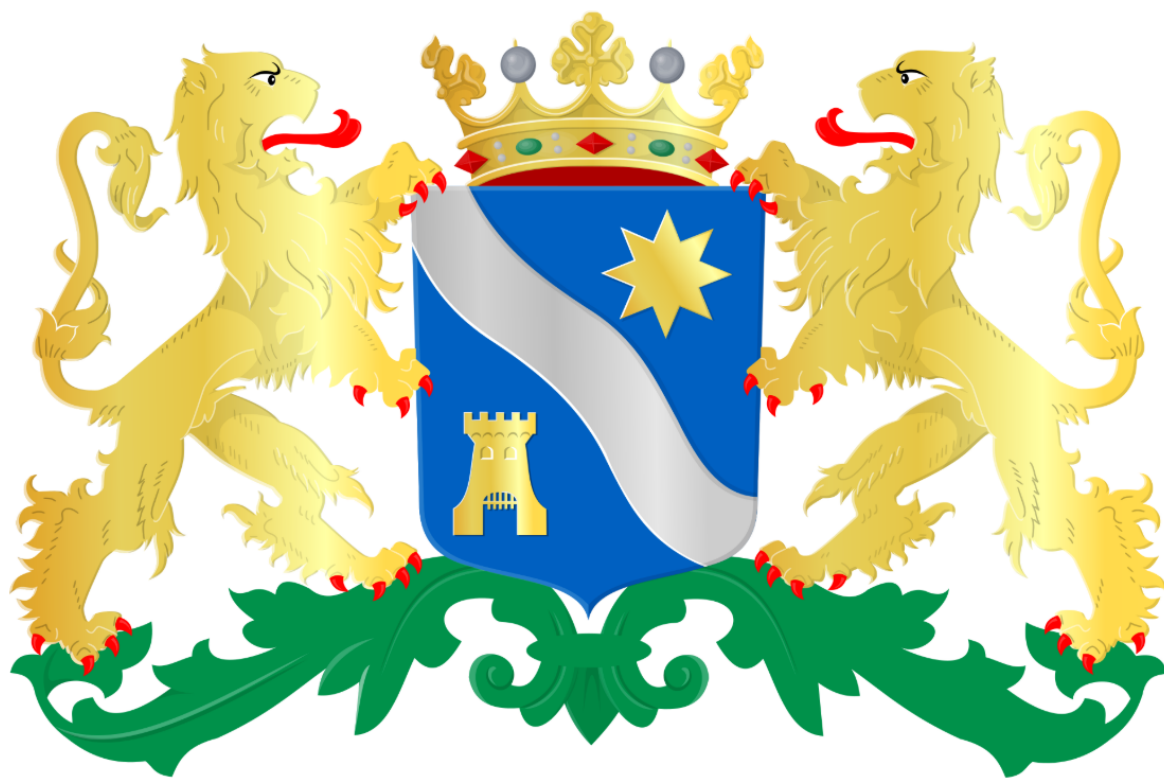






Inhoudsopgave

1. Voorwoord	3
2. Managementsamenvatting	3
3. Inleiding	4
4. Doel van klachtenbehandeling	4
5. Werkwijze klachtenafhandeling	6
<i>5.1 In ontvangst nemen van klachten</i>	6
<i>5.2 Informele afhandelingen</i>	6
<i>5.3 Formele afhandeling</i>	6
<i>5.4 De Nationale ombudsman</i>	6
6. Afhandeling van klachten (kwantitatief)	7
7. Kwaliteitsverbetering	8
8. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN	9
<i>8.1 Conclusie</i>	9
<i>8.2 Aanbevelingen</i>	10
▶ Meer inzicht en betere registratie van de klachtenafhandeling	10
▶ Invoering van een instrument voor het evalueren van klachtenafhandeling	11



1. Voorwoord

Met genoegen bied ik u het Jaarverslag Klachten 2025 aan. Dit verslag geeft een uitgebreid beeld van de wijze waarop de organisatie in het afgelopen jaar is omgegaan met klachten van inwoners, ondernemers en overige betrokkenen.

