

Jaarverslag klachtafhandeling

Gemeente Wageningen

A decorative graphic on the left side of the cover. It features a large, dark blue curved shape at the bottom left, a medium blue triangular shape pointing upwards from the bottom left, and a light blue triangular shape pointing downwards from the top left. An orange circle is positioned in the center of these shapes, containing the year 2025.

2025

Inhoudsopgave

1. Inleiding	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.1 Wat is een klacht?	3
1.2 De regels over klachtafhandeling	3
1.3 Onze klachtencoördinatoren	3
1.4 Onze werkwijze	3
2. Hoeveel klachten komen er binnen?	4
2.1 Over de klachten Sociaal Domein in 2025	4
2.2 Over de klachten Algemene Zaken in 2025	4
3. Wat hebben we geleerd?	6
3.1 Klachten Sociaal Domein	6
3.2 Klachten Algemene Zaken	6
4. Klachtafhandeling verbonden partijen	7
4.1 Klachten VGGM	7
4.2 Klachten OddV	7
4.3 Klachten Valleihopper	8
4.4 Klachten ACV	8
5. Nationale Ombudsman	9

1. Inleiding

Wij doen ons best om iedereen zo goed mogelijk te helpen. Toch gebeurt het soms dat iemand niet tevreden is over het contact met iemand van de gemeente. Het gaat dan bijvoorbeeld over het niet nakomen van een afspraak, het niet reageren op een e-mail of niet terugbellen. Maar het kan ook gaan over hoe iemand is behandeld. Dan kan iemand een klacht indienen.

1.1 Wat is een klacht?

In de wet staat: "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.". Er is dus geen echte definitie van het begrip klacht. Het is een beschrijving. Een klacht gaat altijd over gedrag van personen. Wij verdelen de klachten in de volgende categorieën:

- Het niet nakomen van afspraken;
- Beledigend en/of discriminerend optreden;
- Onbereikbaarheid;
- Geen of nauwelijks reactie van een bestuursorgaan;
- Trage afhandeling van zaken;
- Bejegening in het algemeen (restcategorie).

Een klacht moet dus gaan over een bepaalde gedraging richting iemand. Een verzoek om schadevergoeding of een aanvraag is in principe geen klacht. Algemene klachten over beleid, bijvoorbeeld het parkeerbeleid of het hondenpoepbeleid, nemen wij niet als klacht in behandeling. Dit beleid is namelijk niet naar een persoon gericht, maar naar alle inwoners van de gemeente Wageningen. Een melding over bijvoorbeeld een losliggende stoeptegel of een kapotte lantaarnpaal is ook geen klacht. Dit is een melding over de openbare ruimte.

1.2 De regels over klachtafhandeling

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) staan de regels voor de behandeling van klachten. In aanvulling daarop hebben wij in 2025 een nieuwe klachtenregeling vastgesteld, de "Richtlijn voor het behandelen van klachten in de gemeente Wageningen".¹

1.3 Onze klachtencoördinatoren

Om de behandeling van de klachten in goede banen te leiden, hebben wij 2 klachtencoördinatoren. Wij hebben een klachtencoördinator voor de klachten in het Sociaal Domein. Deze klachtencoördinator behandelt klachten over bijvoorbeeld gedragingen van inkomensconsulenten. Daarnaast hebben we een klachtencoördinator voor alle overige klachten (Algemene Zaken). Deze klachtencoördinator behandelt klachten die gaan over gedragingen van bijvoorbeeld een medewerker invorderen.

1.4 Onze werkwijze

De klachtcoördinator neemt contact op met degene die de klacht indient. Zo proberen we de klacht helder te krijgen en zoeken we met de klager naar de beste aanpak om de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen.

Goed luisteren naar de klager is vaak al voldoende. Soms brengt de klachtencoördinator de klager in contact met de juiste persoon van de gemeente. En soms wordt de klacht voor verdere behandeling doorgezet naar de klachtbehandelaar.

De klachtencoördinator bewaakt de voortgang van het proces. En de klachtencoördinator adviseert de klachtbehandelaar bij de behandeling van de klacht.

¹ <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR742745/1>

2. Hoeveel klachten komen er binnen?

Ontvangen klachten labelen we als 'Klacht Sociaal Domein' of 'Klacht Algemene Zaken'. In 2023, 2024 en 2025 was de instroom als volgt.

