

RAADSINFORMATIEBRIEF

Van

college van burgemeester en wethouders

Vergadering van

15 juli 2025

Kenmerk

Z/25/081327 / D/25/186604

Portefeuillehouder

Monique Bonsen-Lemmers

Portefeuille

Bestuurlijke en juridische zaken

Opsteller

Schol, Janine

Onderwerp

Jaarverslag klachten 2024

Kernboodschap

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) registreert en publiceert een bestuursorgaan het aantal schriftelijke klachten dat bij hem ingediend wordt. In de bijlage bij deze raadsinformatiebrief vindt u het door het college vastgestelde jaarverslag klachten over 2024.

Toelichting

In 2024 zijn 45 klachten ingediend. Dit zijn er drie minder dan in 2023.

In het jaarverslag wordt de behandeling van de ingediende klachten nader beschouwd en worden er aandachtspunten meegegeven voor de klachtbehandeling in de toekomst. Zo valt op dat het aantal klachten gericht tegen (medewerkers van) het Sociaal Team is gedaald van 15 naar 5 klachten. Wat daarnaast opvalt is de stijging in het aantal klachten gericht tegen (medewerkers van) het team Realisatie en Beheer. Een groot deel gaat over het beheer en onderhoud van het groen en de communicatie hierover.

Ook zijn er een tweetal aandachtspunten, in het kort wordt aanbevolen om:

- Aandacht te besteden aan communicatie over groenbeheer.
- Snel contact op te nemen met klagers.

Financiën

N.v.t.

Vervolg

De aanbevelingen zullen na publicatie van het jaarverslag uitgezet worden binnen de organisatie.

Bijlagen

- Jaarverslag klachten 2024 D/25/186604

Jaarverslag klachten 2024

Gemeente Woerden



gemeente
WOERDEN





Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Hoofdstuk 1 de klachtenprocedure	4
1.1 Interne klachtenprocedure	4
1.2 Externe klachtenprocedure	4
Hoofdstuk 2	5
2.1 Aantal klachten	5
2.2 Overzicht per team:	6
2.3 Wijze van afhandelen	7
2.4 termijn	8
2.5 klachten bij de Nationale Ombudsman.....	9
Hoofdstuk 3 Aanbevelingen.....	10
3.1 Klachten over de buitenruimte.....	10
3.2. Heeft het indienen van klachten wel zin?	10
Hoofdstuk 4 Klachtenoverzicht	11

Inleiding

Op grond van artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) heeft iedereen het recht een klacht in te dienen bij een bestuursorgaan over de wijze waarop het bestuursorgaan zich tegenover diegene heeft gedragen. Gedragingen van personen (ambtenaren, werknemers) die werken onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan worden aangemerkt als gedragingen van dat bestuursorgaan. Klachten zien dus op gedragingen. Hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld het niet reageren op een e-mail van een inwoner of onduidelijke informatie geven aan een inwoner.

Klachtbehandeling vindt plaats in het belang van de burger én van het betrokken bestuursorgaan. Het behandelen van klachten kan leiden tot de oplossing van problemen, het herstel van vertrouwen in de overheid en verbetering van de dienstverlening. Als gemeente kunnen we ook leren van klachten en onze werkwijze aanpassen. Een bestuursorgaan is op grond van de Awb verplicht klachten op een behoorlijke manier af te handelen. Ter controle dient het bestuursorgaan, op grond van artikel 9:12a van de Awb, de ingediende klachten te registreren en deze registratie te publiceren. Het publiceren van de registraties kan door middel van het vaststellen van een jaarverslag. Voor u ligt het Jaarverslag klachten 2024 van de gemeente Woerden (hierna: het jaarverslag).

In het jaarverslag wordt in hoofdstuk 1 eerst kort ingegaan op de werkwijze die de gemeente Woerden hanteert bij de behandeling van klachten. Vervolgens vindt u in hoofdstuk 2 een overzicht van het aantal klachten, op welke teams de klachten betrekking hebben en op welke manier de klachten zijn afgehandeld. De cijfers over de jaren 2022, 2023 en 2024 worden daarbij met elkaar vergeleken. Het jaarverslag bevat een weergave van de schriftelijk ingediende klachten die als zodanig door de gemeente Woerden zijn geregistreerd. Naar aanleiding van de gepresenteerde cijfers worden in hoofdstuk 3 enkele aanbevelingen gedaan. Tot slot bevat hoofdstuk 4 van dit jaarverslag een geanonimiseerd overzicht van de ingediende klachten.



