

Jaarverslag klachten 2023 -2024

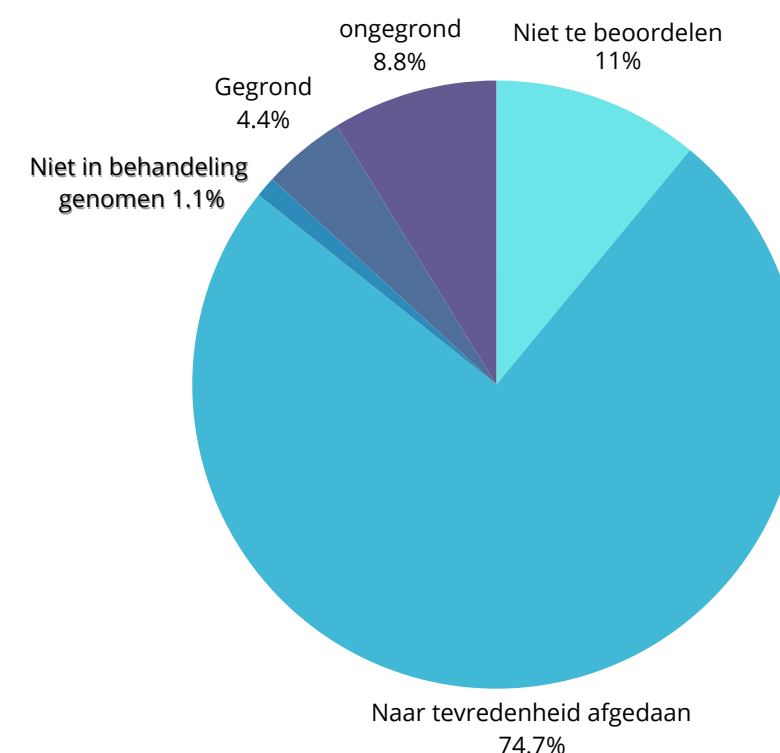
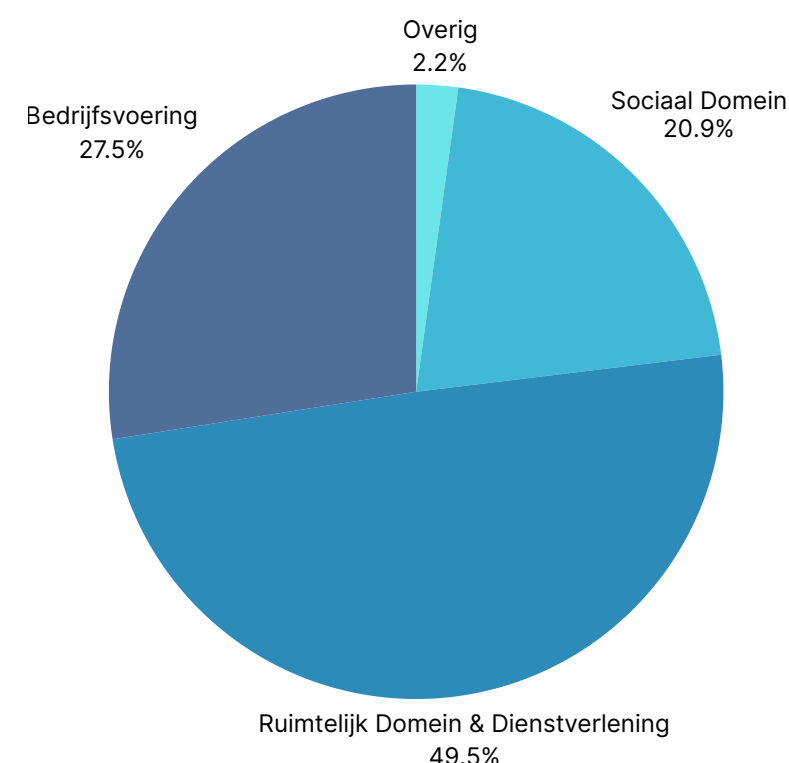
Algemene bevindingen

Elk jaar kijken we terug op de klachten die we hebben ontvangen. Niet omdat we graag stilstaan bij wat er misgaat, maar juist omdat deze signalen ons helpen om onze dienstverlening beter te maken. Achter elke klacht zit immers een inwoner met een verhaal, en vaak ook met waardevolle feedback.