Een zorgvuldige en transparante klachtenafhandeling is een essentieel onderdeel van een betrouwbare en dienstverlenende overheid. Klachten bieden waardevolle informatie over hoe onze dienstverlening wordt ervaren en waar verbeteringen mogelijk zijn. Zij vormen daarmee niet alleen een terugblik op wat niet goed is gegaan, maar vooral ook een instrument om te leren en de kwaliteit van onze dienstverlening te versterken.

In 2025 heeft de organisatie opnieuw te maken gehad met uiteenlopende maatschappelijke en organisatorische uitdagingen. Tegelijkertijd zien wij dat de verwachtingen van inwoners ten aanzien van snelheid, duidelijkheid en bereikbaarheid verder zijn toegenomen. Dit vraagt om voortdurende aandacht voor professionaliteit, klantgerichtheid en heldere communicatie.

De organisatie heeft ook dit jaar ingezet op een laagdrempelige en oplossingsgerichte benadering van klachten. Waar mogelijk is gekozen voor informele afhandeling, omdat deze aanpak in veel gevallen leidt tot snelle oplossingen en herstel van vertrouwen.

Ik dank alle medewerkers die zich dagelijks inzetten voor een zorgvuldige behandeling van klachten, evenals de inwoners die hun ervaringen met ons delen. Hun signalen zijn onmisbaar voor het verbeteren van onze dienstverlening.

2. Managementsamenvatting

In 2025 zijn binnen de organisatie in totaal **110 klachten** geregistreerd. Dit betreft een lichte **stijging** ten opzichte van 2024. De klachten hadden voornamelijk betrekking op communicatie, bereikbaarheid, doorlooptijden en bejegening.

Het grootste deel van de klachten is informeel afgehandeld. Dit betekent dat via telefonisch of persoonlijk contact met de indiener van de klacht een oplossing is bereikt zonder formele procedure. Deze aanpak blijkt effectief en draagt bij aan herstel van vertrouwen en klanttevredenheid.



Hierbij is een onafhankelijke beoordeling uitgevoerd en is schriftelijk gereageerd richting de klager.

De analyse van de klachten laat zien dat communicatie en verwachtingenmanagement structurele aandachtspunten vormen. Inwoners verwachten duidelijke informatie, tijdige terugkoppeling en transparantie over processen en termijnen.

Op basis van de bevindingen zijn in 2025 diverse verbetermaatregelen genomen, waaronder het verbeteren van interne communicatie, het versterken van klantgericht werken en het optimaliseren van werkprocessen.

De organisatie blijft inzetten op een lerende aanpak, waarbij klachten worden gebruikt als instrument voor kwaliteitsverbetering.

3. Inleiding

Dit jaarverslag geeft inzicht in de klachten die in 2025 zijn ontvangen en behandeld. Het verslag heeft als doel om transparantie te bieden over de klachtenafhandeling en om te laten zien welke verbeteringen op basis van klachten zijn doorgevoerd.

Klachten worden gezien als belangrijke signalen uit de samenleving. Zij geven inzicht in hoe dienstverlening wordt ervaren en waar knelpunten bestaan in processen, communicatie of uitvoering.

De behandeling van klachten vindt plaats conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wet biedt inwoners het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop zij door een bestuursorgaan of medewerker zijn behandeld.

4. Doel van klachtenbehandeling

De klachtenprocedure heeft meerdere doelen:

a) Het herstellen van vertrouwen tussen inwoner en organisatie;

Een zorgvuldige en respectvolle behandeling van klachten draagt bij aan het herstel van vertrouwen tussen inwoners en de gemeente. Door inwoners serieus te nemen, actief te luisteren naar hun ervaringen en duidelijk te communiceren over de behandeling van hun klacht, laat de organisatie zien dat signalen van ontevredenheid worden erkend en opgepakt. Dit versterkt de relatie tussen inwoners en de gemeente en bevordert transparantie en betrokkenheid.

