



gemeente
Zuidplas

JAARVERSLAG KLACHTENAFHANDELING 2025

GEMEENTE ZUIDPLAS



Hoofdstuk 1: de klachtenprocedure

1.1 Het indienen van een klacht (interne procedure)

Artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bepaalt dat een ieder het recht heeft een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan (een ambtenaar), wordt daarbij aangemerkt als een gedraging van een bestuursorgaan.

1.2 Gemeentelijke regelgeving

Alvorens een klacht bij de Nationale Ombudsman kan worden ingediend, moet er eerst worden geklaagd bij het bestuursorgaan dat verantwoordelijk is voor de gedraging waarover wordt geklaagd. Op 4 en 5 januari 2010 is door de drie bestuursorganen van de gemeente (de gemeenteraad, het college en de burgemeester) de "Klachtenverordening gemeente Zuidplas 2010" vastgesteld. De gemeentesecretaris heeft vervolgens op grond van artikel 10 van de verordening op 27 januari 2010 de "Procedurerichtlijn klachtenbehandeling gemeente Zuidplas 2010" vastgesteld. Op basis van beide regelingen neemt de klachtencoördinator ingediende klachten in behandeling. Uiteindelijk beslist de gemeentesecretaris of de klacht gegrond is of niet.

1.3 Toetsen ontvankelijkheid

Voordat een klacht in behandeling wordt genomen, wordt altijd eerst de ontvankelijkheid getoetst. Een klacht dient op grond van artikel 4 van de verordening ondertekend te zijn en de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt, te bevatten. Als een klacht daaraan niet voldoet, verzoekt de klachtencoördinator de klager schriftelijk om het klaagschrift binnen een gestelde termijn aan te vullen. Als de klager daar niet of niet op tijd aan voldoet, kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard en hoeft deze niet inhoudelijk te worden behandeld.

Verder bepaalt artikel 9:8 van de Awb dat het bestuursorgaan niet verplicht is een klacht in behandeling te nemen, indien zij betrekking heeft op een gedraging:

1. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die al is behandeld;
2. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
3. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
4. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
5. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest, of
6. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.



1.4 Informele afdoening

Wanneer een klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen, zal de klachtencoördinator conform het bepaalde in de Procedurerichtlijn altijd eerst in overleg treden met het clusterhoofd onder wiens verantwoordelijkheid de beklagde ambtenaar werkzaam is en/of de beklagde handeling is verricht of nagelaten. Doel van het overleg is om te bezien of het mogelijk is de klacht informeel af te doen door telefonisch contact op te nemen of in gesprek te gaan met de klager om het probleem van de klager zo snel mogelijk op te lossen. Informeel afdoen geschiedt altijd met instemming van de klager. Is de klager na afloop van het informele contact nog niet tevreden, dan wordt de klacht alsnog formeel in behandeling genomen.

1.5 Leesbaarheid van het verslag

Sommige klachten hebben betrekking op meerdere clusters. De klacht is in dat geval alleen opgenomen bij het cluster, waarin de medewerker werkzaam is die het grootste aandeel heeft gehad in de afhandeling van de klacht. Dit is gedaan om ingewikkelde dubbeltellingen te voorkomen.

Verder worden sommige klachten die gaan over het handelen van (medewerkers van) verbonden partijen, zoals de Omgevingsdienst Midden-Holland (ODMH), GR IJsselgemeenten en stichting ZO!, soms toch door de gemeente behandeld. Dit gebeurt wanneer er sprake is van handelen in mandaat namens het college, bijvoorbeeld bij het behandelen van een aanvraag. Per klacht wordt beoordeeld wat de meest effectieve manier is om de klacht af te handelen. Daarbij wordt de wens van de klager over de wijze van afdoen van de klacht uitdrukkelijk meegewogen.



Hoofdstuk 2: totaaloverzicht van het aantal klachten in 2025

2.1 Aantal klachten in 2025 (interne procedure)

In 2025 zijn er 194 klachten ingediend, waarvan er 158 informeel en 17 formeel zijn afgedaan. In totaal zijn er 175 klachten ook daadwerkelijk als klacht conform de klachtenprocedure in behandeling genomen. De overige 19 klachten bleken geen klachten in juridische zin te zijn, dan wel hadden geen betrekking op een gemeentelijke gedraging.

Drie klachten zijn niet in behandeling genomen, omdat die anoniem waren ingediend en niet duidelijk was op welke gedraging van welke medewerker de klacht betrekking had.

Vier klachten zijn in behandeling genomen als handhavingsverzoek. Eén klacht is in behandeling genomen als ingebrekestelling. Eén klacht is in behandeling genomen als bezwaarschrift. Drie klachten zijn in behandeling genomen als schadeclaim.

