

Jaarverslag klachten 2025

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 Stijging formele behandeling klachten.....	10
3.2. Herziening klachtenregeling	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 2025 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 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 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).

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

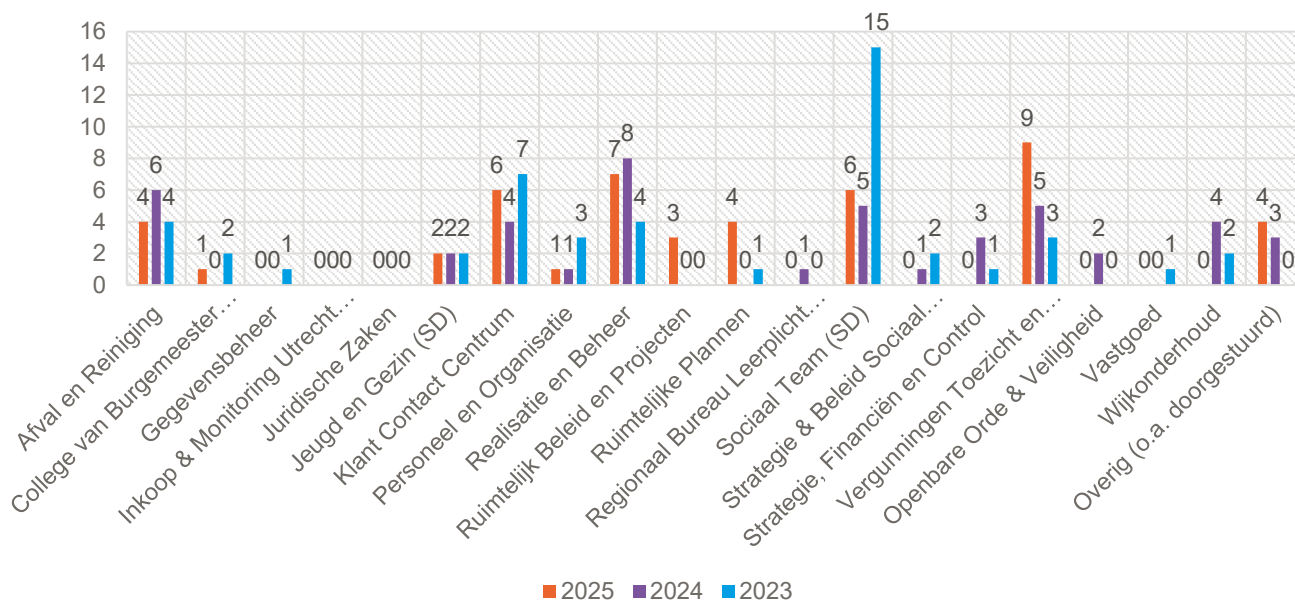
2.1 Aantal klachten

In 2025 zijn er bij de gemeente Woerden 47 klachten ingediend die als zodanig geregistreerd zijn. Dat is in vergelijking met 2024 een kleine stijging van drie klachten. In 2023 werden er achtenveertig klachten ingediend. In de afgelopen drie jaar blijft het aantal klachten boven de veertig. In de jaren daarvoor lag het aantal vaker onder de 40.

Redenen waarom het aantal klachten de afgelopen jaren boven 40 blijft is lastig te benoemen. Wel valt op dat vier van de klachten dit jaar niet in behandeling is genomen omdat bijvoorbeeld de klacht niet bij de gemeente thuishoorde of dat de klacht is doorgestuurd naar het juiste bestuursorgaan. Deze klachten zijn geregistreerd maar niet behandeld als klacht. Wel is er vaak tijd aan besteed om uit te zoeken waar deze klachten thuishoorden.

Het aantal klachten gericht tegen (medewerkers van) het Sociaal Team is slechts gestegen met één klacht ten opzichte van 2024, in 2023 waren dit 15 klachten. Bij het team Vergunningen Toezicht en Handhaving is over de afgelopen jaren een stijging van de klachten waar te nemen. Er is op dit moment geen verklaring voor. De inhoud van de klachten verschilt zodanig dat daaruit geen verklaring valt op te maken waarom er een toename is.

