

Jaarverslag

Interne klachtbehandeling

Gemeente Wijchen

2025

Redactie: Mevrouw N.L.M. Pol (klachtencoördinator)

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	blz. 3
2.	Samenvatting	blz. 3
3.	Het klachtrecht	blz. 4
3.1	Waarom is het klachtrecht	blz. 4
3.2	Wie mag een klacht indienen	blz. 4
3.3	Over wie mogen zij klagen	blz. 4
3.4	Waarover mogen zij klagen	blz. 4
4.	Hoe gaat de procedure in z'n werk?	blz. 5
5.	Aantal klachten gemeente Wijchen	blz. 6
5.1	Aantal klachten per domein/bestuursorgaan	blz. 6
5.2	Aantal klachten per soort	blz. 7
5.3	Omschrijving van de klachten	blz. 8
5.4	Hoe hebben we de klachten behandeld?	blz. 9
6.	De Gemeentelijke ombudsman	blz. 10
7.	Conclusie	blz. 11

1. Inleiding

De gemeente Wijchen is er voor onze inwoners, bedrijven en organisaties. De gemeente doet er alles aan om haar dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. Ons doel is dat inwoners en ondernemers tevreden zijn met onze dienstverlening. Meestal lukt dat. Soms is dat niet zo. Als inwoners en ondernemers niet tevreden zijn, kunnen zij een klacht indienen. Hoe wij als gemeente klachten moeten behandelen, staat in de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). De Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Wijchen regelt vervolgens specifiek hoe wij als gemeente met klachten omgaan.

Alle klachten leggen wij vast. Elk jaar maken we een overzicht van de binnengekomen klachten bekend in een jaarverslag. Dat moet volgens de Awb. We gebruiken het jaarverslag ook om onze dienstverlening te verbeteren.

Voor u ligt het Jaarverslag interne klachtbehandeling gemeente Wijchen 2025. In dit jaarverslag vindt u hoeveel klachten we hebben ontvangen en over welke domeinen/bestuursorganen. Ook beschrijven we om welk type klacht het gaat en hoe de klacht is behandeld.

Druten, 13 april 2026
N.L.M. Pol, klachtencoördinator

2. Samenvatting

In 2025 hebben wij 46 klachten ontvangen, een stijging van twaalf klachten ten opzichte van de 34 klachten in 2024. Van deze 46 klachten vielen er zeventwintig binnen het kader van onze klachtenverordening. Negen klachten viel buiten de reikwijdte van de klachtenverordening en drie klachten werden door de indiener ingetrokken. Zeven klachten zijn doorgestuurd naar derden.

Van de behandelde klachten zijn er tweeëntwintig op informele wijze opgelost. Vijf klachten vroegen om een formele behandeling, waarvan twee ongegrond zijn verklaard, twee gegrond zijn verklaard en één gedeeltelijk gegrond is verklaard.

Bij de behandeling van elke klacht hebben we nauw samengewerkt met de betrokken medewerkers. Deze gesprekken hebben geleid tot concrete verbeterafspraken. Een belangrijke rode draad blijft de professionele en actieve houding in het contact met onze inwoners.

De ervaringen van dit jaar onderstrepen opnieuw het belang van effectieve communicatie bij het voorkomen en oplossen van klachten. Als gemeente vervullen we een unieke rol: inwoners en ondernemers zijn voor veel zaken van ons afhankelijk. Dit brengt een bijzondere verantwoordelijkheid met zich mee. Van onze medewerkers en bestuurders wordt verwacht dat zij zich hier bewust van zijn en zich communicatief vaardig, empathisch en flexibel opstellen in hun contacten met inwoners en ondernemers.

Door actief in te zetten op deze vaardigheden en bewustwording binnen onze organisatie, werken we continu aan het verbeteren van onze dienstverlening en het vertrouwen van onze inwoners.

3. Het klachtrecht

Het klachtrecht is een essentieel onderdeel van onze democratische rechtsstaat. Iedereen kan een klacht indienen over gedragingen van een medewerker of bestuurder van onze gemeente. Deze gedragingen hoeven niet direct tegen de klager zelf gericht te zijn.

De wettelijke basis voor klachtbehandeling ligt in Hoofdstuk 9 van de Awb. Deze basis is aangevuld met de gemeentelijke Verordening interne en externe klachtbehandeling. Een klacht wordt altijd eerst intern behandeld. Is een klager niet tevreden over deze interne behandeling, dan staat de weg naar de Gemeentelijke ombudsman open.

