



Jaarverslag klachten 2023

Gemeente Staphorst

Klachten gemeente Staphorst 2023

In onderstaande tabellen is aangegeven hoeveel klachten de gemeente Staphorst heeft ontvangen in 2023 (in vergelijking met voorgaande jaren) en waar deze klachten betrekking op hadden. Daarna volgt een overzicht van alle klachten en hoe ze vervolgens zijn afgehandeld.

Over de klachten van 2023 zijn geen meldingen bij de Overijsselse Ombudsman ingediend. Met ingang van 1 januari 2024 zijn deze taken neergelegd bij de Nationale Ombudsman.

Ten opzichte van vorig jaar is het aantal klachten gelijk gebleven. De klachten zijn dit jaar echter wel anders gecategoriseerd. In 2022 vielen de meeste klachten, namelijk 60%, onder het klachtaspect 'geen correct gedrag'. Omdat de klachten die de gemeente ontvangt voornamelijk gericht zijn tegen het (incorrecte) gedrag van een medewerker, hebben we 'geen correct gedrag' als algemene noemer gebruikt en de klachten daaronder verder gespecificeerd. Zie tabel 2.

Uit tabel 2 volgt dat dit jaar de meeste klachten betrekking hadden op onheuse bejegening door een medewerker. Hierbij is te denken aan informeel taalgebruik, onaangekondigd bezoek of een onvriendelijke toon. Het gedrag van een medewerker wordt door mensen soms anders geïnterpreteerd dan hoe de medewerker dit heeft bedoeld. Het is goed om hiervan bewust te zijn. Een ander leerpunt is de nauwkeurigheid van medewerkers. Uit het klachtenoverzicht blijkt onder andere dat mensen graag op tijd voorzien worden van de juiste en volledige informatie. Aan het geven van een adequate vervolgreactie op berichten en gemaakte afspraken kan dus nog enige aandacht geschonken worden. Tenslotte geeft het klachtenoverzicht weer dat de meeste klachten informeel afgehandeld konden worden.

Tabel 1

Jaren	Aantal klachten
2023	10
2022	10
2021	4
2020	5
2019	3
2018	1
2017	10
2016	10

Tabel 2

Gedrag medewerker gespecificeerd	Aantal klachten
Niet reageren	1
Niet binnen wettelijke termijnen behandelen	1
Onvolledige of onjuiste informatie verstrekken	2
Onnauwkeurigheid	1
Deugdzaamheid	1
Onheus bejegend	4

Overzicht klachten 2023

1. Klager beklaagt zich over de wijze van informeren. In telefonisch contact met klager is besloten het signaal op te pakken zonder het officiële traject in te gaan. De klacht is informeel opgelost.
2. Klager beklaagt zich over een medewerker die zich ongewenst en onaangekondigd op erf van klager bevond. Na telefonisch contact met klager. Klacht is informeel afgehandeld.
3. Klager ontving bezoek van medewerker. Klager was van mening dat medewerker niet op de hoogte is van bestemmingsplan. Na telefonisch gesprek bleek dat klacht niet zozeer ziet op informeren door medewerker nu, maar dat klager in het verleden verkeerd geïnformeerd is over mogelijkheden op hun perceel. Klacht is informeel afgehandeld.
4. Klager voelde zich niet serieus genomen door medewerker tijdens huisbezoek. Klachtgesprek gevoerd. Klacht deels gegrond en deels ongegrond.
5. Klager beklagde zich over gedrag collegelid. Klager is verzocht om klacht op schrift te stellen. Geen reactie ontvangen van klager.
6. Klager beklaagt zich over handelen medewerker. Klacht over handelen medewerker is deels ongegrond en deels gegrond geacht.
7. Medewerker heeft een brief naar een ander dan het door klager genoemde adres verzonden. Klager heeft verzocht om correcte adres te registreren in systeem. Telefonisch contact geweest met klager. Klacht informeel opgelost.
8. Klager heeft klacht ingediend wegens de lange behandeltermijn van zijn bezwaar. Klager is hierover ook niet geïnformeerd. Brief verzonden met excuses. Klager heeft aangegeven hiermee tevreden te zijn. Klacht informeel afgehandeld.
9. Klager krijgt geen reactie van medewerker, afspraken worden afgezegd en toezeggingen worden niet nagekomen. In het telefoongesprek geeft klager aan niet met klachtencoördinator te willen spreken. Klachtbehandeling hierdoor niet mogelijk en klacht beschouwen wij als afgedaan.
10. Klager stelt onvriendelijk behandeld te zijn door medewerker in telefoongesprek. Tevens zou toegezegde informatie niet ontvangen zijn. Opvattingen van klager en beklagde waren niet overeen te brengen. Klacht ongegrond. Beklaagde heeft toegezegde informatie niet gedeeld met klager. Klacht gegrond.