

JAARVERSLAG KLACHTENAFHANDELING GEMEENTE WIJK BIJ DUURSTEDEN 2025

VOORWOORD

Met het Jaarverslag klachtenafhandeling Wijk bij Duurstede 2025 wordt verantwoording afgelegd over de behandeling van klachten in het afgelopen jaar. In het protocol van de gemeente wordt een klacht omschreven als *‘een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan van de gemeente, de voorzitter, een lid of een medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke of rechtspersoon heeft gedragen’*. Kortweg gaan de klachten over de bejegening van inwoners door medewerkers van de gemeente Wijk bij Duurstede.

Het doel van het jaarverslag is het bieden van inzicht in de afhandeling van klachten. Het klachtrecht biedt tegelijk de mogelijkheid van het bieden van herstel van vertrouwen aan de inwoners en daarmee het herstel van de relatie. Het klachtrecht biedt laagdrempelige rechtsbescherming voor de klager. Het bestuur kan op basis van een ontvangen klacht een fout herstellen en misstanden binnen de organisatie wegnemen.

Het jaarverslag is als volgt opgebouwd. Eerst beschrijven we kort de klachtenprocedure en de gehanteerde werkwijze voor de afhandeling van klachten. Vervolgens presenteren we het totale aantal ingediende klachten in 2025 en op welke teams deze gericht waren. Daarna gaan we dieper in op de gegronde klachten, inclusief de specifieke onderwerpen, wat er precies is voorgevallen en hoe de klachten zijn behandeld. Tot slot formuleren we conclusies en concrete aanbevelingen ter verbetering van onze dienstverlening.

KLACHTENPROCEDURE

Het klachtrecht is geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het behandelen van klachten is gebonden aan wettelijke kaders, namelijk de eisen uit hoofdstuk 9 van de Awb. Dit hoofdstuk bevat een regeling voor de wijze waarop het bestuursorgaan de klacht dient te behandelen en af te handelen. Een definitie van het begrip klacht ontbreekt in de wet. Een omschrijving van het begrip zou een beperking van het klachtrecht tot gevolg kunnen hebben. Het uitgangspunt is dus een ruim klachtbegrip. De meer algemene omschrijving van artikel 9:1 lid 1 van de Awb luidt: “een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan”.

Gemeente Wijk bij Duurstede kent het ‘Protocol klachtenafhandeling gemeente Wijk bij Duurstede 2023’. Hierin staat de procedure van de klachtafhandeling beschreven en dit is een aanvulling op het klachtrecht uit de Awb.

WERKWIJZE

Een klacht kan mondeling worden ingediend. Deze wordt mondeling afgedaan, als de inhoud van de klacht zich daartoe leent. De meeste klachten worden echter schriftelijk ingediend, per post, mailbericht of via een webformulier. De klachten worden overgedragen aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator registreert de klacht en informeert de klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar is de leidinggevende van degene tegen wie de klacht is gericht (beklaagde). De leidinggevende is de klachtbehandelaar die de klacht inhoudelijk behandelt.

De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht en stelt de klager en de beklagde in de gelegenheid om te worden gehoord. In de praktijk betekent dit dat met de klager telefonisch contact wordt opgenomen. De klager kan dan mondeling een toelichting geven. Dit gesprek levert wederzijds begrip en uitleg. In de meeste gevallen kan tijdens dit gesprek al een oplossing worden geboden.

Als het telefoongesprek niet leidt tot een oplossing volgt een klachtgesprek. Bij het klachtgesprek zijn de klachtbehandelaar, de klager en de beklagde aanwezig. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt.

Na het telefoongesprek, dan wel na het klachtgesprek, stelt de klachtbehandelaar in afstemming met de klachtencoördinator het oordeel over de klacht op in een afhandelingsbrief die wordt verzonden aan de klager. In de afhandelingsbrief wordt de mogelijkheid genoemd de klacht voor te leggen aan de Nationale Ombudsman wanneer de klager het niet eens is met afhandeling van de klacht.