**b) Het zorgvuldig behandelen van signalen van ontevredenheid;**

Klachten vormen belangrijke signalen over hoe inwoners de dienstverlening ervaren. Het is daarom essentieel dat iedere klacht op een objectieve, zorgvuldige en tijdige manier wordt behandeld. Hierbij staat niet alleen de inhoud van de klacht centraal, maar ook de manier waarop inwoners tijdens het proces worden gehoord en geïnformeerd. Een correcte behandeling draagt bij aan een gevoel van rechtvaardigheid en begrip.

c) Het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening;

Door klachten te analyseren en terugkerende onderwerpen in kaart te brengen, kan de gemeente verbeteringen doorvoeren in de dienstverlening. Klachten bieden inzicht in processen, communicatie of werkwijzen die door inwoners als onduidelijk of onvoldoende worden ervaren. Deze inzichten helpen de organisatie om dienstverlening efficiënter, toegankelijker en klantvriendelijker te maken.

d) Het signaleren van structurele knelpunten;

Klachten kunnen wijzen op terugkerende problemen binnen bepaalde processen, afdelingen of vormen van communicatie. Door klachten systematisch te registreren en te evalueren, ontstaat meer inzicht in structurele knelpunten binnen de organisatie. Hierdoor kunnen gerichte maatregelen worden genomen om herhaling van problemen te voorkomen en processen duurzaam te verbeteren.

e) Het bevorderen van klantgericht werken binnen de organisatie;

Een goede klachtenprocedure stimuleert medewerkers om bewust stil te staan bij de ervaringen en verwachtingen van inwoners. Het draagt bij aan een open organisatiecultuur waarin leren, verbeteren en klantgericht handelen centraal staan. Door aandacht te hebben voor feedback van inwoners wordt het vermogen van de organisatie versterkt om beter aan te sluiten bij de behoeften van de samenleving.

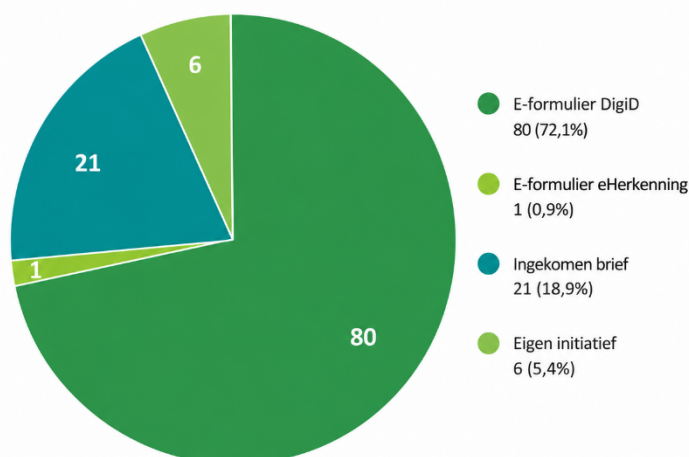
Klachten worden niet gezien als individuele incidenten, maar ook als waardevolle informatie voor organisatieontwikkeling.



5. Werkwijze klachtenafhandeling

5.1 In ontvangst nemen van klachten

Verdeling klachten per kanaal (totaal 111)



Klachten kunnen op verschillende manieren worden ingediend, waaronder schriftelijk, digitaal of telefonisch. Alle klachten worden geregistreerd in Djuma zaak/registratiesysteem.

5.2 Informele afhandeling

Waar mogelijk wordt eerst geprobeerd de klacht informeel op te lossen. Dit gebeurt meestal door telefonisch contact of een persoonlijk gesprek met de klager. Een

klacht gaat eerst naar de teammanager van het team (behandelaar) waarover wordt geklaagd. De teammanager neemt zo snel mogelijk contact op met de klager. De eerste stap is gericht op het informeel oplossen van het probleem. De teammanager probeert om in goed overleg tot een oplossing te komen met klager.

5.3 Formele afhandeling

Wanneer een informele afhandeling niet mogelijk blijkt, wordt de klacht formeel behandeld. De klacht wordt dan doorgestuurd naar de klachtenadviseur. De klachtenadviseur onderzoekt de klacht samen met de teammanager (behandelaar) en nodigt de klager uit voor een formeel gesprek op het gemeentehuis.

Op basis van de bevindingen stellen de teammanager en de klachtenadviseur vervolgens een formele afhandelbrief op. In deze brief worden de resultaten van het onderzoek naar de klacht opgenomen, evenals een verslag van het formele gesprek met de klager. De brief geldt binnen de Awb als de formele beslissing op de klacht.

