



Rapportage klachtenafhandeling

Voorwoord

Voor u ligt de jaarrapportage klachtenafhandeling 2025. Klachten van inwoners zijn voor ons meer dan alleen signalen van ontevredenheid – ze zijn waardevolle leermomenten. Door goed te luisteren en zorgvuldig te onderzoeken wat er is misgegaan, blijven we leren en verbeteren.

Dit jaar hebben we onderzocht hoe adviezen na een klachtbehandeling beter geborgd en gemonitord kunnen worden.

In dit verslag kijken we naar alle klachten die we in 2025 hebben afgehandeld. Ook klachten die in 2024 zijn binnengekomen maar in 2025 zijn afgerond tellen mee. Dit doen we anders dan voorgaande jaren. Toen keken we alleen naar klachten die in dat jaar binnen waren gekomen.

Bedankt aan alle inwoners die de moeite hebben genomen om contact met ons op te nemen. Uw mening helpt ons verder.

Drs. M.J. Bezuijen, burgemeester

Terugblik 2025

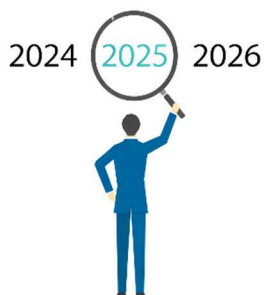
Leren van klachten: Na het afronden van (deels) gegronde klachten wordt een intern advies aan het afdelingshoofd gegeven. Zo kan de afdeling leren van de klacht en verbeteringen doorvoeren waar dat nodig is.

Procedure: Er is gekeken of de folder (infographic) over klachtbehandeling meegezonden kan worden met de ontvangstbevestiging. Klachten die via de website worden ingediend zijn niet altijd een klacht (maar ook een melding, bezwaar of vraag). Het direct meesturen van de folder geeft dan onduidelijkheid. Er is voor gekozen om de folder niet automatisch mee te sturen met de ontvangstbevestiging.

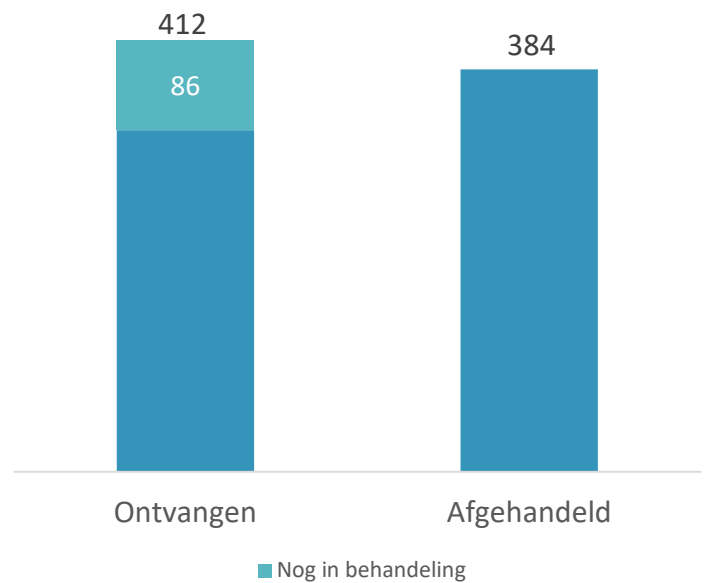
Tevredenheid: Er is onderzocht hoe de tevredenheid van de indiener over de afhandeling van een klacht kan worden gemeten. In het klachtenformulier op de website is de vraag opgenomen of de gemeente na afloop contact op mag nemen met indieners van een klacht.

Direct Duidelijk: In mei 2025 is een lezerspanel van 150 inwoners gestart. Het lezerspanel helpt de gemeente om brieven nog duidelijker te maken. Het lezerspanel heeft in 2025 geen ruimte gehad om de brieven over klachtafhandeling te beoordelen.

Nationale ombudsman: De meeste verzoeken die de Nationale ombudsman over de gemeente Zoetermeer ontvangt gaan over informatie of doorverwijzing. Wij hebben uitgezocht wat dit inhoudt en of de gemeente iets kan doen om dit aantal te verlagen. De Nationale ombudsman heeft uitgelegd dat het vaak gaat om vragen van burgers over informatie of doorverwijzing, en niet om echte klachten. Zij geven informatie of verwijzen door, maar weten niet of de gemeente iets kan doen om het aantal verzoeken te verminderen.



Aantal klachten 2025



In 2025 zijn 412 klachten ontvangen en 384 klachten afgehandeld.

