

Raadsvergadering 19 juni 2025 Agendapunt nr. Corsanr. 25.018461	Portefeuillehouder(s) H. Sahin - Openbare Orde, Veiligheid, Communicatie, Personeel & Organisatie Beleidsthema [Bestuur]
--	--

Aan de Raad,

1. **Onderwerp**

Verordening klachtbehandeling gemeente Rijswijk 2025

2. **Beoogd effect voorstel**

Actualiseren van de Klachtenregeling uit 2009

3. **Inleiding**

De nu voorgestelde klachtenverordening biedt inwoners, bedrijven en instellingen de mogelijkheid een klacht in te dienen wanneer zij van mening zijn niet correct te zijn behandeld door de gemeente. Klachten moeten betrekking hebben op een gedraging van de gemeente ten opzichte van een inwoner, bedrijf of instelling. Klachten kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op het niet reageren op brieven en telefoontjes of op het onbehoorlijk handelen van de raad, het college, de burgemeester, een wethouder, de gemeentesecretaris, de griffier of een griffiemedewerker tegenover een derde. De verordening gaat niet over klachten over gebreken en onderhoud openbare ruimte, niet over beleid en ook niet over genomen besluiten of plannen waartegen bezwaar of beroep mogelijk is

De huidige klachtenregeling van de raad, het college en de burgemeester dateert uit 2009 en heeft aanpassing. Het onderscheid dat in de praktijk al wordt aangehouden tussen de informele en formele klachtenbehandeling is in de nieuw vast te stellen verordening uitgewerkt. De term 'regeling' wordt hierbij vervangen door de gangbare term 'verordening'. Informele behandeling is laagdrempelig en vormt het uitgangspunt. Dat is in overeenstemming met het advies van de Nationale Ombudsman.

4. **Argumenten**

De huidige klachtenregeling heeft aanpassing naar de praktijk waarin informele behandeling zo veel mogelijk wordt ingezet. De nieuwe klachtenverordening heeft de volgende uitgangspunten:

1. We helpen de inwoner en de ondernemer op weg en we leren van klachten voor de toekomst;
2. Er wordt onderscheid gemaakt tussen formele en informele klachtbehandeling;
3. Klachten worden zo veel mogelijk formeel afgedaan.

Daarnaast wordt in de regeling de rol van de klachtencoördinator en klachtenbehandelaars uitgewerkt.

5. **Kanttelingen**

Geen

6. **Financiën**

Niet van toepassing

7. **Vervolg**

Implementatie van de verordening en de uitgangspunten in een bestendige uitvoeringspraktijk. Voorzien wordt onder meer in interne netwerkbijeenkomsten voor (aan te wijzen) klachtbehandelaars. Deze zijn bedoeld om informatie te delen en ter intervisie. Verder onder meer interne communicatie om het belang van klachtbehandeling te onderstrepen.

De klachtencoördinator brengt jaarlijks een rapportage uit met een geanonimiseerd overzicht en analyse van de ingekomen klachten onderverdeeld naar team, een overzicht van aanbevelingen die naar aanleiding van de klachten zijn gedaan en de reactie van de verantwoordelijke op deze aanbevelingen.

8. **Communicatie en Participatie**

Bekendmaking van de verordening en intrekking van de huidige regeling.

9. **Wat gebeurt er bij niet (tijdig) beslissen?**

Als de oude regeling niet wordt vervangen door de nieuwe, sluit deze niet aan bij de werkwijze die al voor een deel in de praktijk wordt gehanteerd om klachten zo veel mogelijk informeel te behandelen.

10. **Bijlage(n)**

25.038009: Verordening klachtbehandeling gemeente Rijswijk 2025

Burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester,

P.M. Schuit

H. Sahin

De gemeenteraad van Rijswijk,
Bijeen in openbare vergadering op 19 juni 2025
Gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 20 mei 2025, nr.

BESLUIT:

De Verordening klachtbehandeling gemeente Rijswijk 2025 vast te stellen onder intrekking van de
Interne klachtenregeling gemeente Rijswijk 2009

Aldus besloten door de Raad van de gemeente Rijswijk, in zijn vergadering van 19 juni 2025

De gemeenteraad,
de griffier,

de voorzitter,

J.A. Massaar, bpa

H. Sahin