Grafiek klachten 2023-2025



2.2 Overzicht per team:

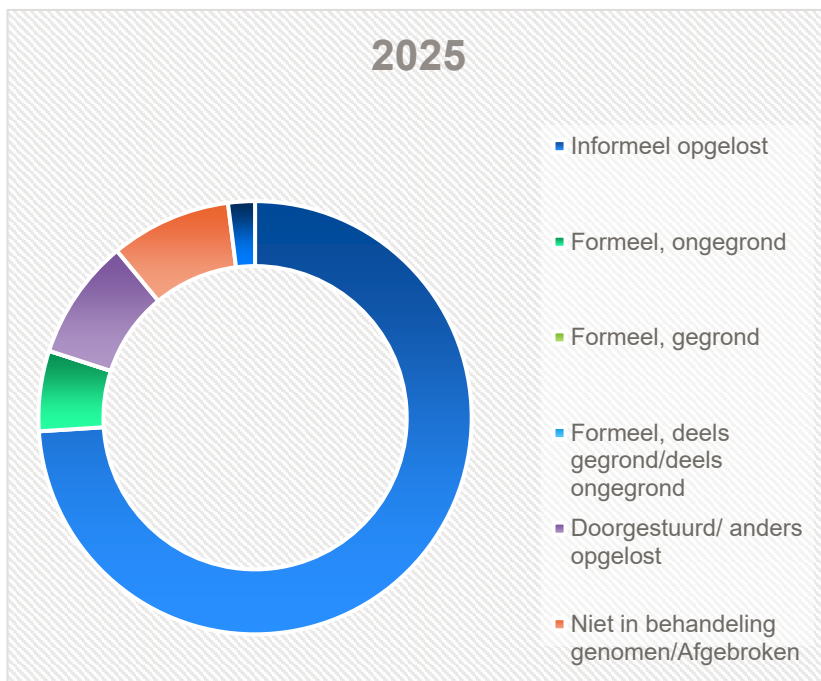
Team	2025	2024	2023
Afval en Reiniging	4	6	4
College van Burgemeester en Wethouders	1	0	2
Gegevensbeheer	0	0	1
Inkoop & Monitoring Utrecht West	0	0	0
Juridische Zaken	0	0	0
Jeugd en Gezin (SD)	2	2	2
Klant Contact Centrum	6	4	7
Personeel en Organisatie	1	1	3
Realisatie en Beheer	7	8	4
Ruimtelijk Beleid en Projecten	3	0	0
Ruimtelijke Plannen	4	0	1
Regionaal Bureau Leerplicht (RBL)	0	1	0
Sociaal Team (SD)	6	5	15
Strategie & Beleid Sociaal Domein	0	1	2
Strategie, Financiën en Control	0	3	1
Vergunningen Toezicht en Handhaving (VTH)	9	5	3
Openbare Orde & Veiligheid	0	2	0
Vastgoed	0	0	1
Wijkonderhoud	0	4	2
Overig (o.a. doorgestuurd)	4	3	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 2025 is het 4 keer nodig geweest om de formele klachtenprocedure te volgen. In tegenstelling tot 2024 waarin dit niet nodig was.

In de onderstaande tabel is een overzicht opgenomen hoe de klachten zijn afgehandeld. Het grootste gedeelte van 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 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 Ferm Werk.



Afhandeling/Oordeel	2025 (aantal)	2025 (%)	2024 (aantal)	2024 (%)	2023 (aantal)	2023 (%)
Informeel opgelost	35	74%	33	73%	27	56%
Formeel, ongegrond	3	6%	-	-	1	2%
Formeel, gegrond	-	-	-	-	1	2%
Formeel, deels gegrond/deels ongegrond	-	-	-	-	-	-
Doorgestuurd/ anders opgelost	4	9%	4	9%	1	2%
Niet in behandeling genomen/Afgebroken	4	9%	7	16%	18	38%
Nog in behandeling	1	2%	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 2025 zijn de meeste klachten binnen de termijn behandeld. Een enkele keer duurde het langer.