Hoofdstuk 1 de klachtenprocedure

Elk bestuursorgaan dient klachten te behandelen volgens het klachtrecht dat is neergelegd in hoofdstuk 9 van de Awb. De Awb maakt onderscheid tussen de interne en de externe klachtenprocedure. Titel 9.1. betreft de interne klachtenprocedure, dat wil zeggen de klachtbehandeling door het bestuursorgaan zelf. Titel 9.2. ziet op de externe klachtenprocedure, dat wil zeggen de klachtbehandeling door de Nationale Ombudsman. Voordat een klager zich tot de Nationale Ombudsman kan wenden dient de klager eerst de interne klachtenprocedure te doorlopen.

1.1 Interne klachtenprocedure

In aanvulling op de wettelijke regeling in de Awb kent de gemeente Woerden een eigen klachtenregeling waarin de (interne) procedure voor klachtbehandeling is vastgelegd: de Klachtenregeling gemeente Woerden 2024, zie ook: [Klachtenregeling gemeente Woerden 2024 | Lokale wet- en regelgeving](#) (hierna: de Klachtenregeling).

De Klachtenregeling regelt in de eerste plaats wie de klachtbehandelaar is. Richt een klacht zich bijvoorbeeld tegen het handelen van een medewerker dan is klachtbehandelaar de teammanager onder wiens verantwoordelijkheid deze medewerker werkzaam is. Uit de Klachtenregeling volgt verder dat de gemeente Woerden beschikt over een klachtencoördinator. Deze taak is belegd binnen het team Juridische Zaken. De taak van klachtencoördinator is hoofdzakelijk het registreren van binnengekomen klachten, het doorgeleiden van deze klacht naar de klachtbehandelaar, het bewaken van tijdige en behoorlijke afhandeling van klachten en het horen van klager(s) en beklaagde(n) in een klachtadviesprocedure. In voorkomende gevallen adviseert de klachtencoördinator de teammanager over de afhandeling van de klacht.

Daarnaast regelt de Klachtenregeling op welke wijze klaagschriften door de gemeente Woerden worden afgehandeld. Al geruime tijd zet de gemeente Woerden actief in op een informele wijze van klachtbehandeling. Een informele wijze van klachtbehandeling houdt in dat de verantwoordelijk klachtbehandelaar kort na ontvangst van de klacht persoonlijk contact zoekt met de klager om te onderzoeken of aan diens klacht tegemoet kan worden gekomen. Bijvoorbeeld, als dat aan de orde is, door het maken van excuses of door het aanpassen van procedures. Als de klager vindt dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, hoeft de klacht niet formeel behandeld te worden (artikel 9:5 Awb). Wel bevestigt de gemeente Woerden schriftelijk aan de klager wat eventueel is afgesproken.

Indien een klacht informeel niet naar tevredenheid van de klager is opgelost of indien de klager daarom verzoekt, wordt een klacht via de formele procedure behandeld. Dat houdt in dat de klager en de beklaagde officieel worden gehoord, dat van het horen verslag wordt gemaakt en dat de klachtencoördinator een proces-verbaal van bevindingen opstelt met een advies aan de klachtbehandelaar. Vervolgens neemt de klachtbehandelaar aan de hand van dit advies een beslissing over de klacht, stelt deze op schrift en stuurt de beslissing tezamen met het advies van de klachtencoördinator aan de klager.

Er geldt een maximale termijn waarbinnen klachten moeten worden afgehandeld. De Awb zegt dat de klager binnen zes weken of, indien de klachtadviesprocedure wordt gevolgd (formele klachtafhandeling), binnen tien weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt. Deze termijn kan voor ten hoogste vier weken worden verlengd. Eventueel verder uitstel is mogelijk met instemming van de klager.