Jaar	Sociaal Domein	Algemene Zaken	Totaal
2025	22	33	55
2024	24	13	37
2023	23	8	31

2.1 Over de klachten Sociaal Domein in 2025

Van de 22 van de in 2025 ingediende klachten gaan er 3 over een door onze gemeente gecontracteerde ketenpartner. Dat gaat dan over leerlingenvervoer speciaal onderwijs, een zorgaanbieder en een medisch adviseur. Die klachten zijn door de klachtencoördinator doorgezet naar de betreffende ketenpartner. Wij volgen dan hoe dat daar opgepakt en afgehandeld wordt. In 2 gevallen is het daar keurig opgepakt en afgehandeld. In 1 geval is het, ondanks diverse toezeggingen van hen en aandringen van onze klachtencoördinator, in het geheel niet opgepakt. De klachtencoördinator heeft namens de gemeente hiervoor excuus aangeboden aan de klager. De gemeente is en blijft immers eindverantwoordelijk. Daarnaast heeft de klachtencoördinator de ketenpartner een brief gestuurd, waarin melding wordt gemaakt van deze gang van zaken. De afdeling Inkoop van de gemeente is ook op de hoogte gesteld van de afhandeling van deze klacht.

De overige 19 klachten Sociaal Domein gaan over medewerkers van de afdeling Sociale Dienstverlening. Hoe de klachten zijn ingedeeld per categorie, ziet u hieronder:

Categorie	Aantal klachten
Het niet nakomen van afspraken	3
Beledigend en/of discriminerend optreden	1
Onbereikbaarheid	1
Geen of nauwelijks reactie van een bestuursorgaan	0
Trage afhandeling van zaken	3
Bejegening in het algemeen (restcategorie)	11

Alle in 2025 ontvangen klachten zijn in dat jaar afgehandeld. Dit is als volgt onderverdeeld:

Hoe is de klacht afgehandeld?	Aantal klachten
Informeel afgehandeld	5
Gegronde	6
Afgebroken	0
Niet-ontvankelijk	1
Ongegrond	7

We hebben afgesproken dat we klachten binnen 10 weken afhandelen. De klachten Sociaal Domein zijn allemaal binnen deze termijn afgehandeld.

2.2 Over de klachten Algemene Zaken in 2025

In tegenstelling tot de klachten Sociaal Domein, hebben de klachten Algemene Zaken betrekking op meerdere afdelingen. Dit zijn de afdelingen: Bedrijfsvoering, Publieke Dienstverlening, Beheer en Realisatie, Beleid en Projecten en Facilitair.

In 2025 zijn meer klachten ontvangen dan in de jaren ervoor. Een van de oorzaken kan zijn, dat klachten sinds dat jaar digitaal (via een webformulier) ingediend kunnen worden. De drempel is dan misschien wat lager. Een andere oorzaak voor de hogere instroom hebben wij niet kunnen vinden.

De verdeling aan ontvangen klachten in 2025 over de verschillende afdelingen is als volgt:

Afdeling	Hoeveel klachten?
Beheer en Realisatie	15
Publieke Dienstverlening	14
Bedrijfsvoering	1
Beleid en Projecten	2
Onbekend	1

Hoe de klachten zijn ingedeeld per categorie, ziet u hieronder:

Categorie	Aantal klachten
Het niet nakomen van afspraken	9
Beledigend en/of discriminerend optreden	3
Onbereikbaarheid	1
Geen of nauwelijks reactie van een bestuursorgaan	5
Trage afhandeling van zaken	6
Bejegening in het algemeen (restcategorie)	9

Van de in 2025 ontvangen klachten zijn er 27 in 2025 afgehandeld. Dit is als volgt onderverdeeld:

Hoe is de klacht afgehandeld?	Aantal klachten
Informeel afgehandeld	21
Gegronnd	3
Afgebroken (afgehandeld door deurwaarder)	1
Niet-ontvankelijk	1
Ongegrond	1

De 5 zaken die wel in 2025 zijn ontvangen, maar nog niet zijn afgehandeld in dat jaar, worden afgehandeld in 2026.

We hebben afgesproken dat we klachten binnen 10 weken afhandelen. In de meeste gevallen lukt dit. Maar in 2025 is dat in 7 afgehandelde zaken helaas niet gelukt.

3. Wat hebben we geleerd?

Uit de klachten die wij hebben ontvangen, halen we altijd leermomenten. Wat wij hebben geleerd van de klachten die in 2025 zijn ingediend, leest u in dit hoofdstuk.

3.1 Klachten Sociaal Domein

Daar waar in voorgaande jaren de meeste klachten betrekking hadden op de Jeugdwet, is dat nu gelijkmatiger verdeeld over Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, Participatiewet en Schuldhulpverlening/Butgettering.

3.2 Klachten Algemene Zaken

Veel klachten gaan over (het gebrek aan) communicatie. Daarmee bedoelen we bijvoorbeeld dat iemand niet teruggebeld wordt. Wat we hieruit leren is dat wij duidelijk moeten zijn in communicatie en afspraken moeten nakomen. Als er een terugbelverzoek wordt achtergelaten, bel dan op tijd terug. Wordt er een vraag per e-mail gesteld, reageer dan op tijd. En lukt een inhoudelijke reactie (nog) niet, laat dat dan ook weten.