Een klacht kan gegrond of ongegrond worden verklaard en dit oordeel wordt ook duidelijk vermeld in de afhandelbrief. Daarnaast bevat de brief een overzicht van de



klacht, de stappen die tijdens de informele fase zijn ondernomen en de mogelijkheid voor de klager om zich te wenden tot de Nationale ombudsman.

Voor de behandeling van klachten geldt op grond van de Awb een beslistermijn van zes weken. Snel contact na ontvangst van een klacht is belangrijk voor de klager en vergroot de kans op een succesvolle informele afhandeling. Voor de formele behandeling wordt een streeftermijn van vier weken gehanteerd. De Awb biedt daarnaast de mogelijkheid om de afhandeltermijn indien nodig te verlengen.

5.4 De Nationale ombudsman

Het totale aantal klachten dat bij de Nationale ombudsman is geregistreerd en dat betrekking heeft op het jaar 2025 bedroeg 43 klachten. Het moet worden vastgesteld dat dit aantal hoog is in verhouding tot het totale aantal klachten en dat dit neerkomt op een bepaald percentage van 39 % van het totaal aantal klachten.

Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken bij de Nationale ombudsman.

Cijfermatig overzicht verzoeken

Ontvangen	43
Behandeld	39
a. Oplossing door interventie	2
b. Bemiddeling of goed gesprek	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	
d. Onderzoek, waarvan met brief	1
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	
f. Informatie of doorverwijzing	33
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	3

Er is een merkbare trend dat burgers, in afwachting van de behandeling van de klacht vanwege de reactietermijn, hun klacht ook al indienen bij de Nationale ombudsman. In dat geval kan de Nationale ombudsman de klacht echter niet in behandeling nemen zolang de interne klachtenprocedure niet volledig is doorlopen.

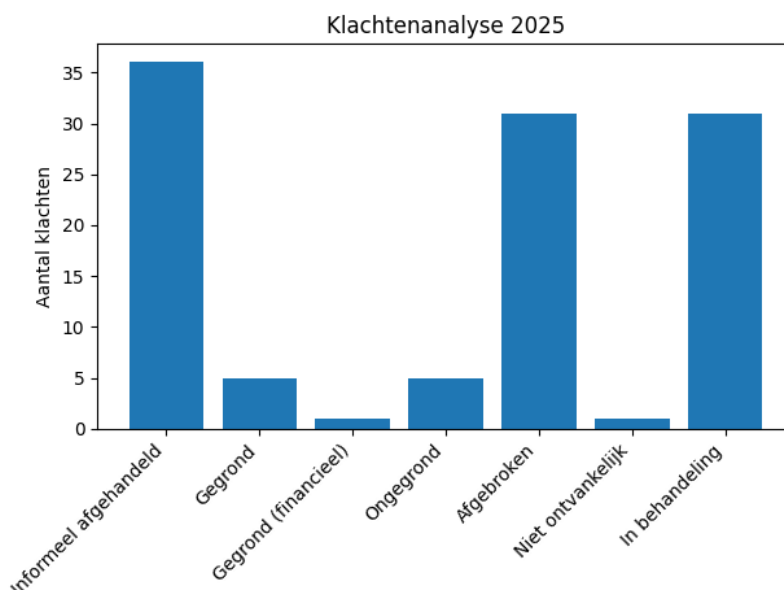
Indien de burger niet tevreden is over de uitkomst van de interne klachtbehandeling binnen de gemeente Alphen aan den Rijn, kan worden overgegaan tot een formele afronding van de klachtenprocedure. In dat geval wordt de klager vervolgens doorverwezen naar de Nationale ombudsman.



6. Afhandeling van klachten (kwantitatief)

In 2025 ontving de gemeente Alphen aan den Rijn de volgende klachtencijfers:

-Totaal aantal klachten:	110
-Informeel afgehandeld:	36
-Geground verklaard:	5
-Geground met financiële consequenties:	1
-Ongegrond:	5
-Nog in behandeling:	31
-Afgebroken:	31
-Niet ontvankelijk verklaard:	1