3.1 Waarom is het klachtrecht er?

Het klachtrecht vervult drie belangrijke functies:

1. Genoegdoeningfunctie (voor de inwoner)

Het klachtrecht kan voor de inwoner meehelpen bij het krijgen van genoegdoening voor onheuse bejegening door de overheid. Genoegdoening kan bestaan uit het aanbieden van excuses. Het kan ook verder gaan, zoals bijvoorbeeld het aanbieden van een bloemetje aan iemand die met een goede reden klaagt.

2. Legitimiteitsfunctie

Voor de overheid is het bieden van een zorgvuldige klachtprocedure te zien als bestuurlijke betamelijkheid. Daarmee wordt invulling gegeven aan fundamentele rechtsbeginselen. Het uitgangspunt van de 'dienende' overheid is daarbij een belangrijk beginsel. Inwoners ontlenen er het vertrouwen aan dat de overheid hen serieus neemt. Daardoor gaat van de klachtregeling een zekere legitimerende werking uit. De behandeling van een klacht kan leiden tot herstel van vertrouwen van de inwoner in de overheid.

3. Leerfunctie (voor de organisatie)

Goed onderzoek naar de klachten heeft een belangrijk leereffect. Klachten leveren concrete en bruikbare informatie op over de kwaliteit van de dienstverlening. Daardoor kunnen fouten worden hersteld. Ook kunnen zwakke punten binnen de organisatie worden weggenomen of verbeterd.

3.2 Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die met de gemeente Wijchen te maken heeft gehad, kan een klacht indienen. Dit geldt voor zowel particulieren als bedrijven en organisaties.

3.3 Over wie kan men klagen?

Klachten kunnen worden ingediend over gedragingen van de gemeenteraad, het college, de burgemeester, wethouders, de griffier, medewerkers van de Werkorganisatie Druten Wijchen en medewerkers van de griffie. Ook over medewerkers en personen die onder verantwoordelijkheid van de Werkorganisatie Druten Wijchen werken voor de gemeente Wijchen kan worden geklaagd.

3.4 Waarover kan men klagen?

Klachten kunnen gaan over gedraging van medewerkers of bestuurders van de gemeente Wijchen. Hierbij kan worden gedacht aan:

- onheuse behandeling wat betreft omgangsvormen en fatsoen;
- het uitblijven van (tijdige) reacties op brieven of e-mails;
- het niet verstrekken van gevraagde informatie;
- het niet nakomen van toezeggingen;
- onvoldoende bereidheid tot het herstellen van fouten;

- onzorgvuldige omgang met verstrekte gegevens en informatie.

Er kan niet geklaagd worden over:

- ongewenste situaties in de openbare ruimte, zoals kapotte straatverlichting, losse tegels of niet opgehaald vuilnis, hiervoor kan een melding gemaakt worden;
- de inhoud van een besluit, daar is de bezwaar- of beroepsprocedure voor;
- beleid en besluiten van het college of de raad om op een bepaalde manier invulling te geven aan publieke taken.

De klachtenregeling kan verder in principe niet worden gebruikt, als:

- de klacht al eerder via het klachtrecht is behandeld;
- de gedraging meer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden.

4. Hoe gaat de procedure in z'n werk?

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Bij een mondelinge klacht wendt de klager zich vaak eerst tot de persoon waarover de klacht gaat. Wanneer dit gesprek niet tot tevredenheid leidt, kan contact worden opgenomen met de klachtencoördinatoren.

Wij streven ernaar om klachten eerst informeel op te lossen door middel van gesprekken tussen de klager en de betrokken persoon. In veel gevallen blijkt het aanbieden van excuses of een nadere toelichting door de medewerker voldoende voor de klager.

Wanneer een informele oplossing niet mogelijk blijkt, wordt de klacht formeel behandeld door de klachtbehandelaar. Samen met de klachtencoördinator gaat de klachtbehandelaar praten met de klager en met de persoon waarover geklaagd wordt. Van deze gesprekken worden beknopte verslagen gemaakt. Aan de hand van de gesprekken neemt de klachtbehandelaar een beslissing op de klacht. In de beslissing staan de resultaten van het onderzoek, de gemotiveerde beslissing op de klacht en de eventuele conclusies en/of aanbevelingen. De beslissing op de klacht wordt aan de klager en beklagde verstuurd. Als de klager het nog niet eens is met de beslissing en behandeling van de klacht, dan kan de klager naar de Gemeentelijke ombudsman.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

5 Aantal klachten gemeente Wijchen

In 2025 hebben wij 46 klachten ontvangen. Dit is een stijging van twaalf klachten ten opzichte van 2024, toen we 34 klachten ontvingen. Van deze 46 klachten hebben we er zevenentwintig volgens de klachtenverordening behandeld.

