



Jaarverslag 2024

Klachtbehandeling door de gemeente Zwolle

Inhoudsopgave

1. Algemeen	3
1.1 Rechtsbescherming bij klachten	
1.2 Klachten en kwaliteit	3
1.3 Behoorlijkheidsnormen Nationale ombudsman	3
1.4 Afdelingen per domein	4
Fysiek domein	4
Sociaal domein	4
Domein dienstverlening en bedrijfsvoering	4
1.5 Team Klachten	4
Ontwikkeling Team Klachten	4
1.6 Klanttevredenheidsonderzoek	5
2. Totaaloverzicht	6
2.1 Totaal aantal binnengekomen klachten	6
2.2 Totaal aantal behandelde klachten	6
2.3 Behoorlijkheidsnormen behandelde klachten	7
2.4 Behandeltermijnen	8
3. Klagen heeft zin	9
3.1 Leren en verbeteren	9
Verkeerd vinkje	9
Buurt op de schop	9
Moeizame inschrijving	9
Echt leren van klachten	9
3.2 Contactintensief gedrag	10
4. Nationale ombudsman	11
5. Vooruitblik	11



Service recovery paradox

De meeste inwoners hebben vertrouwen in de gemeente Zwolle. Maar wat als zij een slechte ervaring met ons hebben? Nemen zij dan de moeite een klacht in te dienen, dan is dat dikke winst. Want wat blijkt uit onderzoek? Als hun klacht goed behandeld is, en het probleem zo mogelijk opgelost, zijn mensen tevredener over hun gemeente (hebben ze meer vertrouwen) dan toen er nog geen slechte ervaring was.

1. Algemeen

Dit jaarverslag geeft inzicht in de behandeling van klachten in 2024. Het is in eerste plaats bedoeld voor college, raad en directie van de gemeente Zwolle. Het verslag wordt echter zowel binnen de gemeentelijke organisatie als daarbuiten gepubliceerd op de websites overheid.nl en [zwolle.nl](https:// zwolle.nl), het intranet van de gemeentelijke organisatie en zal ter inzage liggen bij de informatiebalie van het Stadskantoor (nadat de raad in de raadsvergadering kennis heeft genomen).

1.1 Rechtsbescherming bij klachten

Het klachtrecht is geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Dat hoofdstuk vormt de basis van onze klachtbehandeling. Op grond van artikel 9.1 heeft eenieder het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Met de Procedureregeling klachtbehandeling is invulling gegeven aan de klachtenprocedure binnen Zwolle. Hierin zijn de behoorlijkheidsnormen opgenomen waaraan wordt getoetst. Deze normen worden ook door de Nationale Ombudsman gehanteerd. Is een indiener van een klacht niet tevreden over de klachtbehandeling door de gemeente, dan kan diegene deze voorleggen aan de Nationale ombudsman.

1.2 Klachten en kwaliteit

De meeste klachten worden niet centraal ingediend. Inwoners maken vaak hun onvrede rechtstreeks kenbaar aan medewerker, team of afdeling van de gemeente. Deze lossen vervolgens zelf het probleem, de onvrede of de klacht zelf op. Dit is de meest laagdrempelige en efficiënte vorm van klachtbehandeling, ligt in de lijn met de intentie van de wetgever en wordt door de gemeente Zwolle nagestreefd. Dit type klachten wordt niet centraal ingediend en maakt daarom geen onderdeel uit van dit verslag.



Bij de centraal ingediende klachten stelt klachtbehandeling zich naast het zoeken naar oplossingen voor klachten of de beoordeling hiervan, tot doel de verbetering van de kwaliteit van dienstverlening te stimuleren door te leren van klachten. Per definitie blijft in dit verslag alles wat goed gaat onderbelicht. Vanuit dat kader dient dit verslag over klachtbehandeling gelezen te worden.

