

Jaarverslag klachtafhandeling Wetterskip Fryslân 2025

Jaarverslag klachtenafhandeling 2025.

Inleiding

Elke dag doen we Wetterskippers als ons best om ons werk zo goed mogelijk uit te voeren. Soms loopt een klantcontact niet helemaal naar wens.

Een burger voelt zich niet serieus genomen, een bedrijf krijgt maar geen antwoord, terwijl het al heel lang wacht op een brief, mail of telefoontje. Een burger voelt zich geïntimideerd door een medewerker of een WF-auto gedraagt zich niet hoffelijk in het verkeer.

Als een burger of een bedrijf een klacht indient, dan zetten wij ons als organisatie in om er samen uit te komen. Dat is informele klachtbehandeling.

Komt het betrokken leidinggevende er samen met de klager niet uit dan kan de klacht voorgelegd worden aan de onafhankelijke adviescommissie van het Wetterskip.

De commissie brengt advies uit en vervolgens wordt een beslissing op de klacht genomen. Als een klager niet tevreden is over de beslissing op klacht, dan staat hem of haar nog de weg open om een advies aan de Nationale Ombudsman te vragen.

Een klacht gaat altijd over gedrag, ook wel bejegening genoemd. Over hoe Wetterskippers handelen, hoe we communiceren en hoe we omgaan met de burgers die we dienen. Een klacht gaat niet over besluiten of ons beleid.

Een klacht is een kans om onze dienstverlening te verbeteren, want van klachten kunnen we leren als organisatie.

Nieuwe wijze van werken en rapporteren

Nu de Klachtenregeling ook de mogelijkheid geeft om een klacht voor te leggen aan de commissie is er sprake van 2 fasen in de klachtbehandeling. De informele fase door de leidinggevende van de beklagde medewerker en de formele fase als een klacht voor advies wordt voorgelegd aan de commissie.

De klachtencoördinator is de procedurefunctionaris die wel adviseert over de ontvankelijkheid van klachten, maar niet zelf de behandeling van een klacht ter hand neemt. De klachtencoördinator bewaakt de voortgang van de procedures.

Hoe meer klachten informeel worden opgelost hoe beter het is voor klagers en onze organisatie.

EN WAT
DOEN WE
MORGEN
MET
WATER?

In onderstaande cijfers zijn alle klachten meegenomen.

De cijfers voor 2025.

In 2025 zijn er 15 klachten ingediend. Dat is een halvering van het aantal klachten over 2024 en dat is goed nieuws. Om een idee te krijgen van het aantal klantcontacten alleen al per telefoon; in 2025 heeft onze telefooncentrale 13.461 binnenkomende telefoontjes geregistreerd. Dat naast alle andere contacten die onze medewerkers hebben op kantoor en in het veld. Deze 15 klachten zijn 15 kansen om onze dienstverlening te verbeteren.

Hieronder treft u de 15 klachten aan verdeeld naar onderwerp:

2025	Categorie	aantal	%
1	Rijgedrag/parkeren	7	46,5
2	Wijze van uitvoering werkzaamheden	1	6,7
3	Communicatie	4	26,7
4	Uitblijven reactie WF / trage afhandeling	2	13,4
5	Beleid	1	6,7
	Totaal	15	100%

EN WAT
DOEN WE
MORGEN
MET
WATER?

De meeste klachten gaan net als in 2024 over het rijgedrag van onze medewerkers.

Op de tweede plaats klachten over Communicatie en op de derde plaats het uitblijven van een reactie / trage afhandeling.

Klachten over beleid behandelt het Wetterskip niet op basis van de Klachtenregeling, omdat klachten moeten gaan over gedrag/ bejegening door medewerkers of bestuurders.

Klachten over beleid worden daarom buiten behandeling gelaten. Uiteraard krijgen inwoners die zich beklagen over ons vastgestelde beleid wel een inhoudelijke reactie, maar niet op basis van de Klachtenregeling.

Kijken we naar het aantal klachten per vakgroep (nu teams geheten), dan komen we uit op onderstaande getallen.

2025	Vakgroep	aantal	%
1	Rayonbeheer	4	26,6
2	Waterzuiveren	2	13,3
3	Handhaving	1	6,7
4	Plannen en Projecten	1	6,7
5	Flora en Fauna	1	6,7
6	Onderhoud	1	6,7
7	Afgebroken – vakgroep onbekend	3	20
8	Buiten behandeling gelaten – vakgroep onbekend	2	13,3
	Totaal	15	100%

Een toelichting op de nummers 7 en 8 van deze tabel:

- EN WAT
DOEN WE
MORGEN
MET
WATER?
- 3 klachten zijn afgebroken, omdat het niet is gelukt om contact met de klager te krijgen.
 - 2 klachten zijn buitenbehandeling gelaten, omdat in het ene geval het een klacht tegen ons financieel beleid betrof en in het andere geval was de klacht “te oud”. Het mogelijke klachtwaardige gedrag had meer dan een jaar geleden plaatsgevonden.

Resultaat klachtbehandeling

In het volgende schema ziet u op welke manier klachten zijn afgerond: formeel of informeel.

	Wijze van afhandeling	Aantal	%
1	Informele afhandeling	7	46,7
2	Klachten voor advies naar de commissie	0	0
3	Klacht buiten behandeling gelaten, want niet-ontvankelijk	2	13,3

4	Klachtbehandeling niet afgerond in 2025	3	20
5	Klacht behandeling afgebroken	3	20
	Totaal	15	100%

Bijna de helft van de klachten, 7, zijn informeel afgerond. Bij drie klachten is de klachtbehandeling afgebroken door, of, de onmogelijkheid om met de klager in contact te komen, of, bij gebrek aan een kenteken is het niet gelukt de klacht aan een medewerker te koppelen.

