Zwolle

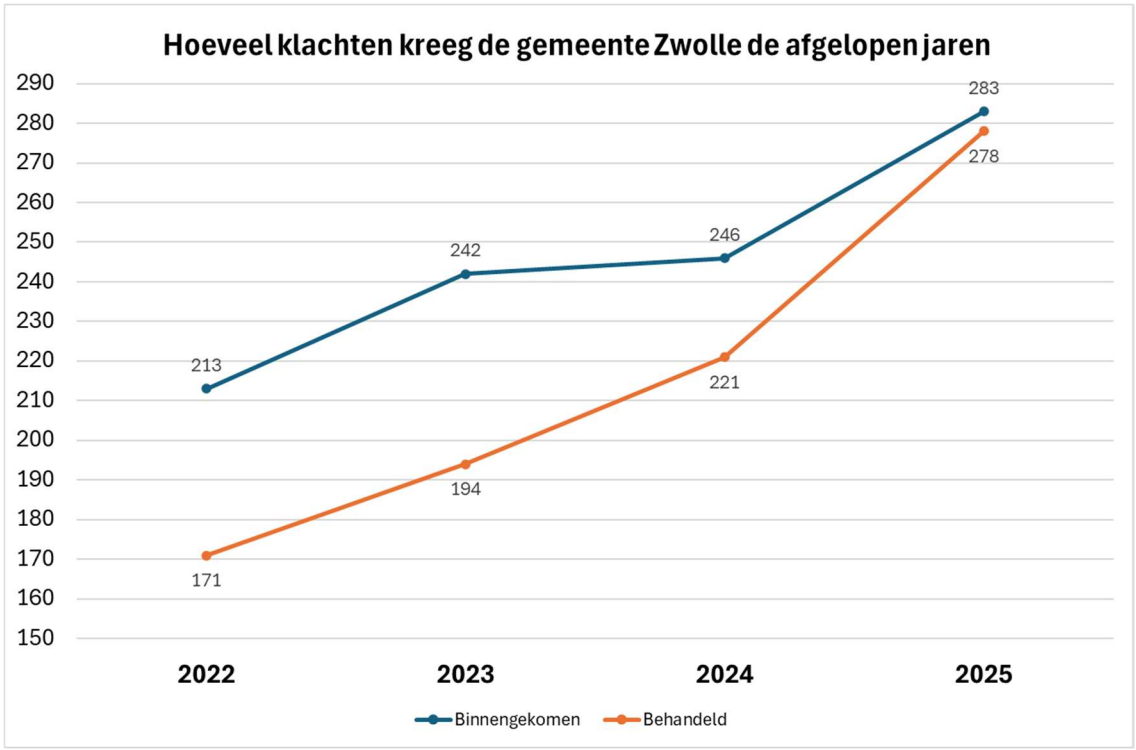


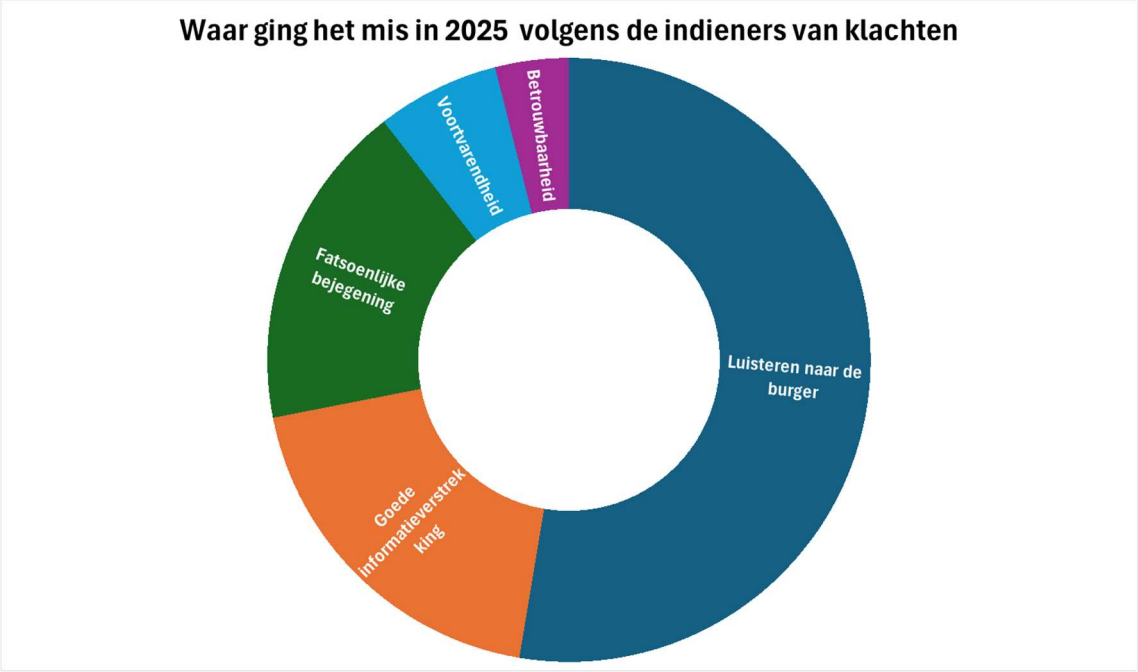
Jaarverslag klachten

2025

“Sleutelrol voor klachtbehandeling bij het versterken van de rechtsstaat”

Prof. dr. M.L.M. Hertogh, lid en plaatsvervangend voorzitter Staatscommissie rechtsstaat


Hoeveel klachten kreeg de gemeente Zwolle de afgelopen jaren
290
280
270
260
250
240
230
220
210
200
190
180
170
160
150
213
242
246
283
171
194
221
278
2022
2023
2024
2025
Binnengekomen
Behandeld


Waar ging het mis in 2025 volgens de indieners van klachten
Betrouwbaarheid
Voortvarendheid
Fatsoenlijke bejegening
Luisteren naar de burger
Goede informatieverstrekking

Geachte Zwollenaar,

De gemeente Zwolle is wettelijk verplicht om klachten over de gemeente te behandelen. Over deze klachtbehandeling moet de gemeente verantwoording afleggen aan haar inwoners. In dit jaarverslag leest u over de klachten die de gemeente Zwolle in 2025 ontving. U leest ook hoe de klachtencoördinatoren de klachten behandeld hebben. Daarnaast geven wij u een inkijkje in hoe de gemeente Zwolle van klachten leert.

Signalen om van te leren en verbeteren

