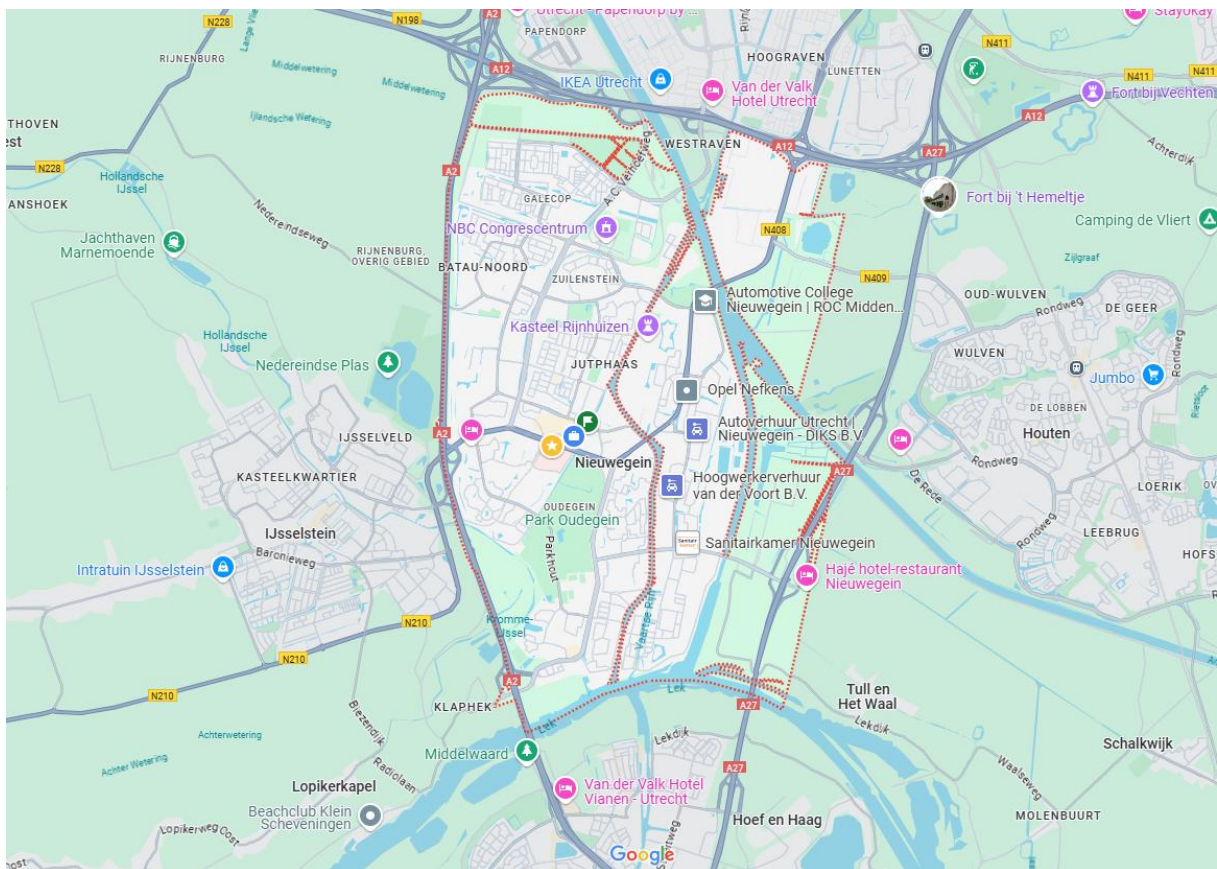


Jaarverslag 2024



Copyright © Google 2025

Ombudsfunctionaris
Gemeente Nieuwegein

Voorwoord

Beste lezer, fijn dat u de tijd neemt om het jaarverslag over 2024 te lezen. In dit jaarverslag treft u een beeld aan van alle klachten over het functioneren van de Gemeente Nieuwegein en haar medewerkers, die tussen 1 januari en 31 december 2024 bij het Ombudsteam zijn binnengekomen.

Het aantal klachten is flink gestegen ten opzichte van voorgaande jaren. Een trend die zich ook in 2025 voortzet. Het overgrote deel van de klachten kon informeel, in de 1^e lijn, worden opgelost.

Ik wil mijn dank en waardering uitspreken aan de collega's die mij bijstaan in het dagelijks werk: mijn ondersteuner Marjanne en de waarnemend Ombudsfunctionarissen. Zij zijn altijd beschikbaar voor overleg en denken mee in de zoektocht naar oplossingen. Jullie zijn toppers!