Bij 7 klachten bleek tijdens het feitenonderzoek dat het niet om een gedraging van (een medewerker van) de gemeente ging. Deze klachten hebben om die reden niet de volledige gemeentelijke klachtenprocedure doorlopen.

Cluster/ Verbonden partij	Informeel	Formeel	Totaal
Beheer Openbare Ruimte	69		69
Buitendienst	5		5
Ruimtelijk Beleid	6		6
Projectmanagement Bureau	2	9	11
Ingenieursdienst	3		3
Grond en Vastgoed	1		1
Publieksplein	38		38
Uitvoering Samenleving en Veiligheid	13		13
Stichting ZO!	3		3
GR IJsselgemeenten		1	1
Beleid Samenleving		1	1
Financiën	13	2	15
Cluster HR, JZ en Inkoop	1	2	3
Informatievoorziening en Ondersteuning	3	1	4
Bestuur		1	1
Griffie	1		1
Totaal	158	17	175



2.2. Aantal klachten in vergelijking met voorgaande jaren

Kalenderjaar	Informeel afgedaan	Formeel afgedaan	Overig	Totaal
2020	92	6	6	104
2021	106	12	7	125
2022	120	14	1	135
2023	155	19	6	180
2024	140	19	13	172
2025	158	17	19	194

2.3 Aantal formeel behandelde klachten in 2025

Cluster	Gegrondd	Ongegrondd	Niet inhoudelijk in behandeling genomen (artikel 9:8 Awb)	Doorgestuurd ter behandeling als klacht	Totaal
Projectmanagement Bureau		9			9
GR IJsselgemeenten				1	1
Beleid Samenleving			1		1
Financiën	1		1		2
HR, JZ en Inkoop	1		1		2
Informatievoorziening en Ondersteuning		1			1
Bestuur			1		1
Totaal	2	10	4	1	17

NB. In de tabellen zijn de klachten die deels gegrond en deels ongegrond zijn verklaard, voor de leesbaarheid van de tabel geteld als gegrond.

In totaal zijn 2 klachten gegrond verklaard. Eén klacht betrof het niet kunnen zien van stortingen met de afvalpas door systeemtechnische problemen, waardoor het voor de betrokken inwoner onduidelijk was hoeveel geld er met de stortingen was gemoeid. De andere klacht betrof het overschrijden van de beslistermijn van een verzoek op grond van de Wet open overheid (Woo).



2.4 Aantal formeel behandelde klachten in vergelijking met voorgaande jaren

Kalenderjaar	Gegrond	Ongegrond	Niet inhoudelijk in behandeling genomen	Anders	Totaal
2020		2	3	1	6
2021	1	7	2	2	12
2022	5	4	5		14
2023	5	10	4		19
2024	4	8	6	1	19
2025	2	10	4	1	17

Het aantal gegronde klachten blijft laag en is in lijn met de voorgaande jaren. De gegronde klachten zien doorgaans op de algemene dienstverlening van de gemeente of de administratieve afhandeling van zaken, niet op concrete gedragingen van medewerkers.

Wanneer een klacht niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen, is dit vaak omdat iemand niet tevreden is over een besluit van de gemeente en er voor de betrokkene nog bezwaar of beroep openstaat tegen dat besluit.

Een klacht die ziet op een gedraging van meer dan een jaar geleden wordt doorgaans ook niet inhoudelijk in behandeling genomen, omdat het dan door het tijdsverloop vaak niet meer is na te gaan wat er feitelijk is voorgevallen.

Eén klacht is ter behandeling doorgestuurd aan een verbonden partij, omdat die klacht zag op het concrete handelen van een medewerker van die organisatie.



Hoofdstuk 3: externe klachtenprocedure bij Nationale Ombudsman

3.1 Externe klachtenprocedure

Wanneer een klager niet tevreden is met de afhandeling van zijn of haar klacht via de interne procedure, kan hij tot een jaar na de dagtekening van de afdoeningsbrief een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman.

3.2 Aantal klachten onderzocht door de Nationale ombudsman

In 2025 is er één klacht ingediend bij de Nationale ombudsman. De klacht zag op het afwijzen van een aanvraag voor een gehandicaptenparkeerkaart.

De klachtencoördinator heeft de Nationale ombudsman van informatie voorzien over wat de reden van de afwijzing was. De Nationale ombudsman heeft vervolgens besloten om geen verder onderzoek meer in te stellen, omdat de betrokken inwoner beroep had kunnen instellen tegen de genomen beslissing op bezwaar.



Hoofdstuk 4: aantal klachten per cluster of verbonden partij

4.1 Aantal klachten in het Ruimtelijk domein

In deze paragraaf wordt een overzicht gegeven van het aantal klachten in het Ruimtelijk domein. Het gaat daarbij om de clusters Beheer Openbare Ruimte, Buitendienst, Ruimtelijk Beleid, Projectmanagement Bureau, Ingenieursdienst en Grond & Vastgoed.