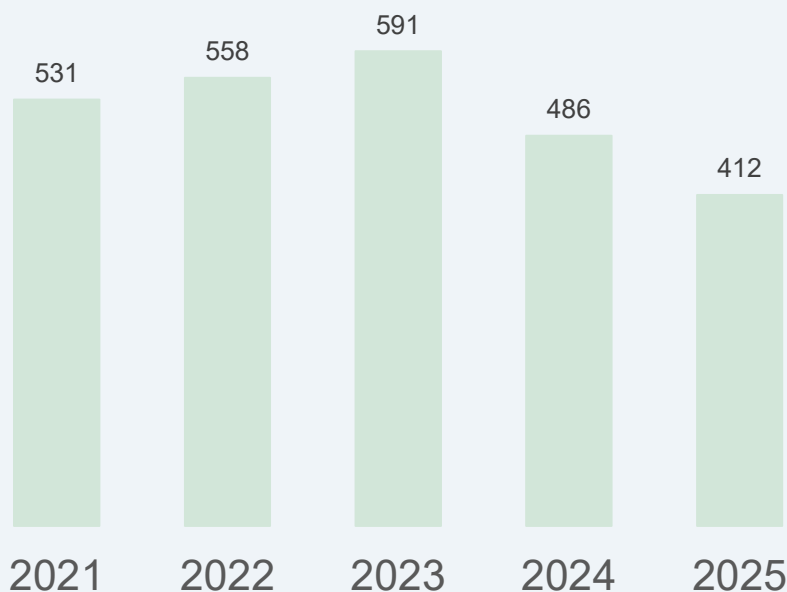
In deze rapportage kijken we niet alleen naar het aantal ontvangen klachten, maar ook naar het aantal afgehandelde klachten. Zo worden ook klachten meegenomen die in 2024 zijn ingediend en in 2025 zijn afgerond.

In het jaarverslag van 2024 werd alleen gekeken naar het aantal ontvangen klachten.

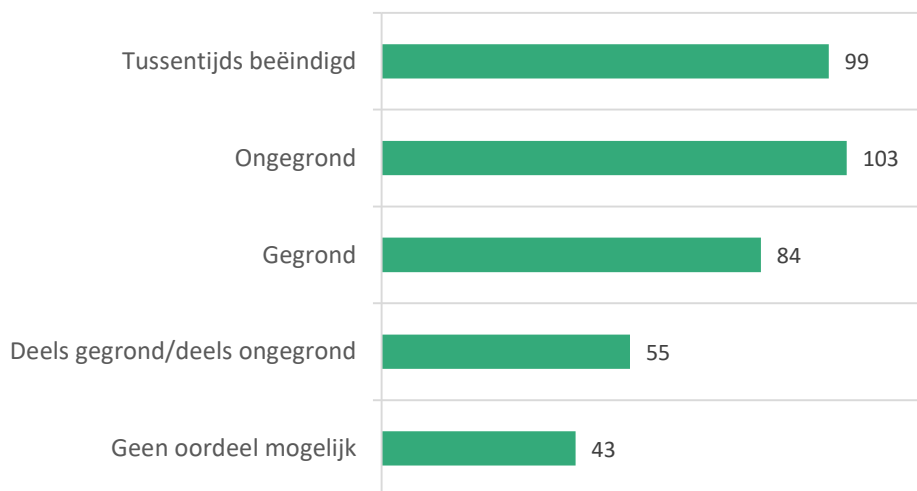
In 2025 is het aantal ontvangen klachten ten opzichte van 2024 met 15% gedaald.

Sinds eind 2024 gebruikt het Publieksplein het systeem Klant in Focus. Op de website van de gemeente kunnen bezoekers bij alle producten en diensten van het Publieksplein met smileys laten weten wat zij ervan vinden. Hierdoor kunnen bezoekers snel hun mening geven. We zien dat het aantal klachten over deze afdeling is gedaald.

Aantal ontvangen klachten 2021-2025



Zaakresultaat afgehandelde klachten



Toelichting cijfers

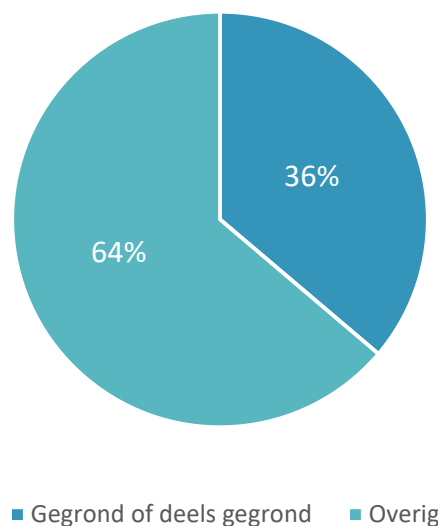
De meeste klachten gingen dit jaar over Dienstverlening en Houding en gedrag. Deze twee categorieën samen waren 62% van het totaal aantal ingediende klachten.