De klachtbehandelaar wordt bij het klachtgesprek en het opstellen van advies voor het college ondersteund door de klachtencoördinator. Deze functie is belegd bij juridische zaken binnen het Team Advies en Ondersteuning.

BEHANDELDE KLACHTEN IN 2025

Dit jaarverslag geeft inzicht in de behandeling van de klachten in 2025. Hierbij wordt gekeken naar het aantal ontvangen klachten, de uitkomst van de afhandeling, de onderwerpen en conclusies en de verbeterpunten. Er wordt een opdeling gemaakt tussen gegronde en ongegronde klachten. Een klacht is gegrond wanneer er na onderzoek vanuit de gemeente is vastgesteld dat de gedraging waarover is geklaagd niet behoorlijk was. Een klacht over de gemeente is ongegrond wanneer uit het onderzoek blijkt dat de gedraging waarover geklaagd wordt behoorlijk was of in zijn geheel niet heeft plaatsgevonden.

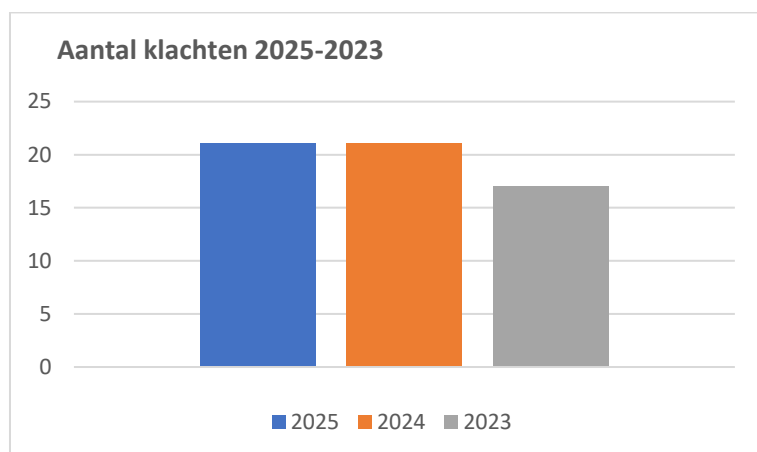
AANTAL ONTVANGEN KLACHTEN

In 2025 zijn 24 klachten ingediend. Bij nadere beoordeling bleken drie hiervan geen formele klacht op te leveren: één betrof een schadeclaim die is doorgezet naar de aannemer, één was niet ingediend door de persoon die zelf onheus bejegend zou zijn, en één viel onder de verantwoordelijkheid van een woningcorporatie en daarmee buiten onze klachtbehandeling. Het formele aantal klachten voor

2025 is daarmee 21. Dit formele aantal klachten is precies gelijk aan vorig jaar, en bevestigt daarmee het hogere niveau dat na de stijging van 2023 naar 2024 is bereikt:

- 2025: 21 formele klachten
- 2024: 21 formele klachten
- 2023: 17 formele klachten

Zie de onderstaande afbeelding voor een volledig overzicht van het totaal aantal klachten de afgelopen jaren.



Grafiek totaal aantal klachten 2025-2023

UITKOMST AFGEHANDELDE KLACHTEN

- Nagenoeg alle klachten zijn schriftelijk / digitaal ingediend;
- In 1 geval vond hoor en wederhoor plaats tijdens een gesprek op het gemeentehuis;
- De afhandeling van de klachten vond in de meeste gevallen telefonisch plaats waarna het besprokene schriftelijk (per post / digitaal) is bevestigd;
- 9 klachten zijn gegrond bevonden, 2 klachten deels gegrond, 8 klachten ongegrond, in 2 gevallen is de klacht ingetrokken na contact met de indiener zonder dat een inhoudelijk oordeel is gevormd.

