



Jaarverslag klachten 2024

Gemeente Staphorst

Inhoud

Voorwoord.....	2
Ingediende klachten gemeente Staphorst 2024.....	3 t/m 6
Aanbevelingen.....	7

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de ingediende klachten bij de gemeente Staphorst over het jaar 2024.

Het jaarverslag geeft inzicht in de aantallen ingediende klachten, de inhoud van de klachten, de wijze waarop ze zijn afgehandeld en de conclusies die getrokken zijn.

Ter afsluiting treft u in dit verslag een aantal aanbevelingen aan ter voorkoming van klachten en ter verbetering van de wijze waarop de klachten worden afgehandeld.

Mw. 
Klachtencoördinator

Ingediende klachten gemeente Staphorst 2024

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) is het alleen mogelijk een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen. Daarbij geldt dat een gedraging van een ambtenaar wordt toegerekend aan het verantwoordelijke bestuursorgaan.

Niet alle klachten hoeven in behandeling te worden genomen. Dit geldt voor klachten die niet zijn ondertekend of zijn voorzien van naam en adres. Ook klachten die via een juridische procedure kunnen worden afgehandeld, vallen niet onder het klachtrecht van de Awb.

Klachtenregeling

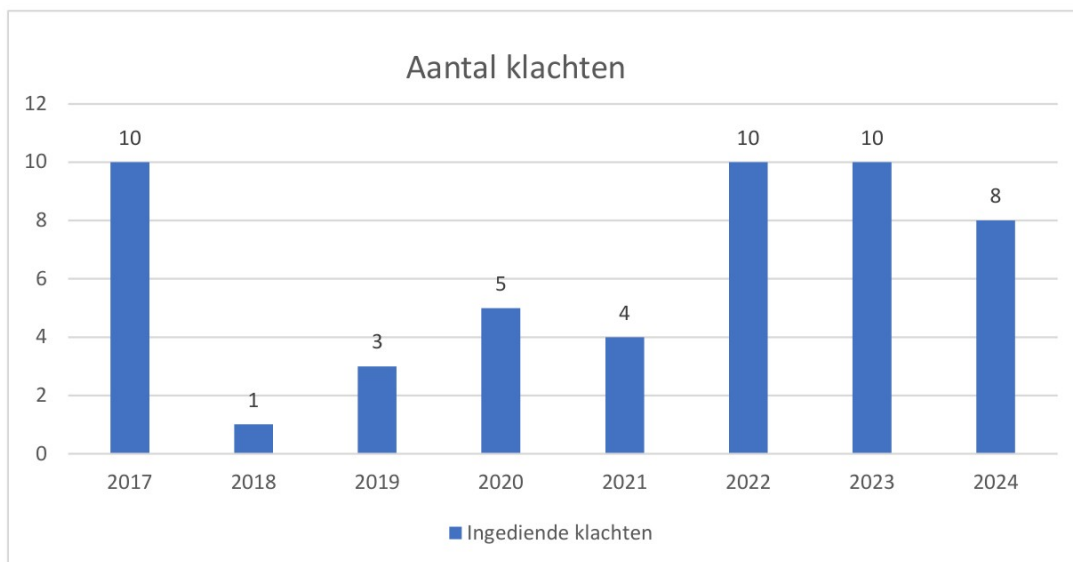
De gemeente Staphorst heeft een klachtenregeling die in het jaar 2024 is herzien. In de regeling staat vermeld hoe een klacht moet worden ingediend en wie deze afhandelt. Daarnaast is er een helder onderscheid tussen de informele en formele afhandeling van een klacht en legt de regeling uit hoe de formele afhandeling van een klacht plaatsvindt. Als laatste wordt erop gewezen dat als een klager niet tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgehandeld, hij zijn klacht neer kan leggen bij de Nationale Ombudsman.

Ingediende klachten in het jaar 2024

In het jaar 2024 heeft de gemeente Staphorst acht klachten ontvangen en afgehandeld.

In onderstaande tabellen is het aantal ontvangen klachten afgezet tegen het aantal ontvangen klachten in eerdere jaren.

Tabel 1 Aantal ingediende klachten per jaar



Ten opzichte van vorig jaar is het aantal klachten licht verminderd. Er is geen sprake van een significant afwijkend patroon ten opzichte van andere jaren.

In tabel 2 is de inhoud van de ingediende klachten weergegeven plus het resultaat na afhandeling van de klacht.