1.3 Behoorlijkheidsnormen Nationale ombudsman

Als inwoners niet tevreden zijn over de manier waarop hun klacht is behandeld door de gemeente Zwolle kunnen zij terecht bij de Nationale Ombudsman. Tot 1 januari 2024 konden inwoners terecht bij de Overijsselse Ombudsman. De Overijsselse Ombudsman is met ingang

van die datum opgeheven. De gemeente Zwolle heeft zich vervolgens bij de Nationale Ombudsman aangesloten. In hoofdstuk 4 vindt u informatie over vragen en/of klachten over de gemeente Zwolle bij de Nationale ombudsman.

De gemeente Zwolle toetst klachten aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman ([Behoorlijkheidswijzer | Nationale ombudsman](#)). Bij één klacht over het handelen van de overheid kunnen meerdere behoorlijkheidsnormen een rol spelen.

De Behoorlijkheidswijzer gaat uit van 4 kernwaarden die kenmerkend zijn voor behoorlijk overheidsoptreden:

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

Deze 4 kernwaarden zijn onderverdeeld in 22 behoorlijkheidsnormen.



1.4 Afdelingen per domein

De gemeentelijke organisatie is ingedeeld in 3 domeinen. In dit jaarverslag over klachten zijn grafieken en cijfers per domein opgenomen. Elk domein heeft een aantal afdelingen. De afdelingen per domein zijn als volgt ingedeeld:

Fysiek domein

Stadsbeheer en Vitale Wijken, Project-, Programma- en Procesmanagement, Stadsingenieurs, Veiligheid, Ruimtelijke planvorming, Ruimte en Economie, Leefomgeving en Mobiliteit, Vastgoed.

Sociaal domein

Sociaal Wijkteam, Inkomensondersteuning, Maatschappelijke Ontwikkeling, Vluchtelingen.

Domein Bedrijfsvoering en Dienstverlening

Top-Services, Financiën, Human Resources, Informatievoorziening, Inwonerszaken, Communicatie, Juridische Zaken, Concernstaf.

1.5 Team klachten

Het Team klachten maakt onderdeel uit van de afdeling Juridische Zaken. Het team bestaat uit onpartijdige, zelfstandig werkende klachtencoördinatoren. Zij zijn verantwoordelijk voor een zorgvuldige en professionele behandeling van klachten. Zij behandelen de klachten die door inwoners, bedrijven en/of organisaties centraal bij de gemeente Zwolle worden ingediend. Zij hebben daarbij een coördinerende, regisserende en adviserende rol zowel richting de indiener van de klacht als richting de betrokken afdelingen en medewerkers. Op basis van ingediende klachten doen zij zo nodig aanbevelingen aan de organisatie ter verbetering van de kwaliteit van dienstverlening. Hiermee dragen zij bij aan de lerende organisatie die de gemeente Zwolle wil zijn.

Ontwikkeling team klachten

In 2024 is gestart met het inwerken van de klachtencoördinatoren op alle 3 domeinen. Dat betekent dat er geen sprake meer is van een specifiek werkterrein per klachtencoördinator. Zij

kunnen ingezet kunnen worden in alle domeinen van de gemeente Zwolle. Op deze manier is iedere klachtencoördinator all-round inzetbaar en kunnen pieken in de werkbelasting beter worden opgevangen. Tijdens de, eveneens in 2024 gestarte, wekelijkse overleggen is ruimte voor intervisie, afspraken over samenwerking bij multidisciplinaire klachtbehandeling en onderlinge afstemming. Het team werkte aan haar eigen ontwikkeling door het volgen van diverse trainingen en cursussen zoals de incompanytraining 'Gesprekstechnieken en Klachtenmanagement'. Ook is een start gemaakt met het geven van interactieve presentaties en voorlichtingsbijeenkomsten over klachten en klachtbehandeling aan de afdelingen en teams binnen de organisatie.