Ook een woord van dank aan de medewerkers van het team Juridische Zaken waar ik terecht kan voor juridisch advies en de vele medewerkers op de vakafdelingen die klachten informeel oppakken en afhandelen.

Frank Ludin

Ombudsfunctionaris gemeente Nieuwegein

Inhoudsopgave

Inleiding	4
De cijfers	5
Werkwijze	7
Analyse	7
Context en duiding	9
Aanbevelingen	10
Een zorg voor de (nabije) toekomst	10
Bijlage	
Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken door de Nationale Ombudsman	

Inleiding

Het is onvermijdelijk dat er in de vele tienduizenden contacten die er jaarlijks tussen de gemeente en haar inwoners, ondernemers en bezoekers zijn, af en toe iets mis gaat. Doorgaans leidt dit niet tot klachten, maar waar dat wel zo is, is het aan de Ombudsfunctionaris om te zien of er sprake is van bepaalde patronen. Dat is wat ik in dit verslag probeer te doen; duiden op welke thema's en punten het beter kan, omdat inwoners daar relatief vaak over klagen.

2024 was een bewogen jaar, waarin Nieuwegein landelijk in het nieuws kwam, onder andere vanwege het instorten van de hellingbanen van de parkeergarage bij het Antonius Ziekenhuis en door het verkeersinfarct wat ontstond naar aanleiding van werkzaamheden aan de A12. Beide gebeurtenissen waren voor inwoners reden om klachten in te dienen.

De parkeergarage kan op dit moment (juni 2025) nog niet gebruikt worden, waardoor de impact van deze gebeurtenis ook nu nog regelmatig voor klachten zorgt vanwege de toegenomen parkeerdruk in de omliggende wijk Doorslag.

Voor een nieuw verkeersinfarct werd gevreesd toen in mei 2025 de A12 opnieuw dicht ging voor onderhoud. De geleerde lessen uit 2024 hebben ertoe bijgedragen dat zoiets deze keer is uitgebleven. Dit laatste voorbeeld maakt duidelijk dat je door te leren van situaties uit het verleden, nieuwe problemen kunt voorkomen. Met mijn jaarverslag hoop ik daaraan bij te dragen.

Een andere grote gebeurtenis voor Nieuwegein uit 2024 is de heropening van het Atrium in ons stadhuis. Hierover geen klachten, maar wel veel lof! Van een wat kille, zakelijke, lege plek is deze ruimte omgetoverd in een echte huiskamer voor alle Nieuwegeiners. Hoe leuk is het om te zien dat veel inwoners de plek weten te vinden en zich er thuis lijken te voelen tussen de boeken en de zitjes met heerlijk zachte kussens. Het is niet moeilijk om te bedenken waarom deze plek op de shortlist van "Beste bibliotheken van Nederland" is beland.

Een aantal trends die ingezet zijn in de jaren hiervoor, zijn ook zichtbaar in 2024. Misschien wel het meest duidelijk is de toegenomen mondigheid van inwoners. Het Ombudsteam ziet dat het aantal klachten behoorlijk groeit en de complexiteit van klachten toeneemt. De toegenomen polarisering in de samenleving komt terug in de inhoud en de wijze waarop er geklaagd wordt. Dit maakt het af en toe ingewikkeld om met sommige inwoners op een prettige en constructieve manier in contact te staan.

Ik hoop dat dit verslag een helder beeld geeft van zaken die nog verbetering behoeven binnen de ambtelijke organisatie.

De Cijfers; aantal klachten in 2024

Aantal behandelde klachten per categorie		
	2024	2023
Beleid	49	85
Bejegening en gedrag	17	21
Communicatie & dienstverlening	136	54
Kennis	2	1
Totaal	204	161

Definities:

- **Beleid:** Klachten over nieuw of bestaand beleid, men is het niet eens met beleidskeuzes of de uitwerking daarvan
- **Bejegening en gedrag:** Klachten over de manier waarop men zich behandeld heeft gevoeld door een medewerker of een klacht over een gedraging van een medewerker
- **Communicatie & dienstverlening:** Klachten over (niet)communiceren, niet terugbellen/mailen, onvolledige of onjuiste informatie verstrekken, rigide reacties
(Gaat dus niet over de nieuwe afdeling CJD)
- **Kennis:** Klachten over het (vermeende) gebrek aan kennis van een medewerker

