

Vragen van D66 met betrekking tot Raadsvoorstel Verordening klachtbehandeling gemeente Rijswijk 2025 (RV 25-029) – Forum Samenleving 3 juni 2025

Klachtenverordening (ipv klachtenregeling)

Er is geen overzicht van de wijzigingen tov de huidige klachtenregeling opgenomen. Kunt u een toelichten wat er nu echt wijzigt tov de huidige regeling?

Antwoord:

De huidige klachtenregeling is hier te raadplegen: [Interne klachtenregeling gemeente Rijswijk 2009 | Lokale wet- en regelgeving](#). Daarnaast vormt [Titel 9.1 Algemene wet bestuursrecht](#) het juridische kader voor de klachtafdoening. De wijzigingen zijn de volgende:

- Het onderscheid tussen een formele en informele bezwaarbehandeling wordt vastgelegd (hoofdstuk 3);
- De taken van de klachtencoördinator worden vastgelegd (artikel 3) en de klachtencoördinator heeft nu ook een specifiek inhoudelijk adviserende rol in de formele klachtafdoening.
 - o Is er een analyse geweest van de huidige data en de werking van de klachtenprocedure, zo ja, kan die met de raad gedeeld?

Antwoord:

Momenteel heeft een dergelijke analyse nog niet plaatsgevonden. Met de halfjaarlijkse klachtenrapportage zal dit wel gebeuren.

- o Over de huidige data:
 - Hoeveel klachten worden er nu formeel en informeel afgedaan?

Antwoord:

In 2024 zijn 278 klachten ontvangen, waarvan er 254 in datzelfde jaar zijn afgehandeld. Van deze klachten waren er 243 informeel, en 11 formeel afgehandeld. Momenteel staan er nog 3 klachten van 2024 open, welke allemaal informeel in behandeling zijn. Op het moment zijn er 34 klachten van 2025 in behandeling. Op al deze klachten is de informele procedure van toepassing.

- Zijn er gegevens over of een klacht tot aanpassingen heeft geleid?

Antwoord:

Deze gegevens zijn er niet. Wel vindt de klachtafhandeling en evaluatie plaats door en binnen de desbetreffende vakafdelingen.

- Zijn er cijfers over de effectiviteit van het huidige klachtproces?

Antwoord:

Momenteel zijn deze cijfers nog niet beschikbaar, omdat we nog niet zo lang met het huidige klachtproces werken. Met de halfjaarlijkse klachtenrapportage zal dit duidelijker kunnen worden.

- Wij vinden het belangrijk dat duidelijk is hoe met klachten wordt omgegaan en dat er actie wordt ondernomen. Hoe loopt het gesprek en contact met burgers als klagen niet kan, maar er wel frustraties zijn? Welk contact is er mbt vragen over besluiten, dus voordat er bezwaar wordt ingediend?

Antwoord:

Uitgangspunt is dat er zo snel mogelijk persoonlijk contact wordt opgenomen met de betreffende inwoner om goed te luisteren naar de aard van de klacht en te kijken of het gesprek kan leiden tot wederzijds begrip en een oplossing. Vakafdelingen behoren in het algemeen voorafgaand aan besluitvorming hoor en wederhoor toe te passen. Ook wordt in besluiten opgenomen op welke wijze er contact kan worden opgenomen met de gemeente in het geval er vragen zijn over het besluit. Tegen besluiten staat de mogelijkheid van bezwaar open.

- Waar kan raad en/of een inwoner aanpassingen zien of volgen n.a.v. klachten? In het kader van een transparante overheid en actief openbaar maken: wordt de rapportage van de klachten coördinator (artikel 3, lid 3) (geanonimiseerd) openbaar?

Antwoord:

Het is de bedoeling dat de jaarrapportage openbaar wordt. Dit geldt niet voor de halfjaarlijkse rapportage omdat dit een tussentijdse analyse zal zijn die enkel naar voren laat komen of aan de hand van de uitkomst van deze analyse actie moet worden ondernomen.

- De verordening noemt in artikel 5 lid 3 dat er formele vereisten zijn voor het indienen van een schriftelijke klacht. In de artikelen ervoor is niet expliciet aangegeven welke formele vereisten er zijn. Kunt u ophelderen welke eisen worden bedoeld?

Antwoord:

Er zijn gebreken die hersteld kunnen worden en gebreken die niet hersteld kunnen worden. Gebreken die hersteld kunnen worden, worden genoemd in Artikel 9:4 Algemene wet bestuursrecht, en betreffen naam, adres, dagtekening, omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en de gehanteerde taal. Gebreken die niet hersteld kunnen worden zijn genoemd in Artikel 9:8 Algemene wet bestuursrecht en betreffen onder meer klachten die al zijn afgehandeld of ouder dan een jaar zijn, of waartegen bezwaar en/of beroep mogelijk is (geweest).

- Op welke manier kan een mondelinge klacht worden ingediend? Hoe wordt dit voor de betrokken inwoner en degene die de klacht betreft duidelijk gemaakt dat de klacht ook als mondelinge klacht is opgevat en bijvoorbeeld geregistreerd en doorgegeven aan de klachtencoördinator

Antwoord:

Mondelinge klachten komen bijvoorbeeld binnen bij de Publieksbalie, telefonisch bij het RCC of direct bij een medewerker (bijvoorbeeld bij een, al dan niet telefonisch, contact of tijdens een afspraak in de spreekkamer). Het RCC beantwoordt de vragen zelf waar mogelijk zelf en registreert deze of verbindt de beller door dan wel maakt een terugbelnotitie. Klagers die zich mondeling beklagen bij de balie van Publiekszaken worden erop gewezen dat een klacht desgewenst schriftelijk kan worden ingediend en zij kunnen daarbij ondersteuning krijgen, zie: [Klacht over de gemeente indienen | Gemeente Rijswijk](#). Daarnaast kunnen klachten ook meldingen over de openbare ruimte betreffen waarvoor een aparte procedure bestaat en waar de melders naar worden verwezen, zie: [Melding openbare ruimte | Gemeente Rijswijk](#). De klachtencoördinator heeft geen zicht op alle mondeling klachten.

- Hoe wordt er gezorgd voor opleiding over het omgaan met klachten en geldt deze opleiding ook voor griffier en bv. Voorzitter werkgeverscommissie?

Antwoord:

Er wordt op een aantal manieren geborgd dat een correcte klachtafhandeling plaatsvindt. De klachtencoördinator heeft hierbij een adviserende en ondersteunende rol. Daarnaast vinden er netwerkbijeenkomsten plaats met de klachtbehandelaars van de verschillende afdelingen binnen de gemeente met het oog op kennisdeling en het delen van ervaringen. Bij de formele klachtbehandeling is de klachtencoördinator betrokken bij de hoorzitting. Verder biedt de klachtenverordening in artikel 8, vierde lid, ook de mogelijkheid om extern advies in te winnen bij een specifieke formele klachtafdoening. Er worden werkinstructies en formats voor brieven beschikbaar gesteld, daar wordt nog aan gewerkt. Als er naast deze ondersteuning nog opleidingsbehoeften bestaan, kan daar in samenspraak nog invulling aan gegeven worden.