De afronding van behandeling van 3 klachten is doorgeschoven naar 2026. De verwachting is dat deze klachten ook informeel afgedaan zullen kunnen worden door de leidinggevende van de beklagde medewerker.

Het was niet nodig om klachten in 2025 voor advies voor te leggen aan de commissie.

Klachten van 2024 die in 2024 nog niet afgerond waren.

Er waren 7x klachten uit 2024 die nog niet waren afgerond op 31 december 2024.

Deze 7 klachten zijn in 2025 alsnog informeel afgehandeld, waarmee het totaal van informeel afgehandelde klachten voor 2024 is geweest: 24 van de 30 zaken. (6 overige: 4 naar zitting commissie en 2 buiten-behandeling)

Doorlooptijden:

De officiële doorlooptijd voor de klachtenbehandeling is volgens de Algemene wet bestuursrecht 6 weken. In alle gevallen is deze doorlooptijd gehaald. In overleg met en met instemming van de klager kan altijd de pauzeknop ingedrukt worden. Soms wil een klager eerst een bezwarenprocedure doorlopen alvorens de klacht behandeld wordt. Of dan is de klacht eigenlijk al opgelost, maar dan wil klager bijvoorbeeld graag het einde van werkzaamheden afwachten. Dat wachten op gaat niet ten koste van de doorlooptijd van de klacht.

EN WAT
DOEN WE
MORGEN
MET
WATER?

Klachtrecht in tweede instantie.

Indien een klager niet tevreden is met de afhandeling van een klacht door Wetterskip Fryslân, dan kan de klager een advies vragen aan de Nationale Ombudsman. Hier heeft de klager een jaar de tijd voor.

Geen enkele afgehandelde klacht heeft in 2024 of 2025 geleid tot een adviesverzoek bij de Nationale Ombudsman. Dat is een hele mooie uitkomst.

Doorlooptijden

De 7 klachten die in 2025 zijn binnengekomen en informeel zijn opgelost, zijn allemaal binnen de termijn van 6 weken afgehandeld.

Klachten aanbesteding

Wetterskip Fryslân heeft een aparte klachtenregeling voor aanbesteding. Er zijn in 2025, net als in 2024, geen klachten ingediend over aanbestedingen.

Leren van klachten

Als klachten gegrond verklaard worden, dan is dat zeker aanleiding tot reflectie en actie. Ook als een klacht informeel wordt opgelost, zijn er leerpunten op te halen voor de hele organisatie of voor één of meer vakgroepen.

EN WAT
DOEN WE
MORGEN
MET
WATER?

Om het even over welk onderwerp geklaagd wordt, dan moet je je als werkgever afvragen: “Hebben de medewerkers genoeg mogelijkheden gehad voor een cursus of training over een bepaald onderwerp”. En zo nee, dan kan het aanbod en de mogelijkheden voor een cursus worden vergroot. En als bij een klacht blijkt dat de informatie op onze website of in informatieve brieven nog niet duidelijk genoeg is. Dit wordt dan aangepast. Werkprocessen worden kritisch tegen het licht gehouden, zodat we onze werkzaamheden een volgende ronde nog duidelijker en transparanter kunnen doen.

De andere zijde van de medaille

Gelukkig verlopen de meeste contacten die onze medewerkers hebben aan de telefoon, in het veld of op één van onze locaties helemaal prima. Klantcontacten zijn ook een leuk onderdeel van het werk. Daar krijgen Wetterskippers energie van.

In dit verslag willen we ook een andere zijde van onze interactie met de burgers benoemen. Soms hebben Wetterskippers ook nare ervaringen met burgers.

Wij willen onze medewerkers een veilig en prettig werkklimaat bieden en daarom wordt onheuse bejegening of intimidatie van onze medewerkers niet geaccepteerd.

Wetterskip Fryslân heeft in 2025 driemaal een waarschuwingsbrief gestuurd vanwege onheuse bejegening van onze medewerkers.

Conclusie

In 2025 heeft onze organisatie actief ingezet op transparantie, kwaliteit en klantgerichtheid in de behandeling van klachten. De aard van de klachten toont dat burgers vooral behoefte hebben een veilige rijstijl van onze auto's en werkbussen, aan duidelijkheid in communicatie en snellere opvolging van meldingen of vragen. Net als in 2024.

Het is een mooie conclusie dat er geen zitting van de Commissie voor klachten en bezwaren nodig is geweest. De 7 openstaande klachten uit 2024 zijn allemaal informeel opgelost. En 7 van de 10 inhoudelijk te behandelen klachten uit 2025 zijn ook informeel opgelost voor zover dat mogelijk was in 2025.

De klachtencoördinator vervult een belangrijke rol als brug tussen burgers en organisatie. De inzichten uit klachten dragen bij aan onze lerende cultuur en versterken het vertrouwen in onze dienstverlening.

Kortom, klachten zijn geen negatieve signalen voor ons als organisatie, maar ze vormen waardevolle inbreng voor verbetering en groei. We blijven inzetten op een toegankelijk, zorgvuldig en mensgericht klachtenproces.

EN WAT
DOEN WE
MORGEN
MET
WATER?