

Jaarverslag Klachtcoördinator 2025

Inleiding

Met dit jaarverslag geeft de klachtcoördinator inzicht in de behandeling van klachten in 2025. Daarbij worden een aantal cijfers gepresenteerd over het aantal ontvangen klachten, de gevolgde procedure en eventuele conclusies en verbeterpunten. De rol van klachtcoördinator werd tot 1 augustus 2025 vervuld door mw. J. Arslan. In de periode t/m december 2025 is deze rol tijdelijk vervuld door meerdere collega's binnen het team Advies.

Algemene werkwijze klachtbehandeling

- Na ontvangst wordt een klacht geregistreerd. De klacht wordt aan de leidinggevende van degene tot wie de klacht zich richt (beklaagde) voorgelegd. Deze leidinggevende is de klachtbehandelaar;
- In eerste instantie zal altijd contact gezocht worden met de klager om te bespreken of de klacht op een informele wijze afgehandeld kan worden. In de praktijk kan dit betekenen dat we met een gesprek wederzijds begrip en uitleg kunnen bieden en we met een oplossing komen waar dat mogelijk is;
- Wanneer deze informele aanpak geen oplossing biedt zorgt de klachtbehandelaar voor hoor en wederhoor. Dat wil zeggen dat er een klachtgesprek plaats zal vinden. Hierbij zal de klachtbehandelaar zowel de klager als de beklagde horen. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt. Ook tijdens dit gesprek kan de klacht nog op een informele wijze worden afgehandeld. Wanneer dit niet lukt, worden de stukken met een advies en een conceptbrief ter besluitvorming aan het college voorgelegd. Hiermee wordt de klacht formeel behandeld;
- De leidinggevende 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.

Conclusies en verbeterpunten

- Door een combinatie van hoog verloop en werkdruk binnen het team Advies is de rol van klachtcoördinator mogelijk niet gedurende het hele jaar afdoende geborgd geweest. Dit heeft er onder meer toe geleid dat twee klachten niet in dit kalenderjaar afgehandeld konden worden. Om de continuïteit van de klachtbehandeling te kunnen borgen, wordt geadviseerd de rol van klachtcoördinator te verankeren binnen het team Advies en daarbij een plaatsvervangend coördinator aan te wijzen.

Klachten aanhangig gemaakt bij de Nationale Ombudsman in 2025

In 2025 heeft de Nationale Ombudsman 10 klachten over de gemeente Gorinchem ontvangen. In 6 gevallen is de klager doorverwezen of is informatie opgevraagd dan wel verstrekt. In 4 gevallen is de klacht tussentijds beëindigd voor start van het onderzoek. De Nationale Ombudsman heeft naar aanleiding van de over de gemeente Gorinchem in 2025 ontvangen klachten geen onderzoek ingesteld of een interventie ingezet.

Ingediende klachten per afdeling

Domein	Aantal
Dienstverlening	2
Samenleving	1
Stadsbeheer	3
Stadsontwikkeling	1
Veerdienst en Haven	1
Veiligheid en Toezicht	3
Totaal	11

Onderwerpen van ingediende klachten in 2025

- Klacht over boa
- Klacht over parkeervoorzieningen
- Klacht over medewerker Riveer
- Klacht over contact medewerker balie burgerzaken
- Klacht over afval na groenvoorziening
- Klacht over contact medewerker groenbeheer
- Klacht over controle door boa's
- Klacht over reactie op melding verkeerssituaties
- Klacht over uitblijven actie na overlastmelding
- Klacht over telefonisch contact wmo-loket
- Klacht over opsturen verkeerde geboorteakte

Uitkomst in 2025 ingediende klachten

Uitkomst	Aantal
Informeel opgelost	8
Formele procedure doorlopen	1
Nog niet opgelost in 2025	2
Totaal	11