1.2 Externe klachtenprocedure

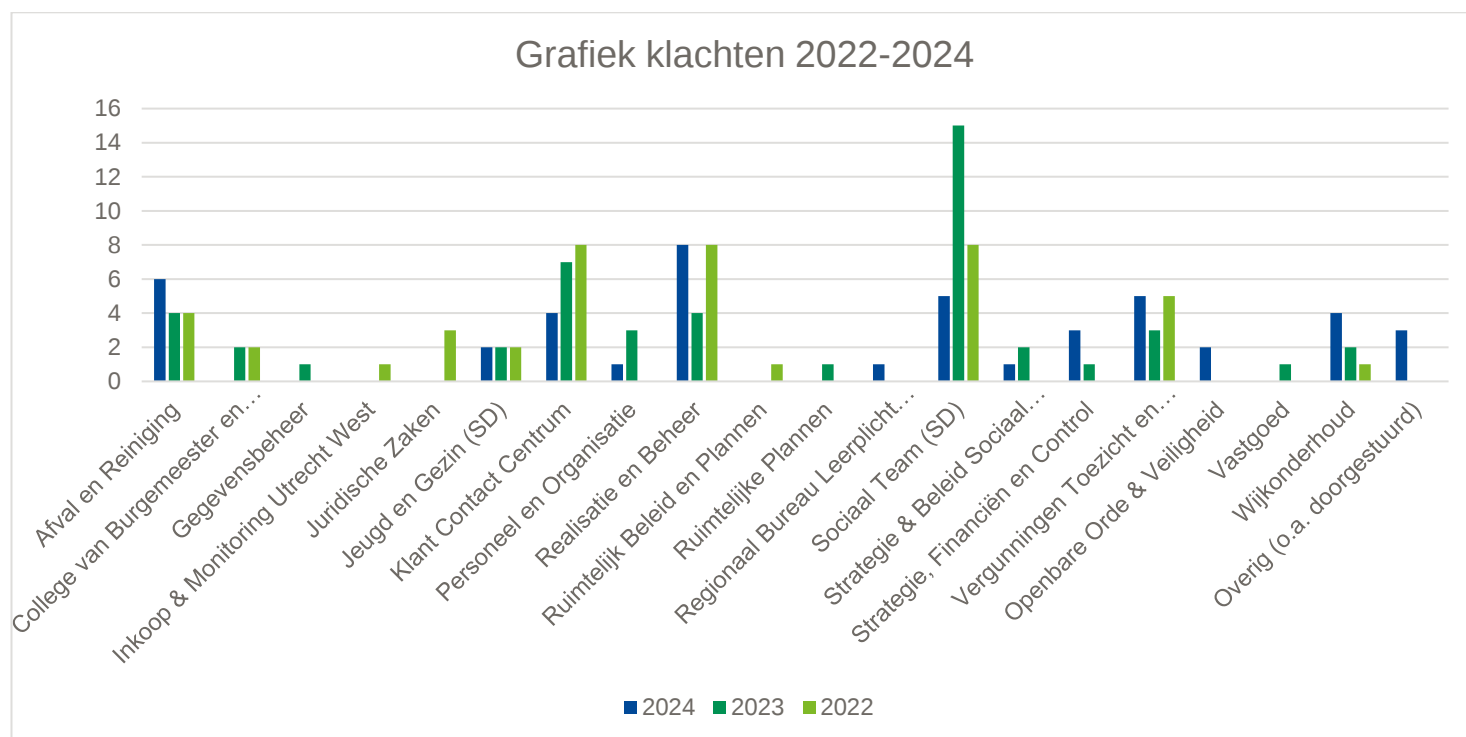
Wanneer een klager niet tevreden is over de wijze waarop de klacht door de gemeente Woerden is behandeld, kan de klager zich tot de Nationale Ombudsman wenden. Naar aanleiding van een klacht probeert de Nationale Ombudsman steeds vaker door middel van bemiddeling (interventie) tot een oplossing van de klacht te komen. De Nationale Ombudsman kan echter ook besluiten een onderzoek te starten. Naar aanleiding van een dergelijk onderzoek brengt de Nationale Ombudsman een rapport uit waarin de bevindingen en een eindoordeel over de klacht (met eventuele aanbevelingen) staan opgenomen. Zowel de klager als de gemeente ontvangen van het rapport een afschrift.