Negen klachten hebben we niet in behandeling genomen, omdat deze niet vielen onder de klachtenverordening. Drie klachten werden door de klager ingetrokken en zijn daarom ook niet behandeld. Zeven klachten zijn doorgestuurd naar derden voor verdere afhandeling. Deze negentien klachten worden verder niet in dit jaarverslag besproken.

Vorig jaar zijn er twintig klachten behandeld. In 2025 zijn er dus zeven klachten meer behandeld ten opzichte van het voorgaande jaar.

In dit jaarverslag worden alleen de door de klachtencoördinatoren behandelde klachten genoemd.

Van de zevenentwintig behandelde klachten hebben we tweeëntwintig klachten op een informele manier afgedaan. Vijf klachten werden afgedaan op de formele manier, volgens het klachtrecht van de Awb.

Tabel 1. Aantal klachten van de afgelopen verslagjaren:

Verslagjaar	Aantal ingediende klachten	Aantal ingetrokken klachten	Aantal klachten doorgestuurd naar derden	Aantal niet klachtwaardige klachten	Aantal behandelde klachten
2025	46	3	7	9	27
2024	34	0	2	12	20
2023	43	1	0	17	28
2022	45	0	6	8	31
2021	48	-	-	-	-
2020	39	-	-	-	-

Sinds 2022 wordt er in het jaarverslag meer onderscheid gemaakt tussen de ontvangen klachten en de behandelde klachten. Daarom is de tabel voor 2021 niet ingevuld.

In de volgende paragrafen wordt dieper ingegaan op de in behandeling genomen klachten. Er wordt een verdeling gemaakt per domein en in de soort klacht. Tot slot wordt ingegaan op de afdoening van de klachten. Per domein worden de binnengekomen klachten nog nader beschreven.

5.1. Aantal klachten per domein/bestuursorgaan

De Werkorganisatie Druten Wijchen is onderverdeeld in vijf domeinen. Hieronder verdelen we de klachten per domein. Ook kijken we naar de klachten die zijn behandeld over de bestuursorganen (gemeenteraad, college, wethouders, griffier).

Domein Bedrijfsvoering

Over dit domein zijn in 2025 geen klachten binnengekomen.

Domein Fysieke Leefomgeving

Over dit domein zijn in 2025 vijf klachten binnengekomen. Twee klachten hiervan gingen over team Juridische advisering, één klacht ging over team Verkeer, één klacht ging over team Energietransitie, één klacht had betrekking op team Grondzaken.

Domein Publiekszaken

Over dit domein zijn er in 2025 vijftien klachten behandeld. Een klacht hiervan ging zowel over Domein Publiekszaken als over Domein Sociale Leefomgeving. Negen klachten hadden betrekking op het Sociaal Team, vier klachten op team Inkomen en ondersteuning, één klacht op team Burgerzaken en één klacht op team Onderwijs.

Domein Bestuur, Strategie en Projecten

Over dit domein zijn in 2025 vijf klachten binnengekomen. Deze klachten hadden betrekking op team Fysiek.

Domein Sociale Leefomgeving

Over dit domein is in 2025 één klacht binnengekomen. Deze klacht had betrekking op team Wmo, jeugd en gezondheid in combinatie met het Sociaal Team.

Domeinmanager

Over de (individuele) domeinmanagers zijn in 2025 geen klachten binnengekomen.

Gemeenteraad

Over de gemeenteraad zijn in 2025 geen klachten binnengekomen.

College van burgemeester en wethouders

Over het college zijn in 2025 geen klachten binnengekomen.

Burgemeester

Over de burgemeester zijn in 2025 geen klachten binnengekomen.

Wethouder

Over individuele wethouders zijn in 2025 geen klachten binnengekomen.

Griffier en medewerkers van de griffie

Hierover zijn in 2025 geen klachten binnengekomen.

Niet onder te verdelen

Twee klachten waren in 2025 niet onder te verdelen. Deze klachten waren niet toe te schrijven aan een bepaald domein of bestuursorgaan.