In 2023 ontvingen we 91 formele klachten, in 2024 waren dat er 85. Als je dit vergelijkt met 2022, waar we 137 klachten ontvingen, dan is dit een duidelijke daling, al zeggen cijfers alleen niet alles. Veel meldingen bevonden zich op de grens tussen een klacht en een signaal van ongenoegen. In 2023 zagen we dat dit regelmatig gebeurde. Dat maakt de cijfers minder zuiver en zorgt voor verwarring, omdat inwoners iets anders verwachten van de afhandeling. Het laat zien hoe belangrijk het is om duidelijk te maken wat wél en wat géén klacht is.

In dit jaarverslag leest u welke thema's naar voren kwamen, welke verbeteringen we hebben doorgevoerd en hoe we in 2025 nog gericht te werk kunnen gaan.

Klachten per onderwerp en uitkomst 2023



Resultaten 2023

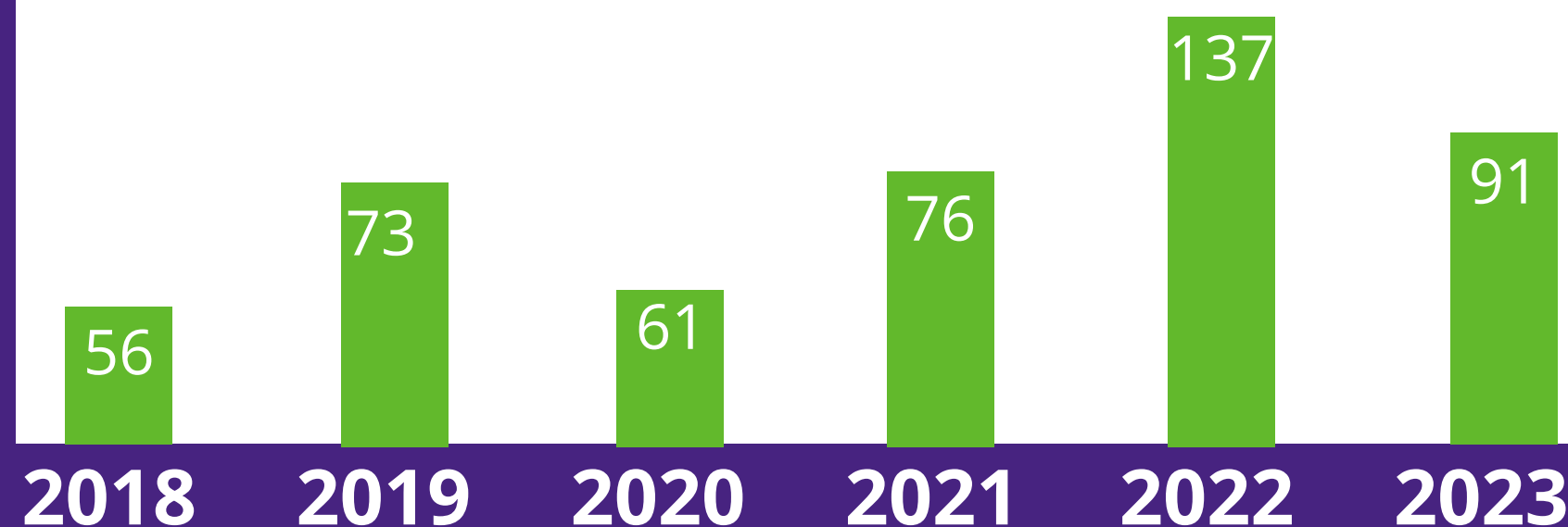
De verdeling over de domeinen laat zien dat het Ruimtelijk Domein & Dienstverlening het grootste aandeel in de klachten had. Het Sociaal Domein en de Bedrijfsvoering kenden minder klachten, maar ook daar kwamen signalen binnen die ons waardevolle inzichten geven in de toegankelijkheid van onze dienstverlening.