Hoofdstuk 2

2.1 Aantal klachten

In 2024 zijn er bij de gemeente Woerden vijfenveertig klachten ingediend die als zodanig geregistreerd zijn. Dat is in vergelijking met 2023 een kleine daling van drie klachten. In 2022 werden er drieënveertig klachten ingediend. In de afgelopen drie jaar blijft het aantal klachten boven de veertig. Redenen waarom de klachten de afgelopen jaren boven veertig zijn is lastig te benoemen. Wel valt op dat klein aantal van de klachten dit jaar niet in behandeling is genomen omdat bijvoorbeeld de klacht al eerder een keer is behandeld of dat de klacht is doorgestuurd naar het juiste bestuursorgaan. Deze klachten zijn dus wel geregistreerd maar niet behandeld. Tot slot, in onderstaand overzicht zijn de teams die over de afgelopen 3 jaar geen klachten ontvangen hebben niet opgenomen. Er zijn bijvoorbeeld over de burgemeester in de afgelopen 3 jaar geen klachten ingediend.

Opvallend in 2024 is de sterke daling van het aantal klachten gericht tegen (medewerkers van) het Sociaal Team. Dit is gedaald van 15 naar 5 klachten. Dat is een heel positief resultaat. Wat daarnaast opvalt is de stijging in het aantal klachten gericht tegen (medewerkers van) het team Realisatie en Beheer. Een groot deel gaat over het beheer en onderhoud van het groen.



2.2 Overzicht per team:

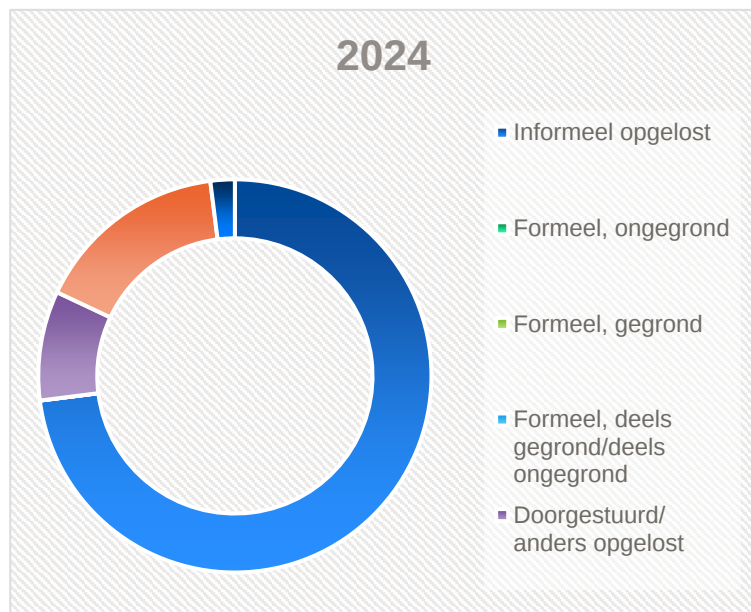
Team	2024	2023	2022
Afval en Reiniging	6	4	4
College van Burgemeester en Wethouders	0	2	2
Gegevensbeheer	0	1	0
Inkoop & Monitoring Utrecht West	0	0	1
Juridische Zaken	0	0	3
Jeugd en Gezin (SD)	2	2	2
Klant Contact Centrum	4	7	8
Personeel en Organisatie	1	3	0
Realisatie en Beheer	8	4	8
Ruimtelijk Beleid en Plannen	0	0	1
Ruimtelijke Plannen	0	1	0
Regionaal Bureau Leerplicht (RBL)	1	0	0
Sociaal Team (SD)	5	15	8
Strategie & Beleid Sociaal Domein	1	2	0
Strategie, Financiën en Control	3	1	0
Vergunningen Toezicht en Handhaving (VTH)	5	3	5
Openbare Orde & Veiligheid	2	0	0
Vastgoed	0	1	0
Wijkonderhoud	4	2	1
Overig (o.a. doorgestuurd)	3	0	0

2.3 Wijze van afhandelen

Er wordt altijd zoveel mogelijk gestuurd op het informeel afhandelen van klachten. Wordt een klacht naar tevredenheid van de klager opgelost, dan hoeft er geen formele klachtprocedure te worden gevolgd (zie ook hoofdstuk 9 Awb en de klachtenregeling van de gemeente Woerden).

In 2024 is het niet nodig geweest om de formele klachtenprocedure te volgen. Eén klacht is nog niet opgelost, de Kinderombudsman is betrokken bij de afhandeling hiervan.