1.6 Klanttevredenheidsonderzoek

In 2024 is in opdracht van de afdeling Juridische Zaken van de gemeente Zwolle, gestart met een klanttevredenheidsonderzoek. Doel is te onderzoeken in hoeverre de wijze waarop klachten worden behandeld naar tevredenheid is, volgens de indieners van klachten. Het resultaat van de klachtbehandeling (of de indiener van de klacht tevreden is over de oplossing of het resultaat) is geen onderdeel van dit onderzoek. In voorliggend jaarverslag wilde de gemeente Zwolle graag de resultaten van het onderzoek delen. Om een representatief beeld te geven is besloten het klanttevredenheidsonderzoek voort te zetten in 2025.

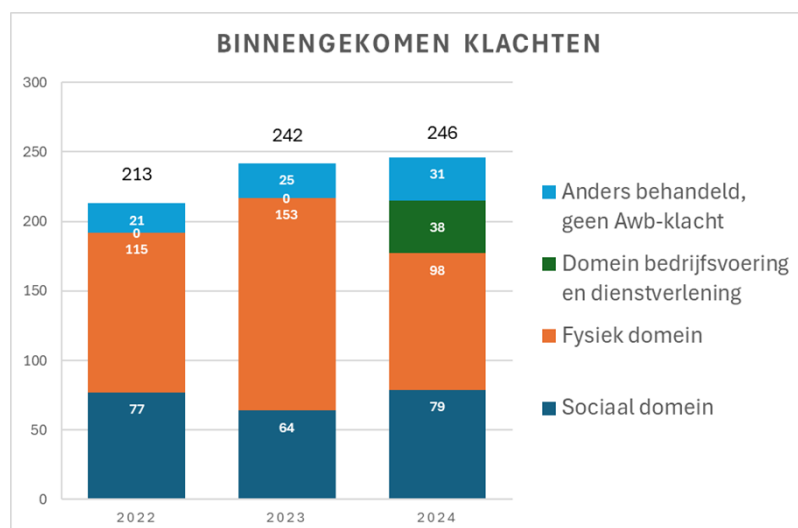
2. Totaaloverzicht

In dit hoofdstuk vindt u gegevens over het totaal aantal centraal ingediende en behandelde klachten in 2024 (van 1 januari 2024 tot en met 31 december 2024). In een aantal gevallen vindt u een vergelijking met voorgaande jaren.

2.1 Totaal aantal binnengekomen klachten

In 2024 zijn in totaal 246 nieuwe klachten binnengekomen, in 2023 waren dit er 242. Het fysieke domein ontving de meeste klachten: 98. Over het sociaal domein ontvingen we 79 klachten, 15 klachten meer dan het jaar ervoor. Het domein bedrijfsvoering en dienstverlening ontving 38 klachten. Voor het eerst zijn de binnengekomen klachten over het domein bedrijfsvoering en dienstverlening apart geteld. Voorheen werden deze meegeteld in het fysieke domein.

Het totaal aantal binnengekomen klachten is inclusief de klachten waarvan na de klachtintake bleek dat het geen klacht betrof. Dit was bij 31 kwesties het geval. Hierbij ging het bijvoorbeeld over meldingen in de openbare ruimte, verzoeken om informatie of de klacht werd bij de verkeerde organisatie ingediend. Uiteraard zijn deze zaken wel behandeld of zijn de indieners van deze klachten op een andere wijze geholpen.



