

Jaarverslag klachten 2024

Gemeente Oudewater



Gemeente **Oudewater**



16 maart 2025

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	7
2.3 Termijn	9
2.4 Klachten bij de Nationale Ombudsman	10
Hoofdstuk 3 Aanbevelingen	11
3.1 Externe partijen	11
3.2 Veelklagers	11
Hoofdstuk 4 Klachtenoverzicht	12
4.1 Overzicht 2024	12
4.2 Overzicht 2023	12
4.3 Overzicht 2022	13

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 2024 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 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 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). Wel bevestigt de gemeente in beginsel 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

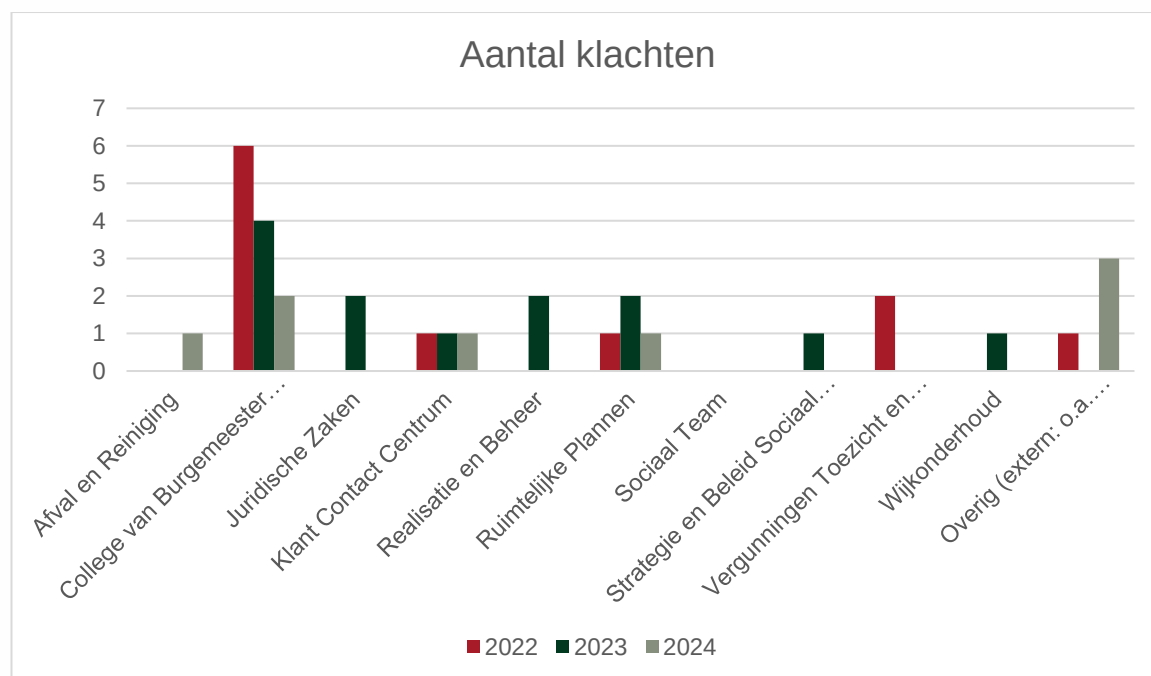
Wanneer een klager niet tevreden is over de wijze waarop de klacht door de gemeente Oudewater is behandeld, kan de klager zich tot de Nationale Ombudsman wenden. Naar aanleiding van een klacht probeert de Nationale Ombudsman steeds vaker door middel van bemiddeling (interventie) tot een oplossing van 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 2024 zijn er bij de gemeente Oudewater acht klachten ingediend die als zodanig geregistreerd zijn. Dat is in vergelijking met 2023 een daling van vijf klachten. In 2022 waren er elf klachten. De daling lijkt samen te hangen met een daling in het aantal klachten door veelklagers. In 2022 waren zeven van de ingediende klachten van een veelklager. In 2023 waren dit er negen en in 2024 kwamen twee klachten van een veelklager.

Opvallend in 2024 was dat er relatief veel klachten binnen kwamen met betrekking tot andere organisaties. Twee klachten waren gericht tegen het Stadsteam en één klacht tegen een organisatie die de inzet van de brugwachters in Oudewater verzorgt. Gekeken naar het aantal klachten per jaar, dat niet door een veelklager ingediend is en niet bij een externe organisatie thuishoorde, blijft het aantal klachten vrijwel constant: drie in 2022, vier in 2023 en drie in 2024.



Team	2024	2023	2022
Afval en Reiniging	1	-	-
College van Burgemeester en Wethouders	2	4	6
Juridische Zaken	-	2	-
Klant Contact Centrum	1	1	1
Realisatie en Beheer	-	2	-

Ruimtelijke Plannen	1	2	1
Sociaal Team	-	-	-
Strategie en Beleid Sociaal Domein	-	1	-
Vergunningen Toezicht en Handhaving	-	-	2
Wijkonderhoud	-	1	-
Overig (extern: o.a. Stadsteam)	3	-	1
Totaal	8	13	11

2.2 Wijze van afhandelen

In het afgelopen jaar is gestuurd op het zo veel mogelijk 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).

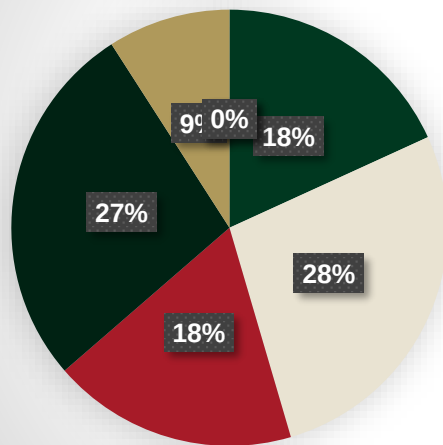
In een enkel geval is gebleken dat de informele procedure niet voldoende bleek om de klacht op te lossen. In die situatie is alsnog de formele klachtprocedure gevolgd.

Vergeleken met 2022 en 2023 is in 2024 een vrij groot aantal ingediende klachten 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 het Stadsteam.

In de onderstaande tabel is een overzicht opgenomen hoe de klachten zijn afgehandeld. Het overgrote deel van de klachten die niet van veelklagers afkomstig zijn is 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.

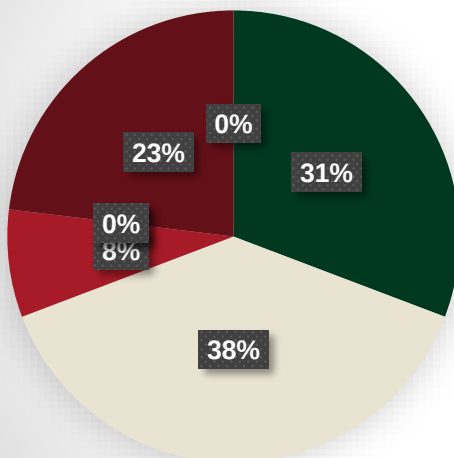
Afhandeling/oordeel	2024 (aantal)	2024 (%)	2023 (aantal)	2023 (%)	2022 (aantal)	2022 (%)
Informeel opgelost	3	37,5%	4	30,7%	2	18,2%
Formeel, ongegrond	-	-	5	38,5%	3	27,3%
Formeel, deels gegrond	-	-	1	7,7%	2	18,2%
Formeel, gegrond	-	-	-	-	3	27,3%
Doorgestuurd	3	37,5%	-	-	1	9,1%
Niet in behandeling genomen	1	12,5%	3	23,1%	-	-
Nog in behandeling	1	12,5%	-	-	-	-
Totaal	8	100%	13	100%	11	100%

2022 klachtafhandeling



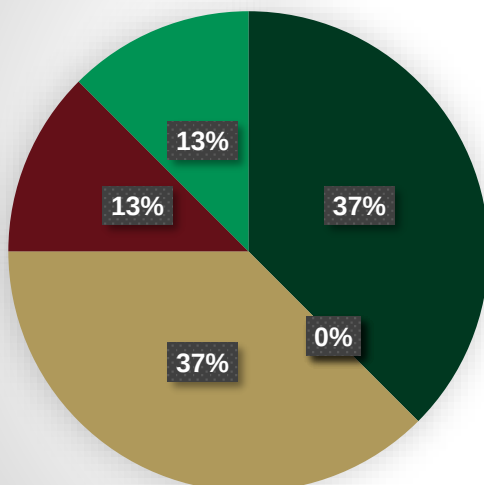
- Informeel opgelost
- Formeel, ongegrond
- Formeel, deels gegrond
- Formeel, gegrond
- Doorgestuurd
- Niet in behandeling genomen
- Nog in behandeling