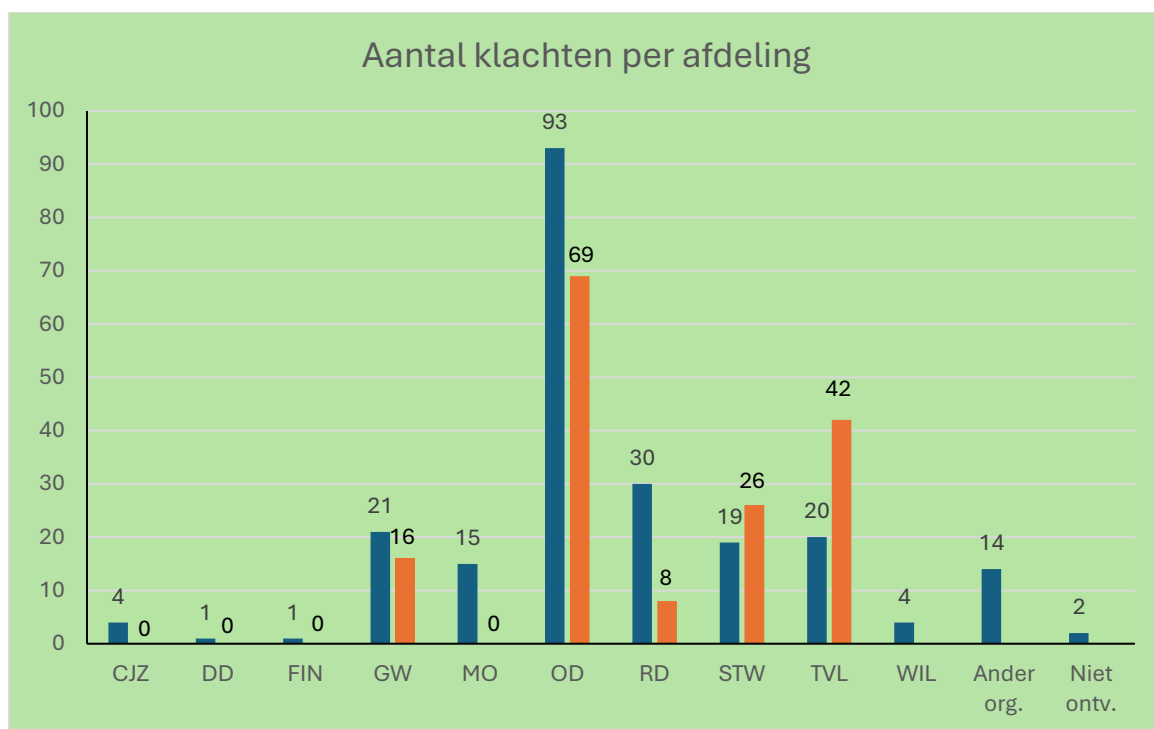
Afhandeling klachten		
	2024	2023
Informeel	194	154
Formeel	10	7

Aantal klachten per jaar	
2024	204
2023	161
2022	66
2021	116
2020	141
2019	112

Gegronnd	104	75
Ongegrond	60	74
Bejegening*	40	7
Bestemd voor andere organisaties**	18	Niet geteld
Niet ontvankelijk**	2	Niet geteld

*Klachten over bejegening komen altijd voort uit de beleving van een inwoner. Het is daarom niet mogelijk om een objectief gegrond of ongegrond oordeel te geven.