In 2025 was 36% van de afgehandelde klachten (deels) gegrond. Ten opzichte van 2024 is dit een stijging van 12%.

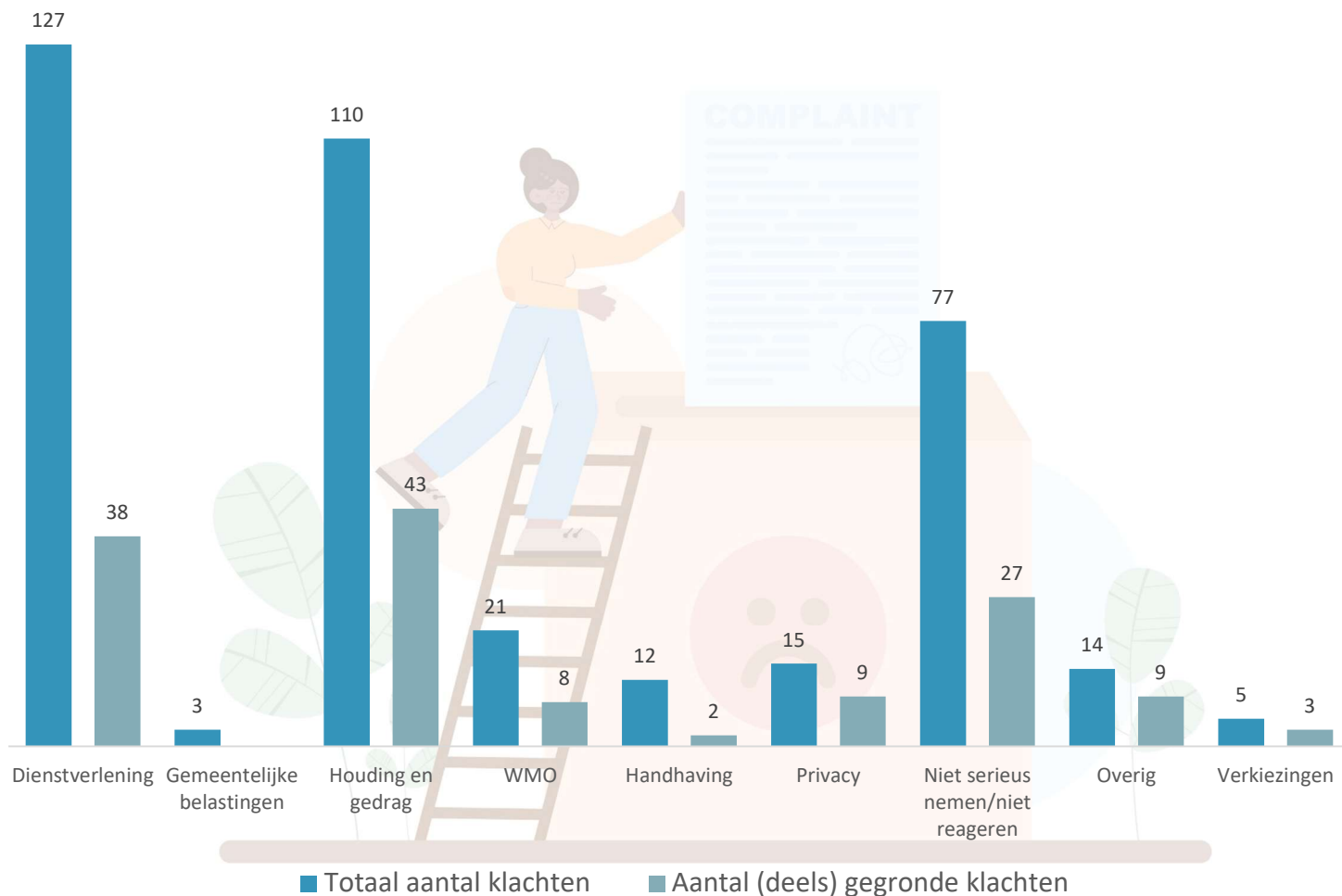
De hoogste percentages gegronde klachten komen voor in de categorieën Privacy (60%), Verkiezingen (60%), Houding en gedrag (39%) en WMO (38%).