2023 klachtafhandeling



- Informeel opgelost
- Formeel, ongegrond
- Formeel, deels gegrond
- Formeel, gegrond
- Doorgestuurd
- Niet in behandeling genomen
- Nog in behandeling

2024 klachtafhandeling

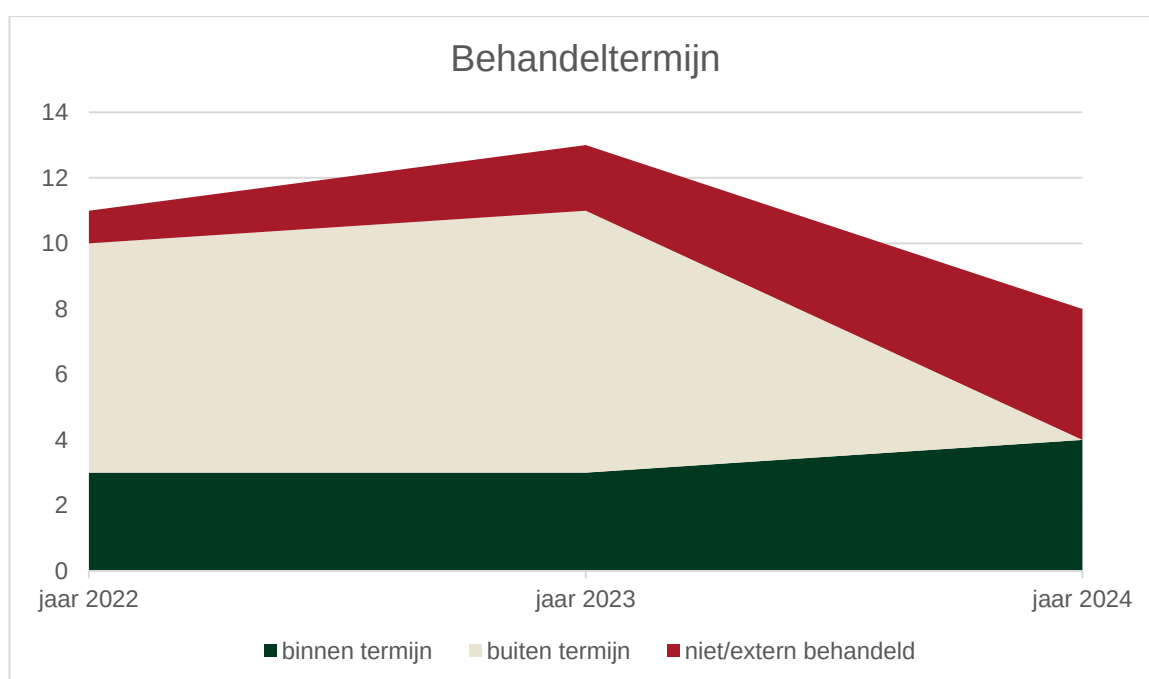


- Informeel opgelost
- Formeel, ongegrond
- Formeel, deels gegrond
- Formeel, gegrond
- Doorgestuurd
- Niet in behandeling genomen
- Nog in behandeling

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 2024 zijn alle klachten die door de gemeente zelf behandeld zijn binnen de termijn behandeld. Daarbij is het wel goed om de kanttekening te plaatsen dat de één klacht die nog in behandeling is en in de tabel hieronder dus valt onder de categorie 'Niet/extern behandeld' zeer waarschijnlijk niet binnen de wettelijke termijn afgehandeld zal kunnen worden. In 2022 en 2023 waren er veel klachten van één veelklager die in één keer zijn behandeld door een externe klachtbehandelaar. Dit heeft meer tijd gekost dan de termijn van 6-10 weken. Ook kampte de klachtencoördinatie met personele onderbezetting waardoor de behandeling en coördinatie van klachten langer duurde.



