

**nr. 26.095423**

## **Jaarverslag klachten gemeente Rijswijk 2025**

**Rijswijk, 5 maart 2026**

## Inleiding

Medio 2025 stelde de gemeenteraad een nieuwe klachtenverordening vast. Belangrijk uitgangspunt daarin is om de behandeling van klachten zo min mogelijk te juridiseren. We proberen klachten zoveel mogelijk langs de informele weg te behandelen. Is de klacht daarvoor niet geschikt, óf wil de klager dat niet, dan staat de formele route open. De informele procedure is succesvol gebleken, gelet op het aantal klachten dat langs deze weg is afgehandeld.

De inwerkingtreding van de nieuwe klachtenverordening markeert onze extra focus op laagdrempelige en goede klachtbehandeling. Daartoe was al eerder ook het functieprofiel van de Centrale Klachtencoördinator aangescherpt. Een nieuwe Centrale klachtencoördinator trad per 1 juni 2025 in dienst en vervult ook een aanjagende rol.

Hieronder treft u het overzicht van de klachten die in 2025 zijn ingediend.

### 1. Algemeen

In 2025 zijn 201 klachten ingediend, tegenover 278 in 2024.

Klachten in 2025	Informeel	Formeel gegrond	Formeel ongeground
Afgehandelde klachten	190	3 (gedeeltelijk gegrond)	3
Openstaande klachten per begin februari	5	0	0
<b>Totaal</b>	<b>195</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

*Toelichting bij bovenstaande:*

*Een klacht betreft een gedraging van een bestuursorgaan, of iemand in dienst van de gemeente (artikel 9.1 lid 1 Algemene wet bestuursrecht). Het gaat bijvoorbeeld niet om meldingen over de openbare ruimte.*

*Van de 196 afgehandelde klachten, zijn zes klachten niet-inhoudelijk behandeld. Dit betreffen vier herhalingen van eerdere klachten, één ingetrokken en één verjaarde klacht.*

*Op grond van de Verordening klachtbehandeling gemeente Rijswijk 2025 wordt een klacht eerst informeel behandeld.*

### Behandeltermijnen

De behandeltermijn is zes weken, met daarbij de mogelijkheid om met vier weken te verlengen. Met de klager kan een andere termijn worden overeengekomen, bijvoorbeeld als nader onderzoek nodig is.

De gemiddelde behandeltermijn is **33 dagen** (vier weken en 5 dagen).

Van de 190 (inhoudelijk) behandelde klachten zijn er 142 binnen de wettelijke termijn van zes weken afgehandeld. Daarnaast zijn 21 klachten binnen een termijn van 10 weken afgedaan. Hierbij is, voor zover bekend, in drie gevallen schriftelijk verdaagd. Met betrekking tot het resterende deel: in vijf gevallen is een andere termijn overeengekomen in verband met andere lopende procedures, en/of het vereiste van nader onderzoek.

## 2. Inhoudelijke opmerkingen

### ***Samenvatting inhoud klachten***

Klachten gaan doorgaans over (gebreken in) de communicatie. Het gaat bijvoorbeeld om uitspraken of de wijze waarop deze zijn gedaan, om de bereikbaarheid, om het uitblijven van een (tijdige) reactie van de gemeente, en/of het zich niet gehoord voelen. In voorkomende gevallen gaan deze klachten gepaard met het niet-toegekend krijgen van een voorziening of het opgelegd krijgen van een maatregel.

Het merendeel van de klachten betreft teams met de meeste klantcontacten. Dat ligt binnen de lijn der verwachting. Het betreft teams werkzaam op de volgende gebieden:

- Sociaal Domein (73 klachten)
- Veiligheid, Inspectie & Handhaving (38 klachten) en
- Parkeren (25 klachten)

### ***Veelklagers***

Ook in 2025 waren er enkele burgers die zich op uiteenlopende wijze aanhoudend of soms zelfs op grensoverschrijdende wijze beklagden over bepaalde onderwerpen en zich niet neerlegden bij het standpunt of oordeel van de gemeente hierover. Diverse medewerkers en/of bestuurders werden herhaaldelijk aangeschreven met gelijklopende berichten, vaak via verschillende mailadressen.

De behandeling van hun berichten en klachten zorgde voor een bovenmatige belasting van de organisatie en/of individuele medewerkers. Per casus is bezien welke tegenmaatregelen nodig waren. In een enkel geval verstuurde de gemeente een brief aan een veelklager, waarin werd begrensd door aan te geven dat de communicatie met deze burger werd beperkt.

### ***Klachten als leerpunten***

Het ontvangen en behandelen van klachten is een waardevolle bron om de eigen dienstverlening te kunnen verbeteren, omdat dit inzichten geeft in waar volgens de burger verbeterpunten liggen.

Zo waren klachten voor verschillende organisatieonderdelen reden om in te zetten op het verkorten van responstijden op aanvragen.

Ingekomen klachten waren in 2025 ook aanleiding om de wijze van communicatie met overtreders te bezien, met name met hen die het hartgrondig oneens waren met een opgelegde sanctie.

De afname van het aantal klachten tussen 2024 en 2025 (77 minder klachten) is opmerkelijk. Een verklaring daarvoor is niet zo maar te geven.

Teneinde als klachtencoördinator gedurende het jaar een completer beeld te hebben van de (informele) klachtbehandeling door vakteams, is het format voor terugkoppeling informatie aangepast.

Centrale klachtencoördinator

Rijswijk, maart 2026