Opvallend is wel dat de Nationale ombudsman in 2023 géén klachten ontving over de gemeente Dronten. Dat bevestigt dat alle zaken op lokaal niveau konden worden opgelost.

De registratie van klachten verliep niet altijd even consequent, waardoor het lastiger werd om trends te vergelijken en verbeterpunten scherp in beeld te krijgen. 2023 bleek daarmee een belangrijk leerjaar: naast het oplossen van individuele klachten werd duidelijk dat we moeten investeren in meer structuur en systematiek. Alleen zo kunnen we deze signalen beter benutten en een betrouwbaarder klachtenproces voor de toekomst opbouwen.



Klachten per jaar



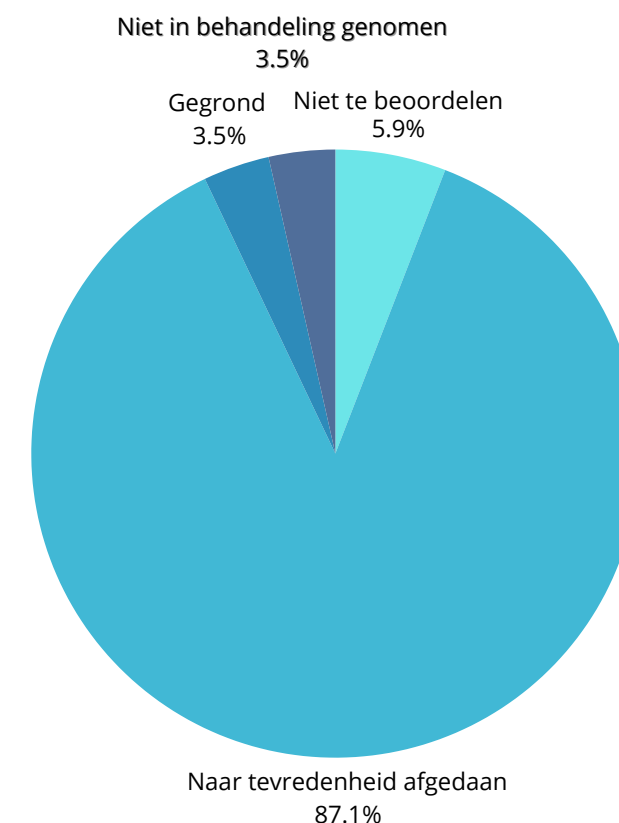
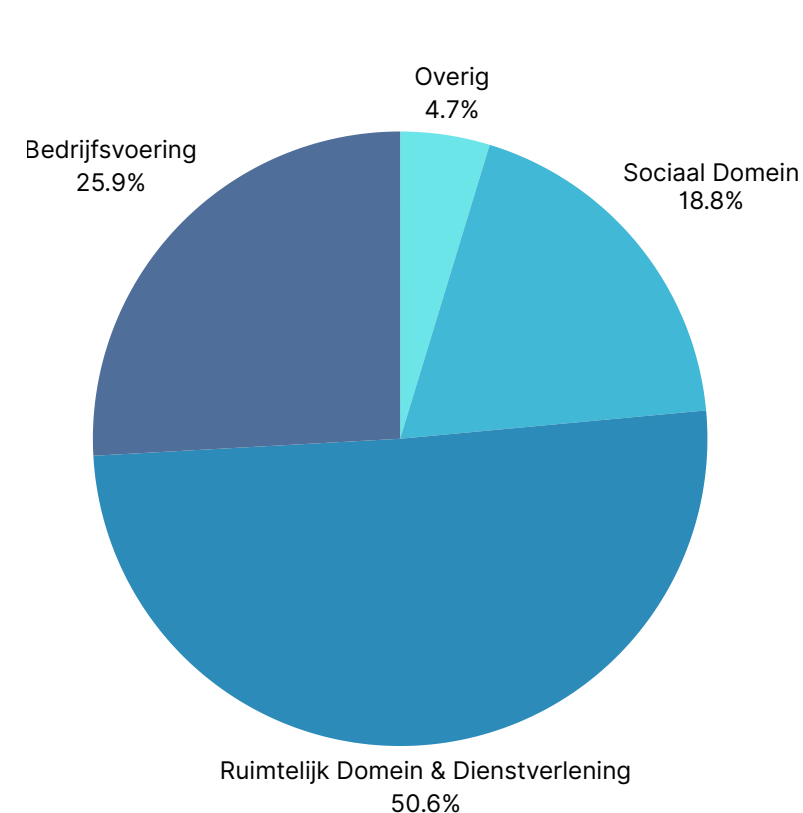
Algemene bevindingen