TOTAAL AANTAL KLACHTEN PER TEAM

Team	Bejegening	(Onvoldoende) communicatie	Nakomen afspraken	Ongeoorloofde aanpak
Beheer Openbare Ruimte (hierna BOR)	1	1	3	1
Samenleving	1	4	0	0

Dienstverlening	0	1	2	1
Fysieke Leefomgeving (hierna FLO)	1	3	1	0
Financiën	0	0	1	0
Overig / bestuurlijk	1	0	0	1

In bovenstaande tabel staat een totaal van 23 klachten, terwijl het formele aantal klachten 21 is. Dit verschil ontstaat doordat 2 klachten betrekking hadden op twee teams tegelijk: één op de combinatie BOR en Financiën, en één op de combinatie BOR en Dienstverlening. Deze klachten zijn in de tabel bij beide betrokken teams meegeteld.

AARD VAN DE GEGRONDE KLACHTEN



- De twee klachten over bejegening hadden betrekking op BOR en FLO;
- Van de vijf klachten over communicatie gingen er twee over FLO, en respectievelijk één over BOR, Samenleving en Dienstverlening;
- De drie klachten over het niet nakomen van afspraken hadden allemaal een link met BOR (waarvan één gedeeld met Dienstverlening en één met Financiën);
- De klacht over ongeoorloofde aanpak had betrekking op BOR.

ANALYSE GEGRONDE KLACHTEN

In deze sectie analyseren we de 11 (deels) gegronde klachten, inclusief wat er is voorgevallen en hoe de gemeente deze heeft behandeld.

We kiezen ervoor om specifiek op de gegronde klachten in te zoomen omdat deze direct wijzen op fouten of tekortkomingen in onze dienstverlening, processen, of de houding van medewerkers.

Door deze klachten te ontleden, krijgen we niet alleen inzicht in de impact van de fout op de burger, maar tonen we ook aan dat wij onze verantwoordelijkheid nemen om op basis van deze feedback een duidelijke verbeterslag te willen maken.

Klacht 1: Tekortschietende terugkoppeling bij melding over de openbare ruimte (FLO)

- **Kern klacht:** Een inwoner uitte onvrede over de communicatie vanuit FLO naar aanleiding van een melding over een fysieke aanpassing in de openbare ruimte nabij de woning van de inwoner, die als hinderlijk voor de eigen situatie werd ervaren. De klacht richtte zich op het uitblijven van actieve terugkoppeling over de voortgang.
- **Afhandeling:** De klacht is gegrond verklaard. De reactietermijn was te lang en er was te weinig proactieve communicatie over interne vervolgstappen. Excuses zijn aangeboden. Naar aanleiding van de klacht is een schouw op locatie georganiseerd en zijn aanpassingen doorgevoerd om de situatie te verbeteren. De organisatie heeft als leerpunt geformuleerd dat bij meldingen over de openbare ruimte de indiener sneller en frequenter moet worden geïnformeerd over de ontvangst en de vervolgstappen van de behandeling.

Klacht 2: Tekortschietende bereikbaarheid en verwarrende communicatieprocessen (FLO)

- **Kern klacht:** Een inwoner klaagde over de moeizame communicatie met de gemeente. De onvrede richtte zich op het onbeantwoord blijven van herhaalde vervolgvragen over een lopend dossier, het niet naleven van reactietermijnen en de verwarrende communicatieroutes (zoals onbeantwoorbare e-mailadressen en het aandringen op, volgens inwoner, onnodige contactformulieren). Daarnaast werd de sterke focus op telefonisch contact als inefficiënt en frustrerend ervaren.
- **Afhandeling:** De klacht is gegrond verklaard. De klachtbehandelaar erkende dat de afhandeling door interne miscommunicatie te lang heeft geduurd. De klachtbehandelaar heeft excuses aangeboden voor deze ontstane situatie. Daarnaast erkent de klachtbehandelaar dat onze gemeentelijke communicatieroutes deels verwarrend kunnen overkomen. Ook is erkend dat wij, ondanks onze standaardprocedure om altijd eerst telefonisch contact te zoeken met een inwoner, sneller hadden kunnen overschakelen naar schriftelijk contact. Naar aanleiding van deze klacht zijn er een aantal verbeteringen doorgevoerd en/of intern geadviseerd. Allereerst heeft de klachtbehandelaar intern geadviseerd om e-mailinstructies te gaan verduidelijken en automatische ontvangstbevestigingen te herzien. Daarnaast is de vakgroep waar de klacht op zag geïnstrueerd om alerter te zijn op vervolgvragen in reeds gesloten dossiers, zodat deze niet langer over het hoofd worden gezien.

