

Jaarrapportage Klachten 2025

Inleiding

Het klachtrecht is bedoeld om inwoners of ondernemers op weg te helpen als zij vinden dat het niet goed is gegaan tussen hen en ons..

EN

….om ons te laten leren van de fouten die gemaakt zijn. Een klacht is waardevolle feedback die bijdraagt aan een lerende organisatie.

Dit jaar is de behandeling van klachten geactualiseerd. Dit document is bedoeld om te rapporteren over de klachtbehandeling in 2025.



Klachtenregeling

Dit jaar zijn de bestaande klachtenregelingen vervangen door een nieuwe regeling. De nieuw opgestelde klachtenregeling is één regeling die geldt voor 1Stroom én beide gemeenten. De Klachtenregeling 2025 benadrukt een informele, persoonlijke en oplossingsgerichte benadering van klachten. De klachtenregeling is in werking getreden op 5 november 2025. De websites van de gemeenten zijn eveneens geactualiseerd.

Links:
Klachtenregeling 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort 2025
https://www.duiven.nl/klacht-over-behandeling-gemeente
https://www.westervoort.nl/klacht-over-behandeling-gemeente

Bevoegd gezag	Vastgesteld
Dagelijks Bestuur 1Stroom	5 juni 2025
College Westervoort	24 juni 2025
Algemeen Bestuur 1Stroom	26 juni 2025
College Duiven	1 juli 2025
Raad Duiven	17 september 2025
Raad Westervoort	29 september 2025

Werkwijze bij een schriftelijke klacht



Ik dien een **schriftelijke** klacht in.

Digitale kanalen:
https://www.duiven.nl/klacht-over-behandeling-gemeente
https://www.westervoort.nl/klacht-over-behandeling-gemeente



Ik ontvang de klacht in JOIN en/of mailbox.

Ik stel de klachtbehandelaar op de hoogte en:
- stuur een ontvangstbevestiging naar de klager.
- maak een belafspraak tussen klager en klachtbehandelaar.



Ik neem contact op met de klager en de beklaagde, en ....

...binnen een week laat ik beiden afzonderlijk hun verhaal doen.

Kunnen we de klacht informeel afhandelen?

Ja

Ik bevestig dat aan de klager, beklaagde en de klachtencoördinator

Nee

... Ik organiseer een formeel klachtgesprek met betrokkenen en ...

... ik maak een verslag van het gesprek en stel binnen 6 weken een beslissing op.

Ik stel alle partijen op de hoogte van de beslissing, en ...

.... Ik wijs op de mogelijkheid de klacht aan de Nationale Ombudsman voor te leggen.

Met als resultaat:

