



Jaarverslag klachten 2022

Gemeente Staphorst

Klachten gemeente Staphorst 2022

In 2022 werden tien klachten bij de gemeente Staphorst ingediend. In 2021 waren dat er vier. Bij de Overijsselse Ombudsman (de externe klachtvoorziening van de gemeente Staphorst) werden drie klachten ingediend. Daarvan werd één klacht ter behandeling doorgestuurd naar de gemeente en twee klachten werden niet verder behandeld (omdat de Overijsselse Ombudsman niet bevoegd was of omdat die werden ingetrokken).

Het aantal klachten is beperkt. In het onderstaande overzicht is aangegeven hoe de klachten bij de gemeente zijn afgehandeld en op welke wijze de klachtaspecten aan de orde waren. De beleving van mensen over het gedrag van medewerkers is blijkaar 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
2022	10
2021	4
2020	5
2019	3
2018	1
2017	10
2016	10

Klachtaspecten die klagers aan de orde veronderstelden bij de ingediende klachten in 2022:

Klachtaspecten	
Geen informatie verstrekken	2
Niet reageren	1
Geen correct gedrag	6
Niet binnen wettelijke termijnen behandelen	-
Bejegening: onvolledige informatie	1

Overzicht klachten 2022

1. Klager beklaagde zich erover dat hij was weggestuurd van zijn standplaats wegens een demonstratie. Er is telefonisch uitgelegd dat dit nodig was volgens de politie. Met dit gesprek was de klacht afgedaan.
2. Klager beklaagt zich over de handelwijze van medewerkers bij een rechtmatigheidsonderzoek. Hij had daarbij gehoord moeten worden en dat is niet gebeurd. Deze klacht is behandeld en is ongegrond bevonden.
3. Klager vindt dat een jeugdconsulent zich onbehoorlijk heeft gedragen. De klacht is onderzocht. De conclusie is dat daarvan geen sprake is geweest, de klacht was ongegrond.
4. Klager vindt dat een jeugdconsulent zich onbehoorlijk heeft gedragen. Met klager is een gesprek gevoerd over de klacht waarin de verwachtingen over en weer zijn besproken. Daarmee is de klacht afgedaan.
5. Klager beklaagt zich over de handelwijze van medewerkers bij een rechtmatigheidsonderzoek, waarbij de medewerkers niet objectief zouden zijn en zich onbehoorlijk hebben gedragen. Deze klacht is behandeld en is ongegrond bevonden.
6. Klager beklaagt zich over de manier waarop hij aangesproken is door een medewerker van de afdeling burgerzaken. Alleen de melding hiervan is voor klager voldoende geweest.
7. Klager beklaagt zich erover dat een medewerker zich onbehoorlijk heeft gedragen aan de telefoon en bij een huisbezoek. Er is telefonisch contact opgenomen waarbij excuses zijn gemaakt en de klager zich gehoord voelde. Daarmee is de klacht afgedaan.
8. Klager vindt dat op het stembureau onregelmatigheden plaatsvonden. Deze klacht is besproken met de voorzitter van het stembureau en opgenomen in het proces-verbaal van de zitting van het stembureau. De melding is overeenkomstig artikel J 35 van de Kieswet behandeld en daarmee is de klacht afgedaan.
9. Klager vindt dat hij niet voldoende is geïnformeerd dat een weg wordt afgesloten voor werkzaamheden. Er is telefonisch contact geweest waarin is uitgelegd dat de afsluiting met bebording was aangegeven.
10. Klager beklaagt zich erover dat hij niet wordt teruggebeld. Er is een gesprek met hem geweest waarin excuses zijn gemaakt, daarmee is de klacht afgehandeld.