

Jaarverslag

Interne klachtbehandeling

Gemeente Druten

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 Druten	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 Druten 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 Druten 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 Druten 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, 8 april 2026
N.L.M. Pol, klachtencoördinator

2. Samenvatting

In 2025 hebben wij negentien klachten ontvangen, een lichte stijging ten opzichte van de zestien klachten in 2024. Van deze negentien klachten vielen er veertien binnen het kader van onze klachtenverordening. Eén klacht viel buiten de reikwijdte van de klachtenverordening en drie klachten werd door de indiener ingetrokken. Eén klacht is doorgestuurd naar derden. Van de behandelde klachten zijn er twaalf op informele wijze opgelost. Twee klachten vroegen om een formele behandeling. Hiervan is er één ongegrond verklaard en één klacht is nog in behandeling.

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 ontleen 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 Druten 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, griffier en medewerkers van de Werkorganisatie Druten Wijchen. Ook over medewerkers en personen die onder verantwoordelijkheid van de Werkorganisatie Druten Wijchen werken voor de gemeente Druten kan worden geklaagd.

3.4 Waarover kan men klagen?

Klachten kunnen gaan over gedraging van medewerkers of bestuurders van de gemeente Druten. 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 beklaagde 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 Druten

In 2025 hebben wij negentien klachten ontvangen. Dit is een stijging van drie klachten ten opzichte van 2024, toen we zestien klachten ontvingen. Van deze negentien klachten hebben we er veertien volgens de klachtenverordening behandeld.

Eén klacht hebben we niet in behandeling genomen, omdat deze niet viel onder de klachtenverordening. Drie klachten werden door de klager ingetrokken en zijn daarom ook niet behandeld. Eén klacht is doorgestuurd naar een derde. Deze vijf klachten worden verder niet in dit jaarverslag besproken.

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

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

Van de veertien behandelde klachten hebben we twaalf klachten op een informele manier afgedaan. Twee klachten werden afgedaan op de formele manier, volgens het klachtrecht van de Awb. Eén daarvan is nog in behandeling.

Tabel 1. Aantal klachten van de afgelopen verslagjaren:

Verslagjaar	Aantal ingediende klachten	Aantal ingetrokken klachten	Aantal klachten doorgestuurd naar derden	Aantal niet klacht-waardige klachten	Aantal behandelde klachten
2025	19	3	1	1	14
2024	16	1	0	3	12
2023	18	3	1	1	13
2022	16	0	3	3	10
2021	23	-	-	-	-
2020	26	-	-	-	-

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).

Domein Bedrijfsvoering

Over dit domein zijn in 2025 geen klachten binnengekomen.

Domein Fysieke Leefomgeving

Over dit domein zijn in 2025 geen klachten binnengekomen.

Domein Publiekszaken

Over dit domein zijn er in 2025 acht klachten behandeld. Drie klachten hadden betrekking op het Sociaal Team, drie 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 vier klachten binnengekomen. Deze klachten hadden betrekking op team Fysiek.

Domein Sociale Leefomgeving

Over dit domein zijn in 2025 geen klachten binnengekomen.

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 is in 2025 één klacht binnengekomen.

Griffier

Hierover zijn in 2025 geen klachten binnengekomen.

Externe, ingehuurd partij;

Over een externe, ingehuurd partij is in 2025 één klacht binnengekomen.

Tabel 2. Overzicht klachten per domein/bestuursorgaan in 2024

Afdeling	2025	2024	2023
Gemeenteraad	0	0	0
College	0	0	0
Wethouder	1	0	0
Burgemeester	0	1	0
Griffier	0	0	0
Domeinmanager	0	0	0
Domein Publiekszaken	8	9	12
Domein Fysieke Leefomgeving	0	1	1
Domein Bedrijfsvoering	0	0	0
Domein Bestuur, Strategie en Projecten	4	1	0
Domein Sociale leefomgeving	0	0	0
Niet onder te verdelen	1	0	0
Totaal	14	12	13

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. Bejegening engere zin/gedrag:

Denk aan onbehoorlijk en onfatsoenlijk gedrag. Als de burger zich beledigd voelt of niet netjes of onredelijk behandeld.

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	3	3	11
Bejegening in engere zin/gedrag	9	6	3
Informatieverstrekking	3	3	2
Beleidsklachten	1	0	0
Overig	0	0	0

* 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.

Domein Publiekszaken

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

- Drie klachten hadden betrekking op het Sociaal Team;
- Drie 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;
- Vier klachten hadden betrekking op bejegening/gedrag;
- Twee klachten hadden betrekking op informatieverstrekking;
- Eén klacht had betrekking op beleid.

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. Eén klacht over het Sociaal Team is in de formele procedure behandeld. Die klacht is ongegrond verklaard.

Domein Bestuur, Strategie en Projecten

Over dit domein zijn in 2025 vier klachten behandeld. Deze klachten hadden betrekking op team Fysiek en vielen in de categorie bejegening.

Wethouder

Over individuele wethouders is in 2025 één klacht binnengekomen en is momenteel nog in behandeling. Deze klacht heeft betrekking op de categorie informatieverstrekking.

Extern, ingehuurd partij

Over een externe, ingehuurd partij is in 2025 één klacht behandeld. Deze klacht viel in de categorie bejegening.

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 negentien ontvangen klachten hebben we veertien klachten behandeld. Hiervan zijn er twee formeel volgens het klachtrecht van de Awb behandeld. Van deze formele klachten is één klacht ongegrond verklaard en is één nog in behandeling.

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

Tabel 4. Overzicht resultaat van klachtbehandeling

Resultaat van klachtbehandeling	2025	2024	2023
Ongegrond	1	1	0
Gegrond	0	0	0
Deels gegrond/deels ongegrond	0	1	1
Niet in behandeling genomen	1	3	1
Ingetrokken	3	1	3
Anders afgedaan	12	10	12
Doorgestuurd naar derde partij	1	0	1
In behandeling	1	0	0
Totaal	19	16	18

Tabel 5. Overzicht klachtbehandeling

Uitkomst van klachtbehandeling	2025	2024	2023
Formeel	2	2	1
Informeel	12	10	12
Totaal	14	12	13

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 Druten 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

Er zijn in 2025 negentien klachten ingediend, een stijging van drie klachten ten opzichte van 2024. Van de negentien klachten zijn er veertien behandeld, wat twee klachten meer betreft dan in het voorgaande jaar.

Het is positief om te constateren dat twaalf van de veertien klachten via de informele weg zijn opgelost. Slechts twee klachten vereisten een formele behandeling volgens de klachtenverordening. Van de veertien behandelde klachten zijn er dertien volledig afgerond in 2025, terwijl één klacht nog in behandeling is.

Alle behandelde klachten zijn besproken met de betrokken medewerkers en hebben waar nodig geleid tot concrete verbeterafspraken. De blijvende aandachtspunten zijn een professionele houding en gedrag richting inwoners en het nakomen van gemaakte afspraken. Hierbij is het essentieel dat men zich bewust blijft van de afhankelijkheidspositie waarin inwoners zich bevinden bij gemeentelijke dienstverlening.

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.

Net als in 2024, ligt de nadruk meer op bejegening dan in de jaren daarvoor. Dit toont aan dat we alert moeten blijven op de wijze waarop we communiceren met onze inwoners.

Goede en tijdige communicatie blijft daarom een cruciaal aandachtspunt. Het nakomen van toezeggingen en het managen van verwachtingen zijn hierbij van groot belang. Duidelijke en transparante communicatie vormt een effectief middel om klachten te voorkomen.

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.