In de onderstaande tabel is een overzicht opgenomen hoe de klachten zijn afgehandeld. Vrijwel alle klachten zijn informeel afgehandeld. Dit houdt in dat er telefonisch contact of een persoonlijk gesprek met de klager heeft plaatsgevonden en dat er een oplossing is gevonden of dat de handelswijze van de gemeente naar tevredenheid van de klager is toegelicht. In enkele gevallen is de klacht schriftelijk (via e-mail) opgelost. Tot slot is een aantal klacht doorgestuurd. Dit doen we als de klacht ziet op gedragingen van medewerkers die onder verantwoordelijkheid van een andere organisatie handelen, zoals bijvoorbeeld een brugwachter of een medewerker van Ferm Werk.



Afhandeling/Oordeel	2024 (aantal)	2024 (%)	2023 (aantal)	2023 (%)	2022 (aantal)	2022 (%)
Informeel opgelost	33	73%	27	56%	30	70%
Formeel, ongegrond	-	-	1	2%	3	7%
Formeel, gegrond	-	-	1	2%	-	-
Formeel, deels gegrond/deels ongegrond	-	-	-	-	3	7%
Doorgestuurd/ anders opgelost	4	9%	1	2%	3	7%
Niet in behandeling genomen/Afgebroken	7	16%	18	38%	4	9%
Nog in behandeling	1	2%	-	-	-	-

2.4 termijn

De wettelijke termijn waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld is zes weken of, als de (formele) klachtadviesprocedure wordt gevolgd, tien weken. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Om te laten zien hoeveel klachten binnen de wettelijke termijn zijn afgehandeld en om een vergelijking met voorgaande jaren mogelijk te maken, is onderstaande tabel opgenomen. Daarbij zijn de klachten die niet in behandeling genomen zijn als aparte categorie vermeld.

In 2024 zijn de meeste klachten binnen de termijn behandeld. Een enkele keer duurde het langer.

<i>Afhandelingstermijn</i>	<i>2024 (aantal)</i>	<i>2024 (%)</i>	<i>2023 (aantal)</i>	<i>2023 (%)</i>	<i>2022 (aantal)</i>	<i>2022 (%)</i>
< 6 – 10 weken	33	73%	23	48%	29	68%
> 10 weken	5	11%	7	15%	10	23%
Niet/extern behandeld	7	16%	18	37%	4	9%
Totaal	45	100%	48	100%	43	100%

2.5 klachten bij de Nationale Ombudsman

De gemeente is verantwoordelijk voor de eerstelijns afhandeling van klachten. Als een klager het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht door de gemeente kan deze zich tot de Nationale Ombudsman wenden. Bij de afhandeling van een klacht via de formele klachtprocedure wordt een klager op deze mogelijkheid gewezen. Soms zoeken burgers direct contact met de Nationale Ombudsman, dus zonder eerst bij de gemeente een klacht in te dienen. Meestal verwijst de Nationale Ombudsman de klager dan naar de gemeente of neemt het bureau van de Nationale Ombudsman zelf contact op met de gemeente, waarna de gemeente de klacht alsnog in behandeling kan nemen. Onderstaand overzicht ziet op de klachten, vragen en verzoeken die de Nationale ombudsman in de periode 1 januari 2024 t/m 31 december 2024 over de gemeente Woerden heeft ontvangen en afgedaan. (De indieningsdatum kan dus ook voor 2024 liggen, maar de afdoening in 2024). Vanuit de Kinderombudsman ontvangt de gemeente niet een soortgelijk overzicht.

Het kan gaan om klachten waarbij al een formele klachtbehandeling door de gemeente heeft plaatsgevonden of om klachten waarover klager rechtstreeks contact heeft gelegd met de Nationale Ombudsman. In 2024 heeft de Nationale Ombudsman slechts eenmaal aanleiding gezien om een onderzoek in te stellen naar aanleiding van klachten over de gemeente Woerden. De Nationale Ombudsman kan, naar aanleiding van een melding van een burger, ook eigenstandig om actie van de gemeente vragen. Dit wordt een interventie genoemd, dit is twee keer voorgekomen en deze klachten zijn informeel opgelost.