Ten opzichte van 2024 is er in de gegronde klachten bij Privacy een stijging van 29% en bij WMO een stijging van 27%. Bij handhaving is er een daling van 38% van het aantal gegronde klachten.

Gegronde en deels gegronde klachten



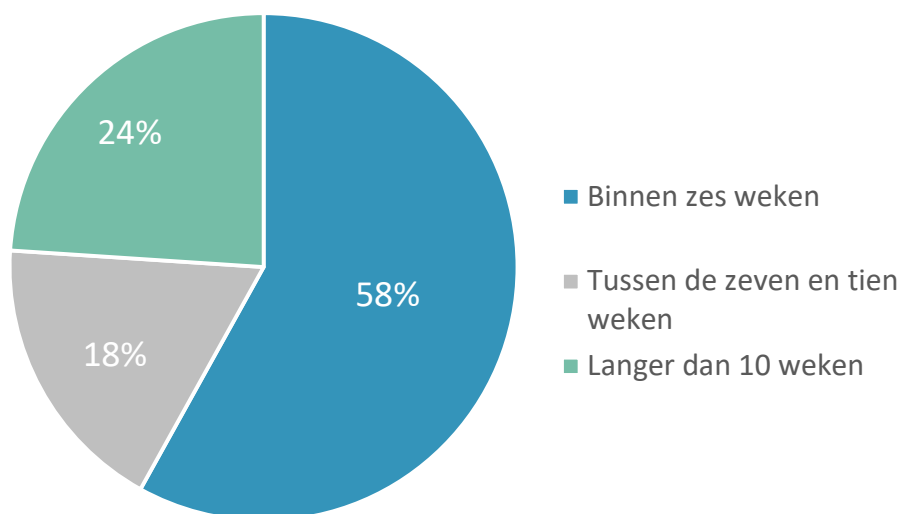
Aantal klachten per categorie



Uitleg categorieën

- **Dienstverlening** – hulp en service van de gemeente; bijvoorbeeld wachttijden. Het niet ontvangen van (juiste) informatie; bijvoorbeeld bij werkzaamheden.
- **Gemeentelijke belastingen** – belastingen, aanslagen en betalingen.
- **Houding en gedrag** – hoe een medewerker zich gedraagt.
- **WMO** – hulp en ondersteuning via de WMO. Bijvoorbeeld huishoudelijke hulp en leerlingenvervoer.
- **Handhaving** – controles, boetes en toezicht.
- **Privacy** – het gebruik en beschermen van persoonsgegevens.
- **Niet serieus nemen/niet reageren** – geen reactie krijgen of niet gehoord worden.
- **Overig** – klachten die nergens anders onder vallen.
- **Verkiezingen** – verkiezingen en stemmen.

Afhandelingstermijn klachten 2025

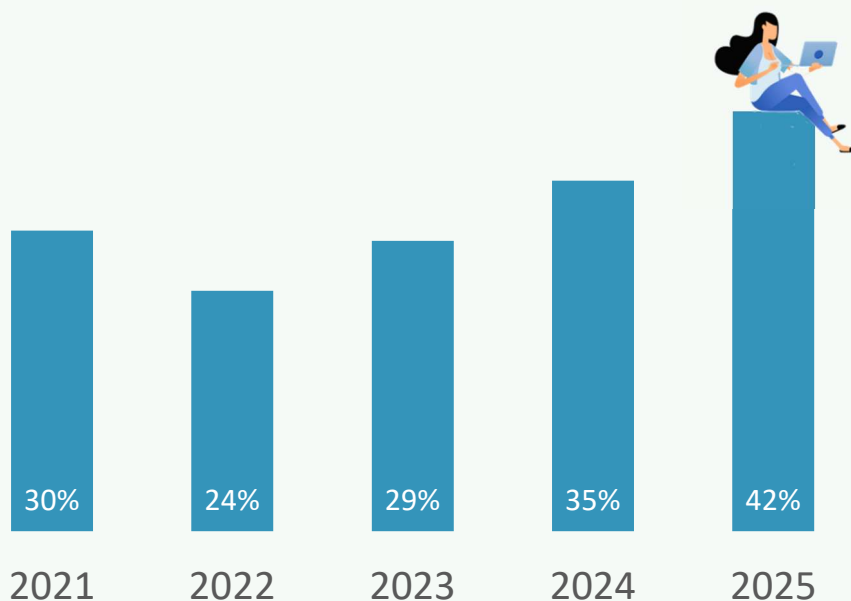


Afhandelingstermijn

Wij doen ons best om klachten zo snel mogelijk te behandelen maar dit lukt niet altijd. De gemeente heeft zes weken de tijd om een klacht te behandelen. Als een behandeling meer tijd kost dan kan de gemeente deze termijn met vier weken verlengen.

