



Jaarverslag klachten 2021

Gemeente Staphorst

Klachten gemeente Staphorst 2021

In 2021 werden 4 klachten bij de gemeente Staphorst ingediend. In 2020 waren dat er vijf. Bij de Overijsselse Ombudsman (de externe klachtvoorziening van de gemeente Staphorst) werden twee klachten ingediend.

Het aantal klachten is beperkt. In het onderstaande overzicht is aangegeven hoe de vier klachten bij de gemeente en de twee klachten bij de Overijsselse ombudsman zijn afgehandeld en op welke wijze de klachtaspecten aan de orde waren. De beleving van mensen over het gedrag van medewerkers is blijkbaar soms anders dan hoe de medewerker dat bedoelt. Dat is echter in geen enkel geval bewust gebeurd, ook is het beeld dat mensen schetsen van medewerkers niet altijd terecht.

Het is goed mensen zich ervan bewust zijn dat gedrag soms anders beleefd kan worden dan bedoeld wordt. Ook aan het geven van een adequate vervolgreactie op berichten en gemaakte afspraken kan wel enige aandacht gegeven worden.

| Jaren | Aantal |
|-------|--------|
| 2021 | 4 |
| 2020 | 5 |
| 2019 | 3 |
| 2018 | 1 |
| 2017 | 10 |
| 2016 | 10 |

Klachtaspecten die klagers aan de orde veronderstelden bij de ingediende klachten in 2021:

| Klachtaspecten | |
|---|---|
| Geen informatie verstrekken | 1 |
| Niet reageren | 1 |
| Geen informatie verstrekken | 1 |
| Geen correct gedrag | 1 |
| Niet binnen wettelijke termijnen behandelen | 1 |
| Bejegening: onvolledige informatie | 1 |

Overzicht klachten 2021

1. Klager beklagde zich over het feit dat de secretaris van de bezwaarschriftencommissie zijn zaak niet goed heeft behandeld en informatie heeft achtergehouden. De klacht is behandeld en de conclusie is dat de secretaris zich niet onbehoorlijk heeft gedragen. Integendeel, de secretaris heeft voldoende vorm gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste: actieve en adequate informatieverstrekking.
2. Klager geeft aan dat hij de ontwikkelingen rond de uitgifte van kavels te lang vindt duren. Hij geeft aan dat de woningnood hoog is en dat de gemeente vaart moet maken met het beschikbaar stellen van nieuwe kavels. Aan klager is bericht gedaan over de verkoop van kavels en uitleg gegeven over de gang van zaken hieromtrent.
3. Klager geeft aan dat een melding over overlast in het riool niet adequaat wordt opgepakt. Er is contact opgenomen met de klager om het probleem op te lossen. Hiermee is de klacht afgedaan.
4. Klager beklagt zich over de manier waarop zij aangesproken is door een medewerker van de afdeling burgerzaken. Klager is benaderd voor een klachtgesprek, maar gaf aan geen gesprek nodig te vinden. Alleen de melding hiervan is voor haar voldoende geweest.
5. Klager beklagt zich er bij de Overijsselse Ombudsman over dat de gemeente zijn klacht niet binnen de wettelijke termijnen heeft afgehandeld. Een klacht dient binnen zes weken (met mogelijkheid tot verdaging voor ten hoogste vier weken) afgehandeld te worden. Klager heeft na 12,5 weken een klachtafhandelingsbrief ontvangen. De klacht over de overschrijding van de termijnen is gegrond.
6. Klager heeft bij de Overijsselse ombudsman een klacht ingediend, omdat zij niet tevreden was over de wijze waarop de gemeente haar en haar gezin benaderd heeft, hoe met informatie is omgegaan en het beeld dat daardoor bij diverse instanties over haar is ontstaan. De gemeente heeft aangegeven dat het ontzettend vervelend is hoe dingen gelopen zijn en hoe klager het heeft beleefd. In overleg is aan betrokken instanties die deelgenomen hebben aan de multidisciplinaire overleggen een brief gestuurd. Daarmee kan klager een streep zetten onder het verleden en is voor klager de klacht afgehandeld.