Graag maak ik van deze plek gebruik om het belang van professionele klachtbehandeling te benadrukken. Een klacht is vaak een uiting van een vraag, zorg of behoefte van een inwoner. Onze klachtencoördinatoren horen uit eerste hand over de onbedoelde gevolgen van de uitvoering van wetten en regels. Klachtbehandeling heeft tot doel de inwoner op weg te helpen. Daarnaast zijn klachten belangrijke signalen voor de gemeente Zwolle om van te kunnen leren en verbeteren. Klagen heeft zin.

Verstrikt in wet- en regelgeving

Kwetsbare Zwollenaren raken soms verstrikt in de veelheid aan wet- en regelgeving over bestaanszekerheid. Klachtencoördinatoren zien als geen ander hoe de gemeente Zwolle functioneert vanuit het perspectief van de Zwollenaar. Zo dragen zij bij aan de toegang tot de rechtsbescherming van Zwollenaren.

Transparantie

De cijfers en casussen in dit jaarverslag zijn uiteraard volledig anoniem. Wij geven u zoveel mogelijk transparantie over het proces van klachtbehandeling. Op de volgende pagina vindt u de inhoudsopgave. Daarna geven we u meteen een inkijkje de manier waarop we omgaan met klachten. Vervolgens vindt u meer informatie over de cijfers achter de klachten en tot slot kunt u lezen over de wettelijke basis en het toetsingskader bij klachtbehandeling.

