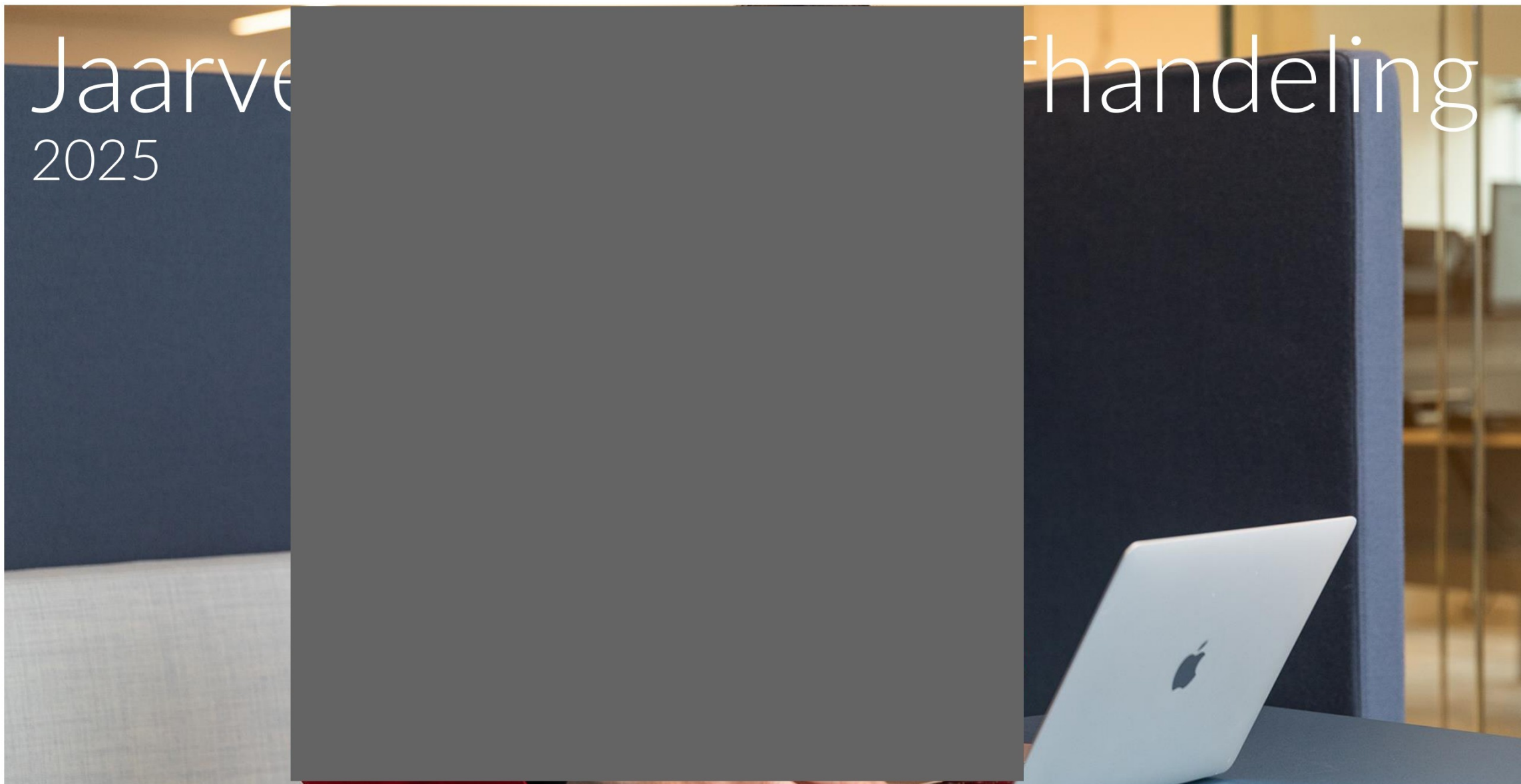
Onze doelstelling is **80%** tevredenheid. Met een klanttevredenheidsscore van **75%** kunnen we op basis daarvan de conclusie trekken dat onze doelstelling in 2025 niet is bereikt.