<i>Afhandelingstermijn</i>	<i>2025 (aantal)</i>	<i>2025 (%)</i>	<i>2024 (aantal)</i>	<i>2024 (%)</i>	<i>2023 (aantal)</i>	<i>2023 (%)</i>
< 6 – 10 weken	33	70%	33	73%	23	48%
> 10 weken	6	13%	5	11%	7	15%
Niet/extern behandeld of Doorgestuurd	8	17%	7	16%	18	37%
Totaal	47	100%	45	100%	48	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, ontvangen van de Nationale Ombudsman, ziet op de klachten, vragen en verzoeken die de Nationale ombudsman in de periode 1 januari 2025 t/m 31 december 2025 over de gemeente Woerden heeft ontvangen en afgedaan. (De indieningsdatum kan voor 2025 liggen, maar de afdoening in 2025).

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 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 één keer voorgekomen en deze klachten zijn informeel opgelost. De 15 gevallen waarin informatie is verstrekt of is doorverwezen, betreffen vaak situaties waarin de inwoner wordt verwezen naar de gemeente om contact op te nemen, of waarin de Nationale Ombudsman algemene informatie geeft.

<i>Cijfermatig overzicht verzoeken</i>	2025	2024	2023
Ontvangen totaal	19	19	13
Behandeld totaal	17	21 (2 ontvangen in 2023)	13
Oplossing door interventie	1	2	-
Bemiddeling of goed gesprek	-	-	-
Onderzoek, waarvan met rapport	-	-	-
Onderzoek, waarvan met brief	-	1	-
Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	-	-	-
Informatie of doorverwijzing	15	16	13
Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	1	2	-



Hoofdstuk 3 Aanbevelingen

3.1 Stijging formele behandeling klachten

Het valt op dat er in 2025 een viertal klachten formeel behandeld is. Er is geen duidelijke aanwijzing waarom er een stijging is. Het lijkt erop dat dit in een aantal gevallen deels veroorzaakt wordt door dezelfde klager.

Aanbeveling: Het verdient aanbeveling om waar mogelijk gericht in te zetten op vroegtijdige signalering en informele afhandeling om escalatie te voorkomen. Daarnaast, indien sprake is van terugkerende klachten van dezelfde persoon of over hetzelfde onderwerp, te onderzoeken of aanvullende communicatie of maatwerk in de klachtbehandeling kan bijdragen aan het verminderen van herhaalde klachten. Tot slot, het verdient aanbeveling om de komende jaren in de gaten te houden of dit een eenmalige uitschieter is of dat er sprake kan zijn van een nieuwe tendens.

3.2. 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 Oudewater wordt dezelfde aanbeveling gedaan).

Hoofdstuk 4 Klachtenoverzicht

Nr.	Datum klacht	Team	Onderwerp	Informeel	Uitkomst
1.	16 januari 2025	Afval en Reiniging	Klacht over ophalen kerstbomen	Ja	Opgelost
2.	5 februari 2025	Klant Contact Centrum	Klacht inschrijven zoontje	Ja	Opgelost, excuses aangeboden
3.	12 februari 2025	Jeugd en Gezin	Klacht over manier van communiceren	Ja	Opgelost, excuses aangeboden
4.	17 maart 2025	Ruimtelijk Beleid en Projecten	Klacht over duurzaam Bouwloket	Ja	Opgelost
5.	17 maart 2025	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Klacht over niet reageren e-mail	N.v.t.	Niet in behandeling genomen
6.	17 maart 2025	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Klacht over niet reageren op een melding	Ja	Opgelost
7.	21 maart 2025	Realisatie en Beheer	Klacht over communicatie planten boom	Ja	Opgelost
8.	28 maart 2025	Klant Contact Centrum	Klacht over verkeerd uitspreken naam	Ja	Opgelost
9.	9 april 2026	Klant Contact Centrum	Klacht over medewerker	N.v.t.	Niet behandeld, klacht anoniem
10.	9 april 2026	n.v.t.	Externe partij	N.v.t.	Doorgestuurd
11.	6 mei 2026	n.v.t.	Externe partij	N.v.t.	Doorgestuurd, inwoner ook geholpen door wijkambtenaar
12.	8 mei 2025	Klant Contact Centrum	Klacht over onvriendelijke behandeling	Ja	Opgelost
13.	15 mei 2025	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Klacht over herleidbaarheid vergunning en meldingen overlast	Nee	Ongegrond met aanbeveling initiatief herstel contact bij gemeente
14.	27 mei 2025	Ruimtelijk Beleid en Projecten	Klacht over medewerker	Ja	Opgelost
15.	3 juni 2025	Afval en Reiniging	Klacht over afhalen restafval	Ja	Opgelost
16.	23 juni 2025	N.v.t.	Klacht over informatie op website	N.v.t.	Klacht is doorgestuurd naar de Griffie
17.	25 juni 2025	Sociaal Team	Klacht over niet tijdig handelen	Ja	Opgelost
18.	25 juni 2025	Personeel en Organisatie	Klacht over sollicitatieprocedure	Ja	Opgelost, een uitleg gegeven
19.	25 juni 2025	Klant Contact Centrum	Klacht over medewerker	Ja	Opgelost
20.	29 juli 2025	Ruimtelijk Beleid en Projecten	Klacht over participatie windturbines	N.v.t.	Buiten behandeling gesteld, klager