7. Kwaliteitsverbetering

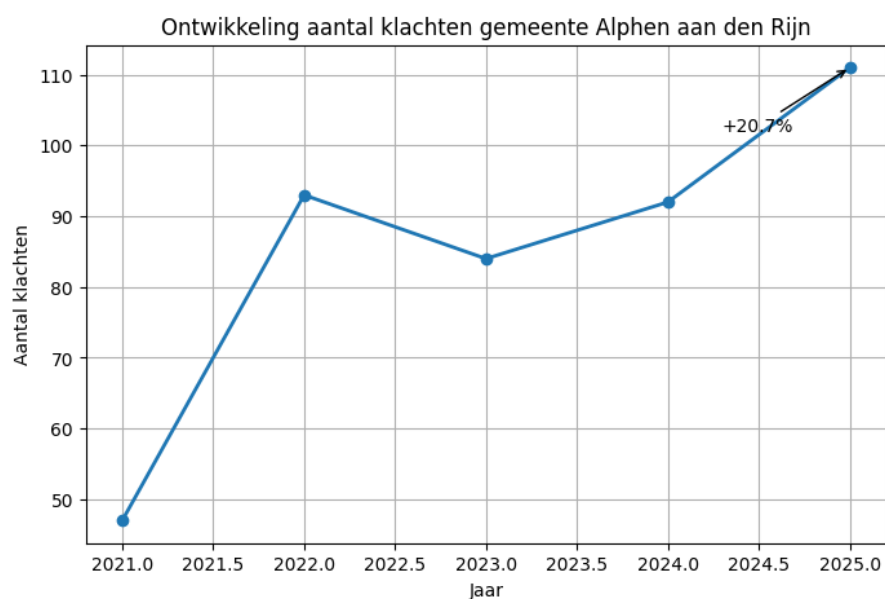
De organisatie ziet klachten als belangrijk instrument voor kwaliteitsverbetering. In 2025 zijn op basis van klachten de volgende verbeteringen doorgevoerd:

- Verbetering van interne communicatie tussen afdelingen;
- Aanscherping van werkafspraken rondom doorlooptijden;
- Verbeterde informatievoorziening op de website;
- Optimalisatie van terugkoppelmomenten richting inwoners;
- Betere registratie en monitoring van klachten.

Deze maatregelen dragen bij aan een meer consistente en transparante dienstverlening.

7.1 Aantal klachten in vergelijking met voorgaande jaren

De vergelijking van het aantal klachten over de afgelopen jaren laat zien dat er sprake is van een duidelijke stijgende lijn binnen de gemeente Alphen aan den Rijn. Dit is ook duidelijk zichtbaar in de grafiek.



Zoals ook zichtbaar is in dit overzicht, vormt de stijging van het aantal klachten met ongeveer 20,7% ten opzichte van 2024 een duidelijk signaal dat de gemeente Alphen aan den Rijn deze ontwikkeling serieus moet nemen. Het is belangrijk dat deze

toename wordt meegenomen in de verdere verbetering van de dienstverlening en interne processen. Daarnaast is het van belang om kritisch te kijken naar iedere afzonderlijke klacht, met de intentie om hiervan te leren en positieve ervaringen en verbeterpunten mee te nemen in het komende kalenderjaar 2026.

8. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

8.1 Conclusie

Het jaar 2025 laat zien dat de organisatie verdere stappen heeft gezet in de professionalisering van de klachtenafhandeling. De nadruk op informele afhandeling heeft bijgedragen aan snellere oplossingen en meer tevredenheid bij inwoners.

Tegelijkertijd blijven communicatie, verwachtingenmanagement en doorlooptijden belangrijke aandachtspunten. Deze thema's vragen blijvende inzet en structurele aandacht binnen de organisatie.

Klachten worden nadrukkelijk gezien als leerinstrument en niet uitsluitend als signalen van ontevredenheid. Door actief te leren van klachten kan de organisatie haar dienstverlening verder verbeteren.

Door te leren van zowel klachten als complimenten kan de gemeente Alphen aan den Rijn de kwaliteit van haar dienstverlening verder verbeteren. Het komende jaar staat in het teken van het optimaliseren van interne processen, het verbeteren van de communicatie en het versterken van het lerend vermogen binnen de organisatie. Met de hierboven beschreven acties en aanbevelingen blijft de gemeente werken aan een



open, toegankelijke en effectieve klachtafhandeling, die bijdraagt aan beter en transparanter bestuur voor inwoners.