- Schriftelijke klacht is (naar tevredenheid) afgehandeld,

of

- Indienen van een schriftelijke klacht bij de Nationale Ombudsman

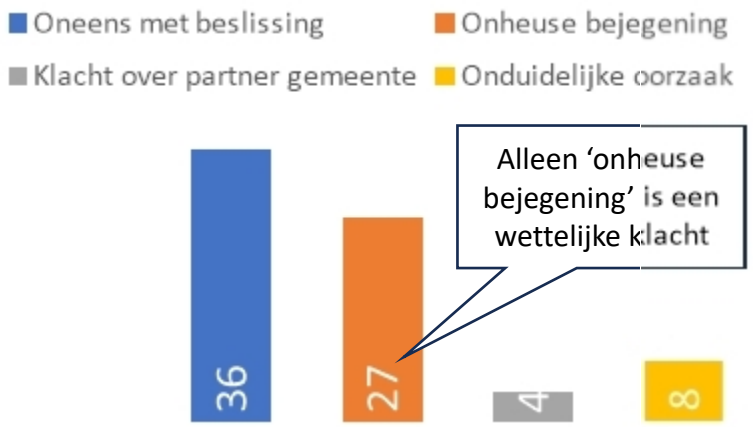
Kwantitatief beeld resultaten 2025

Aantal klachten

77
Ontvangen in 2025

Afgehandeld in 2025
69

Oorzaak van de klacht*

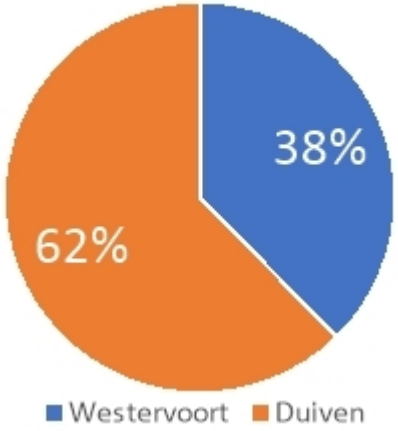


** Registratie is onvolledig*

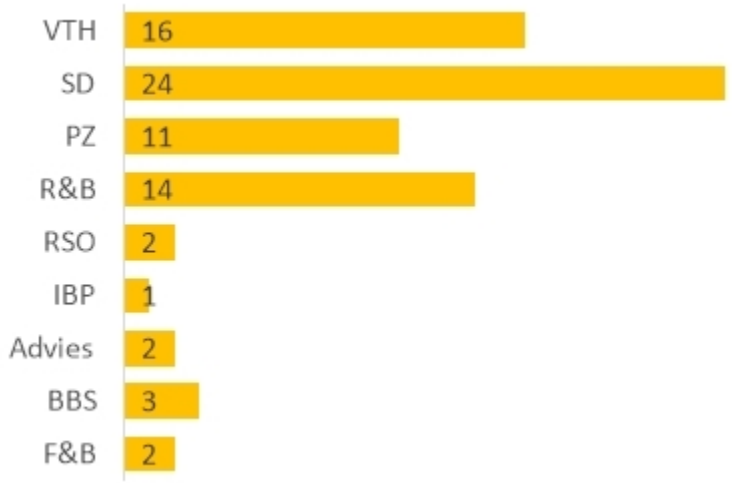
Uitkomst van de klacht



Woongemeente klager



Klachten per afdeling



Vervolg op de klacht

Behandeld bij Ombudsman

2

Kwalitatief beeld resultaten

Het klachtenproces verloopt **over het algemeen positief**. Managers nemen in de meeste gevallen actief verantwoordelijkheid door snel contact op te nemen met de klager. Dit persoonlijke contact zorgt ervoor dat veel klachten al in een vroeg stadium informeel kunnen worden opgelost. Klagers ervaren hierdoor dat zij **gehoord worden** en krijgen de **aandacht** die zij verdienen. De meeste klachten worden ruim binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Het aantal wettelijk klachten – die de bejegening van de klant betreffen – is slechts beperkt. Vaker zijn klanten het eenvoudigweg niet eens met de beslissing en is de klacht daarvan een uiting.

Er zijn een aantal zaken die **negatief** opvallen. Zo staan er drie klachten **al heel lang open**. Ook is er één klacht die in het geheel niet is opgepakt. In enkele gevallen is bovendien meer tijd nodig en volgt een gesprek tussen betrokkenen. Voor zover bekend zijn (naast dit overzicht) twee klachten niet bij de klachtencoördinator terecht gekomen. Hier is het proces dus niet goed gevolgd. Twee klachten zijn doorgestuurd naar de **Nationale Ombudsman**. Een zaak is in goed overleg met de Ombudsman opgepakt en uiteindelijk ook in de media (Radar) belicht. De andere zaak is nog in behandeling.

Voor enkele klachten geldt dat zij wel zijn opgelost, maar nog niet volledig verwerkt in het registratiesysteem (JOIN). Om dit te bewaken, stuurt de klachtencoördinator elk kwartaal een overzicht van openstaande klachten naar de managers met het verzoek om een statusupdate te geven en de afhandeling in JOIN te voltooien.

Wat gaat goed en wat kan beter?

Wat is er verbeterd in 2025:

- ✓ Uniforme regeling
- ✓ Vernieuwde commitment MT
- ✓ Gestandaardiseerde werkwijze
- ✓ Verbeterde registratie
- ✓ Managers nemen snel contact op met de klager
- ✓ Klagers voelen zich meer gehoord
- ✓ Functie klachtencoördinator duidelijker

Wat zou er beter kunnen:

- ✓ Doorlooptijd afhandeling monitoren
- ✓ Achteraf feedback klager vragen
- ✓ Geleerde lessen uit de klachten toepassen in de praktijk

★ Het jaar 2026 start met een nieuwe (tijdelijke) klachtencoördinator, totdat de nieuwe klachtencoördinator bekend is (vacature). De verbeterpunten worden aan de nieuwe klachtencoördinator meegegeven om verder uit te werken en een voorstel voor te doen.