



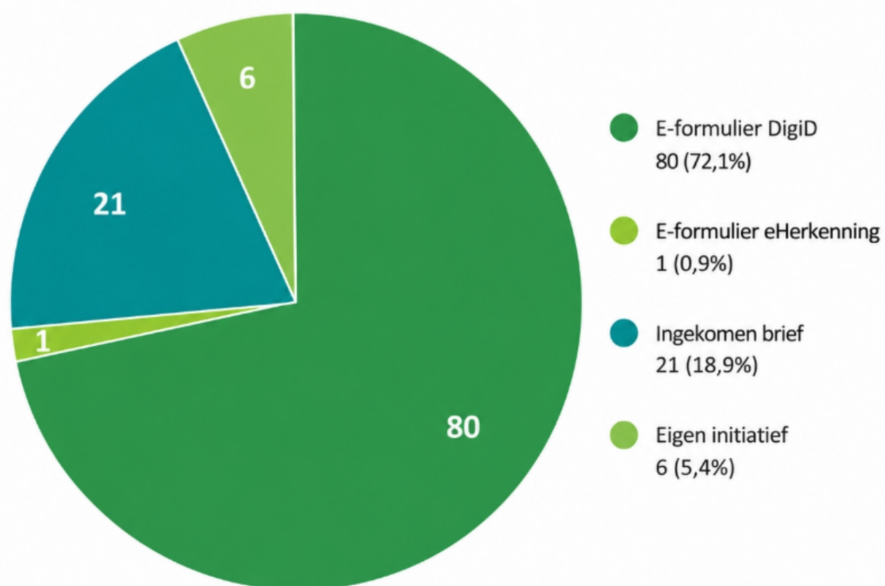
Jaarverslag Klachten 2025

Inhoudsopgave

- Klachten in cijfers
- Klachtenanalyse
- De Nationale ombudsman
- Kwaliteitsverbetering
- Conclusie en aanbevelingen

Klachten in cijfers

Verdeling klachten per kanaal (totaal 111)



Hoe zijn de klachten afgehandeld?