Met vriendelijke groet,

Het college van burgemeester en wethouders

Paul Guldemond
Wethouder

Inhoudsopgave

1. Klagen heeft zin

Betere informatie na verwijdering fiets
Extra controle correspondentieadres
Meer voorlichting over klachtbehandeling
Beschermd boomtuintje
Verplaatst parkeerverbodsbord
Betere informatie over reisdocument

2. De cijfers achter de klachten

2.1 Aantallen en percentages
2.2 Aanhoudend en/of grensoverschrijdend klaaggedrag
2.3 Intern advies en voorlichting
2.4 Nationale ombudsman

3. De basis van klachthandeling

3.1 Wettelijke basis
3.2 Toetsingskader
3.3 Menselijke maat
3.4 Rechtsstaat

1. Klagen heeft zin

Klachten kunnen leiden tot verbeteringen. Soms voor een specifieke kwestie, soms voor een heel werkproces. Klagen heeft dus zin. Een paar voorbeelden uit 2025 kunt u hieronder lezen.

Betere informatie na verwijdering fiets



Een inwoner klaagde over de verwijdering van een fiets uit de stalling bij het station. Tijdens de klachtbehandeling bleek dat geen informatie gegeven was over de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen het verwijderen van een fiets en de opgelegde ophaalkosten. Daarnaast bleek dat de informatie op **www.zwolle.nl** niet overeenkomt met de informatie op **www.verlorenofgevonden.nl**. De informatie op de websites wordt aangepast. Inmiddels krijgen mensen die hun verwijderde fiets ophalen een brief mee. In de brief staat hoe zij bezwaar kunnen maken.

Extra controle correspondentieadres



Een brief was niet bij een bewindvoerder terechtgekomen. De gemeente Zwolle had de brief naar het voormalige adres van het overleden familielid gestuurd. De bewindvoerder wilde met de klacht bereiken dat dit andere mensen niet zou overkomen. De klachtencoördinator deed naar aanleiding van de klacht de aanbeveling correspondentieadressen bij gebruik eerst te toetsen op juistheid alvorens te gebruiken. In december 2025 is een extra controle in het werkproces gevoegd.

Meer voorlichting over klachtbehandeling



Een klacht werd niet ter behandeling naar team klachten van de afdeling Juridische Zaken doorgestuurd. Dit frustreerde een inwoner. Het klachtenteam gaat structureel aandacht geven aan de interne voorlichting over klachtbehandeling en klachtherkenning.

Beschermd boomtuintje



Na een dag druk te zijn geweest met wieden en bijknippen kwam de gemeentedienst langs en voor de zoveelste keer werden alle plantjes in een boomtuintje omver geschoffeld. De maat was vol, de inwoner diende een klacht in. Het boomtuintje krijgt nu een bordje zodat de gemeentedienst er niet meer gaat schoffelen.

Verplaatst parkeerverbodsbord



Volgens een bezoeker van Zwolle was het niet duidelijk dat ergens niet geparkeerd mocht worden. Er is onderzocht hoe vaak op die locatie een boete werd uitgeschreven. Op basis daarvan is besloten de bebording ongeveer 10 meter te verplaatsen.

Betere informatie over reisdocument



Het was een Zwollenaar niet duidelijk dat een geldig legitimatiebewijs nodig is om een nieuw paspoort af te halen. Naar aanleiding van de klacht is de tekst op de aanmeldzuil in het Stadskantoor aangepast. Ook is de informatie toegevoegd aan de e-mail die de aanvrager ontvangt.

2. De cijfers achter de klachten

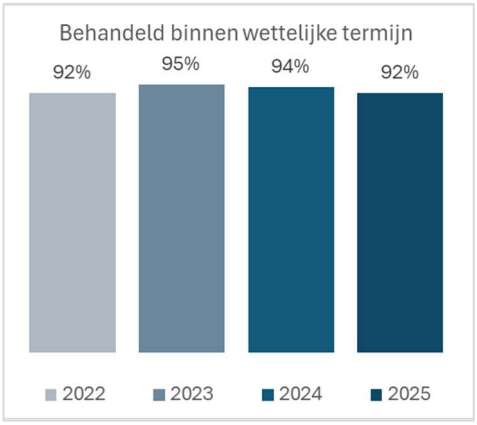
2.1 Aantallen en percentages

Sinds 2022 stijgt het aantal binnengekomen klachten. Een eenduidige oorzaak voor deze toename is niet te geven. Het groeiend aantal inwoners, de groeiende organisatie en de groeiende onvrede over (en wantrouwen tegen) de overheid, zijn mogelijke oorzaken.

