



Jaarverslag 2024



gemeente
Zuidplas

Klachtenafhandeling

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: de klachtenprocedure

Hoofdstuk 2: totaaloverzicht van het aantal klachten in 2024

Hoofdstuk 3: externe klachtenprocedure bij Nationale Ombudsman

Hoofdstuk 4: aantal klachten per cluster of verbonden partij

Hoofdstuk 5: conclusies

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.

Hoofdstuk 1: de klachtenprocedure

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 zijn sommige klachten die gaan over het handelen van (medewerkers van) verbonden partijen, zoals de Omgevingsdienst Midden-Holland (ODMH), GR IJsselgemeenten en stichting ZO!, toch door de gemeente behandeld. Dit gebeurt wanneer er sprake is van handelen in mandaat namens het college en de klager erop aandringt dat de klacht door de gemeente wordt behandeld en niet door de verbonden partij zelf.

Hoofdstuk 2: totaaloverzicht van het aantal klachten in 2024

2.1 Aantal klachten in 2024 (interne procedure)

In 2024 zijn er 172 klachten ingediend, waarvan er 140 informeel en 19 formeel zijn afgedaan. In totaal zijn dus 159 klachten ook daadwerkelijk als klacht conform de klachtenprocedure in behandeling genomen. De overige 13 klachten bleken geen klachten in juridische zin te zijn.

Eén klacht is niet in behandeling genomen, omdat die anoniem was ingediend en niet duidelijk was op welke medewerker van welk cluster de klacht betrekking had. Eén klacht was een verzoek om hulp. De betrokkene is gericht doorverwezen naar hulpverlening.

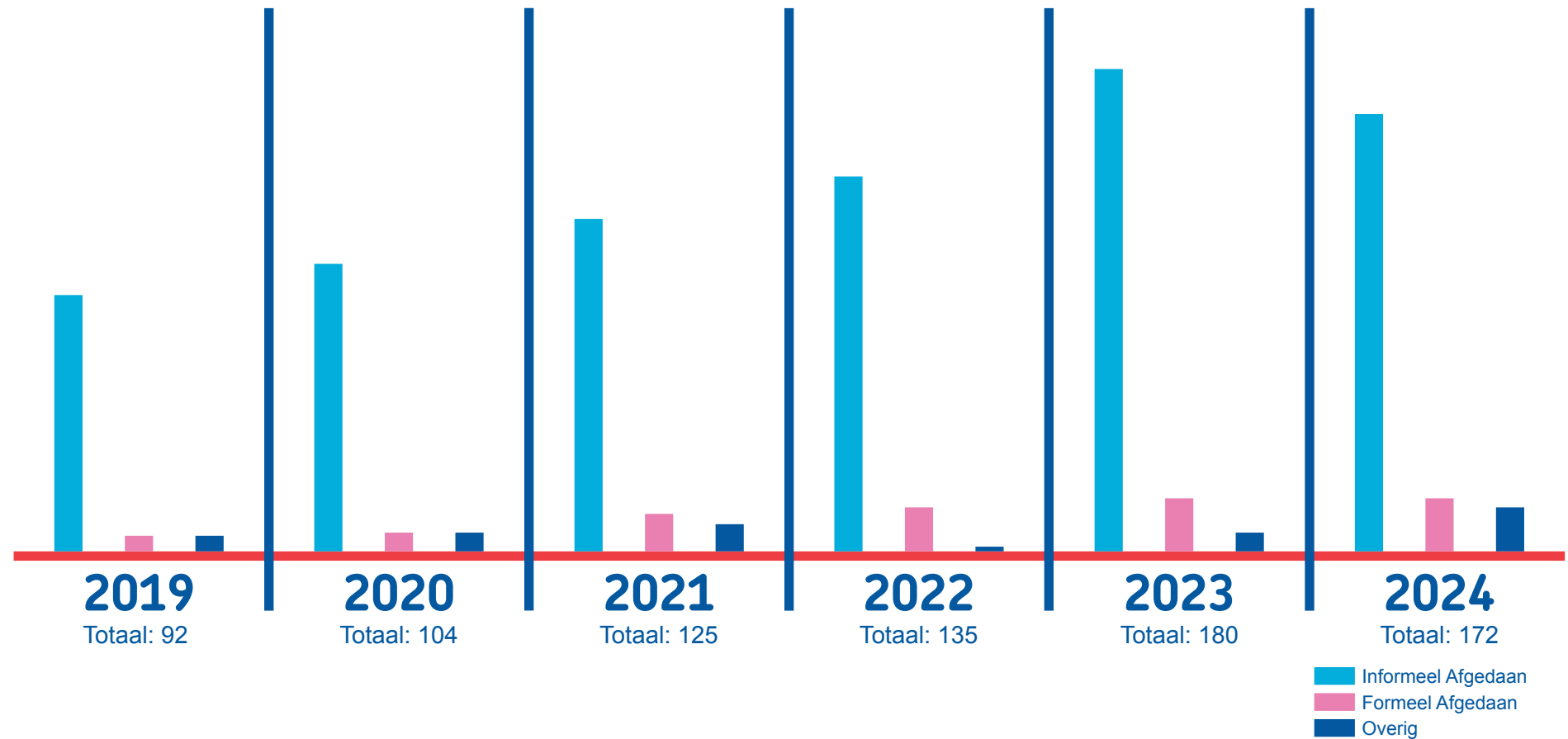
Zeven klachten zijn in behandeling genomen als handhavingsverzoek. Eén klacht is in behandeling genomen als zienswijze. Drie klachten zijn in behandeling genomen als schadeclaim.

