



Jaarverslag klachten 2025

Gemeente Staphorst



Inhoud

Voorwoord.....	3
Ingediende klachten gemeente Staphorst 2025.....	4 t/m 8
Aanbevelingen en visie op klachtbehandeling.....	9

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de ingediende klachten bij de gemeente Staphorst over het jaar 2025.

Het jaarverslag geeft inzicht in de aantallen ingediende klachten, de inhoud van de klachten, de wijze waarop ze zijn afgehandeld en de conclusies die getrokken zijn.

Ter afsluiting treft u in dit verslag een aantal aanbevelingen aan ter voorkoming van klachten en ter verbetering van de wijze waarop de klachten worden afgehandeld.

Mw. S. Louwissen
Klachtencoördinator

Ingediende klachten gemeente Staphorst 2025

Onze aanpak van klachten

De gemeente Staphorst vindt het belangrijk dat inwoners zich gehoord voelen wanneer zij een klacht indienen. Een klacht is voor ons niet alleen een signaal dat er iets mis kan zijn gegaan, maar ook een kans om onze dienstverlening te verbeteren. Daarom streven we naar een klachtbehandeling die zorgvuldig en duidelijk is.

Heldere communicatie met inwoners

We merken dat inwoners behoefte hebben aan een begrijpelijke uitleg over wat er met hun klacht gebeurt. Daarom zetten we in op:

- Eenvoudige taal in onze correspondentie;
- Duidelijke uitleg over wat wel en niet onder onze klachtenregeling en het klachtrecht valt;
- Transparantie over de stappen in het proces.

Door helder te communiceren voorkomen we onduidelijkheden en vergroten we het vertrouwen in de afhandeling van iedere klacht.

Leren van klachten

Klachten geven waardevolle inzichten in hoe inwoners onze dienstverlening ervaren. Daarom gebruiken we de uitkomsten van klachtenbehandeling om:

- Processen te verbeteren;
- Medewerkers te ondersteunen in hun professionele ontwikkeling;
- Situaties en patronen te herkennen die vragen om structurele aanpassingen.

Gegronde klachten bespreken we met de betrokkene medewerker(s), zodat we van situaties kunnen leren.

Juridisch kader

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) kan een klacht worden ingediend over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde situatie heeft gedragen tegenover degene die een klacht heeft ingediend of een andere betrokkene. Gedragingen van ambtenaren worden daarbij toegerekend aan het bestuursorgaan waarvoor zij werkzaam zijn.

Niet elke klacht hoeft in behandeling te worden genomen. Uitzonderingen zijn onder andere:

- Klachten die niet zijn ondertekend of waarbij naam en adres van de indiener ontbreken;
- Klachten waarvoor een juridische procedure open staat, bijvoorbeeld een bezwaar of beroepsprocedure. Deze vallen buiten het klachtrecht van de Awb.

Klachtenregeling gemeente Staphorst

De gemeente Staphorst beschikt over een eigen klachtenregeling die in 2024 is geactualiseerd.

In deze regeling staat vermeld:

- Hoe een klacht kan worden ingediend;
- Wie verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht;
- Dat eerst geprobeerd wordt om de klacht informeel af te handelen en pas als dat niet kan of lukt, de formele procedure gestart wordt;
- Hoe de procedure voor de formele klachtbehandeling verloopt;

Daarnaast wordt aangegeven dat de indiener van een klacht, wanneer hij ontevreden is over het resultaat van de klachtafhandeling of de manier waarop de klacht is behandeld, zijn klacht voor kan leggen aan de Nationale Ombudsman.

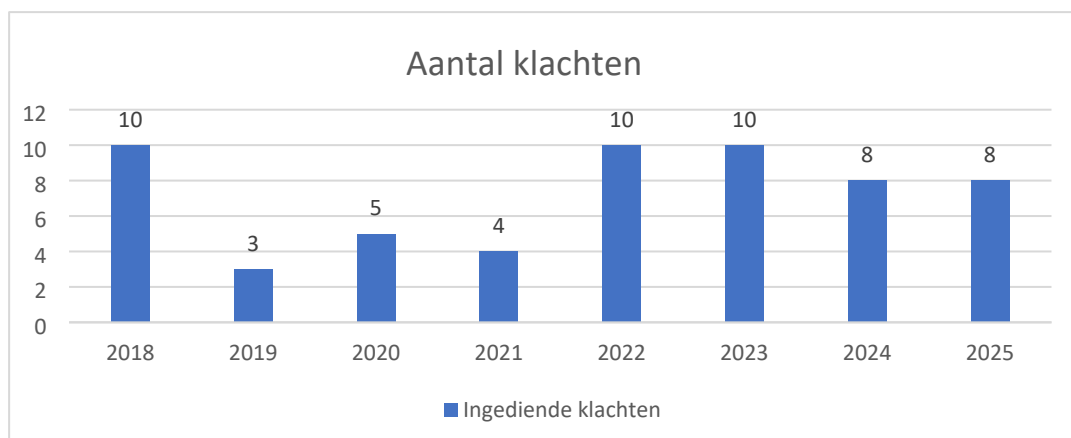
Klachten in 2025

In 2025 ontving de gemeente Staphorst in totaal elf klachten. Twee daarvan hadden betrekking op een externe partij en zijn doorverwezen, terwijl één een melding openbare ruimte betrof. Deze drie meldingen vallen buiten het formele klachtrecht zoals bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht en zijn daarom niet in dit verslag opgenomen.