Klacht 3: Onvrede over bejegening en terugkoppeling bij verkeersveiligheid (FLO)

- **Kern klacht:** Een inwoner klaagde over de bejegening door een medewerker van FLO naar aanleiding van een melding over verkeersonveiligheid. De inwoner ervoer een opmerking over de tijdelijkheid van de situatie als bagatelliserend. Daarnaast bleef toegezegde terugkoppeling over een mogelijke aanvullende verkeersmaatregel uit.
- **Afhandeling:** De klacht is deels gegrond verklaard. Excuses zijn aangeboden voor het uitblijven van terugkoppeling. Met betrekking tot de bejegening oordeelde de klachtbehandelaar dat de gekozen formulering ongelukkig was, zonder bagatelliserende intentie. Naar aanleiding van de klacht is een schouw georganiseerd, wat heeft geleid tot een aanvullende verkeersmaatregel.

Klacht 4: Verkeershinder en onheuse bejegening door externe partij (BOR)

- **Kern klacht:** Een inwoner meldde verkeershinder veroorzaakt door een voertuig van een externe partij die in opdracht van de gemeente werkzaamheden uitvoerde. Bij een verzoek om ruimte te maken ontstond een woordenwisseling die door de inwoner als brutaal en onbeschoft werd ervaren.
- **Afhandeling:** Er is telefonisch contact opgenomen met klager. Uitgelegd is dat de tijdelijke hinder noodzakelijk was voor de werkzaamheden, maar dat dit beter gecommuniceerd had moeten worden. De gemeente heeft als opdrachtgever excuses aangeboden; deze zijn geaccepteerd. De externe partij is aangesproken om herhaling te voorkomen. De klacht is gegrond verklaard.

Klacht 5: Gebrekkige transparantie en trage beantwoording correspondentie (BOR)

- **Kern klacht:** Een inwoner ervoer grote onduidelijkheid over de wijze waarop de gemeente communiceerde over een wijziging in de openbare ruimte. Klager stoorde zich aan het gebrek aan transparantie; mails werden niet ondertekend, waardoor onduidelijk was of de antwoorden van het klantcontactcentrum of de vakafdeling kwamen. Daarnaast beklagde de inwoner zich over extreem lange wachttijden op mails (oplopend tot negen weken) en een selectieve beantwoording, waarbij inhoudelijke vragen onbeantwoord bleven. Het gevoel bij klager was dat de uitkomst van het proces al vaststond en dat de gemeente geen verantwoording wilde afleggen.
- **Afhandeling:** Na onderzoek door de klachtbehandelaar is de klacht gegrond verklaard. Hieruit bleek dat de communicatie vanuit de (externe) projectleider met de inwoner te beperkt en onvoldoende duidelijk was geweest. Er is telefonisch contact opgenomen met klager, waarna een fysieke afspraak op het gemeentehuis heeft plaatsgevonden. Tijdens dit gesprek zijn alle openstaande vragen alsnog beantwoord en is er achtergrondinformatie gegeven over het project, het afwegingskader van de gemeente en de werkwijze van de aannemer. Namens de betrokken medewerkers en de organisatie zijn excuses aangeboden voor de late beantwoording. De klacht is na dit gesprek naar tevredenheid afgehandeld.

Klacht 6: Ervaren onjuiste handelswijze bij interventie in een burenkwestie (BOR)

- **Kern klacht:** Een inwoner diende een klacht in over het handelen van een medewerker van team BOR, die naar aanleiding van een verzoek van buren over een praktische kwestie in de openbare ruimte bij de inwoner langskwam. De inwoner ervoer het optreden als partijdig en onterecht.
- **Afhandeling:** De klacht is deels gegrond bevonden. De medewerker was niet op de hoogte van de bestaande spanningen tussen de buren en ging puur vanuit een servicegedachte op het verzoek in, zonder wetenschap van de onderliggende voorgeschiedenis. Hierdoor kwam het bezoek bij de inwoner ongelukkig en onterecht partijdig over. Er heeft een gesprek plaatsgevonden waarin excuses zijn aangeboden en geaccepteerd. Er zijn afspraken gemaakt over extra toezicht in de omgeving door Handhaving.