Van de 159 klachten bleek bij 11 klachten 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. In totaal zijn 148 klachten wel inhoudelijk in behandeling genomen en afgehandeld.

Cluster/ Verbonden partij	Informeel	Formeel	Totaal
IBOR	69		69
Buitendienst	2	1	3
Ruimtelijk Beleid	2	2	4
Gebiedsontwikkeling en Planeconomie	2	6	8
ODMH		1	1
Publieksplein	30	3	33
Uitvoering Samenleving en Veiligheid	7	1	8
Stichting ZO!	3	1	4
Financiën	12		12
Juridische zaken		2	2
Informatievoorziening	2		2
Bestuur		2	2
Geen gemeentelijke gedraging	11		11
Totaal	140	19	159

Hoofdstuk 2: totaaloverzicht van het aantal klachten in 2024

2.2 Aantal klachten in vergelijking met voorgaande jaren



Hoofdstuk 2: totaaloverzicht van het aantal klachten in 2024

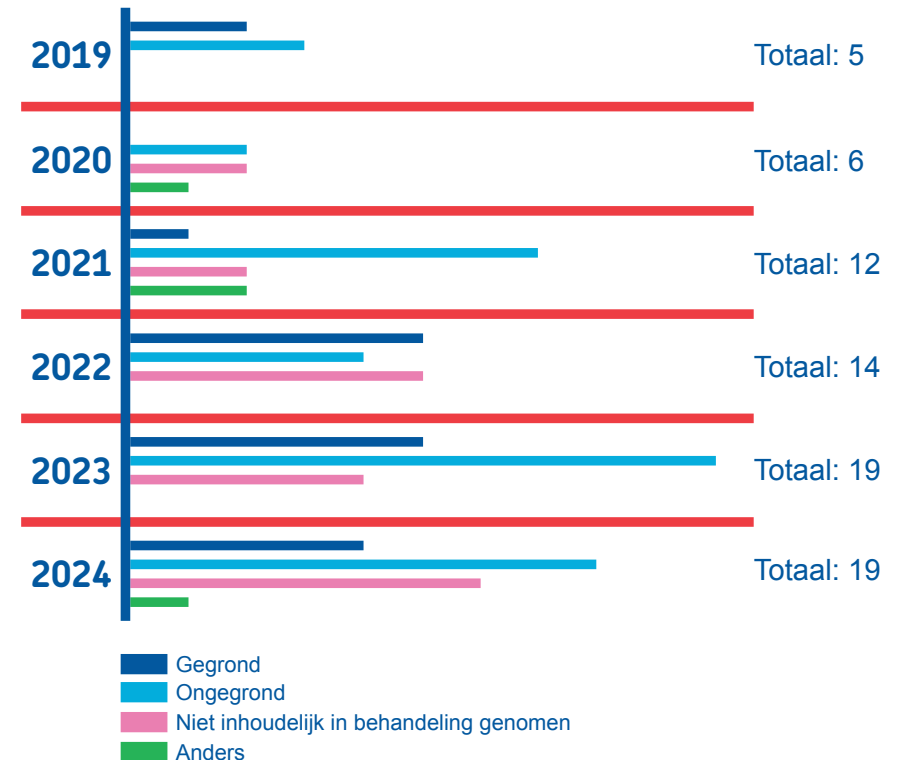
2.3 Aantal formeel behandelde klachten in 2024

Cluster	Geground	Ongegrond	Niet inhoudelijk in behandeling genomen (artikel 9:8 Awb)	Doorgestuurd ter behandeling als klacht	Totaal
Buitendienst		1			1
Gebiedsontwikkeling en Planeconomie	2	4			6
Ruimtelijk Beleid	1		1		2
ODMH				1	1
Publieksplein		2	1		3
Uitvoering samenleving		1			1
Stichting ZOI			1		1
Juridische zaken	1		1		2
Bestuur			2		2
Totaal	4	8	6	1	19

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 4 klachten gegrond verklaard. Twee van de gegronde klachten hadden betrekking op de informatievoorziening over de nieuwbouw van scholen in de wijk Zuidplas. Eén gegronde klacht betrof een aanmelding voor een klankbordgroep die abusievelijk over het hoofd was gezien. Eén klacht betrof het niet tijdig beslissen op een WOO-verzoek.