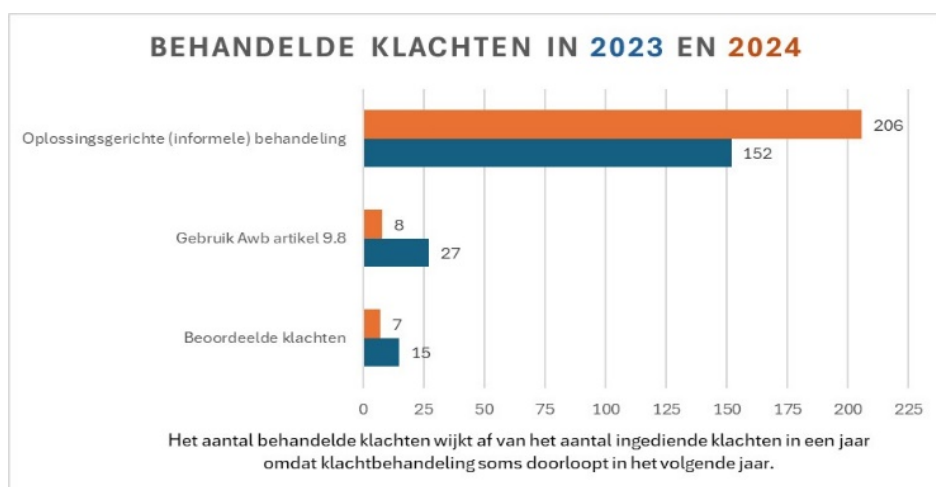
2.2 Totaal aantal behandelde klachten

In 2024 hebben we in totaal 221 klachten behandeld. In 2023 waren dit er 194. Deze stijging in het aantal behandelde klachten is niet eenduidig te verklaren. Wel is het zo dat het team klachten is uitgebreid met een klachtencoördinator (18 uur per week extra), wat de stijging deels kan verklaren.

Niet alle 246 in 2024 binnengekomen klachten zijn ook in dat jaar behandeld. Een aantal klachten was na 1 januari 2025 nog in behandeling. Zo is ook een aantal klachten dat in 2023 binnenkwam afgehandeld in 2024. Om deze redenen wijkt het aantal behandelde klachten af van het aantal binnengekomen klachten.

De gemeente kan op grond van de Algemene wet bestuursrecht - in bepaalde gevallen - gebruik maken van de bevoegdheid om een klacht niet te behandelen, mits de gemeente dit goed motiveert. In 2024 heeft de gemeente bij 8 klachten gebruik gemaakt van deze bevoegdheid. In 2023 is dit bij 27 klachten gebeurd. De daling van 19 is niet eenduidig uit te leggen, de aanleiding, aard en achtergrond van de klachten is heel verschillend.

Een klein deel van het totaal aantal behandelde klachten is op wens van de indiener van de klacht beoordeeld. Van de 7 beoordeelde klachten zijn er 3 gegrond geacht. Ieder domein heeft 1 gegronde klacht ontvangen. Het fysieke domein heeft daarnaast 1 deels gegronde klacht en 2 ongegronde klachten. Het domein bedrijfsvoering en dienstverlening ontving daarnaast 1 ongegronde klacht. Ook de daling van het aantal beoordeelde klachten is niet eenduidig uit te leggen, de aanleiding, aard en achtergrond van de klachten is heel verschillend.



2.3 Behoorlijkheidsnormen behandelde klachten¹

Sinds de aansluiting bij de Nationale ombudsman per 1 januari 2024 worden alle klachten gecategoriseerd volgens de normen in de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman. De behoorlijkheidsnormen zijn vereisten voor behoorlijk gedrag van de overheid.

¹ Lees voor meer informatie de [‘Behoorlijkheidswijzer’](#) van de Nationale ombudsman.