Klacht 7: Gebrekkige terugkoppeling en onduidelijke verantwoordelijkheden bij onderhoud openbare ruimte (BOR en Dienstverlening)

- **Kern klacht:** Een inwoner klaagde over achterstallig onderhoud aan een pad achter de woning en overhangend groen vanaf een aangrenzend privéterrein. De inwoner gaf aan dat er in het verleden diverse toezeggingen waren gedaan voor onderhoud en handhavend optreden, die vervolgens niet werden nagekomen. De inwoner ervoer een gebrek aan regie, onduidelijkheid over verantwoordelijkheden en een gebrek aan terugkoppeling vanuit de gemeente.
- **Afhandeling:** De klacht is na onderzoek gegrond bevonden. Er bleek sprake te zijn van onjuist verwachtingsmanagement: er zijn toezeggingen gedaan over groenonderhoud, maar daarbij is de inwoner onvoldoende geïnformeerd over de bevoegdheden van de gemeente. Ook bleek de communicatie over de voortgang van meldingen tekort te zijn geschoten. De klachtbehandelaar heeft excuses aangeboden en alsnog actie ondernomen door een toezichthouder in gesprek te laten gaan met de eigenaar van het privéterrein, wat heeft geleid tot de afspraak dat het groen wordt gesnoeid. Het gemeentelijke deel van het pad is gecontroleerd en voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen. De gemeente heeft als leerpunt geformuleerd dat zij duidelijker moet communiceren over gemeentelijke verantwoordelijkheden, sneller en zorgvuldiger moet terugkoppelen bij het uitblijven van acties en dat toezeggingen beter opgevolgd moeten worden.

Klacht 8: Onjuiste dossiervorming en onheuse bejegening bij schadeclaim (BOR / Financiën)

- **Kern klacht:** Deze klacht betreft de bejegening en communicatie rondom een schadeclaim. De inwoner voelde zich niet serieus genomen, klaagde over het uitblijven van een locatiebezoek ondanks herhaalde verzoeken, en over de lange afhandelingstermijn.
- **Afhandeling:** De klacht is gegrond bevonden. Excuses zijn aangeboden voor de tekortschietende communicatie en bejegening. Er heeft een gesprek plaatsgevonden waarin klacht en schadeclaim zijn besproken, wat heeft geleid tot een gedeeltelijke tegemoetkoming

en afronding van de klacht. Daarbij is ook toegelicht dat er, wanneer onduidelijk is of schade op gemeentegrond of op privéterrein is ontstaan, een vast proces wordt gevolgd om dit te bepalen, en dat dit proces (ondanks dat dit op de gemeentelijke website staat) niet voor iedere melder vooraf duidelijk is. Team BOR stelt voortaan extra informatie en een flyer beschikbaar over deze afbakening tussen gemeentegrond en privéterrein, en stuurt ook een toezichthouder langs bij twijfel over de locatie van de schade.

Klacht 9: Tekortschietende informatievoorziening bij werkzaamheden (BOR)

- **Kern klacht:** Een inwoner klaagde over de gebrekkige informatievoorziening en de onbereikbaarheid van de gemeente tijdens de werkzaamheden aan een straat in de gemeente. Ondanks herhaaldelijk contact met de gemeente over praktische zaken, zoals de verkeerssituatie en de ophaallocatie voor afval, bleef de gevraagde informatie uit en werden toezeggingen over terugkoppeling niet nagekomen. De inwoner beklagde zich bovendien over het doorverwijzen naar de aannemer, terwijl de gemeente als opdrachtgever verantwoordelijk wordt gehouden voor de communicatie naar bewoners.
- **Afhandeling:** De klacht is gegrond verklaard. Uit onderzoek bleek dat de aannemer onvoldoende regie had genomen op de communicatie over de gewijzigde werkwijze en afvalinzameling. Daarnaast kwam de hulpvraag van de inwoner intern op de verkeerde plek in de organisatie terecht, waardoor de afhandeling vertraging opliep. Een projectleider is ter plaatse gegaan om de situatie te bespreken en heeft namens de gemeente excuses aangeboden voor het gebrek aan regie en communicatie.