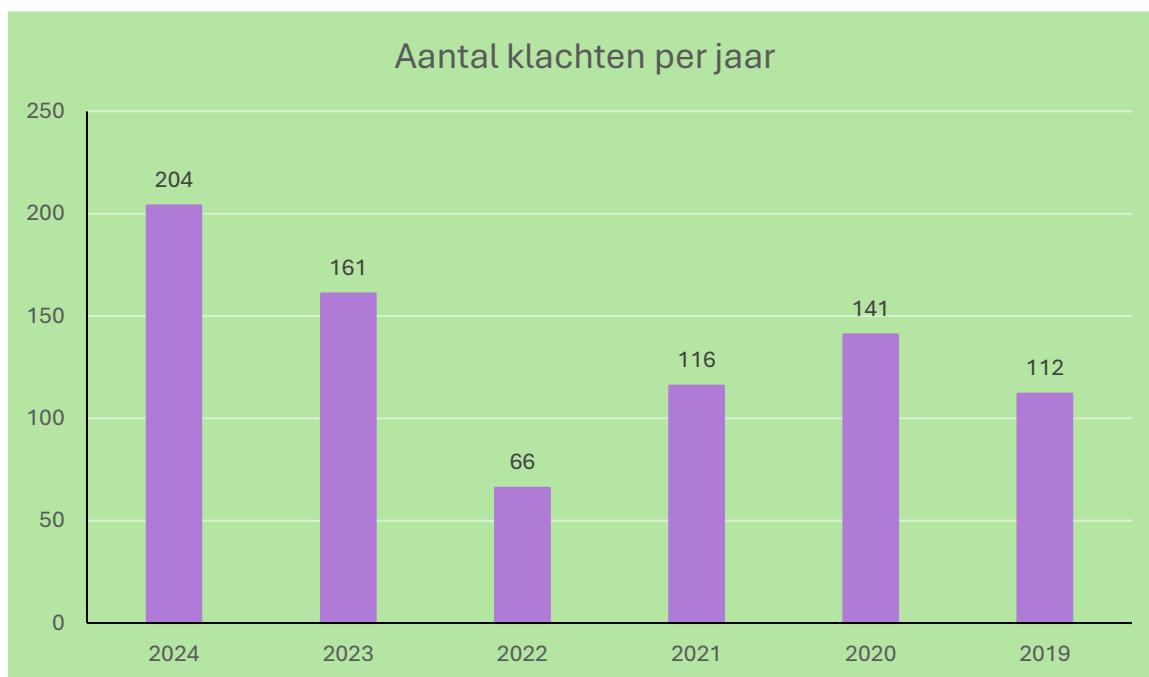
**Deze cijfers tellen niet mee in het totaal



Blauw = 2024

Oranje = 2023

*De cijfers van WIL, andere organisaties en niet ontvankelijk over 2023 zijn niet bekend.



Werkwijze

Uit de cijfers blijkt dat de overgrote bulk aan klachten informeel wordt afgehandeld. Doorgaans lukt het afdelingshoofden, teamleiders en medewerkers om goede gesprekken met inwoners te voeren, waarin zij zich gehoord en serieus genomen voelen. Gegronde klachten worden opgelost als dat kan, of inwoners wordt uitgelegd waarom de gemeente niet tegemoet kan komen aan de wensen van de klager. Soms gebeurt het ook dat alleen de oorspronkelijke melding of vraag wordt opgepakt of beantwoord, zonder over de klacht die daaruit ontstaan is in gesprek te gaan. Dit is jammer, omdat zo het leereffect van klachten verloren gaat en de inwoner zich wellicht onvoldoende gehoord voelt naderhand. Het Ombudsteam is hiervan niet altijd op de hoogte en mist daardoor ook informatie. Dit is een aandachtspunt voor komende jaren.

Er zijn twee wekelijkse overleggen met MT-leden van het OD, RD, TVL en Geynwijs, waarin de Ombudsfunctionaris meedenkt en adviseert over de afhandeling van klachten. Ook wat betreft de Stadswinkel en MO zijn er korte lijnen tussen het Ombudsteam en het MT. Als over die afdelingen klachten binnen komen vinden we elkaar snel.

Analyse

In deze analyse leg ik de focus op de thema's waar de grootste stijging of daling is waar te nemen:

- Communicatie en dienstverlening (stijging)
- Beleid (daling)

Onder *Beleid* vallen klachten die gaan over de impact die een inwoner ervaart van nieuw of bestaand beleid. Onder *Communicatie en dienstverlening* vallen klachten die gaan over de manier waarop de gemeente de inwoners informeert, met hen communiceert, afspraken en beloftes nakomt en mensen terug belt of terug mailt.

Zoals gezegd is er een duidelijke stijging te zien in het aantal klachten dat is binnengekomen. Die zijn niet allemaal te verklaren door ontstane (parkeer)problemen naar aanleiding van het instorten van de hellingbanen van de parkeergarage van het Antonius Ziekenhuis of boosheid en frustratie rondom het verkeersinfarct. Wel is er een piek te zien in het aantal klachten voor het Ruimtelijk Domein, die hieruit voortkomt.

Voorgaande jaren is er echter eigenlijk altijd sprake geweest van één of meerdere incidenten die aanleiding gaven voor inwoners om klachten in te dienen. In dat opzicht is 2024 niet anders.