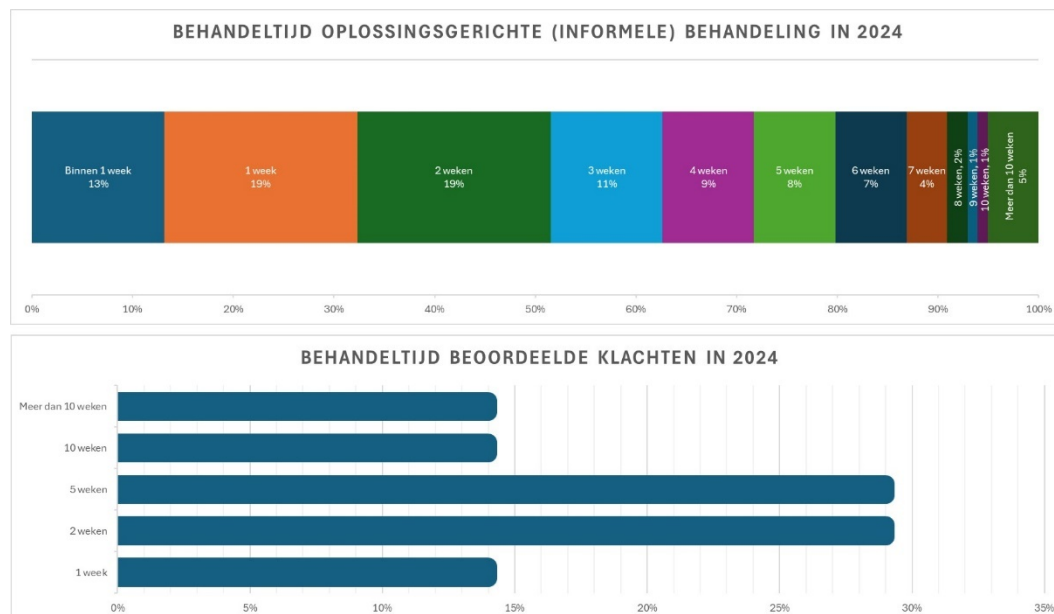
Opvallend is dat in alle domeinen 57% tot 65% van de klachten ging over de behoorlijkheidsnorm ‘Open en duidelijk’. Bij deze klachten heeft de inwoner een gebrek aan transparantie ervaren, was voor de inwoner de informatieverstrekking niet voldoende, vond de inwoner dat er niet naar diegene is geluisterd of vond de inwoner dat diegene niet voldoende motivatie heeft ontvangen.



2.4 Behandeltermijnen

De cijfers laten een hoog percentage snel afgehandelde klachten zien (62% binnen 3 weken). Over het gehele jaar 2024 bekeken is 95% binnen de wettelijke termijn (6 + 4 weken) afgehandeld. Dit is gelijk aan 2023.

De klachten waarbij de indiener een oordeel heeft gewenst hebben een gemiddelde behandeltijd van 4,5 weken. De wettelijke behandeltermijn voor klachten is 6 weken, met de mogelijkheid om deze termijn te verlengen met 4 weken. Daarna is met goedvinden van de indiener van de klacht, of op verzoek van de indiener van de klacht, verdere verlenging van de behandeltermijn mogelijk.



3. Klagen heeft zin

Door middel van zorgvuldige en professionele klachtbehandeling proberen de klachtencoördinatoren de indiener van de klacht op weg te helpen naar een oplossing. De klachtencoördinator doet onderzoek naar de klachtonderdelen, trekt conclusies en kan eventueel aanbevelingen doen ter verbetering. Regelmatig leidt een klacht tot het aanpassen van een werkproces. Als de indiener van de klacht dat wenst kan een oordeel over de klacht gegeven worden.

3.1 Leren en verbeteren

De toetssteen voor het handelen van de gemeente Zwolle is de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman. In dit hoofdstuk geven we een aantal voorbeelden waarbij een klacht heeft geleid tot verbetering van bijvoorbeeld het werkproces. Klagen heeft dus echt zin!

Verkeerd vinkje

Een inwoner ontving een condoleancebrief van de gemeente Zwolle na het overlijden van de partner. De inwoner is nog jong maar in de condoleancebrief stonden tips voor oudere nabestaanden. Hierover ontving de gemeente een klacht. Klachtonderzoek wees uit dat de brief door het zetten van een vinkje in een verkeerd vakje, vaker naar de verkeerde mensen is gestuurd.

Behoorlijkheidsnormen: Luisteren naar de burger, Voortvarendheid.