In 2023 ontvingen we 91 formele klachten, in 2024 waren dat er 85. Deze daling laat zien dat de meer laagdrempelige en mensgerichte benadering zijn vruchten afwerpt. In zo'n 80% van de gevallen werd gekozen voor een informele aanpak: een goed gesprek of duidelijke uitleg bood vaak al voldoende om samen tot een oplossing te komen.

Bijna 90% van de klachten werd naar tevredenheid afgerond, wat laat zien dat inwoners steeds vaker ervaren dat hun klacht serieus wordt genomen en dat er daadwerkelijk naar oplossingen wordt gezocht.

De klachten gingen vooral over communicatie, bejegening en procedures. Soms raken ze aan beleid of verwachtingen, maar steeds geven ze waardevolle inzichten in hoe wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. Door deze signalen te benutten, houden we onze processen scherp en toegankelijk.

Klachten per onderwerp en uitkomst 2024



Resultaten 2024

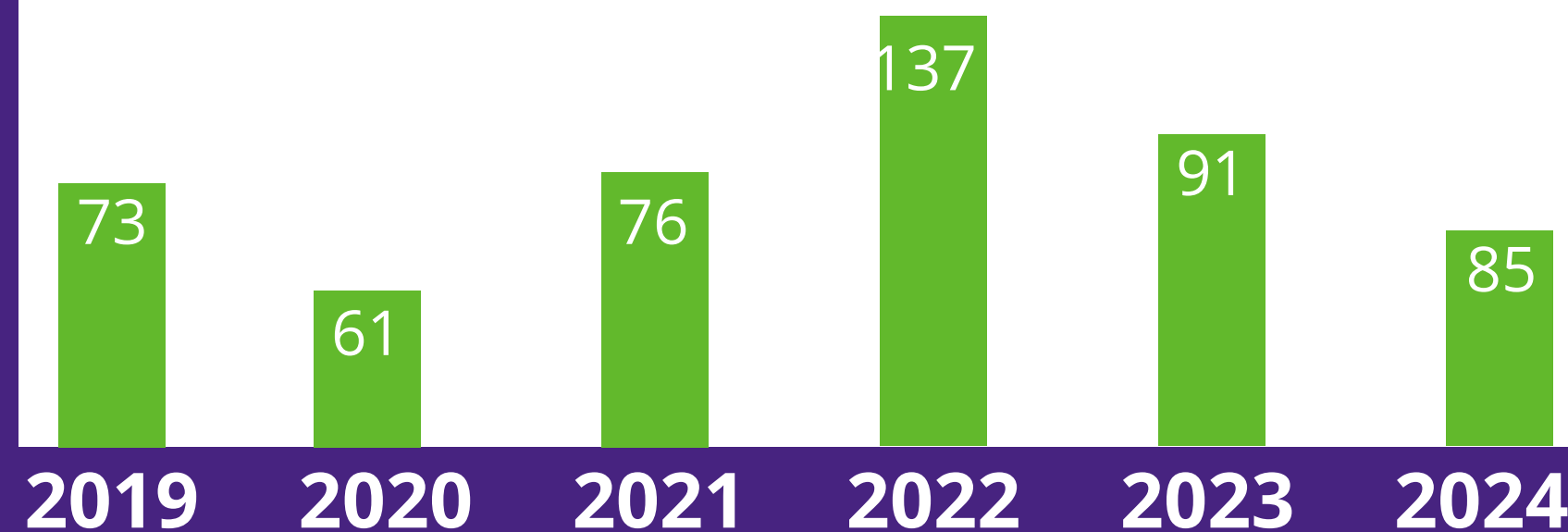
De cijfers laten een lichte daling van het aantal klachten zien, maar belangrijker is de manier waarop ze zijn afgehandeld. Het grootste deel van de klachten kon informeel worden opgelost, wat duidt op laagdrempelig contact en korte lijnen. Ook valt op dat bijna negen van de tien klachten naar tevredenheid zijn afgerond.