Van de overgebleven klachten zijn er acht volgens onze klachtenregeling behandeld en afgehandeld. Ook onderdelen van klachten die wel zijn onderzocht maar niet onder het formele klachtrecht vallen, zijn buiten dit verslag gelaten.

In onderstaande tabellen is het aantal ontvangen klachten afgezet tegen het aantal ontvangen klachten in de voorgaande jaren.

Tabel 1 Aantal ingediende klachten per jaar



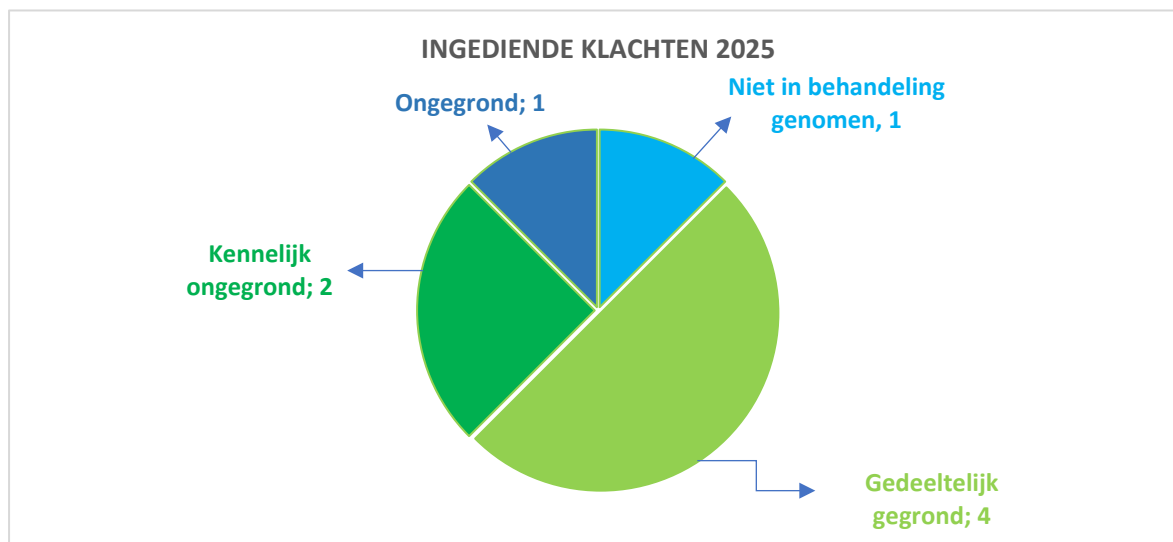
Het aantal ingediende klachten in 2025 is ten opzichte van 2024 qua aantallen gelijk gebleven.

Tabel 2 Overzicht van behandelde klachten

Onderwerp van de klacht	Eindconclusie
Klacht over te late informatievoorziening	Gedeeltelijk gegrond Betrokkene is te laat geïnformeerd over een bouwkafeel. Daarnaast konden niet alle genoemde gedragingen, waarover is geklaagd, worden vastgesteld, wat maakt dat deze klacht gedeeltelijk gegrond is verklaard.
Klacht inzake totstandkoming Meerjaren Programma Wonen	Gedeeltelijk gegrond Er zijn drie klachten binnengekomen over dit onderwerp, gericht op de ambtelijke dienst en collegeleden. De klacht is gegrond voor wat betreft eenmalige schending geheimhouding van een ambtenaar. Voor wat betreft het overige ongegrond.
Klacht tegen gedragingen medewerker sociaal domein	Niet in behandeling genomen Geen reactie mogen ontvangen van betrokkene, waardoor onderzoek niet mogelijk was.
Klacht tegen gedraging meerdere ambtenaren burgerzaken.	Gedeeltelijk gegrond Gedeeltelijk gegrond verklaard i.v.m. gedragingen van betrokken ambtenaar. De ambtenaar wordt hierop aangesproken. Sommige onderdelen zijn niet behandeld omdat het voorval ouder is dan één jaar, daarom komen we als eindconclusie uit op deels gegrond/deels ongegrond.
Klacht inzake afhandeling Woo-verzoek	Gedeeltelijk gegrond Gedeeltelijk gegrond voor wat betreft overschrijding wettelijke beslistermijn. Voor het overige ongegrond.
Klacht inzake de onwil van de gemeente om demonstratie naar behoren te faciliteren.	Ongegrond Deze klacht is ongegrond verklaard omdat nergens uit is gebleken dat de gemeente onwil heeft getoond om de demonstratie te faciliteren.

