

Jaarverslag klachten 2025

Gemeente Oudewater



Gemeente **Oudewater**



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Hoofdstuk 1 Klachtenprocedure	4
1.1 Interne klachtenprocedure	4
1.2 Externe klachtenprocedure	4
Hoofdstuk 2 Cijfers	5
2.1 Aantal klachten	5
2.2 Wijze van afhandelen	6
2.3 Termijn	7
2.4 Klachten bij de Nationale Ombudsman	7
Hoofdstuk 3 Aanbevelingen	9
3.1 Herziening klachtenregeling	9
Hoofdstuk 4 Klachtenoverzicht	10
4.1 Overzicht 2025	10

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 het te hard rijden door de vuilniswagen of het niet terugbellen van 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. 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 2025 van de gemeente Oudewater (hierna: het jaarverslag).

In het jaarverslag wordt in hoofdstuk 1 eerst kort ingegaan op de werkwijze die de gemeente Oudewater 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 2023, 2024 en 2025 worden daarbij met elkaar vergeleken. Het jaarverslag bevat een weergave van de schriftelijk ingediende klachten die als zodanig door de gemeente Oudewater 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 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 de interne klachtenprocedure te doorlopen.

1.1 Interne klachtenprocedure

In aanvulling op de wettelijke regeling in de Awb kent de gemeente Oudewater een eigen klachtenregeling waarin de (interne) procedure voor klachtbehandeling is vastgelegd: de Klachtenregeling gemeente Oudewater 2024 (hierna: de klachtenregeling).

De klachtenregeling regelt onder andere wie de klachtbehandelaar is. Richt een klacht zich bijvoorbeeld tegen het handelen van een medewerker dan is de klachtbehandelaar de teammanager onder wiens verantwoordelijkheid deze medewerker werkzaam is. Uit de klachtenregeling volgt verder dat de gemeente Oudewater 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 formele klachtenprocedure. In voorkomende gevallen adviseert de klachtencoördinator de klachtbehandelaar over de afhandeling van de klacht.

Daarnaast regelt de klachtenregeling op welke wijze klaagschriften worden afgehandeld. Al geruime tijd zet de gemeente Oudewater 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, door het toelichten van een bepaalde keuze 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).

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.

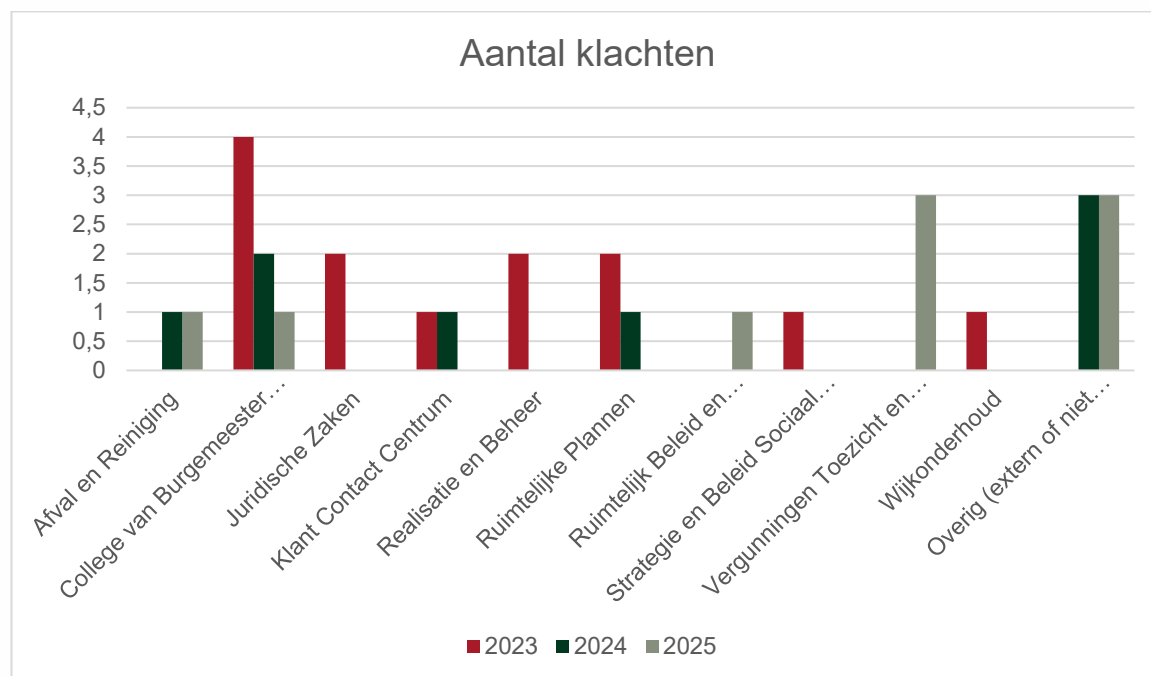
1.2 Externe klachtenprocedure

Wanneer een klager niet tevreden is over de wijze waarop de klacht door de gemeente Oudewater 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 Cijfers

2.1 Aantal klachten

In 2025 zijn er bij de gemeente Oudewater negen klachten ingediend die als zodanig geregistreerd zijn. Dat is in vergelijking met 2024 een stijging van 1 klacht. Er is een daling van het aantal klachten gericht tegen het college van Burgemeester en Wethouders waar te nemen. In 2023 waren dit er 3, in 2024 waren dit er 2 en in 2025 slechts 1.