De cijfers laten zien dat het aantal klachten voor het Openbaar Domein (OD) en voor Maatschappelijke Ontwikkeling (MO) flink is gestegen. Wat betreft MO gaat het om klachten die voornamelijk een individueel karakter hebben. Inwoners klagen over zaken binnen voorliggende of algemene voorzieningen die in hun ogen niet (goed) geregeld zijn, of het ontbreken van faciliteiten voor minder validen waardoor zij niet of minder goed kunnen participeren. Daarnaast zijn er ook klachten binnen gekomen over de uitvoering van de herstelregeling voor gedupeerden van het Toeslagenschandaal.

De afdeling waarover de meeste klachten binnenkomen is het OD. Op zich is dat logisch, omdat dit een domein is waar alle inwoners, ondernemers en bezoekers van Nieuwegein mee te maken

hebben. We bevinden ons immers allemaal in de openbare ruimte en we moeten ons ertoe verhouden.

Toch zie ik een onevenredig grote groei in het aantal klachten voor die afdeling ten opzichte van het vorige jaar. De inhoud van de klachten is doorgaans niet anders dan in voorgaande jaren, maar ik merk dat de drempel om een klacht in te dienen lager lijkt te worden. Inwoners zijn eerder geërgerd over iets en kijken dan naar de gemeente om een situatie op te lossen.

Kijkend naar de verschillende categorieën valt op dat verreweg de meeste klachten gaan over communicatie en dienstverlening. Wat ik zie is dat klagende inwoners aangeven dat ze geen reactie krijgen op mails en niet worden teruggebeld, soms ook niet na het achterlaten van meerdere terugbelverzoeken, reminders via email of beide.

Zo kunnen meldingen die in eerste instantie als verzoek om informatie, vraag of MOR (Melding Openbare Ruimte) bij de gemeente binnenkomen, onnodig klachten worden. Dit is een tweede verklaring voor de toename van het aantal klachten over het OD.

Wat ik ook zie is dat de oorspronkelijke melding uiteindelijk wel wordt opgepakt, maar de klacht hierover niet. Dit maakt dat inwoners contact blijven zoeken en ontevreden blijven over hoe de gemeente met hen omgaat.

Bij de binnengekomen klachten zit de onvrede vaak in de manier waarop er gecommuniceerd wordt: medewerkers zijn kortaf in hun reacties, leggen niet uit waarom iets besloten is of komen met een uitleg die zo technisch of juridisch is dat inwoners die niet begrijpen.

Daarnaast geven klagers aan dat er niet wordt meegedacht vanuit de belevingswereld van de inwoner. Er wordt een kloof tussen de ambtelijke systeemwereld en de leefwereld ervaren.

Mensen klagen ook omdat zij menen dat zij ergens recht op hebben. Zij vinden dat de gemeente datgene dan voor hen moet regelen. Mails en gesprekken hierover zijn niet altijd even prettig, omdat klagers eisend kunnen zijn, niet willen wachten, geen begrip hebben voor anderen of een ander standpunt, of vinden dat iets nou eenmaal geregeld moet worden omdat de medewerker betaald wordt met de belastingcenten van de klager en daarom dus moet doen wat diegene zegt.

Een ander duidelijk beeld dat voortkomt uit de cijfers is de afname van klachten over beleid. Dit heeft met name te maken met de invoering in 2023 van het ondergronds inzamelen van afval en de communicatie hierover. In het jaarverslag van vorig jaar heb ik hier uitgebreid bij stil gestaan. Het nieuwe inzamelbeleid riep weerstand op en de manier waarop we inwoners hierover informeerden (of juist niet) ook.

In 2024 is de uitrol hiervan grotendeels afgerond en zijn ingediende klachten afgehandeld.

Context en duiding

Vanuit mijn rol in de bezwaarprocedure voor Geynwijs zie ik ook een flinke toename in het aantal binnen gekomen bezwaren (Zie het [jaarverslag](#) van de commissie bezwaar). In 2023 waren er 54 bezwaren, waarvan ik er 22 informeel heb kunnen afhandelen, en in 2024 waren er 68 bezwaren, waarvan er 39 informeel zijn afgehandeld) en ook bij andere domeinen zien we dat inwoners vaker in bezwaar gaan en vaker via Woo-verzoeken en AVG-verzoeken om informatie vragen. Daarbij wordt dan soms *alle* informatie die de gemeente over een onderwerp heeft opgevraagd. Iets dat erg veel werk met zich meebrengt en veel tijd kost.