Doen we de goede dingen?

We zijn op de goede weg, dat laat het resultaat zien. Maar er is **altijd ruimte** voor **verbetering** en het is belangrijk dat we ons bewust zijn van de klantverwachting. Daarom blijven we de klanttevredenheid meten en gebruiken we de resultaten voor verdere verbetering.

Kwaliteit en dienstverlening

Bij ODR draait kwaliteit niet alleen om juridisch juiste besluiten en effectief toezicht, maar ook om toegankelijke en betrouwbare dienstverlening. Inwoners, bedrijven en ketenpartners verwachten duidelijke, voorspelbare en tijdige processen. Dit beïnvloedt direct de ervaren kwaliteit en het vertrouwen in de overheid. Kwaliteit wordt vaak verschillend ervaren en hangt af van perspectief, eerdere ervaringen en verwachtingen. Goede kwaliteit betekent dat dienstverlening aansluit bij wat klanten nodig hebben en wat is afgesproken. Het gaat om de mate waarin **verwachtingen** en de daadwerkelijke **beleving** overeenkomen.



Inleiding

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling van klachten in 2025 op grond van de regeling interne klachtenbehandeling Omgevingsdienst Rivierenland 2020.

De regeling interne klachtenbehandeling is een uitwerking van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het gaat om klachten over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een burger heeft gedragen. Gedragingen van personen, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan worden aangemerkt als gedragingen van dat bestuursorgaan.

De regeling interne klachtbehandeling heeft als doel de behandeling van de klachten zoveel mogelijk op uniforme wijze te laten plaatsvinden. Dit komt de zorgvuldige behandeling van klachten ten goede. Dit is niet altijd mogelijk, omdat elke klacht weer anders is en soms om maatwerk vraagt.

Als overheidsorganisatie stelt de Omgevingsdienst Rivierenland (ODR) personen en instanties in de gelegenheid om klachten te kunnen indienen over het gedrag van het personeel of het bestuur van de ODR.

ODR is verplicht zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten en hierover te rapporteren.

In de bovengenoemde regeling is ook opgenomen dat jaarlijks een verslag over de binnengekomen klachten wordt gemaakt. Het jaarverslag klachtenafhandeling 2025 ligt nu voor u. In dit jaarverslag komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Aantal ingekomen klachten over 2025
- Aard van deze klachten
- Wijze van afhandeling en afhandelingstermijnen
- Conclusies en aanbevelingen voor aankomend jaar

In het laatste hoofdstuk worden nog conclusies getrokken en aanbevelingen gegeven voor aankomend jaar.

Dit jaarverslag over de klachtafhandeling 2025 wordt conform het bepaalde in artikel 6 van de Klachtenregeling aangeboden aan het dagelijks bestuur en ter kennisname aan het algemeen bestuur en de ondernemingsraad toegezonden. Daarnaast zal het jaarverslag op de website van ODR worden gepubliceerd.

Jaarverslag klachtenafhandeling

Aantal klachten (1)

In het jaar 2025 zijn er 16 formele klachten binnengekomen bij de ODR.

Een klacht wordt beoordeeld op ontvankelijkheid en behandeld volgens de voorgeschreven procedure. Klachten die als niet-ontvankelijk zijn beoordeeld of die door een andere overheidsorganisatie moesten worden behandeld, tellen niet mee in dit aantal. Hierbij kan het gaan om klachten die eigenlijk inhoudelijke gronden van een bezwaar- of beroepsprocedure bevatten of klachten die betrekking hebben op medewerkers van een gemeente.

De procedure rondom het behandelen van een klacht loopt als volgt:

- De ontvankelijke klachten worden geregistreerd met een kenmerk en het klaagschrift wordt digitaal gearchiveerd.
- Het digitale archief is alleen toegankelijk voor MT-leden en de klachtencoördinator, zodat de vertrouwelijkheid van de klacht is gewaarborgd.
- De klachtencoördinator zet de klacht uit bij de klachtbehandelaar. Wie dit is, staat in het Mandaat- en machtigingsregister (bijlage bij de klachtenregeling).
- Wanneer de klacht gaat over een medewerker, dan wordt deze medewerker ook meteen van de klacht op de hoogte gebracht.
- Daarna wordt de klacht inhoudelijk behandeld. Afhankelijk van de formele of informele afwikkeling, worden zowel de klager als de beklaagde gehoord.
- Hiervan wordt een verslag opgemaakt.
- Vervolgens wordt er een afdoeningsbrief aan de klager en beklaagde gestuurd.

Indien de klager niet tevreden is met de klachtafhandeling, dan staat voor hem de externe klachtvoorziening open bij de Nationale Ombudsman. Deze voorziening staat tot een jaar na de afdoeningsdatum van de klacht open. Hiervan is in 2025 door geen enkele klager gebruik gemaakt.



Jaarverslag klachtenafhandeling

Aantal klachten (2)

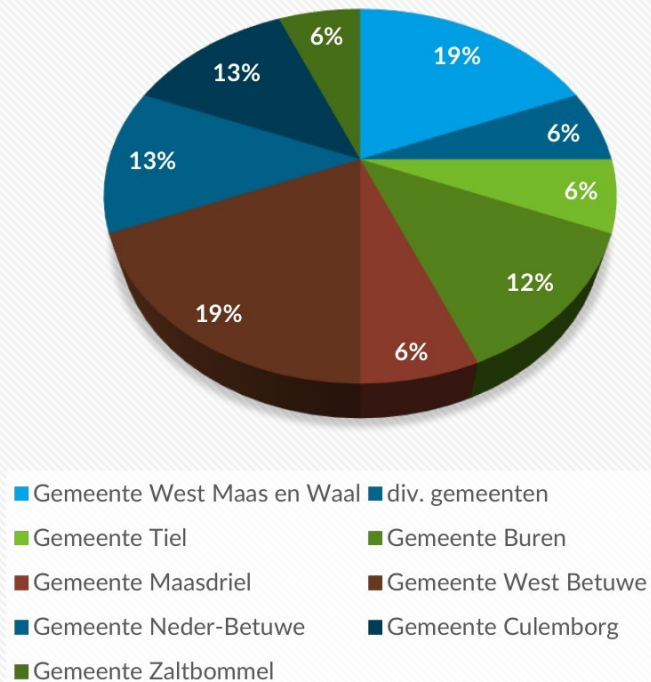
Aantal klachten ten opzichte van het aantal producten dat ODR per jaar levert

	2023	2024	2025
Aantal producten	19.431	20.924	23,740
Aantal klachten	10	13	16
Klachten per product	0,051%	0,062%	0,067%

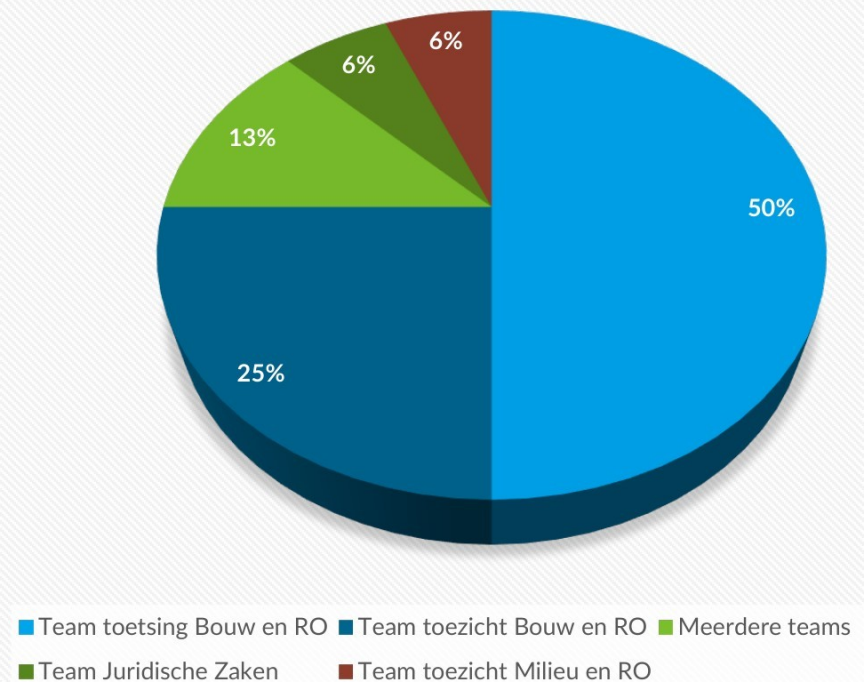
Jaarverslag klachtenafhandeling

Aantal klachten (3)

verdeling #klachten per gemeente



verdeling #klachten per afdeling



Jaarverslag klachtenafhandeling

Aard van de klachten

De meeste klachten hebben over het algemeen meerdere oorzaken. Desondanks kunnen de klachten als geheel in één categorie worden ingedeeld, omdat de verschillende oorzaken vaak gaan over hetzelfde thema. De klachten die in 2025 zijn ingediend, kunnen worden onderverdeeld in de onderstaande categorieën. Hierbij wordt opgemerkt, dat dit overzicht uitsluitend over de categorie van de klacht gaat. Het betekent niet dat de inhoud van de klacht ook gegrond is. Op de volgende pagina staat een toelichting op de verschillende categorieën.

2025	Aantal
Communicatie	10
Verkeerde informatie verstrekt	1
Doorlooptijd procedure	1
Niet in behandeling genomen klacht	3
Openstaand	1
Totaal	16

Communicatie

Klachten binnen deze categorie hebben betrekking op de wijze waarop medewerkers met klagers communiceren. Het gaat bijvoorbeeld om ervaren onvriendelijkheid, onvoldoende toelichting, onduidelijke uitleg of het niet (tijdig) reageren op vragen.

Doorlooptijd proces

Deze categorie omvat klachten over de tijd die nodig is om een zaak af te handelen. Klagers geven aan dat procedures langer duren dan verwacht of dat zij onvoldoende geïnformeerd worden over vertragingen.

Verkeerde informatie verstrekt

Hieronder vallen klachten waarbij klagers aangeven dat zij onjuiste, onvolledige of tegenstrijdige informatie hebben ontvangen, wat heeft geleid tot verwarring, verkeerde verwachtingen of nadelige gevolgen.

Niet in behandeling genomen klacht

Deze categorie betreft klachten die niet inhoudelijk in behandeling zijn genomen. Dit is het geval wanneer de gedraging waarover wordt geklaagd langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden, of wanneer de klager na herhaald verzoek niet (meer) heeft gereageerd en de klacht daardoor niet kon worden afgerond.

