

## RAADSINFORMATIEBRIEF

**Van**

college van burgemeester en wethouders

**Vergadering van**

13 februari 2024

**Kenmerk**

Z/23/065556 / D/23/130108

**Portefeuillehouder**

Victor Molkenboer

**Portefeuille**

Bestuurlijke en juridische zaken

**Opsteller**

Schol, Janine

**Onderwerp**

Jaarverslag klachten 2020-2022

**Kennisnemen van**

het Jaarverslag klachten 2020-2022

---

**Inleiding**

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) registreert een bestuursorgaan het aantal schriftelijke klachten dat bij hem wordt ingediend en publiceert hij deze jaarlijks. Echter over de jaren 2020-2022 was dit verslag nog niet gepubliceerd. Het bijgevoegde, door het college vastgestelde, jaarverslag geeft inzicht in de door de gemeente Woerden ontvangen klachten over de jaren 2020, 2021 en 2022.

---

**Kernboodschap**

In 2020 zijn er tien meer klachten ontvangen dan in 2019 en komt het aantal op 40 klachten. In 2021 daalt het aantal klachten aanzienlijk tot 'slechts' 23 klachten. In 2022 stijgt dit weer tot 43 ingediende klachten. Het is lastig om te verklaren waarom er sprake is van een fluctuering in het aantal ingediende klachten. Een mogelijke oorzaak voor deze fluctuerende lijn is de start van de Covid-19 pandemie begin 2020. Mensen zijn meer thuis en vaste structuren en patronen zijn omgegooid. In 2021 was men wellicht meer gewend aan deze situatie en daarom worden er minder klachten ingediend. In 2022 verdwijnt de pandemie langzamerhand en is daarom het aantal klachten mogelijk weer gestegen.

Daarnaast zijn er in 2020 en 2022 een aantal veel-klagers te herkennen, dit zorgt ook voor een hoger aantal klachten in een aantal teams. Ten slotte is in 2022 gewerkt om de klachten beter en overzichtelijker te registreren. Dit kan verklaren waarom er een toename van het aantal geregistreerde klachten is op te merken in 2022.

In het jaarverslag wordt de behandeling van de ingediende klachten nader beschouwd en worden er aandachtspunten meegegeven voor de klachtbehandeling in de toekomst.

Over de afgelopen jaren is gebleken dat het snel oppakken van een klacht ervoor zorgt dat een klacht vaak informeel opgelost kan worden en vaak snel afgerond is. Een goed voorbeeld hiervan zijn de teams Afval & Reiniging en Wijkonderhoud. Klachten bij deze teams zijn de afgelopen jaren vaak dezelfde dag al opgepakt en opgelost. Aanbeveling verdient dat de andere teams dit ook nastreven.

Ingediende klachten gaan vaak over de communicatie (of het uitblijven daarvan) van ambtenaren, inwoners worden niet teruggebeld of tijdens een gesprek blijft een ambtenaar onduidelijk. Aanbevolen wordt dat ambtenaren zich meer bewust zijn van hun rol: dat zij naar buiten toe de gemeente vertegenwoordigen.

Verder zijn er een aantal veelklagers te onderscheiden bij de gemeente. Deze personen dienen een veelvoud aan klachten in. Het verdient aanbeveling, ook op instructie van de Nationale Ombudsman, dat de gemeente een eenduidige handelswijze hanteert. Zo worden ook de grenzen van medewerkers beter bewaakt.

De aanbevelingen zijn voor een groot deel al opgepakt binnen de ambtelijke organisatie.

---

### **Financiën**

N.v.t.

---

### **Vervolg**

Voor de komende jaren wordt er weer gestreefd om uw raad jaarlijks op de hoogte te brengen van het aantal ingediende klachten middels het jaarverslag klachten.

---

### **Bijlagen**

Jaarverslag klachten 2020-2022: D/23/130866.

---