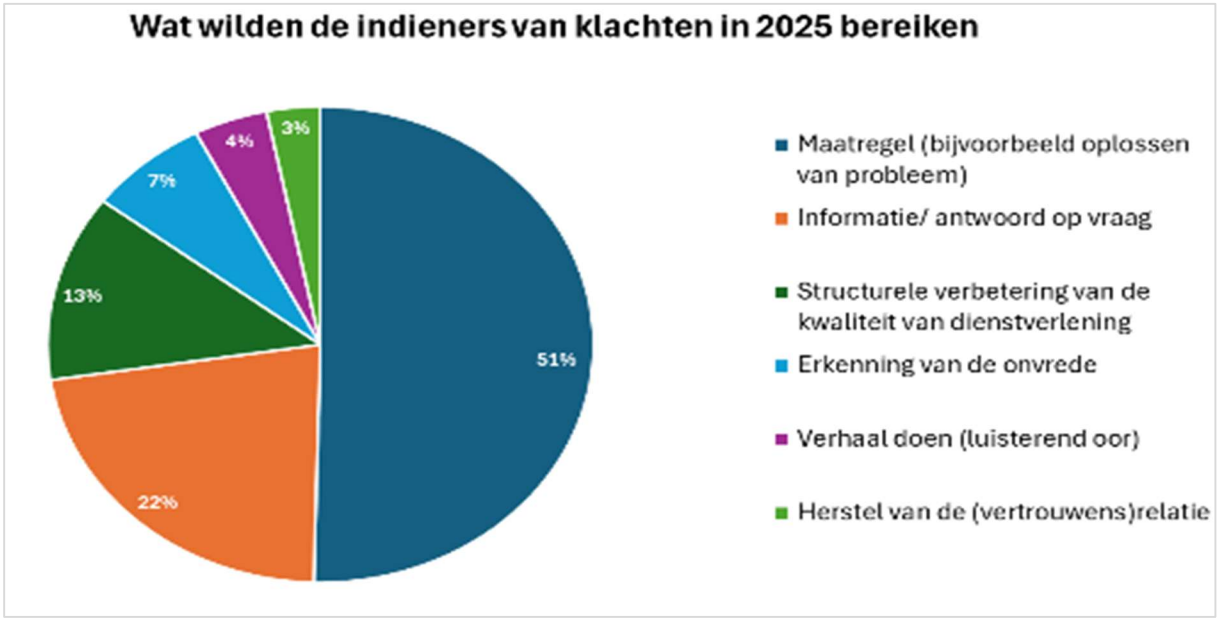
Het aantal behandelde klachten is ten opzichte van 2024 fors toegenomen: van 221 naar 278 in 2025. Het aantal klachten dat binnen de wettelijke termijn afgehandeld wordt blijft daarentegen hoog.

In 2025 is 92% van alle klachten behandeld binnen de wettelijke termijn. Er zijn 252 klachten oplossingsgericht behandeld; in 2024 waren dit 206 klachten. In 13 gevallen was klachtbehandeling niet nodig of mogelijk. Hierover kregen de indieners een gemotiveerde uitleg. Verder zijn 13 klachten met een oordeel afgerond:

- 5 ongegrond
- 3 deels gegrond
- 5 gegrond

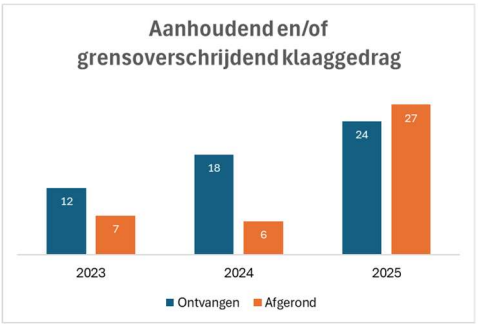


Onderstaande cirkelgrafiek laat zien wat indieners wilden bereiken met hun klacht. Bijna driekwart van de mensen wil graag een oplossing voor de situatie of een antwoord op hun vraag.