Openstaand

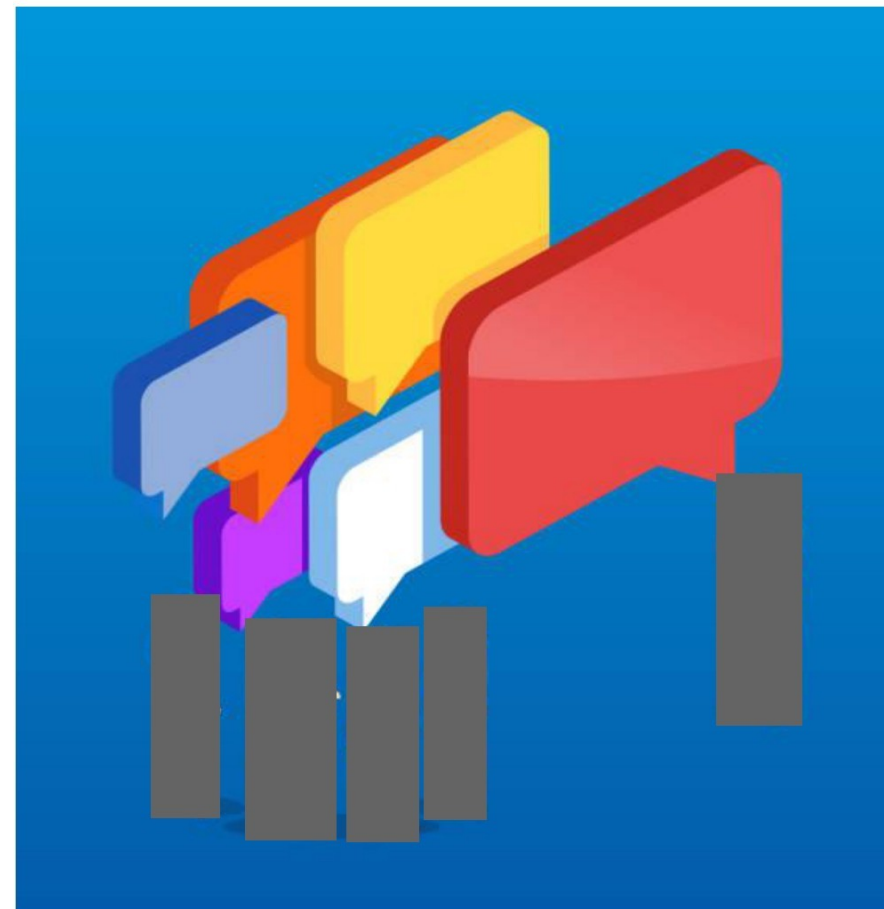
Deze categorie betreft klachten die in 2025 zijn ontvangen, maar die aan het einde van het jaar nog niet zijn afgerond. De behandeling van deze klachten loopt door in het daaropvolgende jaar.

Jaarverslag klachtenafhandeling

Afhandeling (1)

De ingekomen klachten zijn op onderstaande wijze beoordeeld:

Oordeel	2023	2024	2025
Gegron	0	0	2
Ongegron	1	2	2
Deels gegron / deels ongegron	1	2	1
Deels gegron / deels niet-ontvankelijk	1	0	0
Deels ongegron / deels niet-ontvankelijk	1	0	0
Deels ongegron / deels gegron / deels niet-ontvankelijk	1	0	0
Ingetrokken	0	4	3
Doorgezonden (ander bevoegd orgaan, andere procedure)	0	0	0
Deels ongegron / deels kan geen conclusie gegeven worden	0	0	1
Informeel afgedaan	1	3	3
Buiten behandeling gelaten	2	0	3
Nog in behandeling	2	2	1
Totaal	10	13	16



Jaarverslag klachtenafhandeling

Afhandeling (2)

Informele afhandeling

Wanneer klachten en/of signalen binnenkomen is het niet altijd duidelijk of het daadwerkelijk een klacht, signaal of een algehele uitging van onvrede is. In 2025 hebben de teammanagers of de klachtencoördinator zelf, wanneer een binnengekomen klacht hiervoor geschikt was, contact met de klager opgenomen. Daarbij is actief uitgevraagd of de klager daadwerkelijk een klacht wilde indienen. In drie gevallen bleek de klager achteraf geen formele klacht in te willen dienen en kon de teammanager of de klachtencoördinator zelf een passende oplossing bieden. Drie klachten zijn dus informeel afgehandeld.

Dit is in lijn met het beleid van de ODR. Het MT heeft begin 2015 nadrukkelijk de wens uitgesproken dat bij een ingekomen klacht eerst wordt beoordeeld of de klacht informeel kan worden afgedaan (pre-mediation). Dit houdt in dat de klager snel na de ingekomen klacht – waar mogelijk – telefonisch wordt benaderd. De meeste klagers stellen dit zeer op prijs. Men voelt zich hierdoor gehoord en serieus genomen.

In 2025 zijn 3 formele klacht informeel afgedaan. Het informeel afdoen van een formele klacht houdt in dat de klager snel na de ingekomen klacht telefonisch wordt benaderd. In veel gevallen blijkt dat dit persoonlijke contact, waarbij de klager de gelegenheid krijgt zijn klacht eens nader toe te lichten, al zorgt voor tevredenheid aan de kant van de klager. Tevens kan – indien van toepassing – direct worden gezocht naar een oplossing met betrekking tot de klacht. Hierdoor is er vaak geen wens meer om het formele traject in te zetten, zoals het plannen van een hoorzitting en de formele afhandeling van de klacht (afdoeningsbrief).

