

nr. 26.129025

Halfjaarverslag klachten 2026

Periode: 1 januari 2026 tot en met 30 juni 2026

Rijswijk, 2 juli 2026

Inleiding

Dit verslag betreft een cijfermatig overzicht van de klachtafdoening van het eerste halfjaar van 2026. Het is een bedrijfsmatig overzicht dat halfjaarlijks aan het GMT wordt aangeboden. Na afsluiting van het jaar wordt tevens een te publiceren jaarverslag opgemaakt.

Algemeen: de cijfers

Klachten over bejegeningen over het eerste halfjaar van 2026	Informeel	Formeel gegrond	Formeel ongegrond
Afgehandelde klachten	48	1 (gedeeltelijk gegrond)	1
Openstaande klachten per 2 juli	9	0	0
Totaal	57	1	1

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.

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

Van de 50 afgehandelde klachten, is één klacht niet-inhoudelijk behandeld wegens verjaring.

Er zijn d.d. 2 juli 2026 geen klachten in behandeling die in 2025 zijn ingediend.

Teams waar de meeste klachten binnen kwamen	
1. Bestaanszekerheid	13
2. Stadsbeheer	8
3. Zorg	7

Klachten per domein:

Directie	1
Bedrijfsvoering	4
Maatschappelijke Ontwikkelingen	20
Ruimtelijke Ontwikkelingen	10
Sociaal Domein	24
Totaal	59

Klachten per team

Directie

Bestuursadvisering & Bestuurlijke Besluitvorming	0
Bestuurssecretariaat	0
Concerncontrol	0
Strategische Ondersteuning	0
Programmabureau RijswijkBuiten	1
Totaal	1

Bedrijfsvoering

Belastingen	1
Communicatie & Participatie	1
Facilitair	2
Financiën	0
HRM	0
i-Fabriek	0
Informatie	0
Juridische Zaken	0
Totaal	4

Maatschappelijke Ontwikkelingen

Economie, Cultuur & Evenementen	0
Energie & Klimaat	0
Inspectie, Toezicht & Handhaving	6
Jeugd, Onderwijs & Sport	2
Openbare Orde en Veiligheid & Bibob	6
Vastgoed	0
Publieke Dienstverlening (waaronder Burgerzaken)	6 (2 PDV en 4 Burgerzaken)
Totaal	20

Ruimtelijke Ontwikkelingen

Gebiedsontwikkelingen	0
Mobiliteit & Parkeren	1
Onderhoud Ruimtelijk Domein	1
Ruimte	0
Stadsbeheer	8
Vergunningen, Archeologie & Monumentenzorg	0
Totaal	10

Sociaal Domein

Bedrijfsvoering Sociaal Domein	0
Beleid Sociaal Domein	2
Bestaanszekerheid (waaronder Activering, Geldzaken en Inkomen)	13 (Bestaanszekerheid 8, Activering 1 en Inkomen 4)
Sociaal Team	2
Zorg (waaronder Jeugdteam en Wmo)	7 (5 Zorg, 2 Jeugdteam en 1 Wmo)
Totaal	24

Overig: Griffie (0)

Performance (behandeltermijnen)

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

De gemiddelde behandeltermijn is **26 dagen**. Over 2025 betrof dit gemiddelde 33 dagen.

Van de afgehandelde 50 klachten zijn er acht niet binnen de termijn van zes weken afgehandeld. Voor zover bekend is in vijf van deze gevallen is schriftelijk verdaagd met een termijn van vier weken. In twee andere gevallen is een andere termijn overeengekomen in verband met de omvang van de te verrichten onderzoeken naar deze klachten.

Het betreft de volgende teams: Jeugd, Onderwijs en Sport (1 klacht), Openbare Orde en Veiligheid & Bibob (2), Stadsbeheer (2), Beleid Sociaal Domein (1), Bestaanszekerheid (1) en Sociaal Team (1).

Samenvatting inhoud klachten

Beknopt samengevat wordt geklaagd over: uitspraken of de wijze waarop dezen 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.

Verklaring daling van aantal klachten ten opzichte van Q1 en Q2 2025

Het aantal klachten dat in het eerste halfjaar van 2026 is binnengekomen, bedraagt 59. Dat is aanzienlijk lager dan dat in het eerste halfjaar van 2025 binnenkwam, namelijk 118. Dit betreft een daling van 50%.