Klacht 10: Terminologie in terugkoppeling melding overlast (Dienstverlening)

- **Kern klacht:** De indiener uitte ongenoegen over de communicatie vanuit de gemeente naar aanleiding van een melding over vuurwerkoverlast. Hoewel de inwoner tevreden was dat de melding serieus was opgepakt, stoorde deze zich aan de statusmelding dat de melding was 'opgelost'. De inwoner ervoer dit als onjuist, aangezien de overlast op dat moment nog niet was beëindigd.
- **Afhandeling:** De klacht is gegrond verklaard. Inhoudelijk bleek de melding adequaat behandeld. Het pijnpunt betrof de woordkeuze omtrent de status van de overlast. De klachtbehandelaar erkende dat de communicatie op dit punt verbetering behoeft. Als direct verbeterpunt hebben de boa's een nieuwe, meer zorgvuldige bevestigingsmail voor meldingen over vuurwerkoverlast ontwikkeld. Hiermee wordt gewaarborgd dat inwoners ook bij een administratieve afhandeling van de melding begrijpen dat hun signaal blijvend serieus wordt genomen.

Klacht 11: Gebrekkige continuïteit en communicatie bij uitvoering jeugdhulp (Samenleving)

- **Kern klacht:** Er werden signalen ontvangen over de dienstverlening van een uitvoeringspartner op het gebied van jeugdhulp, met name over bereikbaarheid, overdracht

van dossierkennis tussen medewerkers en vertraging in de afhandeling van indicaties. Dit leidde tot zorgen over de continuïteit van hulp.

- **Afhandeling:** De klacht is na onderzoek gegrond bevonden, voor zover het de opstelling, bereikbaarheid van medewerkers en de overdracht tussen medewerkers betrof. De klachtbehandelaar heeft contact opgenomen met de leidinggevende van onze uitvoeringspartner. Deze erkende de geschetste knelpunten. Er is vervolgens een telefonisch herstelgesprek gevoerd tussen de uitvoeringspartner en de inwoner. Daarnaast is de casus inhoudelijk met spoed opgepakt. Er is een vaste casusregisseur aangesteld die het dossier heeft opgehelderd, gesprekken met klager heeft gevoerd over de benodigde ondersteuning en de nodige indicaties heeft geformaliseerd. Hiermee is de continuïteit van de hulp gewaarborgd en het contact hersteld. Middels het voorgaande is de klacht als afgehandeld aangemerkt.

CONCLUSIES EN VERBETERPUNTEN

In 2025 zijn in totaal 24 klachten ingediend, waarvan er 21 als formele klacht zijn behandeld. Dit is hetzelfde als vorig jaar. Vergeleken met 2023 is het aantal klachten een stuk toegenomen. De stijging kan te wijten zijn aan de toenemende complexiteit en striktheid van regelgeving. Die regels kunnen leiden tot ergernissen, wat uiteindelijk kan resulteren in het indienen van een klacht.

De meeste klachten in 2025 gaan over onderwerpen waar inwoners direct hinder van ondervinden, zoals het beheer in de openbare ruimte, werkzaamheden op het gebied van maatschappelijke ondersteuning en communicatie in het algemeen.

Dit jaar was er geen sprake van klachten die uiteindelijk als melding openbare ruimte zijn afgehandeld. Wel bleken drie ingediende klachten om andere redenen uiteindelijk geen formele klacht op te leveren.

Van de 24 klachten zijn er 11 (deels) gegrond verklaard. Van deze gegronde klachten betrof net iets minder dan de helft (5 van de 11) (gebrek aan) communicatie. Dit bevestigt dat de grootste uitdaging voor de gemeente ligt in het verbeteren van de communicatie met de burger. Niet of te laat reageren wijst op structurele knelpunten in werkprocessen of onvoldoende training.