4.1.1 cluster Beheer Openbare Ruimte

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Niet tevreden met de afhandeling van een melding	11		11
Overlast	8		8
Afval	20		20
Groen	7		7
Werkzaamheden	9		9
Niet reageren op een vraag of terugbelverzoek	4		4
Verkeer	4		4
Straatverlichting	3		3
Dienstverlening tijdens uitvaart	1		1
Gedrag medewerker	2		2
Totaal	69	0	69

4.1.2 cluster Buitendienst

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Gedrag medewerker	2		2
Dienstverlening gemeentewerf	1		1
Afhandeling melding	2		2
Totaal	5	0	5



4.1.3 cluster Ruimtelijk beleid

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Overlast	2		2
Afhandelen aanvraag	1		1
Toedeling sociale huurwoningen	3		3
Totaal	6	0	6

4.1.4 cluster Projectmanagement Bureau

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Participatietraject tijdelijke scholen		9	9
Communicatie op website	1		1
Uitblijven reactie	1		1
Totaal	2	9	11

NB. Bij de formele klachten heeft één inwoner 8 afzonderlijke klachten ingediend.

4.1.5 cluster Ingenieursdienst

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Overlast	1		1
Niet nakomen toezegging	1		1
Wijze beantwoorden e-mail	1		1
Totaal	3	0	3

4.1.6 cluster Grond en Vastgoed

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Niet nakomen toezegging	1		1
Totaal	1	0	1



4.2 Aantal klachten in het Sociaal domein en inzake Veiligheid

In deze paragraaf wordt een overzicht gegeven van het aantal klachten in het Sociaal domein en inzake Veiligheid. Het gaat daarbij om de clusters Uitvoering Samenleving en Veiligheid en Beleid Samenleving en de verbonden partijen GR IJsselgemeenten en stichting ZO!.

4.2.1 cluster Uitvoering Samenleving en Veiligheid

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Wmo	1		1
Openbare Orde en Veiligheid (OOV)	8		8
Jeugdwet	4		4
Totaal	13	0	13

4.2.2 Stichting ZO!

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Handelen m.b.t. een melding of aanvraag	1		1
Geen contactpersoon	1		1
Afhandelen klacht	1		1
Totaal	3	0	3

4.2.3 GR IJsselgemeenten

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Gedrag klantmanager		1	1
Totaal	0	1	1

4.2.4 cluster Beleid Samenleving

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Beleidsregels		1	1
Totaal	0	1	1



4.3 Aantal klachten over het cluster Publieksplein

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Te woord staan door baliemedewerker	3		3
Telefoongesprek of whatsapp KCC	3		3
Procedure rijbewijs, paspoort of ID-bewijs	5		5
Openingstijden balie en afspraak mogelijkheden	11		11
Naturalisatie	1		1
Basisregistratie personen	10		10
Niet reageren op (terugbel)verzoeken	2		2
Kosten	1		1
Verkiezingen	1		1
Begrafenis	1		1
Totaal	38		38

4.4 Aantal klachten over het cluster Financiën

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Niet reageren op terugbelverzoek en bereikbaarheid	7		7
Geen reactie op bezwaarschrift	1		1
WOZ	4		4
Leges		1	1
Dubbele afschrijving	1		1
Niet kunnen zien stortingen afvalpas		1	1
Totaal	13	2	15



4.5 Aantal klachten over het cluster HR, Juridische zaken en Inkoop

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Niet tijdig beslissen op een Woo-verzoek		2	2
Geen reactie op sollicitatie	1		1
Totaal	1	2	3

4.6 Aantal klachten over het cluster Informatievoorziening en Ondersteuning

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Weigeren toegang gemeentehuis	3	1	4
Totaal	3	1	4

4.7 Aantal klachten over het bestuur

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
College		1	1
Totaal	0	1	1

4.8 Aantal klachten over de griffie

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Niet terugbellen	1		1
Totaal	1	0	1



Hoofdstuk 5: Conclusies

Het totaal aantal ingediende klachten is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Er zijn in totaal 194 klachten ingediend, waarvan er 158 informeel en 17 formeel zijn afgedaan.

Veruit de meeste in 2025 ingediende klachten (90%) zijn met toestemming en naar tevredenheid van de klager informeel afgedaan, waarbij gestreefd is naar het snel oplossen van het onderliggende probleem.

Van de formeel afgedane klachten (10%) zijn 2 klachten als gegrond en 10 klachten als ongegrond beoordeeld.

De clusters die de meeste klachten ontvingen, waren het cluster Beheer openbare ruimte (39%) en het cluster Publieksplein (22%).

Er is dit jaar één klacht ingediend bij de Nationale ombudsman. Er is geen formeel onderzoek opgestart.