Tabel 2. Overzicht klachten per domein/bestuursorgaan in 2025

Afdeling	2025	2024	2023
Gemeenteraad	0	0	0
College	0	0	0
Wethouder	0	0	1
Burgemeester	0	0	0
Griffier	0	0	0
Domeinmanager	0	0	0
Domein Publiekszaken*	15	12	18
Domein Fysieke Leefomgeving	5	7	8
Domein Bedrijfsvoering	0	0	0
Domein Bestuur, Strategie en Projecten	5	0	2
Domein Sociale leefomgeving	1	1	2
Niet onder te verdelen	2	0	0
Totaal	28	20	31

* Één klacht had zowel betrekking op domein Publiekszaken als domein Sociale Leefomgeving.

5.2 Aantal klachten per soort

We verdelen de klachten in een aantal soorten. Per soort klacht geven we eerst een uitleg. Daarna volgen de aantallen per soort klacht (tabel 3). Sommige klachten vallen in meer groepen. Daardoor kan het aantal klachten in tabel 3 groter zijn dan het aantal dat we hebben behandeld (tabel 1).

1. Correcte afhandeling:

Denk hierbij aan het niet volgen van procedures, lange wachttijden en trage afhandeling.

2. Communicatie:

Denk aan onbehoorlijke, onfatsoenlijke of slechte communicatie.

3. Informatieverstrekking:

Dit zijn klachten over het niet of niet op tijd geven van de gevraagde informatie. Ook vallen hier klachten onder die gaan over het geven van onjuiste informatie.

4. Beleidsklachten:

Inwoners of ondernemers die het niet eens zijn met het beleid van de gemeente, kunnen daarover klagen, maar de klachten vallen niet onder de klachtenregeling. We schrijven de klachten wel op, maar ze worden niet behandeld.

5. Overig:

Alle klachten die niet bij een van de soorten hierboven thuishoren.

Tabel 3. Overzicht klachten per categorie*

Categorie klacht	2025	2024	2023
Correcte afhandeling	10	6	16
Communicatie	13	13	11
Informatieverstrekking	3	0	2
Beleidsklachten	0	0	0
Overig	2	1	1

* In 2025 vielen twee klachten in meerdere categorieën. In 2024 hadden alle klachten betrekking op één categorie en in 2023 vielen drie klachten in meerdere categorieën.

5.3 Omschrijving van de klachten

Hieronder een korte omschrijving van de klachten. We behandelen alle klachten vertrouwelijk. Daarom staan er geen namen in dit jaarverslag; niet van klagers en niet van medewerkers of bestuurders waarover geklaagd wordt. De onderstaande klachten zijn informeel behandeld, tenzij anders vermeld.

Domein fysieke leefomgeving

Over dit domein zijn vijf klachten behandeld. Deze klachten hadden allen betrekking op correcte afhandeling.

Domein Publiekszaken

Over dit domein zijn vijftien klachten behandeld. De verdeling was als volgt:

- Negen klachten hadden betrekking op het Sociaal Team
- Vier klachten hadden betrekking op team Inkomen en ondersteuning
- Eén klacht had betrekking op team Burgerzaken
- Eén klacht had betrekking op team Onderwijs

Qua categorie was de verdeling binnen dit domein:

- Drie klachten hadden betrekking op correcte afhandeling
- Negen klachten hadden betrekking op communicatie
- Drie klachten hadden betrekking op informatieverstrekking
- Twee klachten vielen in de categorie overig.

Klachten over het Sociaal Team zijn informeel opgepakt door de teamcoördinator van het Sociaal Team. In alle gevallen heeft contact plaatsgevonden tussen de klager en de teamcoördinator. De overige informele klachten zijn door middel van een nadere uitleg of het alsnog snel oppakken van het verzoek naar tevredenheid opgelost. Drie klachten over het Sociaal Team zijn in de formele procedure behandeld. Twee van deze klachten zijn ongegrond verklaard en één klacht is gedeeltelijk gegrond verklaard.

Domein Bestuur, Strategie en Projecten

Over dit domein zijn vijf klachten behandeld. Drie van deze klachten hadden betrekking op communicatie en twee op correcte afhandeling.

Domein Sociale Leefomgeving

Over dit domein is één klacht behandeld. Deze klacht had betrekking op communicatie.

5.4 Hoe hebben we de klachten behandeld?

Alle klachten die binnen de kaders van de klachtenverordening vallen, hebben we in behandeling genomen. We streven ernaar om klachten zoveel mogelijk informeel op te lossen.