<i>Cijfermatig overzicht verzoeken</i>	2024	2023	2022
Ontvangen totaal	19	13	23
Behandeld totaal	21 (2 ontvangen in 2023)	13	23
Oplossing door interventie	2	-	1
Bemiddeling of goed gesprek	-	-	-
Onderzoek, waarvan met rapport	-	-	-
Onderzoek, waarvan met brief	1	-	-
Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	-	-	-
Informatie of doorverwijzing	16	13	22
Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	2	-	-



Hoofdstuk 3 Aanbevelingen

3.1 Klachten over de buitenruimte

Onder 2.1 is per team beschreven hoeveel klachten er zijn ingediend. Wat opvalt is dat er een stijging is in het aantal klachten dat valt onder het team Realisatie & Beheer. Een aantal klachten gaan over het groenonderhoud. Mensen voelen zich overvallen door dat bijvoorbeeld ineens een groot gedeelte van het groen voor hun woning heel kort is gesnoeid. Uit de klachten blijkt dat klagers vooraf geïnformeerd hadden willen worden over het feit dat er grote snoeiwerkzaamheden plaats zouden vinden. Ook blijkt dat klagers niet altijd goed kunnen plaatsen waarom er gesnoeid wordt, terwijl de gemeente communiceert dat er veel meer aandacht is voor het vergroenen van de leefomgeving. Met een goede uitleg over waarom er gesnoeid wordt zijn deze klachten vaak simpel op te lossen.

Aanbeveling: Zorg ervoor dat, naast de communicatie over het vergroenen, ook een keer aandacht besteed wordt aan de vraag waarom er gesnoeid wordt en dat dit niet direct een negatieve invloed heeft op het vergroenen van de leefomgeving.

3.2. Heeft het indienen van klachten wel zin?

Hoewel veel van de ingediende klachten op een informele manier opgelost worden en het aantal klachten niet exponentieel gestegen is, is tijdens een van de gesprekken met klagers ook naar voren gekomen dat mensen het idee hebben dat een klacht indienen geen zin heeft. Als klagers, na het indienen van een klacht, lang moeten wachten op de klachtbehandelaar dan wordt dit beeld bevestigd. Het is dus belangrijk dat, kort nadat de klager een klacht heeft ingediend, de ontvangst wordt bevestigd en er op korte termijn door de klachtbehandelaar contact wordt opgenomen.

Aanbeveling: Klachtbehandelaars dienen snel contact op te nemen met een klager. Dit is soms lastig vanwege volle werkagenda's. Echter als er snel gehandeld wordt, kan een klacht in de meeste gevallen informeel opgelost worden. Dit voorkomt een formele behandeling van de klacht, waar veel meer tijd in gaat zitten. Tot slot, nog belangrijker, het vertrouwen van de inwoner kan weer hersteld worden.

Hoofdstuk 4 Klachtenoverzicht

Nr.		Datum klacht	Team	Onderwerp	Informeel	Uitkomst
1.		10 januari 2024	Sociaal Team	Klacht over stoppen zorg	Ja	Opgelost
2.		12 januari 2024	R&B	Klacht over afhandeling schade	Ja	Opgelost
3.		17 januari 2024	Afval en Reiniging	Klacht over gedrag medewerker	Ja	Opgelost
4.		8 februari 2024	R&B	Klacht over snoeien groenstrook	Ja	Opgelost
5.		14 februari 2024	Sociaal Team	Klacht over PGB	N.v.t.	Afgebroken, behandeld als aanvraag.
6.		15 februari 2024	R&B	Klacht over snoeien Staatsliedenkwartier	Ja	Opgelost
7.		21 februari 2024	R&B	Klacht over snoeien Staatsliedenkwartier	N.v.t.	Afgebroken, klager reageert niet en neemt telefoon niet op.
8.		29 februari 2024	R&B	Klacht over niet planten boom	Ja	Opgelost
9.		20 maart 2024	Wijkonderhoud	Klachtenafhandeling graven bijzondere status	Ja	Opgelost
10.		23 april 2024	SFC	Klacht over schade-afhandeling via Nationale Ombudsman	Ja	Opgelost
11.		24 april 2024	VTH	Klacht over onrechtmatige bewoning	Ja	Opgelost
12.		2 mei 2024	KCC	Klacht over aanvraag paspoort	Ja	Opgelost
13.		7 mei 2024	VTH	Klacht over verkeerd geparkeerde auto	Ja	Opgelost
14.		8 mei 2024	KCC	Klacht over wachttijd aanvraag afspraak rijbewijs	Ja	Opgelost
15.		8 mei 2024	R&B	Klacht over niet beantwoorden inhoudelijke klacht	Ja	Opgelost
16.		13 mei 2024	SFC	Klacht over medewerker verzekeringen	Ja	Opgelost
17.		15 mei 2024	KCC	Klacht over medewerker KCC	Ja	Opgelost
18.		23 mei 2024	Afval en Reiniging	Klacht over Vuilniswagen	Ja	Opgelost
19.		27 mei 2024	R&B	Klacht over niet reageren vragen	Ja	Opgelost
20.		27 mei 2024	Sociaal Team	Klacht over aanvraag Scootmobiel	N.v.t.	Niet in behandeling genomen, eerder al klacht over behandeld.