De verdeling over de domeinen laat zien waar onze verbeterpunten liggen. Vooral binnen het Ruimtelijk Domein en Dienstverlening is behoefte aan meer aandacht en duidelijkheid. Door klachten zorgvuldig te registreren en te analyseren, krijgen we steeds beter zicht op waar de meeste winst te behalen is.

In 2024 heeft de Nationale ombudsman 2 klachten ontvangen over de gemeente Dronten. Het betreft twee uiteenlopende klachten, maar ze zijn beide op passende wijze en naar tevredenheid opgelost. De ene via bemiddeling en de andere met een laagdrempelige interventie.



Klachten per jaar



Verbeterpunten voor 2025

We willen dat iedereen zich gehoord voelt en dat signalen snel en zorgvuldig worden opgepakt.

Daarom kijken we kritisch naar hoe we klachten ontvangen en beoordelen, en zorgen we dat inwoners vanaf het eerste contact weten wat ze kunnen verwachten en waar ze terecht kunnen.

In 2025 zetten we stappen om het proces duidelijker, eenvoudiger en menselijker te maken. Met sneller contact, vaker persoonlijk overleg en een transparante werkwijze komen inwoners en gemeente samen tot oplossingen. Zo ontstaat een klachtproces dat niet alleen problemen oplost, maar ook relaties versterkt.

Zoals ieder jaar kijken we terug op de klachten van het afgelopen jaar: wat ging goed, waar liepen we tegenaan en welke signalen kwamen vaker terug? Op basis daarvan hebben we voor 2025 vier prioriteiten geformuleerd die zorgen voor meer helderheid, structuur en snelheid in onze klachtafhandeling. U vindt ze hiernaast.



Wat is wel en wat geen klacht

In 2025 gaan we bij elke melding direct beoordelen of het daadwerkelijk om een klacht gaat. Dit voorkomt verwarring en zorgt ervoor dat elk signaal op de juiste manier wordt opgepakt.

Door duidelijk te zijn over wat wel en niet als klacht wordt behandeld, kunnen we inwoners sneller helpen en voorkomen we dat meldingen op de verkeerde plek belanden. Het zorgt ook voor een efficiënter proces en maakt de cijfers in onze klachtenregistratie betrouwbaarder.



Betere registratie in categorieën

Alle klachten worden vastgelegd in duidelijke, vaste categorieën. Dit maakt het eenvoudiger om trends te herkennen, problemen sneller te signaleren en gerichte verbetermaatregelen te nemen.

Met deze indeling krijgen we een helder beeld van waar de meeste klachten over gaan. Dat maakt het mogelijk om gericht in te grijpen, bijvoorbeeld door extra training voor medewerkers, het aanpassen van processen of het verbeteren van informatie op de website.



Website aanpassen

We passen onze gemeentelijke website aan zodat inwoners direct naar de juiste plek worden geleid voor hun melding, verzoek of klacht. Zo voorkomen we dat een melding onnodig als klacht wordt behandeld en zorgen we voor een efficiëntere afhandeling.

Een slimme en duidelijke online ingang voorkomt misverstanden, versnelt de doorlooptijd en verhoogt de tevredenheid van inwoners. Het zorgt er ook voor dat onze klachtenregistratie een betrouwbaarder beeld geeft van de daadwerkelijke klachten.



Duidelijker proces en nieuwe klachtenregeling

We brengen ons interne proces voor klachtafhandeling volledig op orde en leggen dit vast in een vernieuwde klachtenregeling. Het doel: duidelijkheid, snelheid en een klantvriendelijke aanpak.

Met een duidelijke en vaste werkwijze weten zowel inwoners als medewerkers precies wat ze kunnen verwachten. Dit verkleint de kans op misverstanden, versnelt het proces en zorgt voor een consequente en zorgvuldige afhandeling van elke klacht.