Afgehandeld buiten de termijn

Onderstaande grafiek geeft voor 2021–2025 aan welk percentage klachten buiten de termijn van zes weken is afgehandeld.





nationale ombudsman



Nationale Ombudsman

De gemeente Zoetermeer is aangesloten bij de Nationale ombudsman. De Ombudsman onderzoekt of burgers netjes behandeld worden door de overheid. Is de overheid eerlijk, communiceert zij begripvol met burgers en staat het belang van burgers voldoende voorop? De Ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid leert van klachten en geeft overheidsinstanties daarom zoveel mogelijk de kans problemen eerst zelf op te lossen. Als de klachtbehandeling niet naar tevredenheid is opgepakt, kunnen burgers bij de ombudsman terecht.

De visie van de Nationale ombudsman

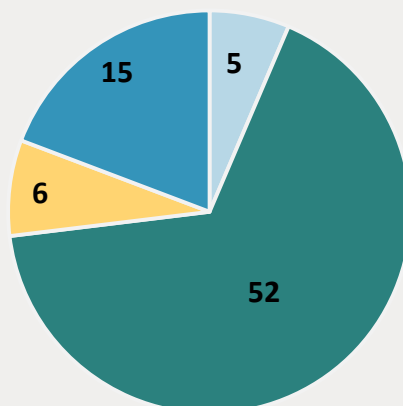
- Burgers (op weg) helpen als het misgaat tussen hen en de overheid: door hen de weg te wijzen naar het juiste loket. Door ze te empoweren met adviezen en tools. En door op een effectieve manier onderzoek te doen.
- Overheden uitdagen anders te kijken naar diensten, processen en innovaties: door met een team van specialisten te kijken naar alles wat de overheid doet. Door na te denken over manieren waarop het anders en beter kan. Met meer oog voor het perspectief van de burger. Om overheden hier vervolgens op aan te spreken. En ze uit te dagen om zaken te verbeteren.

De Nationale ombudsman ontvangt jaarlijks veel klachten, vragen en verzoeken van inwoners uit verschillende gemeenten. De meeste van deze verzoeken zijn vragen om informatie.

Ontvangen klachten, vragen en verzoeken over de gemeente Zoetermeer



- Oplossing door interventie
- Informatie of doorverwijzing
- Tussentijds beëindigd voor start onderzoek
- Nog in behandeling



Toelichting cijfers

In 2025 zijn er 71 klachten, vragen en verzoeken bij de Nationale ombudsman over de gemeente Zoetermeer binnengekomen.

Totaal zijn er dit jaar 63 verzoeken behandeld.

In vijf gevallen heeft de Nationale ombudsman contact gezocht met de gemeente en is de klacht door interventie opgelost.

Er zijn geen onderzoeken afgehandeld.

Klachten, vragen en verzoeken Nationale ombudsman omliggende gemeenten

Alphen aan/den Rijn: **43** Dordrecht: **46** Gouda: **36** Leiden: **53** Westland: **37**



Actie/Leerpunten voor 2026

Tevredenheid: In het klachtenformulier geeft een inwoner aan of de gemeente na afloop contact mag opnemen. Op deze manier kunnen wij de tevredenheid meten. Wij gaan een vragenlijst maken.

Normen: Voor 2026 is een belangrijk aandachtspunt het instellen van normen. Naast de wettelijke normen die wij nu gebruiken willen wij onderzoeken welke normen ons nog beter kunnen helpen om klachten af te handelen.

Afhandelingstermijn: Er is de laatste jaren een stijging te zien in het aantal klachten waarbij de afhandeling langer dan zes weken duurt. De komende jaren wordt gewerkt aan verhoging van het percentage. Te starten in 2026 om te verhogen naar 70% binnen de termijn af te handelen..

Behoorlijkheidswijzer: De Nationale Ombudsman heeft een nieuwe behoorlijkheidswijzer uitgebracht. Deze behoorlijkheidswijzer gaan wij gebruiken om nog beter een klacht af te handelen.