Aanbeveling na klachtonderzoek:

- Zorg voor betere controle bij mailingen aan inwoners

Actie en verbetering na klachtbehandeling:

- Betrokken inwoners hebben een excuusbrief ontvangen
- De standaardbrief is verbeterd met tips voor jongere nabestaanden

Buurt op de schop

Een van de Zwolse wijken werd heringericht. Wijkbewoners ontvingen hierover informatie. Een van de wijkbewoners klaagde over de verstrekte informatie. Klachtonderzoek wees uit dat de informatie niet volledig was.

Behoorlijkheidsnorm: Goede informatieverstrekking.

Actie en verbetering na klachtbehandeling:

- De wijkbewoners hebben een nieuwe informatiebrief ontvangen
- De informatie op de website is verbeterd

Moeizame inschrijving

Het inschrijven in de Basis Registratie Personen (BRP) verliep moeizaam. Hierover ontving de gemeente een klacht. Klachtonderzoek wees uit dat het werkproces en de dienstverlening niet voldoende op elkaar afgestemd waren.

Behoorlijkheidsnorm: Luisteren naar de burger, Voortvarendheid

Actie en verbetering na klachtbehandeling:

- Werkproces is aangepast en afgestemd op de dienstverlening.

Echt leren van klachten ²

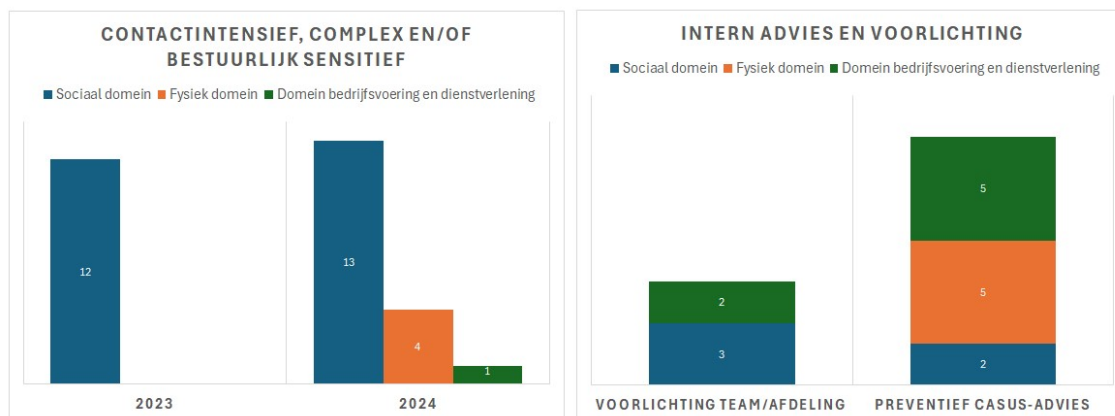
Veel klachtonderzoeken leiden tot verbeterpunten voor de gemeente Zwolle. Op deze manier heeft de inwoner van Zwolle echt invloed op de gemeente. Klachtbehandeling helpt de inwoner niet alleen op weg in het contact met de overheid. Klachtbehandeling levert ook een belangrijke bijdrage ter verbetering van de rechtsbescherming van burgers en versterking van de rechtsstaat. Het klinkt ambitieus maar team klachten heeft zicht op de manier waarop de gemeente zich gedraagt en communiceert met haar inwoners. Daarom start team klachten in 2025 met de ontwikkeling van een organisatiebrede manier om leren van klachten een impuls te geven. Klachten van inwoners zijn broodnodig en dragen bij aan herstel van vertrouwen en helpen de gemeente te leren werken met de menselijke maat.

3.2 Contactintensief gedrag, aanhoudend en/of grensoverschrijdend klaaggedrag

Er zijn mensen die veel klachten, bezwaar/beroep, woo-verzoeken en/of andere verzoeken indienen of overmatig veel mailen/schrijven met medewerkers van de gemeente. We spreken dan over contactintensief gedrag. In een aantal gevallen wordt door hen ook de (sociale) media niet geschuwd. Contactintensief gedrag legt een onevenredig grote druk op organisatie en bestuur.