Naast bovengenoemde 59 gedragsklachten, kwamen er 81 'uitingen van ongenoegen' als klacht binnen. Hieronder vielen meldingen openbare ruimte (bijvoorbeeld over stoeptegels), of correspondentie waarin werd geklaagd over een afwijzing voor een voorziening. Dit betreft een toename ten opzichte van vorige periode waarin 31 uitingen van ongenoegen als klacht werden ingediend. Deze uitingen van ongenoegen zijn niet meegenomen in het halfjaarlijks verslag, maar wel gecoördineerd afgedaan door de vakteams.

Vanuit sommige vakteams is een verklaring voor de daling van het aantal klachten te geven. Zo kreeg het toenmalige team Vergunningen, Inspectie & Handhaving vorig jaar in dezelfde periode 16 klachten binnen. Dit halfjaar betrof dat voor de beiden hieruit voortgekomen teams Inspectie, Toezicht & Handhaving en Openbare Orde en Veiligheid & Bibob zes klachten. Team IT&H geeft hierbij aan dat er sinds eind vorig jaar wordt gefocust op het voorkomen van klachten. Dit vertaalt zich in het zo snel mogelijk contacteren van een inwoner nadat hij of zij aangeeft ontevreden te zijn over het handelen van een medewerker, door diezelfde medewerker zodat direct naar een oplossing kan worden gewerkt.

OOV&B zet ook in op het voorkomen van klachten. Zo wordt tijdens gesprekken met inwoners over inhoudelijke kwesties vooraf eerst aangegeven met welk doel het gesprek plaatsvindt en wat inwoner hiervan kan verwachten. Tevens wordt achteraf altijd gevraagd of hij of zij alles heeft gezegd - ook op het vlak van onvrede.

Binnen het Sociaal Domein is ook een plausibele verklaring te geven voor de daling van het aantal binnengekomen klachten over gedragingen (namelijk 24 tegenover 36). Zo heeft de inzet op het verkorten van responstijden op aanvragen – een trend die ook in het jaarverslag van vorig jaar werd behandeld – binnen o.a. team Wmo ertoe geleid dat het aantal klachten is gedaald. Daarnaast heeft een training (in het kader van de Participatiewet in balans) en het oprichten van het Sociaal Team ook bijgedragen aan voornoemde daling.

Niet elk vakteam (bijvoorbeeld Mobiliteit & Parkeren) kan een verklaring geven voor de daling van het aantal binnengekomen klachten. De mogelijke verklaring luidt dat de registratie van gedragsklachten aangescherpt is.

Rol centrale klachtencoördinator

Hierboven is gemeld dat de formele procedure twee keer is gevolgd in de periode waarop dit verslag ziet. Hieronder is opsommingsgewijs weergegeven welke acties de centrale klachtencoördinator voor zijn rekening heeft genomen.

Het betreft het 'bewaken' van termijnen (van alle geregistreerde klachten, ook indien deze geen gedragingen betreffen), het gevraagd én ongevraagd geven van advies, het initiëren of bijwonen van overleg over (veelal zwaarwegendere) zaken die óf enkel gaan over een klacht, óf waarbij een klacht onderdeel uitmaakt van een dergelijke zaak, het onderhouden van contact met de Nationale Ombudsman, het voeren van hoorgesprekken met klagers, het (meehelpen) schrijven van brieven voor het afdoen van informele klachten, het schrijven van brieven voor het afdoen van formele klachten, het (eventueel) verdagen van termijn indien het vakteam dit niet heeft gedaan, het schrijven en aanbieden van zowel de halfjaarlijkse- als jaarverslagen, en in het bijzonder het onderhouden van contact met klagers in gevallen waarin wegens omstandigheden is verzuimd in het behandelen van de klacht.

Afsluiting

Concluderend is sprake van een grote afname van het aantal (gedrags)klachten: 59 tegenover 118. Vanzelfsprekend is het positief dat wij als organisatie de behandeltermijn hebben weten te verkorten van 33 naar 26 dagen. De centrale klachtencoördinator merkt dat de organisatieonderdelen alerter zijn geworden bij (informele) klachtbehandeling. Ook zijn zij toegankelijker geworden en wordt er makkelijker met hem geschakeld.