Team	2025	2024	2023
Afval en Reiniging	1	1	-
College van Burgemeester en Wethouders	1	2	4
Juridische Zaken	-	-	2
Klant Contact Centrum	-	1	1
Realisatie en Beheer	-	-	2
Ruimtelijke Plannen	-	1	2
Ruimtelijk Beleid en Projecten	1	-	-

Strategie en Beleid Sociaal Domein	-	-	1
Vergunningen Toezicht en Handhaving	3	-	-
Wijkonderhoud	-	-	1
Overig (extern/doorgestuurd: o.a. Stadsteam)	3	3	-
Totaal	9	8	13

2.2 Wijze van afhandelen

Bij de behandeling van klachten wordt 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).

In een enkel geval is gebleken dat de informele procedure niet voldoende bleek om de klacht op te lossen. In die situatie is alsnog de formele klachtprocedure gevolgd.

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 handelwijze van de gemeente naar tevredenheid van de klager is toegelicht. In enkele gevallen is de klacht schriftelijk (via e-mail) opgelost. Het valt op dat een groot aantal klachten of is doorgestuurd of niet in behandeling is genomen. Dit is het gevolg van uiteenlopende redenen, die per geval verschillen.

Afhandeling/oordeel	2025 (aantal)	2025 (%)	2024 (aantal)	2024 (%)	2023 (aantal)	2023 (%)
Informeel opgelost	3	33,33%	3	37,5%	4	30,7%
Formeel, ongegrond	1	11,11%	-	-	5	38,5%
Formeel, deels gegrond	-	-	-	-	1	7,7%
Formeel, gegrond	-	-	-	-	-	-
Doorgestuurd	2	22,22%	3	37,5%	-	-
Niet in behandeling genomen	3	33,33%	1	12,5%	3	23,1%
Nog in behandeling	0	-	1	12,5%	-	-

Totaal	9	100%	8	100%	13	100%
---------------	----------	-------------	----------	-------------	-----------	-------------

2.3 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 2025 zijn bijna alle klachten die door de gemeente zelf behandeld zijn binnen de termijn behandeld. Eén klacht heeft de behandeltermijn overgeschreden. Dit is deels veroorzaakt door het feit dat er meerdere gesprekken met klager hebben plaatsgevonden.

Afhandelingstermijn	2025 (aantal)	2025 (%)	2024 (aantal)	2024 (%)	2023 (aantal)	2023 (%)	2022 (aantal)	2022 (%)
< 6 – 10 weken	3	33,3%	4	50,0%	3	23,1%	3	27,3%
> 6 - 10 weken	1	11,1%	-	-	8	61,5%	7	63,6%
Niet/extern behandeld	5	55,6%	4	50,0%	2	15,4%	1	9,1%
Totaal	8	100%	8	100%	13	100%	11	100%

2.4 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 te klagen. Meestal verwijst de Nationale Ombudsman de klager dan naar de gemeente of neemt het Bureau Nationale Ombudsman zelf contact op met de gemeente, waarna de gemeente de klacht alsnog in behandeling kan nemen. Onderstaand overzicht, ontvangen van de Nationale Ombudsman, heeft betrekking op de door hen ontvangen klachten over de gemeente Oudewater.

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 2025 heeft de Nationale Ombudsman geen aanleiding gezien om een onderzoek in te stellen naar aanleiding van klachten over de gemeente Oudewater. De Nationale Ombudsman kan, naar aanleiding van een melding van een burger, ook eigenstandig om actie van de gemeente vragen. In 2025 zijn er geen acties gevraagd aan de gemeente Oudewater door de Nationale Ombudsman.

Cijfermatig overzicht verzoeken	2025	2024	2023
Ontvangen totaal	2	1	7
Behandeld totaal	1	2	6
Oplossing door interventie	-	-	-
Bemiddeling of goed gesprek	-	-	-
Onderzoek, waarvan met rapport	-	-	-
Onderzoek, waarvan met brief	-	-	-
Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	-	-	-
Informatie of doorverwijzing	1	2	6
Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	-	-	-

Hoofdstuk 3 Aanbevelingen

3.1 Herziening klachtenregeling

Een groot deel van de ingediende klachten wordt op een informele manier opgelost. Toch komt het voor dat mensen lang moeten wachten totdat er contact wordt opgenomen of voordat de klachtbehandeling afgerond is. We signaleren dat dit deels te maken heeft met de span of control van het management. We zien ruimte om de klachtenregeling anders in te richten, zodat in een aantal teams de teamleider of coördinator ook als klachtbehandelaar op kan treden.

Aanbeveling: Het verdient aanbeveling om de klachtenregeling aan te passen, dat teamleiders en coördinatoren als klachtbehandelaar kunnen optreden. Dit kan een goede stap zijn om klachten tijdig af te handelen. (Voor de gemeente Woerden wordt dezelfde aanbeveling gedaan).

Hoofdstuk 4 Klachtenoverzicht

4.1 Overzicht 2025

Nr.	Datum klacht	Team	Onderwerp	Informeel	Uitkomst
1	14 februari 2025	VTH	Klacht over procedure vergunningverlening	Ja	Opgelost
2	1 april 2025	N.v.t.	Klacht over mozaïekbank	Buiten behandeling gesteld	Klacht ziet niet op gedraging gemeente
3	9 april 2025	A&R	Klacht over medewerker	Ja	Opgelost
4	10 april 2025	RBP	Klacht over parkeren auto's	Ja	Opgelost
5	10 juni 2025	College	Klacht over besluit college	Nee	ongegrond
6	4 september 2025	VTH	Klacht over medewerker	n.v.t.	Afgebroken, klager reageert niet meer
7	15 september 2025	N.v.t.	Klacht over brugwachter	N.v.t.	Doorgestuurd, opgepakt door extern partij.
8	28 september 2025	VTH	Klacht over medewerker	N.v.t.	Klacht buiten behandeling, ziet op inhoud van een rechtsgeding
9	11 november 2025	N.v.t.	Klacht over traagheid	N.v.t.	Doorgestuurd naar Stadsteam