Afhandelingstermijn	2024 (aantal)	2024 (%)	2023 (aantal)	2023 (%)	2022 (aantal)	2022 (%)
< 6 – 10 weken	4	50,0%	3	23,1%	3	27,3%
> 6 - 10 weken	-	-	8	61,5%	7	63,6%
Niet/extern behandeld	4	50,0%	2	15,4%	1	9,1%
Totaal	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 ziet op de door de Nationale Ombudsman over de gemeente Oudewater ontvangen klachten.

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 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 2024 zijn er geen acties gevraagd aan de gemeente Oudewater door de Nationale Ombudsman.

Cijfermatig overzicht verzoeken	2024	2023	2022
Ontvangen totaal	1	7	1
Behandeld totaal	2	6	1
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	2	6	1
Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	-	-	-

Hoofdstuk 3 Aanbevelingen

3.1 Externe partijen

In Hoofdstuk 2 staat beschreven dat er in 2024 relatief veel klachten bij de gemeente Oudewater binnen zijn gekomen die aan externe partijen doorgestuurd zijn. In twee van de drie gevallen ging dit om het Stadsteam. Het Stadsteam is een belangrijke partner van de gemeente Oudewater. Zij voert een groot deel van de taken op het gebied van het sociaal domein uit. Het Stadsteam is als externe organisatie zelf verantwoordelijk (binnen algemene en juridische kaders) voor de manier waarop zij inwoners behandelt. Zij is ook zelf verantwoordelijk voor de behandeling van klachten over medewerkers van het Stadsteam. Vanuit het oogpunt van de inwoner is het Stadsteam echter niet anders dan uitvoerder van de gemeente Oudewater. Een onheuze bejegening door het Stadsteam voelt voor een inwoner daarmee al gauw als een onheuze bejegening door de gemeente. Het is daarom niet gek dat klachten over het Stadsteam bij de gemeente Oudewater binnenkomen. Daarnaast is de gemeente Oudewater vanuit haar rol als subsidieverstrekker/opdrachtgever betrokken bij het Stadsteam. Vanuit die rol kan de gemeente kaders stellen met minimale eisen aan de kwaliteit van de diensten (en dus ook de klachtbehandeling) van het Stadsteam. Er ontbreekt echter een overzicht van het aantal klachten dat bij het Stadsteam binnenkomt.

Aanbeveling: Zorg voor zicht op alle klachten die over belangrijke partners van de gemeente Oudewater worden ingediend. Dit kan bijvoorbeeld door afspraken te maken met deze partner(s) dat zij per jaar een overzicht van het aantal binnengekomen klachten opstellen en delen.

Aanbeveling: Stem met de belangrijke partner(s) van de gemeente Oudewater af hoe zij om gaan met binnengekomen klachten.

3.2 Veelklagers

De Nationale Ombudsman heeft een [stappenplan](#) ontwikkeld om te ondersteunen bij het omgaan met aanhoudend klaaggedrag. Hierin worden stappen beschreven die een organisatie kan nemen om te zorgen voor een zorgvuldige behandeling van klachten van veelklagers, maar ook hoe veelklagers zorgvuldig te begrenzen. Allereerst is het belangrijk om de feiten van de situatie te signaleren, met een open blik. Vervolgens kan een analyse uitgevoerd worden. Is de gemeente volledig geweest? Is er iets nagelaten? Zijn er heldere afspraken gemaakt? Waarbij ook een afweging kan worden gemaakt om te bezien hoeveel tijd het dossier in beslag neemt en of hierdoor andere kritieke processen in het geding komen. Vervolgens mag een beslissing genomen worden over het al dan niet voortzetten van de klachtbehandeling en het eventueel beperken van het contact met de inwoner. Deze beslissing moet uiteraard zorgvuldig gecommuniceerd worden. Zowel met de inwoner als met de organisatie. De Nationale Ombudsman raadt aan om altijd eerst een waarschuwing te geven en een ordegesprek te voeren met een veelklager. Als dat niet tot een oplossing leidt kan begrensd worden. Bij de klachtbehandeling in de gemeente Oudewater wordt dit stappenplan, waar nodig, gehanteerd. Het daadwerkelijk begrenzen van veelklagers wordt echter zeer terughoudend toegepast.

Aanbeveling: Het is goed dat er nu zeer zorgvuldig gehandeld wordt bij trajecten met veelklagers. Om de beschikbare tijd en middelen van de gemeente goed in te kunnen zetten, is het echter ook belangrijk om grenzen te stellen. Het is in dat verband goed om op een bepaald punt duidelijk te begrenzen en daar dan als organisatie, inclusief bestuur, ook achter te staan.

Hoofdstuk 4 Klachtenoverzicht

4.1 Overzicht 2024

Nr.	Datum klacht	Team	Onderwerp	Informeel	Uitkomst
1	15-1-2024	college	Klacht over niet nakomen afspraak uit gesprek	nee	kennelijk ongegrond
2	29-1-2024	extern	Klacht HH stadsteam	n.v.t.	doorgestuurd
3	19-4-2024	KCC	Klacht over aanvraag paspoort	ja	opgelost
4	4-6-2024	extern	Klacht over brugwachter	n.v.t.	doorgestuurd
5	25-9-2024	extern	Klacht over niet Engels sprekende telefonist	n.v.t.	doorgestuurd
6	27-9-2024	college	Klacht over reactie op melding onveilige situatie Papekopperdijk	ja	opgelost
7	29-9-2024	A&R	Klacht over medewerker milieustraat	ja	opgelost
8	8-11-2024	RP	Klacht over medewerker RP	n.t.b.	Nog in behandeling

4.2 Overzicht 2023

Nr.	Datum klacht	Team	Onderwerp	Informeel	Uitkomst
1	12-1-2023	SbSD	Klacht over vernietigen bestuurlijke informatie	nee	ongegrond
2	12-1-2023	RP	Klacht over fraude	nee	ongegrond
3	17-1-2023	college	Klacht tegen college, voormalig wethouder en burgemeester	nee	ongegrond
4	23-3-2023	college	Klacht over uitspraken BM	nee	deels gegrond
5	31-5-2023	RP	Klacht over wijze beantwoording vragen	nee	ongegrond
6	7-6-2023	KCC	Klacht over burgerzaken	ja	opgelost
7	27-9-2023	R&B	Klacht over niet reageren op melding kapotte lantaarn	ja	opgelost

8	1-10-2023	college	Klacht over misleidende uitspraken wethouder	nee	ongegrond
9	10-10-2023	college	Klacht over schenden vertrouwen	nee	niet behandeld
10	20-10-2023	Wijkond erhoud	Klacht over weghalen fiets	ja	ingetrokken
11	3-11-2023	JZ	Klacht over Rib schending persoonlijke levenssfeer	nee	kennelijk ongegrond
12	7-12-2023	R&B	Klacht over niet communiceren afsluiten weg	ja	opgelost
13	19-12-2023	JZ	Klacht over opzettelijk vertragen	n.v.t.	niet behandeld

4.3 Overzicht 2022

Nr.	Datum klacht	Team	Onderwerp	Infor meel	Uitkomst
1	22-1-2022	VTH	Klacht over BOA	ja	opgelost
2	9-6-2022	college	Klacht tegen college, niet tijdig beslissen	nee	gegrond
3	9-6-2022	KCC	Klacht inzake ontbreken betalingsbewijs	ja	opgelost
4	11-6-2022	VTH	Klacht over BOA	nee	gegrond
5	6-7-2022	college	Klacht over overschrijding termijnen wob/woo verzoeken en hinderen proces	nee	deels gegrond
6	7-7-2022	college	Klacht tegen college smaad en onjuist informeren	nee	ongegrond
7	17-8-2022	RP	Klacht m.b.t. afhandeling WOO verzoek voorgenomen sluiting	nee	deels gegrond
8	22-9-2022	college	Klacht over Rib schending persoonlijke levenssfeer	nee	ongegrond
9	31-10-2022	extern	Klacht over Stadsteam Oudewater	n.v.t.	doorgestuurd
10	13-11-2022	college	Klacht over burgemeester in rol als voorzitter van raad	nee	gegrond
11	15-11-2022	college	Klacht over vernietiging data van voormalig wethouder	nee	ongegrond