4. Klachtafhandeling verbonden partijen

In het Besluit Begroting en Verantwoording (artikel 1, lid 1, onder b) staat wat een verbonden partij is: "een privaatrechtelijke of publiekrechtelijke organisatie waarin de provincie onderscheidenlijk gemeente een bestuurlijk en een financieel belang heeft".

Een financieel belang betekent dat de gemeente middelen ter beschikking heeft gesteld die ze kwijt kan raken bij een faillissement. Verder heeft de gemeente een financieel belang als financiële problemen bij de verbonden partij kunnen worden verhaald op de gemeente. Een bestuurlijk belang betekent dat de gemeente op enigerlei wijze zeggenschap heeft, hetzij omdat de gemeente een zetel in het bestuur heeft, hetzij omdat ze mee kan stemmen.

Wij vinden het belangrijk om te weten of er klachten zijn ingediend bij de verbonden partijen. Het gaat ons dan om de partijen waar inwoners en ondernemers iets mee te maken hebben. Dat zijn de volgende:

- Veiligheids- en gezondheidsregio Gelderland Midden (VGGM)
- Omgevingsdienst de Vallei (OddV)
- De Valleihopper
- Afvalcombinatie De Vallei NV (ACV)

Ze hebben allemaal een eigen klachtenprocedure. Wij merken hierbij op dat dit niet alleen gaat over klachten (van inwoners van Wageningen) over Wageningen.

4.1 Klachten VGGM

VGGM heeft ons laten weten dat zij in 2025 56 directieklachten hebben ontvangen. Deze waren als volgt verdeeld:

- Ambulancezorg: 34 (bejegening, advies, urgentie)
- Algemene gezondheidszorg: 7 (advies en controles)
- Jeugd gezondheidszorg: 13 (advies, vaccinaties)
- Brandweer: 1
- Bedrijfsvoering: 1

4.2 Klachten OddV

De OddV publiceert zelf een jaarverslag. Dit is in te zien via <https://www.oddevallei.nl/kennisbank/klacht-over-omgevingsdienst-de-vallei/>.

4.3 Klachten Valleihopper

Het overzicht van klachten die de Valleihopper in 2025 heeft ontvangen, ziet er zo uit:

KLACHTEN PER CATEGORIE			
AANTAL KLACHTEN	PROJECTINSTELLINGEN	HOOFDCATEGORIE	NAAM
22	Regiotaxi Valleihopper	Hoofdcategorie	Taxi te laat
8	Regiotaxi Valleihopper	Hoofdcategorie	Niet opgehaald
3	Regiotaxi Valleihopper	Hoofdcategorie	Overig
3	Regiotaxi Valleihopper	Hoofdcategorie	Te lang in de taxi
2	Regiotaxi Valleihopper	Hoofdcategorie	Foutieve boeking
2	Regiotaxi Valleihopper	Hoofdcategorie	Gedrag chauffeur
1	Regiotaxi Valleihopper	Hoofdcategorie	Indicatie

Onze Beleidsmedewerker bewaakt de kwaliteit en stuurt waar nodig in het ambtelijk overleg het beheerbureau aan op kwaliteitsverbetering.

4.4 Klachten ACV

Het overzicht van de klachten die ACV heeft ontvangen in 2025, ziet er zo uit:

klacht	2025
Container niet geleegd	331
Grofvuil niet opgehaald	25
Herstel niet uitgevoerd	11
Overige	2
Container niet goed geleegd	0
Totaal	369

Er zijn afspraken met ACV over de klachten. Het gaat dan om klachten van inwoners over de afvalinzameling:

- ACV zorgt voor het op werkdagen tijdens kantooruren telefonisch en fysiek bereikbaar zijn voor vragen, meldingen en klachten over de afvalinzameling.
- ACV treedt in overleg met de gemeente om structurele of aanhoudende specifieke meldingen op te lossen.
- ACV geeft onmiddellijk aan de gemeente door als de reguliere dienstverlening stagneert of om welke reden dan ook niet volgens planning kan worden uitgevoerd.

De gemeente krijgt per kwartaal een klachtenrapportage van ACV.

Als er klachten zijn over ACV zelf, dan komen die bij de gemeente terecht. Dit geldt ook voor klachten over het afvalbeleid van de gemeente.

5. Nationale Ombudsman

Is een klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht door de gemeente? Dan kan de klager de klacht binnen een jaar voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Daarnaast kan een klager altijd vragen stellen aan de Nationale Ombudsman.

Van de Nationale Ombudsman hebben wij het 'Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken' ontvangen. Dit is het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die de Nationale Ombudsman heeft ontvangen in 2025 die over de gemeente Wageningen gaan.

Uit het overzicht volgt dat er in totaal 15 verzoeken zijn ontvangen. In 11 gevallen heeft de Nationale Ombudsman informatie gegeven of is de klager doorverwezen. In 1 geval is de zaak tussentijds opgelost of beëindigd na de start van het onderzoek. De overige 3 verzoeken worden behandeld in 2026.