					reageerde niet meer.
21.	29 juli 2025	Realisatie en Beheer	Klacht over bladblazer op hondje gericht	Ja	Opgelost, excuses gemaakt.
22.	8 augustus 2025	Klant Contact Centrum	Klacht over medewerker	Ja	Opgelost
23.	16 augustus 2025	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Klacht over geweld boa's	Nee	Ongegrond
24.	26 augustus 2025	Afval en Reiniging	Harde muziek bij ophalen containers	Ja	Opgelost, medewerkers zijn aangesproken.
25.	26 augustus 2026	Realisatie en Beheer	Klacht over niet afhandelen melding	Ja	Opgelost, uitleg gegeven.
26.	28 augustus 2025	Klant Contact Centrum	Klacht over medewerker	Ja	Opgelost
27.	29 augustus 2025	Sociaal Team	Klacht over medewerker	Ja	Opgelost
28.	30 augustus 2025	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Klacht over geweld boa's, ingediend door omstander	N.v.t.	Niet ontvankelijk, wel gehoord inzake klacht nr. 23.
29.	1 september 2025	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Klacht over medewerker	N.v.t.	Klager reageert niet meer
30.	1 september 2025	Ruimtelijke Plannen	Klacht over inspraak	Ja	Opgelost via een gesprek
31.	1 september 2025	Ruimtelijke Plannen	Klacht over inspraak	Ja	Opgelost via een gesprek
32.	3 september 2025	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Klacht over verstrekken informatie	Ja	Opgelost, klager hoeft geen leges te betalen.
33.	3 september 2025	Ruimtelijke Plannen	Klacht over inspraak	Ja	Opgelost via een gesprek
34.	5 september 2025	Ruimtelijke Plannen	Klacht over inspraak	N.v.t.	Klagers zien af van gesprek.
35.	8 september 2025	N.v.t.	Klacht over externe partij	N.v.t.	Klacht doorgestuurd
36.	9 september 2025	Sociaal Team	Klacht over medewerker	Nee	Deels gegrond, deels ongegrond
37.	16 september 2025	Sociaal Team	Klacht over medewerker	Ja	Opgelost
38.	23 september 2025	Jeugd en Gezin	Klacht over medewerker	Ja	Opgelost, in gesprek met klager.

39.	24 september 2025	Realisatie en Beheer	Klacht over onderhoud bomen en communicatie daarover	Ja	Opgelost
40.	13 oktober 2025	Realisatie en Beheer	Klacht over niet reageren	Ja	Opgelost
41.	13 oktober 2025	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Klacht over medewerker	Ja	Diverse gesprekken gevoerd, klager geen behoefte aan formele procedure.
42.	16 oktober 2025	Jeugd en Gezin	Klacht over medewerker	Ja	Opgelost, klager uitgenodigd voor gesprek
43.	24 oktober 2025	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Klacht over medewerker	Ja	Opgelost, klager is gebeld
44.	29 oktober 2025	Realisatie en Beheer	Klacht over communicatie	Ja	Opgelost
45.	5 december 2025	Afval en Reiniging	Klacht over foutparkeren	Ja	Opgelost
46	10 december 2025	Realisatie en Beheer	Klacht over uitlatingen Medewerker	Nee	Ongegrond, afgerond in 2026
47	25 december 2025	Sociaal Team	Klacht over medewerker	Ja	Opgelost in 2026