2.2 Aanhoudend en/of grensoverschrijdend klaaggedrag

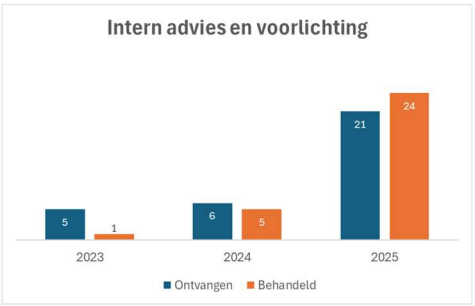
Sommige mensen dienen klachten, bezwaar/beroep, woo-verzoeken en/of andere verzoeken in, of schrijven/mailen overmatig veel. In een aantal gevallen wordt ook de (sociale) media niet geschuwd en is het gedrag grensoverschrijdend (bijvoorbeeld verbaal agressief of dreigend) richting medewerkers en/of bestuurders. In de tabel wordt het contact als afgerond beschouwd als de betrokkene langer dan 3 maanden geen contact meer zoekt met de gemeente. In een aantal gevallen vervalt een betrokkene toch weer in aanhoudend en/of grensoverschrijdend klaaggedrag. De afgelopen jaren stijgt het aantal mensen dat aanhoudend en/of grensoverschrijdend klaaggedrag vertoont.



2.3 Intern advies en voorlichting

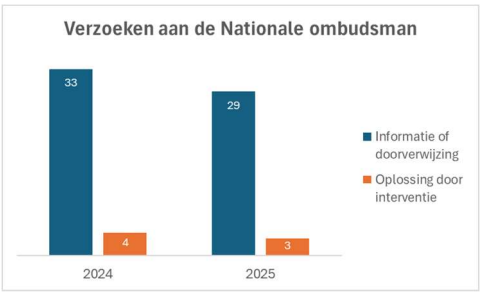
Team klachten geeft workshops en voorlichtingsbijeenkomsten voor medewerkers over de behandeling van klachten en onvrede. Daarnaast geeft het team advies en voert regie bij aanhoudend en/of grensoverschrijdend klaaggedrag.

Ook wanneer er (nog) geen klacht is ingediend adviseert team klachten de organisatie over passend contact met de inwoner.



2.4 Nationale ombudsman

Als een inwoner niet tevreden is over de klachtbehandeling door de gemeente, kan de inwoner een verzoek doen aan de Nationale ombudsman om de klacht onderzoeken. Sinds 2024 is de gemeente Zwolle hierbij aangesloten. Het aantal verzoeken dat de Nationale ombudsman behandelde is licht gedaald in 2025.



3. De basis van klachtbehandeling

3.1 Wettelijke basis

In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) hoofdstuk 9, is omschreven waar behoorlijke klachtbehandeling aan moet voldoen. Klachtbehandeling is wettelijk verplicht en is een vorm van rechtsbescherming voor inwoners.

3.2 Toetsingskader

Bij de behandeling van klachten is de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman het toetsingskader. De Behoorlijkheidswijzer gaat uit van vier kernwaarden die kenmerkend zijn voor behoorlijk overheidsoptreden:

- open en duidelijk
- respectvol
- betrokken en oplossingsgericht
- eerlijk en betrouwbaar

3.3 Menselijke maat

Het doel van het programma Menselijke Maat is ‘Werken aan het herstel van vertrouwen in de overheid’. Eén van de bouwstenen van het programma is Rechtsbescherming. Hieronder valt klachtbehandeling. Goede registratie van klachten en het in kaart brengen van leer- en verbetermogelijkheden draagt bij aan het doel van het programma. Daarnaast is klachtenbewustzijn een belangrijk onderwerp in het gesprek met medewerkers en bestuur. Zo wordt leren en verbeteren naar aanleiding van vragen, zorgen en behoeften van inwoners gestimuleerd.

3.4 Rechtsstaat

De Staatscommissie rechtsstaat publiceerde in 2024 het rapport ‘De gebroken belofte van de rechtsstaat: tien verbetervoorstellen met oog voor de burger’. Prof. dr. M.L.M. Hertogh, lid en plaatsvervangend voorzitter Staatscommissie rechtsstaat, sprak de leden van de Vereniging voor Klachtrecht op 3 december 2024 toe met de woorden: “Klachtbehandelaars spelen een sleutelrol bij het versterken van de rechtsstaat.” U zag zijn woorden op de voorkant van dit jaarverslag. Deze uitspraak nodigt de gemeente uit tot het doorontwikkelen en borgen van professionele klachtbehandeling waarbij leren en verbeteren verankerd is.