In 2023 zag de gemeente Zwolle contactintensief gedrag in relatie tot klachten vooral in het sociale domein. In 2024 is een toename te zien op de andere domeinen. Om de onevenredige belasting van de organisatie verder te voorkomen is klachtenmanagement noodzakelijk.

In de tweede helft van 2024 is in het kader van de verdere professionalisering van klachtbehandeling een start gemaakt met het geven van interne voorlichting op teamniveau en casusniveau over klachten: het herkennen, behandelen, voorkomen en managen daarvan.



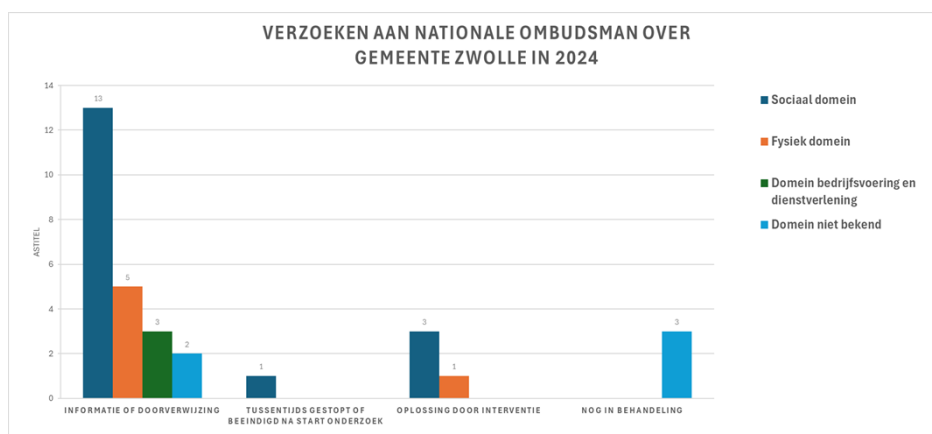
² Lees ook het rapport van Staatscommissie rechtsstaat [“De gebroken belofte van de rechtsstaat: tien verbeter voorstellen met oog voor de burger.”](#)

4. Nationale ombudsman

Vanaf 1 januari 2024 is de gemeente aangesloten bij de Nationale ombudsman, als tweedelijns klachtvoorziening. Pas als de gemeente eerst de klacht zelf heeft behandeld kan deze worden voorgelegd aan de Nationale ombudsman.

Inwoners, ondernemers en organisaties hebben de mogelijkheid (rechtsbescherming) om bij ontevredenheid over de klachtbehandeling door de gemeente Zwolle hun klacht ter behandeling aan de Nationale ombudsman voor te leggen. Ook als er na zes weken geen reactie vanuit de gemeente richting de indiener van de klacht is gestuurd kan een beroep gedaan worden op de Nationale ombudsman.

In 2024 is de Nationale ombudsman 31 keer benaderd met vragen en/of klachten over de gemeente Zwolle. In 23 gevallen heeft de Nationale ombudsman kunnen doorverwijzen en/of informeren. In 4 gevallen is het de gemeente Zwolle, na interventie door de Nationale ombudsman, alsnog gelukt tot een oplossing te komen. In 1 geval zag de Nationale ombudsman aanleiding voor een onderzoek. Dit onderzoek is echter tussentijds beëindigd. In 3 gevallen loopt de behandeling door in 2025.



5. Vooruitblik

In 2025 ligt de focus op het 'leren van klachten'. Speerpunten zijn:

- Ontwikkeling organisatiebrede managementinformatie uit klachtbehandeling.
- Ontwikkeling interne werkwijze aanhoudend en/of grensoverschrijdend klaaggedrag.
- Verdere professionalisering van klachtbehandeling.
- Voortzetting meting tevredenheid klachtbehandeling.

Colofon

Dit is een uitgave van de gemeente Zwolle,
afdeling Juridische Zaken, april 2025

Meer informatie op:
www.zwolle.nl/een-klacht-over-de-gemeente

Contact over klachten:
bel met 14038 of mail naar klachten@zwolle.nl