Overigens voorzien de Awb en de klachtenregeling beide in de mogelijkheid om in elk stadium van de klachtenprocedure een klacht informeel of minnelijk af te doen, indien dit naar tevredenheid van de klager is (artikel 9:5 Awb en artikel 4, vierde lid, van de Klachtenregeling). Het informeel afdoen van een klacht is dus in lijn met de wet.



Jaarverslag klachtenafhandeling

Afhandeling (3)

Gegronde- en ongegrondverklaring

Op pagina 27 van deze rapportage is te lezen dat in 2025:

- 2 klachten ongegrond zijn verklaard;
- 2 klachten gegrond zijn verklaard;
- 1 klacht deels gegrond/deels ongegrond is verklaard;
- 1 klacht deels ongegrond/deels geen conclusie is verklaard;

In 2025 zijn er 2 klachten volledig gegrond verklaard. Eén klacht is deels gegrond verklaard. In al deze gevallen is vastgesteld dat de betrokken medewerker geen (verdere) reactie heeft gegeven op inhoudelijke vragen van de klager.

Bij (deels-)gegronde verklaarde klachten leiden de bevindingen soms tot een concrete actie en in andere gevallen tot verbetermaatregelen. Deze verbetermaatregelen worden toegelicht in de afdoeningsbrief aan de klager. In 2025 zijn naar aanleiding van vijf klachten verbetermaatregelen getroffen. Deze hadden met name betrekking op het verbeteren van de communicatie, zowel door individuele medewerkers als tussen verschillende afdelingen binnen ODR. Zo hebben teammanagers en regisseurs onderling afspraken gemaakt om de afstemming tussen afdelingen te versterken en de communicatie consistent en duidelijker te laten verlopen.

Informeel afgehandeld / ingetrokken

Er zijn drie klachten ingetrokken. Ook zijn er drie klachten informeel afgehandeld. In 2025 hebben de teammanagers, wanneer een binnengekomen klacht hiervoor geschikt was, contact met de klager opgenomen. Daarbij is actief uitgevraagd of de klager daadwerkelijk een klacht wilde indienen. In zes gevallen bleek de klager achteraf geen formele klacht in te willen dienen en/of kon de teammanager een passende oplossing bieden.

Niet-ontvankelijk / niet in behandeling genomen

Eén klacht is niet-ontvankelijk verklaard. De reden hiervoor is dat de klacht om medewerkers van de gemeente zag. De klacht is doorgestuurd naar de klachtencoördinator van de gemeente.

Drie klachten zijn niet in behandeling genomen. Eén van de klachten omdat de gedraging waarover is geklaagd langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden. De andere twee klachten omdat de klager na herhaald verzoek niet (meer) heeft gereageerd en de klacht daardoor niet kon worden afgerond.

Openstaande klachten

Er is 1 openstaande klacht in 2025.

Nationale ombudsman

In 2025 zijn er geen klagers geweest die zich tot de Nationale Ombudsman hebben gewend¹.

¹Wanneer een klager het niet eens is met de wijze waarop een bestuursorgaan (van ODR) in eerste aanleg een klacht heeft afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid zich - binnen een jaar na de afwikkeling bij het bestuursorgaan - te wenden tot de Nationale Ombudsman. Dit betreft dan de klachtenafwikkeling in tweede aanleg. Ook het te laat afwikkelen - zonder instemming van de klager - is een mogelijkheid om je als klager rechtstreeks te wenden tot de Nationale Ombudsman. Deze zal het betreffende bestuursorgaan dan aansporen de klacht binnen een bepaalde tijd - of in ieder geval zo snel mogelijk - af te wikkelen dan wel, indien dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd, zelfstandig een oordeel te vellen over de klacht.

Jaarverslag klachtenafhandeling

Afhandelingstermijnen

De afhandelingstermijn, die geldt bij de klachtafhandeling, is in beginsel zes weken. Deze termijn kan eenmaal met vier weken worden verdaagd (artikel 5 van de klachtenregeling juncto 9:11, eerste en tweede lid, van de Awb).