Ook in 2025 vormt (gebrek aan) communicatie de grootste categorie onder de gegronde klachten, net als in 2024. Onderstaande aanbevelingen borduren daarom voort op die uit het jaarverslag van vorig jaar, maar zijn aangescherpt op basis van de klachten die dit jaar zijn behandeld:

- **Reactietermijnen niet alleen vaststellen, maar ook vooraf communiceren:** net als vorig jaar blijkt het ontbreken van vaste termijnen voor het reageren op e-mails en terugbelverzoeken een terugkerend knelpunt. Gelet op de klachten in 2025 ligt de nadruk dit jaar vooral op het vooraf kenbaar maken van deze termijnen aan de burger zelf, zodat verwachtingen helder zijn en niet alleen intern zijn vastgelegd.
- Medewerkers trainen om ook **tussentijds actief te informeren over de voortgang:** waar de aanbeveling van vorig jaar zich vooral richtte op een tijdige eerste reactie, laten de klachten van dit jaar (onder andere over een fysieke aanpassing in de openbare ruimte en over

onderhoud van paden) zien dat vooral de terugkoppeling tijdens een lopend traject nog tekortschiet. Ook als de oplossing nog niet gereed is, moet de burger tussentijds weten waar hij aan toe is.

- Ook bij externe partijen moet altijd een **duidelijke contactpersoon of afdeling** bekend zijn: deze aanbeveling gold vorig jaar vooral voor eigen medewerkers, maar blijkt dit jaar vooral relevant bij werkzaamheden die door externe partijen worden uitgevoerd, zoals aannemers en andere uitvoeringspartners. Ook daar moet voor de inwoner duidelijk zijn bij wie een vervolgvraag terecht kan, zodat opvolging gegarandeerd blijft.
- **Communicatietrainingen organiseren, met aandacht voor zorgvuldig taalgebruik:** naast de interne communicatietrainingen die vorig jaar al zijn aanbevolen, blijkt uit een klacht van dit jaar dat ook de precieze woordkeuze in statusupdates (zoals de term 'opgelost' bij een nog niet afgeronde melding) tot onbegrip kan leiden. Het verdient daarom aanbeveling communicatietrainingen uit te breiden met specifieke aandacht voor zorgvuldige en ondubbelzinnige formuleringen richting inwoners.
- **Klachten als leermoment, ook buiten de eigen organisatie:** het gebruik van (geanonimiseerde) klachten als leermoment en het delen van 'best practices' binnen de teams blijft een relevante aanbeveling, net als vorig jaar. Nieuw dit jaar is dat we vinden dat het aanbeveling verdient voornoemde werkwijze ook toe te passen bij onze samenwerkingspartners, bijvoorbeeld bij aannemers of andere uitvoeringspartners. Dit omdat de gemeente als opdrachtgever aanspreekbaar blijft.

Net als vorig jaar wijst een deel van de gegronde klachten op onfatsoenlijk gedrag richting burgers. Waar dit vorig jaar vooral eigen medewerkers betrof, ging het dit jaar om een externe partij die in opdracht van de gemeente werkzaamheden uitvoerde. Zowel medewerkers als externe partijen vertegenwoordigen de gemeente en moeten zich altijd professioneel, neutraal en onpartijdig opstellen.

Aanbevelingen om onfatsoenlijk gedrag - ook bij externe partijen - te voorkomen zijn:

- **Gedragstrainingen:** Organiseren van trainingen met de focus op bewustzijn van de publieke taak en het aannemen van een professionele houding.
- **Inwerktraject versterken:** Professioneel gedrag sterk benadrukken tijdens het inwerktraject van nieuwe medewerkers, bijvoorbeeld door dit een prominent onderdeel te maken van het afleggen van de ambtseed.