De klachten cijfers zijn ook duidelijk: het aantal klachten neemt fors toe en ook voor 2025 lijkt dit het beeld te worden, namelijk 91 klachten in de eerste helft van dit jaar.

Inwoners worden steeds mondiger en komen vaker op voor hun belangen. Regelmatig wordt de toon waarop ze dat doen dwingender, of wordt er geëist in plaats van gevraagd. Af en toe leidt dit tot (verkapte) dreigementen als de medewerker van de gemeente niet kan of wil leveren. Ook ik heb hier in mijn werk mee te maken.

In gesprek met inwoners (ook inwoners die geen klacht in hebben gediend) merk ik regelmatig dat het vertrouwen in de (lokale) overheid laag of verdwenen is, mensen haken af of zijn al afgehaakt. Er wordt een kloof ervaren tussen de gemeente en de (behoefte van) inwoners. Veel inwoners hebben geen idee hoe gemeentelijke financiën werken. Zij snappen bijvoorbeeld niet dat het Atrium voor miljoenen is verbouwd, terwijl de medewerker van Geynwijs hen verteld dat er bezuinigd moet worden op de Wmo.

Er is sprake van toenemende polarisatie en een “wij” tegen “zij” gevoel, waarbij de overheid als de tegenpartij wordt gezien. Dit resulteert vaker in gesprekken waarin klagende inwoners bijvoorbeeld aangeven dat de gemeente wel van alles voor “die buitenlanders”, “asielzoekers”, of een willekeurige andere groep regelt maar niet voor “gewone Nederlanders”.

Dat de organisatie de komende jaren wil investeren in betrouwbaar en weerbaar zijn in het contact met inwoners lijkt mij dan ook erg belangrijk. In mijn ogen ligt de sleutel in de verbinding. We moeten het immers samen doen.

Aanbevelingen

1. De cijfers in dit jaarverslag laten zien dat het zwaartepunt qua aantallen klachten ligt bij communicatie en dienstverlening. Het is belangrijk om als organisatie hier in te investeren. Binnen alle afdelingen waar medewerkers klantcontact hebben liggen leerpunten, waarover ik graag met elke afdeling in gesprek ga. Maar het aantal klachten zal sowieso drastisch dalen wanneer medewerkers terugbellen en terugmailen als hen dat door inwoners gevraagd wordt.
2. Verder helpt het als de organisatie naar beleid en uitvoering leert kijken vanuit de bril van de inwoner. Voorkom moeilijk technisch of juridisch taalgebruik en probeer je te verplaatsen in de dagelijkse werkelijkheid van diegenen die te maken krijgen met wat er in de organisatie bedacht is. Plaats in gedachten jezelf eens in de positie van die inwoner waarvoor je beleid schrijft. Misschien kom je dan tot andere ideeën of voorstellen.
3. Het aantal klachten, bezwaren en verzoeken over en aan de gemeente neemt steeds verder toe en de inhoud van veel zaken wordt steeds complexer. Het is goed als de organisatie investeert in voldoende capaciteit om deze casuïstiek te kunnen behandelen. Zorgvuldigheid en volledigheid zijn daarbij belangrijk, een “zesje” is dan geen voldoende. Echt luisteren en begrijpen kost tijd, maar als dat lukt voelt de inwoner zich echt begrepen en gehoord.

Een zorg voor de (nabije) toekomst

Een steeds groter wordend probleem waar ik hier nog bij stil wil staan is de toenemende parkeerdruk in de stad. In 2024 werd die duidelijk zichtbaar toen de ziekenhuis parkeergarage wegviel. Lopende dit jaar zie ik dat de bouw van flats in City waarbij geen parkeergelegenheid is gerealiseerd het probleem groter maakt. Wanneer alle flats straks bewoond zijn voorzie ik steeds meer klachten omdat bewoners zich onvoldoende realiseren dat zij hun auto niet kwijt kunnen.

De aanname dat mensen er voor kiezen om de auto de deur uit te doen bij het betrekken van een van deze woningen, lijkt niet te koppen. Mensen parkeren in de omliggende wijken en zorgen daarmee voor overlast. Soms loopt dit al uit de hand, omdat wijkbewoners het recht in eigen hand nemen en geparkeerde auto's vernielen als die in de weg staan, of men zijn eigen auto niet kwijt kan. Ik ben bang dat dit gedrag verder zal toenemen als er geen oplossing voor de parkeerdruk gevonden wordt.