Wanneer het bestuursorgaan langer de tijd nodig heeft om een klacht af te handelen, dan kan dit, mits de klager hiermee schriftelijk instemt (artikel 9:11, derde lid, van de Awb).

Wanneer de klager niet instemt met verder uitstel van de behandeltermijn, heeft deze de mogelijkheid zich rechtstreeks te wenden tot de Nationale Ombudsman. Dit is, zoals op de vorige pagina beschreven, niet voorgevallen in 2025.

Van de 16 klachten zijn er 12 inhoudelijk behandeld. Van deze 12 klachten is er één buiten de termijn afgehandeld. De overige 11 klachten zijn binnen de termijn afgehandeld.

	2023		2024		2025	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Tijdige afhandeling	8	80%	9	70%	11	69%
Te laat (maar met instemming van de klager voor verder uitstel)	0	0%	2	15%	0	0%
Te laat	0	0%	0	0%	1	6%
Niet in behandeling genomen	0	0%	0	0%	3	19%
Openstaand	2	20%	2	15%	1	6%
Totaal	10	100%	13	100%	16	100%

Jaarverslag klachtenafhandeling

Conclusies en aanbevelingen

In 2025 heeft de ODR 16 formele klachten behandeld. Het aantal klachten is ten opzichte van 2023 toegenomen. Het aantal klachten per product is ook licht toegenomen (0,062% klachten per product ten opzichte van 0,067% klachten per product).

In 2025 zijn de klachten in onderstaande categorieën in te delen:

- Communicatie (10 klachten)
- Doorlooptijd procedure (1 klacht)
- Verkeerde informatie verstrekt (1 klacht)
- Niet in behandeling genomen klacht (3 klachten)
- Openstaand (1)

De klachten zijn grotendeels naar tevredenheid van de klager afgedaan. Bij alle signalen, die mogelijk een klacht konden zijn, is snel en gericht contact met de potentiële klager opgenomen. Dit is gerealiseerd door niet alleen de klachtencoördinator contact met klager te laten opnemen, maar ook de teammanagers (informele) klachten te laten behandelen. Hierbij is actief nagevraagd of de klager een formele klacht wilde indienen of een signaal wilde afgeven.

Het snelle en gerichte contact met potentiële klagers heeft dit jaar zichtbaar zijn vruchten afgeworpen. Bij een deel van de signalen bleek dat de potentiële klager geen formele klacht wilde indienen en kon de teammanager of medewerker direct tot een oplossing komen.

Van de klachten waarbij de hele procedure is doorlopen, bleken twee van de klachten volledige gegrond te zijn. In 2025 is door geen klager bezwaar gemaakt de Nationale Ombudsman.

Het merendeel van de klachten in 2025 was gericht tegen meerdere medewerkers van ODR, waarbij communicatie de terugkerende gemene deler vormt. Met name wanneer medewerkers uit verschillende teams bij één dossier betrokken zijn, blijkt de communicatie richting aanvragers en belanghebbenden onvoldoende eenduidig en helder.

Daarnaast hadden diverse klachten betrekking op gebrekkige of te late informatieverstrekking en het ontbreken van proactieve voortgangscommunicatie, waardoor belanghebbenden zelf moesten navraag doen. Net als in voorgaande jaren constateren de klachtencoördinatoren dat structureel en tijdig contact met de belanghebbende essentieel is, zeker wanneer de afhandeling van een dossier meer tijd vraagt.

Aanbevelingen

De klachtencoördinatoren bevelen aan om organisatie breed meer aandacht te besteden aan de kwaliteit en samenhang van de communicatie richting klanten. Daarbij wordt geadviseerd om een communicatieplan op te stellen voor de primaire processen binnen alle teams van ODR. Dit communicatieplan biedt niet alleen duidelijkheid en houvast voor medewerkers, maar stelt teammanagers ook in staat om te monitoren en te acteren wanneer niet conform het communicatieplan wordt gehandeld. Hierdoor kunnen verbeteringen structureel worden geborgd.