21.		31 mei 2024	Afval en Reiniging	Klacht over gemopper in de milieustraat	Ja	Opgelost
22.		31 mei 2024	N.v.t.	Klacht over aanvraag bijzondere bijstand	N.v.t.	Doorgestuurd naar Ferm Werk, in overleg met Ferm Werk
23.		7 juli 2024	N.v.t.	Klacht over behandeling haalbaarheidsverzoek	N.v.t.	Medewerker langer dan een jaar uit dienst, informatie is te lastig te achterhalen.
24.		8 juli 2024	OOV	Klacht over PGA	Ja	Opgelost
25.		24 januari 2024	SFC	Klacht over lange duur afhandeling verzekering	Ja	Opgelost
26.		27 juli 2024	Afval en Reiniging	Klacht gedrag medewerker milieustraat	Ja	Opgelost
27.		27 juli 2024	Sociaal Team	Klacht over inzet Huishoudelijke hulp	Ja	Klager heeft klacht na gesprek ingetrokken.
28.		1 augustus 2024	Afval en Reiniging	Klacht over te hard rijden vuilniswagen	Ja	Opgelost
29.		9 augustus 2024	Jeugd en Gezin	Klacht over handelen collega	Ja	Opgelost
30.		14 augustus 2024	VTH	Klacht over binnentreden woning	Ja	Opgelost
31.		26 augustus 2024	Wijkonderhoud	Klacht over plaatsing kraam Koeiemart	Ja	Opgelost
32.		29 augustus 2024	Afval en Reiniging	Klacht over te hard rijden vuilniswagen	N.v.t.	Afgebroken, klager reageert niet meer.
33.		31 augustus 2024	R&B	Klacht overlast bloesemboom	Ja	Opgelost
34.		1 september 2024	VTH	Klacht communicatie over zeecontainer bij Minkema	Ja	Opgelost
35.		5 september 2024	Strategie en beleid Sociaal Domein	Klacht over leerlingenvervoer	Nee	Uitleg gegeven, maar klager is uiteindelijk naar de Ombudsman gegaan. Klacht weer opnieuw in behandeling genomen.
36.		16 september 2024	N.v.t.	Klacht over brugwachter	N.v.t.	Klacht is doorgestuurd naar Blue Amigo.
37.		24 september 2024	OOV	Klacht over PGA	Ja	Opgelost

38.		2 oktober 2024	Sociaal Team	Klacht over huishoudelijke hulp	Ja	Opgelost
39.		24 oktober 2024	Wijkonderhoud	Klacht over plaatsen kraam Koeiemart	Ja	Opgelost, ook is schade vergoed.
40.		12 november 2024	KCC	Klacht over transfobie	Ja	Opgelost
41.		14 november 2024	Jeugd en gezin	Klacht over medewerker	N.v.t.	Afgebroken. Klacht wordt voorlopig niet behandeld Vanwege lopend traject rondom klager en kind van klager.
42.		29 november 2024	VTH	Klacht over medewerkers	Ja	Opgelost
43.		2 december 2024	Wijkonderhoud	Klacht over medewerker	Ja	Opgelost
44.		23 december 2024	P&O	Klacht over omgaan met sollicitatieprocedure	Ja	Opgelost
45.		23 december 2024	RBL	Klacht over handelswijze	N.v.t.	Afgebroken, klacht niet specifiek en klager reageert niet meer.

