voorstel

Zwolle

Raadsbrief

Datum 21 mei 2025

Onderwerp Jaarverslag 2024 Klachtenbehandeling
Versienummer 1

Portefeuillehouder Peter Snijders

Samenvatting
Jaarlijks wordt verslag uitgebracht over de klachtenbehandeling. Het jaarverslag bevat een overzicht van centraal ontvangen klachten in totalen en onderverdeeld per domein, behandelwijze en -termijnen, behoorlijkheidsnorm. Ten opzichte van 2023 is het aantal klachten dat in 2024 is binnengekomen nagenoeg gelijk gebleven. Een eenduidige verklaring is hiervoor niet te geven, de aard en achtergrond van de klachten is heel verschillend. Het aantal klachten dat oplossingsgericht (informeel) is behandeld is toegenomen. Het aantal verzoeken om een oordeel over een klacht (formeel) is daarentegen afgenomen. 95% van de klachten is binnen de wettelijke termijn behandeld, 62% van de behandelde klachten zelfs binnen 3 weken. Bij de 3 domeinen is gemeten dat meer dan 50% van de klachten over de kernwaarde (Behoorlijkheidswijzer) ‘Open en duidelijk’ gaat, gemiddeld is dit 61%.

Bijlagen
1. Jaarverslag 2024 Klachtenbehandeling

Openbaarheid
☒ Openbaar
☐ Geheim

Wij stellen u voor kennis te nemen van:
1. het Jaarverslag 2024 Klachtenbehandeling

Datum 21 mei 2025

Inleiding
Bijgaand zenden wij u het verslag Klachtenbehandeling 2024.
De wettelijke verplichting tot registratie- en publicatieplicht van klachten beoogt een basis voor een ‘structureel leerproces’ te creëren. Het verschaft inzicht en draagt bij aan versterking van het leerproces, publicatie draagt bij aan transparantie van en controle op de gemeente Zwolle. Met het vaststellen van dit verslag over de klachtenbehandeling in 2024, gevolgd door de publicatie, voldoet het college aan de wettelijke verplichting. Het verslag wordt vastgesteld door het college en ter informatie aan de raad gezonden. Het verslag bevat een overzicht van klachten in totaliteit en per domein.

Kader
Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht

Kernboodschap
Bij klachtbehandeling wordt uitgegaan van hetgeen de indiener van de klacht zou willen bereiken met de klacht. Een vlotte, oplossingsgerichte (informele) afhandeling past bij de ambitie van toegankelijke en dienstverlenende organisatie. Uit het jaarverslag blijkt dat we hierin in 2024 zijn geslaagd. De cijfers laten een hoog percentage snel afgehandelde klachten zien (62% binnen 3 weken) en een hoog percentage oplossingsgericht (informeel) afgehandelde klachten (84%).

Klachtbehandeling helpt de inwoner op weg in het contact met de overheid en levert een belangrijke bijdrage ter verbetering van de rechtsbescherming van burgers en versterking van de rechtsstaat. Veel klachtonderzoeken leiden tot verbeterpunten voor de gemeente Zwolle. Op deze manier heeft de inwoner van Zwolle invloed op diens gemeente.

Toelichting
Over het gehele jaar 2024 bekeken is 95% binnen de wettelijke termijn (6 + 4 weken) afgehandeld. Dit is gelijk aan 2023. Het aantal oplossingsgericht (informeel) afgehandelde klachten is sterk is toegenomen ten opzichte van 2023 (van 152 naar 206). Deze stijging is niet eenduidig te verklaren. Wel is het zo dat het team klachten is uitgebreid met een klachtencoördinator (18 uur per week extra), wat erop kan duiden dat de grote stijging goed is opgevangen.

Het aantal centraal ingediende klachten is nagenoeg gelijk gebleven. In 2024 zijn voor het eerst de klachten uit het domein bedrijfsvoering en dienstverlening apart geteld. In voorgaande jaren werden deze opgeteld bij het fysieke domen. Het aantal klachten in het sociale domein is gestegen met 15. De domeinen fysiek en bedrijfsvoering en dienstverlening laten samen een daling van 17 zien.

Goed behandelde klachten kunnen bijdragen aan herstel van vertrouwen, mits de gemeente kan leren van haar klachten. Leren van klachten is onlosmakelijk verbonden met de kwaliteit van dienstverlening en werken volgens de menselijke maat.

Maatschappelijk draagvlak & participatie
Deze aspecten zijn niet aan de orde. Het jaarverslag is een weergave van feiten/cijfers en bevindingen op het gebied van de afhandeling van klachten.

Datum 21 mei 2025

Communicatie
Het verslag wordt gepubliceerd (bekendmaking via overheid.nl, ter inzage bij de Informatiebalie in het Stadskantoor en via de website van de gemeente).

Financiën
Dit verslag brengt geen kosten met zich mee.

Risico's
Er zijn geen risico's aan verbonden.

Vervolg
In de loop van 2026 volgt het jaarverslag Klachtenbehandeling 2025.

Openbaarheid
Deze raadsbrief is openbaar.

Burgemeester en wethouders van Zwolle,

burgemeester, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer