

Raadhuisplein 1
7811 AP Emmen
t. 14 0591
f. 0591 685599

Postbus 30001
7800 RA Emmen
e. gemeente@emmen.nl
i. gemeente.emmen.nl



Aan de raad van de gemeente Emmen,

team
Juridische Zaken, Verzekeringen,
Inkoop

ons kenmerk	zaaknummer	bijlage	behandeld door	BSN
175988-2026	175988-2026	1	A.T.S. Ananias	
datum	telefoon	fax	e-mail	
1 juli 2026	14 0591		gemeente@emmen.nl	

Onderwerp :
Jaarverslag klachten 2025

Geachte leden van de raad,

Hierbij bieden wij u het jaarverslag klachten 2025 ter kennisname aan, zoals opgenomen in bijlage 1. Op grond van artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht zijn bestuursorganen verplicht om schriftelijk ingediende klachten te registreren en hierover te rapporteren, bijvoorbeeld in de vorm van een jaarverslag. De opgenomen cijfers bieden inzicht in de klachtbehandeling en maken het mogelijk om trends en ontwikkelingen te signaleren, conclusies te trekken en lessen te leren. Dit draagt bij aan het verder ontwikkelen en verbeteren van onze dienstverlening.

Ieder jaar worden het CMT, het college en de gemeenteraad geïnformeerd over de klachtbehandeling van de gemeente Emmen. Daarnaast wordt het jaarverslag Klachten openbaar gemaakt door publicatie. Het jaarverslag bevat een overzicht van de cijfers, trends en signalen met betrekking tot de behandelde klachten over de medewerkers en bestuurders van de gemeente Emmen.

Daling aantal klachten

Het aantal klachten is gedaald en de registratie en verwerking van klachten is verbeterd. 82% van de ingediende klachten wordt binnen vier weken afgehandeld. Klachtbehandeling heeft een belangrijke positie in de organisatie; klachten worden adequaat opgepakt door zowel de klachtencoördinator als het vakinhoudelijke team.

In het huidige gekozen proces worden inwoners ook meer begrenst op het veelvuldig indienen van dezelfde klacht. Een klachtbrief wordt beoordeeld op nieuwe klachten en feiten. Wanneer die er niet zijn, ontvangen inwoners een stopbrief met hierin een verwijzing naar de eerder gestuurde behandelingsbrief en de mogelijkheid contact op te nemen met de Nationale Ombudsman.

Nationale ombudsman

In 2025 behandelde de Nationale Ombudsman 51 klachten, vragen of verzoeken over de gemeente Emmen. Dit is een duidelijke stijging ten opzichte van de voorgaande jaren: in 2024 ging het om 29 verzoeken en in 2023 om 32.

Volgens de Nationale Ombudsman hangt deze stijging samen met de provincietour die begin november 2025 plaatsvond. Tijdens deze tour konden inwoners hun situatie bespreken. Naar aanleiding van een aantal gesprekken zijn zaken geregistreerd en nader beoordeeld. Deze zijn meegenomen in de jaarcijfers. In de meeste gevallen (46 keer) handelde de Nationale Ombudsman het verzoek af door de verzoeker te

informerend of door te verwijzen, bijvoorbeeld naar de gemeente Emmen of naar derden zoals een woningcorporatie.

Aandachtspunten voor 2026

Uit de ontvangen klachten komt het thema integriteit meer naar voren. Dit vraagt van zowel medewerkers als leidinggevendend dat ze bewust omgaan met hun verantwoordelijke positie. Dit betreft bijvoorbeeld kwesties rondom de scheiding tussen werk en privé op sociale media en het vermoeden van misbruik van gegevens. De samenwerking van de klachtencoördinator met de integriteitscoördinator is versterkt en afgesproken is om integriteit in 2026 nadrukkelijk op de agenda van de organisatie te plaatsen, met als belangrijkste doel het vergroten van de bewustwording onder medewerkers.

Ontwikkelingen in 2025

Sinds juli 2024 worden klachten over schoonmaakondersteuning centraal geregistreerd en opgevolgd binnen het cluster Klachten. De inhoudelijke behandeling ligt bij de hoofdaanbieders van de schoonmaakondersteuning. Deze klachten werden door de centrale registratie beter inzichtelijk, waardoor het vakinhoudelijke team de gesignaleerde aandachtspunten mee kon nemen in de gesprekken met schoonmaakaanbieders. Dit heeft geleid tot een aanpassing in de organisatie van de ondersteuning. Hiermee is het aantal klachten in 2025 meer dan gehalveerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Emmen,
de gemeentesecretaris,

l.s. 
N.A. Plantinga

de burgemeester,



H.F. van Oosterhout