8.2 Aanbevelingen

Het is belangrijk dat de gemeente Alphen aan den Rijn actief leert van klachten. Klachten bieden waardevolle inzichten om de dienstverlening te verbeteren en inwoners beter uit te leggen waarom bepaalde processen op een bepaalde manier verlopen. Zo ontstaat er een duidelijke en gezonde communicatie tussen inwoners en de gemeente.

Naast het verbeteren van communicatie streeft de gemeente ernaar om informatie beter toegankelijk te maken en werkprocessen verder te optimaliseren. Daarbij is het essentieel om meer inzicht te krijgen in terugkerende patronen op basis van veelvoorkomende en opvallende onderwerpen uit klachten.

➤ Meer inzicht en betere registratie van de klachtenafhandeling

Een efficiënte en eenduidige klachtenprocedure is essentieel voor zowel de externe dienstverlening als de interne organisatie. Daarom wordt aanbevolen om de registratie en standaardisatie van de klachtafhandeling verder te verbeteren binnen de gemeente Alphen aan den Rijn.

Terugblikkend op het afgelopen jaar constateren wij dat niet alle klachten binnen de gemeente Alphen aan den Rijn structureel en op dezelfde wijze worden geëvalueerd. Dat is een gemiste kans, omdat juist ook de afhandeling van klachten waardevolle inzichten biedt voor het verbeteren van onze dienstverlening en interne processen.

Wanneer inwoners ontevreden zijn over een aspect van de gemeentelijke dienstverlening en hiervoor een klacht indienen, vinden wij het belangrijk om niet alleen de klacht zorgvuldig af te handelen, maar ook om achteraf stil te staan bij de manier waarop de inwoner de procedure heeft ervaren.

Daarom wil de gemeente Alphen aan den Rijn in de komende periode meer aandacht besteden aan evaluatie na afloop van de klachtbehandeling. Dit kan bijvoorbeeld door actief contact op te nemen met de klager, bijvoorbeeld telefonisch, om de ervaring met de procedure te bespreken. Op deze manier kunnen wij beter inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners en signaleren waar verdere verbeteringen in onze dienstverlening en werkprocessen mogelijk zijn. Op deze manier wordt de kwaliteit van de registratie gewaarborgd en wordt elke klacht volgens de vastgestelde procedure zorgvuldig afgehandeld.



➤ Invoering van een instrument voor het evalueren van klachtenafhandeling

Naast het registreren van het aantal en de aard van klachten is het ook belangrijk om te leren van de afhandeling zelf. Uit eerdere ervaringen blijkt dat niet alle klachten systematisch worden geëvalueerd, terwijl juist daar waardevolle verbeterinformatie uit kan worden gehaald.

Daarnaast maakt het hoge aantal van 31 klachten dat zich nog in de behandel fase bevinden deze aanbeveling nog belangrijker en relevanter. Dit onderstreept de noodzaak om in de komende periode dit type evaluaties structureel uit te voeren door klachtenbehandelaars.

Daarom wordt aanbevolen om na afronding van een klacht actief contact op te nemen met de indiener, bijvoorbeeld telefonisch of via een korte evaluatie. Hierdoor kan de gemeente beter inzicht krijgen in de ervaring van inwoners en de effectiviteit van de afhandeling.

➤ Implementatie klachtenregeling gemeente Alphen aan den Rijn 2026

Een aanvullende en belangrijke aanbeveling is de implementatie en actualisatie van de **Klachtenregeling gemeente Alphen aan den Rijn 2026**.

Deze regeling dient als basis voor een uniforme, transparante en rechtmatige behandeling van klachten binnen de organisatie. Door de regeling expliciet te implementeren en breed te borgen binnen alle teams:

- wordt eenduidig gewerkt volgens dezelfde uitgangspunten;
- wordt de rechtszekerheid voor inwoners versterkt;
- en wordt de interne afhandeling verder geprofessionaliseerd.

Daarnaast wordt aanbevolen om de regeling actief te integreren in werkprocessen, trainingen en digitale systemen, zodat medewerkers deze consistent kunnen toepassen in de dagelijkse praktijk.



Alphen aan den Rijn

Gemeente Alphen aan den Rijn
Stadhuisplein 1
Postbus 13
2400 AA Alphen aan den Rijn
Telefoon 14 0172
gemeente@alphenaanrijn.nl
www.alphenaanrijn.nl