In tabel 4 staat hoe we de klachten hebben afgehandeld.

Het valt op dat we ook dit jaar de meeste klachten informeel hebben kunnen afhandelen. Met een gesprek of nadere uitleg waren de meeste klagers tevreden. Van de 46 ontvangen klachten hebben we zevenentwintig klachten behandeld. Hiervan zijn er vijf formeel volgens het klachtrecht van de Awb behandeld. Van deze formele klachten zijn twee ongegrond verklaard, twee gegrond verklaard en één is gedeeltelijk gegrond verklaard.

Alle klachten zijn met de medewerkers waarover het ging besproken. Dat geldt ook voor de klachten die ongegrond waren of de klachten die we met een gesprek hebben opgelost.

Tabel 4. Overzicht resultaat van klachtbehandeling

Resultaat van klachtbehandeling	2025	2024	2023
Ongegrond	2	0	0
Gegrond	2	1	1
Deels gegrond/deels ongegrond	1	0	1
Niet in behandeling genomen	9	14	14
Ingetrokken	3	0	1
Anders afgedaan	22	16	26
Doorgestuurd naar derde partij	7	2	0
In behandeling	0	1	0
Totaal	46	34	43

Tabel 5. Overzicht klachtbehandeling

Uitkomst van klachtbehandeling	2025	2024	2023
Formeel	5	2	2
Informeel	22	18	26
Totaal	27	20	28

6. De Gemeentelijke ombudsman

Elke gemeente heeft de wettelijke verplichting een ombudsvoorziening in te stellen. Deze verplichting is vastgelegd in artikel 9:18 van de Awb en artikel 81p van de Gemeentewet. Voor de gemeente Wijchen vervult mevrouw mr. M.J. van Dasselaar de rol van Gemeentelijke ombudsman, met mevrouw mr. L.B.F.M. Hellwig als haar plaatsvervanger.

De Gemeentelijke ombudsman functioneert als onafhankelijke instantie en vormt een essentiële schakel in onze klachtenprocedure. Wanneer een klager niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente de klacht heeft afgehandeld, staat de weg naar de Gemeentelijke ombudsman open voor een onafhankelijke beoordeling.

De Gemeentelijke ombudsman stelt jaarlijks een eigen verslag op waarin zij haar werkzaamheden en bevindingen documenteert. Dit verslag bieden wij u tegelijk met dit jaarverslag aan.

7. Conclusie

In 2025 is er een duidelijke toename te zien in het aantal ingediende klachten ten opzichte van 2024. Met 46 klachten ligt het aantal klachten twaalf hoger dan in 2024 en drie klachten hoger dan in 2023. Van deze 46 klachten zijn er zeventwintig in behandeling genomen, zeven klachten meer dan in 2024. Het voorgaande betekent dat men de klachtenprocedure beter dan in voorgaande jaren weet te vinden, wat echter niet heeft geleid tot een hele grote stijging in het aantal behandelde klachten.

Het is positief om te constateren dat tweeëntwintig van de zevenentwintig klachten via de informele weg zijn opgelost. Dit wijst op een constructieve houding van zowel onze medewerkers als de klagers zelf. De informele aanpak, waarbij we inzetten op gesprek en uitleg/excuses, blijkt effectief te zijn in het herstellen van vertrouwen en het vinden van oplossingen. In 2025 zien we dat het aantal klachten over communicatie hetzelfde is gebleven en een toename van klachten over correcte afhandeling.

Het domein Publiekszaken, en daarbinnen specifiek het Sociaal Team, blijft het meest kwetsbaar voor klachten. Dit is begrijpelijk gezien de intensieve contacten die dit team heeft met inwoners in vaak complexe situaties. De teamcoördinator van het Sociaal Teams speelt een belangrijke rol in het tijdig signaleren en oplossen van mogelijke klachten.

Voor 2026 blijven goede communicatie, professionele houding en het nakomen van afspraken de belangrijkste aandachtspunten. Elke klacht biedt ons de mogelijkheid om onze dienstverlening verder te verbeteren en het vertrouwen van onze inwoners in de gemeente Wijchen te versterken.

Dit jaarverslag wordt binnen de organisatie gedeeld om het bewustzijn rond klachtbehandeling te vergroten. Het Management Team wordt verzocht het verslag onder de aandacht te brengen van alle medewerkers. Deze terugkoppeling draagt bij aan een cultuur waarin leren van klachten centraal staat en waarin onze dienstverlening continu wordt verbeterd.