2.4 Aantal formeel behandelde klachten in vergelijking met voorgaande jaren



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 2024 is er één klacht ingediend bij de Nationale ombudsman, nadat de klacht via de interne procedure door de gemeente informeel was afgedaan.

De klacht zag op de afhandeling van een verzoek op grond van de compensatieregeling herstel kinderopvangtoeslagenaffaire door stichting ZO!.

De klachtencoördinator heeft de Nationale ombudsman van informatie voorzien over hoe de klacht door de gemeente en stichting ZO! is opgepakt en afgehandeld. De Nationale ombudsman heeft vervolgens besloten om geen verder onderzoek meer in te stellen.

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 IBOR, Buitendienst, Ruimtelijk Beleid, Gebiedsontwikkeling & Planeconomie en de Omgevingsdienst Midden-Holland (ODMH).

4.1.1 cluster IBOR

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Niet tevreden met de afhandeling van een melding openbare ruimte	14		14
Wateroverlast	3		3
Afval	20		20
Groen	8		8
Werkzaamheden	7		7
Niet reageren op een vraag of verzoek	4		4
Verkeer	10		10
Straatlantaarns	2		2
Behandelen aanvraag	1		1
Totaal	69		69

Hoofdstuk 4: aantal klachten per cluster of verbonden partij

4.1.2 cluster Buitendienst

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Gedrag medewerker	2	1	3
Totaal	2	1	3

4.1.3 cluster Ruimtelijk beleid

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Aanmelden klankbordgroep		1	1
Niet beantwoorden e-mail	1		1
Gedrag medewerker		1	1
Toedeling sociale huurwoning	1		1
Totaal	2	2	4

4.1.4 cluster Gebiedsontwikkeling en planeconomie

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Trage afhandeling aankoop snippergroen	1		1
Nieuwbouw scholen		6	6
Communicatie	1		1
Totaal	2	6	8

4.1.5 Omgevingsdienst Midden-Holland (ODMH)

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

Hoofdstuk 4: aantal klachten per cluster of verbonden partij

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 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
Leerlingenvervoer	1		1
Jeugdwet	1		1
Gehandicapten-parkeerkaart	1		1
Openbare orde en veiligheid (OOV)	4		4
Totaal	7	1	8

4.2.2 Stichting ZO!

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Handelen ten aanzien van een melding of aanvraag	3	1	4
Totaal	3	1	4

4.3 Aantal klachten over het cluster Publieksplein

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Te woord staan door medewerker		3	3
Telefoongesprek of Whatsapp KCC	5		5
Procedure rijbewijs/paspoort/ID-kaart	6		6
Openingstijden balie en afspraak-mogelijkheden	5		5
Huwelijk	1		1
Naturalisatie	3		3
Basisregistratie personen (Brp)	2		2
Niet reageren op terugbelverzoeken, vragen of verzoek toesturen stukken	5		5
Verkiezingen	2		2
Gedrag medewerker	1		1
Totaal	30	3	33

Hoofdstuk 4: aantal klachten per cluster of verbonden partij

4.4 Aantal klachten over het cluster Financiën

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Niet reageren op terugbelverzoek	6		6
Leges	1		1
Belastingaanslag	3		3
Gedrag medewerker	2		2
Totaal	12	0	12

4.5 Aantal klachten over het cluster HR, Communicatie en JZ

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Bezwaarprocedure		1	1
Niet tijdig beslissen Woo-verzoek		1	1
Totaal	0	2	2

4.6 Aantal klachten over het cluster Informatievoorziening en Ondersteuning

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Website	2		2
Totaal	2	0	2

4.7 Aantal klachten over het bestuur

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Wethouder		2	2
Totaal	0	2	2

Hoofdstuk 5: conclusies

Het totaal aantal ingediende klachten is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Er zijn in totaal 172 klachten ingediend, waarvan er 140 informeel en 19 formeel zijn afgedaan.

Veruit de meeste in 2024 ingediende klachten (81%) 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 (11%) zijn 4 klachten als gegrond en 8 klachten als ongegrond beoordeeld.

De clusters die de meeste klachten ontvingen, waren het cluster IBOR (40%) en het cluster Publieksplein (19%).

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



© mei 2025 **Gemeente Zuidplas.**

De informatie in dit document is aan verandering onderhevig. De meest actuele versie vindt u steeds op www.zuidplas.nl