In bovenstaande is de inhoud van de ingediende klachten weergegeven plus het resultaat na afhandeling van de klacht. Daar waar de klacht (gedeeltelijk) gegrond is verklaard is de desbetreffende ambtenaar aangesproken op het gedrag om toekomstige herhaling te voorkomen. Daarnaast merken we dat de indieners van klachten die (gedeeltelijk) gegrond zijn verklaard zich daadwerkelijk gehoord voelden tijdens de gesprekken. Ondanks de aanleiding, het indienen van een klacht, kijken zowel de betrokken medewerkers als de indieners van de klacht terug op een positief gesprek. Het college neemt de verbeterpunten uit het gesprek mee.

Grafiek 3 Resultaat ingediende klachten



Grafiek 3 geeft inzicht in het aantal en het resultaat van de klachten die in 2025 zijn binnengekomen. Daarnaast is bovenstaande grafiek een opsommende eindconclusie van tabel 2. Van de acht ingediende klachten zijn er vier gedeeltelijk gegrond verklaard en is er één klacht niet in behandeling genomen. In tabel 2 is onder andere verder uitgewerkt waarom deze klacht niet in behandeling is genomen.

Formele/informele afhandeling

In 2025 zijn er geen klachten op de informele manier afgehandeld. De indieners van de klachten hebben aangegeven voorkeur te geven aan de formele afhandeling.

Nationale Ombudsman

In het jaar 2025 zijn er zes klachten over de gemeente Staphorst gemeld bij de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman heeft in alle zes gevallen informatie verstrekt of de indieners doorverwezen naar een andere instantie. Er is dus geen enkele klacht onderzocht door de Nationale Ombudsman. Daarnaast staat in de ontvangen rapportage niet vermeldt hoe de klacht is afgehandeld.

Tabel 4 Inhoud klachten

Eén klacht kan inhoudelijk zien op meerdere aspecten. De inhoud van de ingediende klachten kan in de volgende categorieën worden ingedeeld:

Categorie	Subcategorie	Aantal
Gedraging ambtenaar:	Onvolledige/onjuiste informatie verstrekken	1
	Onheuse bejegening	1
	Afspraken niet nakomen	3
	Niet reageren	1
	Niet tijdig afhandelen	1
	Overig	1
Gedraging collegelid	Onvolledige/onjuiste informatie verstrekken	
	Onheuse bejegening	
	Afspraken niet nakomen	
	Niet reageren	
	Niet tijdig afhandelen	
	Partijdig handelen	
	Overig	
Buiten klachtrecht	Geen gedraging ambtenaar/collegelid	2
	Geen gedraging/actie gemeente	
	Reeds eerder klacht ingediend	
	Gedraging is langer dan een jaar geleden	1
	Andere (juridische) procedure mogelijk	
	Valt onder lopende juridische procedure	
	Te gering belang	
Formeel gebrek	Geen handtekening	
	Geen naam en/of adres	
	Geen onderzoek mogelijk wegens uitblijven reactie betrokkene	2
Overig	Ambtenaar uit dienst/onderzoek niet mogelijk	

Een ingediende klacht kan één of meerdere onderwerpen bevatten. Het aantal gedragingen dat hierboven staat vermeld komt daarom niet overeen met het aantal ingediende klachten.

Uit de inhoud van bovenstaande tabel blijkt dat er het meest geklaagd wordt over het niet of te laat reageren of onheuse bejegening door een ambtenaar. Er is actie ondernomen om dit te verbeteren.

Aanbevelingen en visie op klachtbehandeling

Het aantal ingediende klachten, is in het jaar 2025 gelijk gebleven aan het aantal ingediende klachten in het jaar 2024.

Het aantal ingediende klachten geeft geen aanleiding om aanvullende maatregelen in te zetten, het aantal is relatief beperkt en er is geen sprake van een structureel patroon.

Uit de inhoud van de klachten blijkt dat inwoners regelmatig een klacht indienen met betrekking tot situaties waarvoor het klachtrecht eigenlijk niet bedoeld is. Regelmatig gaan klachten om onvrede over de wijze waarop een juridische procedure verloopt of betreft het een melding openbare ruimte. Kennelijk is niet duidelijk genoeg waarvoor het klachtrecht is bedoeld.

Om ervoor te zorgen dat meldingen op de juiste plaats terecht komen en om klachten te voorkomen, wanneer er een andere juridische mogelijkheid is, is het zinvol om de informatie op de website hierover te verbeteren. Binnenkort wordt er daarom op onze website een infographic geplaatst waarin stapsgewijs de procedure van onze klachtbehandeling binnen onze gemeente wordt weergegeven.