Naast communicatie en bejegening blijkt uit de klachten van 2025 dat ook het nakomen van afspraken en de overdracht van dossiers een knelpunt vormt. Aanvullend op de aanbevelingen hierboven, doen we daarom de volgende aanbevelingen:

- **Toezeggingen traceerbaar vastleggen en vooraf helder zijn over bevoegdheden:** uit klachten over onderhoud van openbare ruimte en over een schadeclaim bleek dat toezeggingen aan inwoners niet altijd werden opgevolgd, en dat pas achteraf bleek wat de gemeente wel of niet kon afdwingen bij bijvoorbeeld particulier terrein. Aanbevolen wordt toezeggingen standaard met een concrete opvolgdatum in het dossier vast te leggen, en bij het doen van een toezegging meteen aan te geven wat wel en niet binnen de bevoegdheid van de gemeente ligt.
- **Dossiercontinuïteit waarborgen bij overdracht:** uit de klacht over een uitvoeringspartner op het gebied van jeugdhulp bleek dat het ontbreken van actuele dossierkennis bij opvolgende

medewerkers tot vertraging en onduidelijkheid leidde; een vergelijkbaar knelpunt kwam terug bij vervolgvragen in reeds gesloten dossiers binnen team FLO. Aanbevolen wordt een vaste overdrachtsprocedure te hanteren bij wisseling van medewerker of casusregisseur, zowel intern als bij samenwerkingspartners, zodat kennis niet verloren gaat.

- **Interne routing van meldingen en hulpvragen verbeteren:** uit een klacht over werkzaamheden aan een straat bleek dat een hulpvraag intern op de verkeerde plek in de organisatie terecht kwam, waardoor de afhandeling vertraging opliep. Aanbevolen wordt de interne triage van meldingen te verbeteren, zodat vragen sneller bij de juiste vakgroep belanden.

Het snel telefonisch contact opnemen met de klager om de klacht te bespreken is in 2025 in de meeste gevallen een passende oplossing gebleken en wordt als positief ervaren. Echter waren er ook gevallen waarin dit contact niet tijdig plaatsvond, in strijd met de interne werkwijze. Om dit te voorkomen, dient het bewustzijn van de werkafspraken bij teamleiders periodiek te worden aangescherpt en gemonitord.

Concreet zijn er tijdens de behandeling van de klachten in 2025 verschillende verbeterpunten aangedragen door de klachtbehandelaars naar aanleiding van gegronde klachten. Het gaat hier om de volgende punten:

- **Proactievare terugkoppeling bij meldingen openbare ruimte:** Naar aanleiding van meerdere klachten (onder andere over een fysieke aanpassing in de openbare ruimte en over achterstallig onderhoud) is als leerpunt vastgesteld dat indieners sneller en vaker geïnformeerd moeten worden over de ontvangst, voortgang en vervolgstappen van hun melding.
- **Verduidelijken van communicatie-instructies:** Naar aanleiding van een klacht over verwarrende contactroutes zijn e-mailinstructies verduidelijkt en automatische ontvangstbevestigingen herzien, en is de betrokken vakgroep geïnstrueerd alerter te zijn op vervolgvragen in reeds gesloten dossiers.
- **Zorgvuldiger handelen bij schade op de grens van particulier en gemeentelijk terrein:** Naar aanleiding van een klacht over een schadeclaim is afgesproken dat team BOR voortaan extra informatie en een flyer beschikbaar stelt, en standaard een toezichthouder langs stuurt, ook wanneer in eerste instantie wordt gedacht dat de schade op particulier terrein ligt.
- **Zorgvuldiger taalgebruik in statusmeldingen:** Naar aanleiding van een klacht over het gebruik van de term 'opgelost' bij een nog niet beëindigde overlastmelding is een nieuwe, zorgvuldiger geformuleerde bevestigingsmail voor dit type melding ontwikkeld.
- **Geen ad-hoc oordeel vellen buiten de aanleiding van een contactmoment met de burger:** wanneer een medewerker in gesprek met de burger wordt gevraagd om ook een ander, niet-gepland onderwerp op te pakken (zoals hier een verzoek over een praktische kwestie in de openbare ruimte tijdens een bezoek om een andere reden) wordt aanbevolen dit niet direct ter plekke te beoordelen, maar aan te geven dat dit eerst wordt nagekeken — juist omdat op dat moment niet bekend is of er sprake is van bijvoorbeeld een lopend conflict of andere gevoelige context.