In ontvangst nemen van klachten

Informele afhandeling

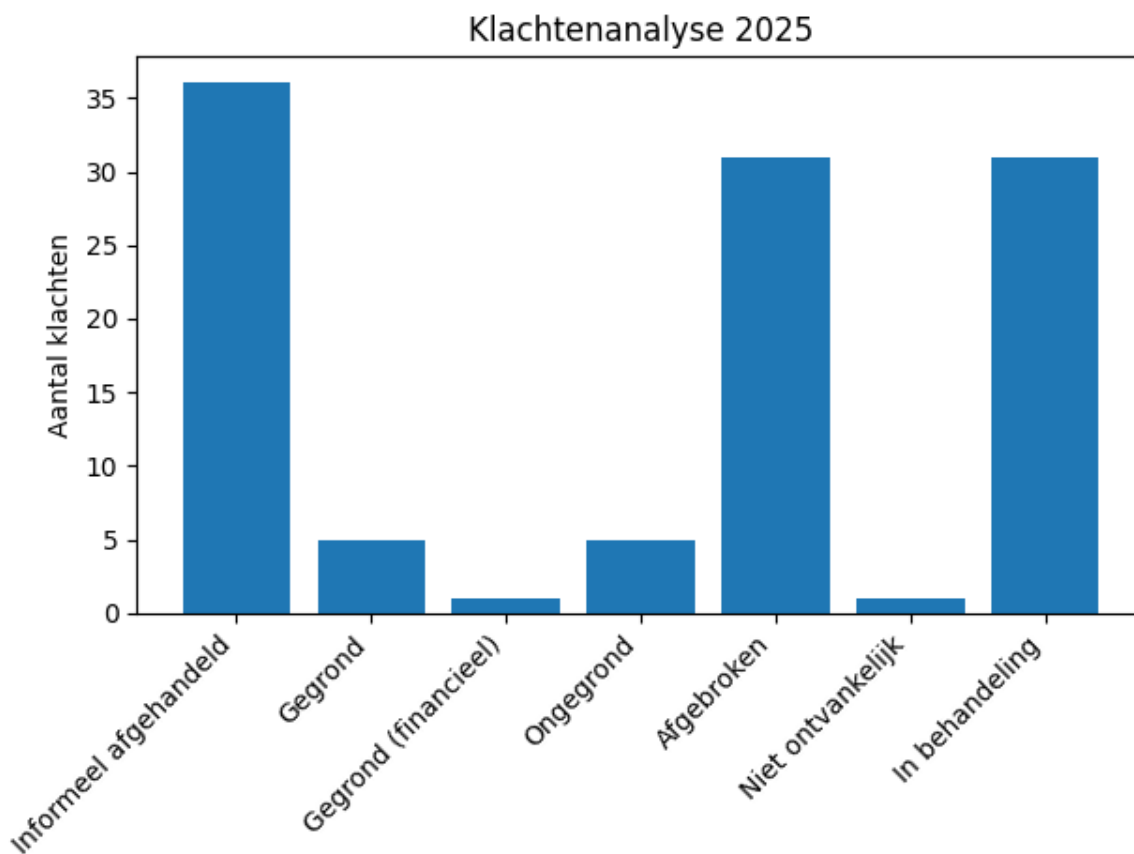
Formele afhandeling

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

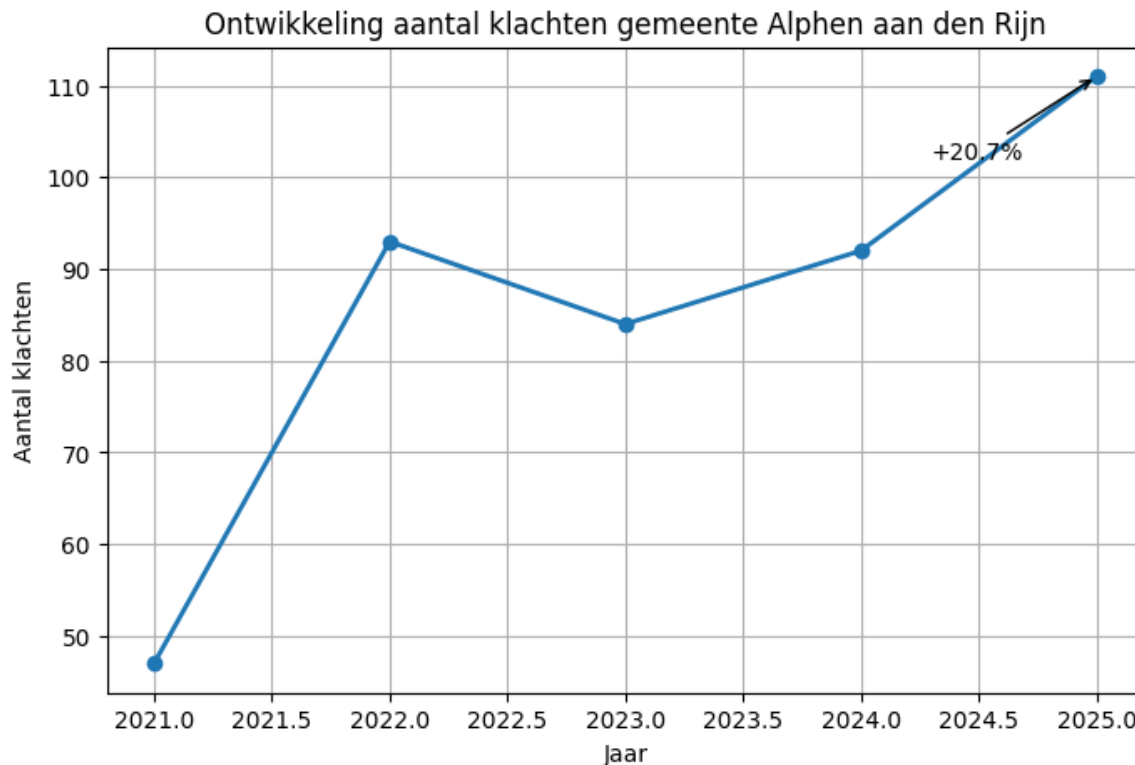
Afhandeling van klachten



Kwaliteitsverbetering

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

Klachten in vergelijking met voorgaande jaren



Conclusie en aanbevelingen

- Meer inzicht en betere registratie van de klachtenafhandeling
- Invoering van een instrument voor het evalueren van klachtenafhandeling
- Implementatie klachtenregeling gemeente Alphen aan den Rijn 2026

Alphen aan den Rijn

Gemeente Alphen aan den Rijn

Stadhuisplein 1

Postbus 13

2400 AA Alphen aan den Rijn

Telefoon 14 0172

gemeente@alphenaandenrijn.nl

www.alphenaandenrijn.nl

Alphen aan den Rijn