Tabel 2 Inhoud en resultaat klachten

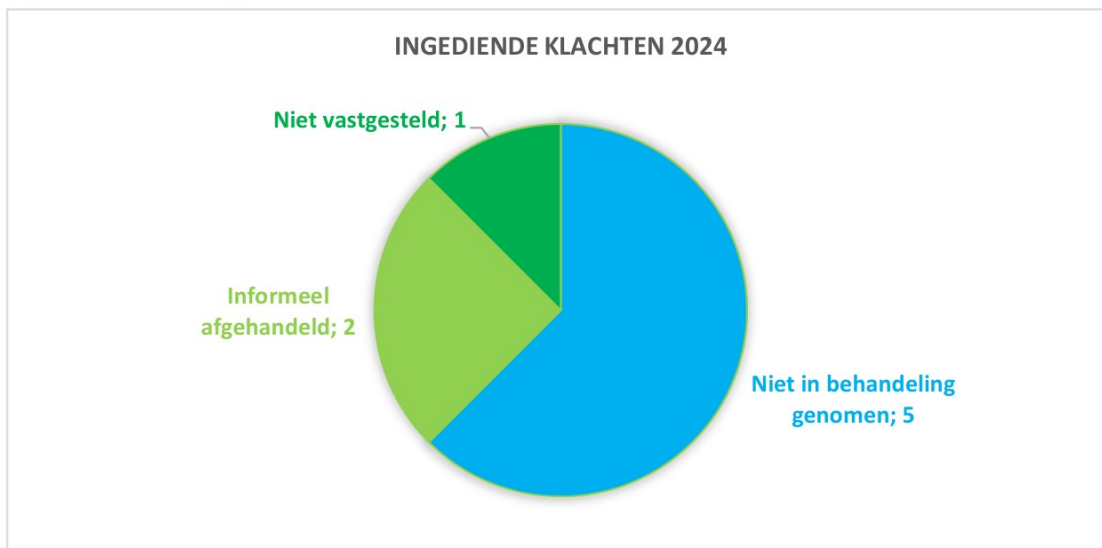
Inhoud	Resultaat en reden	Wetsartikel Awb
Klacht woon/verhuursituatie	Niet in behandeling * Geen concrete gedraging bepaalde ambtenaar * Andere procedure nodig (handhavingsverzoek).	9:1 en 9:8
Klacht gedrag ambtenaren	Niet in behandeling * Geen concrete gedraging/aangelegenheid van een bepaalde ambtenaar * Niet ondertekend	9:1 en 9:4
Klacht toezichthouders en wijze uitvoering werk	Niet in behandeling * Betrof alle toezichthouders en beleidsuitvoering * Geen concrete gedraging/aangelegenheid, maar beleidsuitvoering in algemene zin. * Betrof mede lopende juridische procedures. * Geen handtekening.	9:1, 9:4 en 9:8
Diverse klachten: handelen ambtenaar, onjuiste rapporten, vaag concept besluit	Niet in behandeling * Medewerker vertrokken: onderzoek niet mogelijk. * Betrof mede lopende juridische procedures.	Deel: 9:8 Deel: onderzoek niet mogelijk
Klacht weigeren anoniem handhavingsverzoek.	Niet in behandeling * Geen handtekening, naam en adres. * Andere juridische procedure mogelijk.	9:4 en 9:8
Klacht gedraging wethouder	Afgehandeld * Gedraging niet vastgesteld	
Klacht tegen gedraging BOA, niet legitimeren	Afgehandeld – informele afhandeling * Ongegrond	
Klacht tegen gedraging BOA, onheuse bejegening	Afgehandeld – informele afhandeling * Niet vastgesteld	

Alle ingediende klachten betroffen aspecten van fysieke leefomgeving. Er zijn geen klachten ingediend die zien op domein samenleving.

Van de ingediende klachten zijn er:

- Vijf niet in behandeling genomen
- Twee niet vastgesteld
- Eén ongegrond

Grafiek 3 Resultaat ingediende klachten



Grafiek 3 geeft inzicht in het aantal en het resultaat van de klachten die in 2024 zijn binnengekomen. Wat opvalt is dat van de acht ingediende klachten er vijf niet in behandeling zijn genomen. Hieruit kan worden afgeleid dat de regels omtrent klachten, zoals bedoeld in de Awb, niet algemeen bekend zijn. Afgezien van de formele eisen (naam, adres, handtekening) weten indieners van klachten vaak niet dat als er een andere rechtsgang/juridische procedure mogelijk is, deze weg bewandeld moet worden.

Formele/informele afhandeling

Twee van de acht klachten zijn informeel afgehandeld. De klagers is expliciet gevraagd of zij zich konden vinden in deze wijze van afhandelen, in beide gevallen is hier instemmend op gereageerd. Een informele afhandeling maakt dat een snellere afhandeling mogelijk is en er eerder duidelijkheid kan worden gegeven of excuses worden gemaakt.

Nationale Ombudsman

In het jaar 2024 zijn er zes klachten over de gemeente Staphorst gemeld bij de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman heeft viermaal informatie verstrekt of doorverwezen en eenmaal de klachtafhandeling tussentijds beëindigd voor de start van het onderzoek. In de ontvangen rapportage staat niet hoe de zesde klacht is afgehandeld.

Tabel 4 Inhoud klachten

Eén klacht kan inhoudelijk zien op meerdere aspecten. De inhoud van de ingediende klachten kan in de volgende categorieën worden ingedeeld.

categorie	subcategorie	aantal
Gedraging ambtenaar:	Onvolledige/onjuiste informatie verstrekken	
	Onheuse bejeging	1
	Afspraken niet nakomen	
	Niet reageren	
	Niet tijdig afhandelen	
	Overig	
Gedraging collegelid	Onvolledige/onjuiste informatie verstrekken	
	Onheuse bejeging	
	Afspraken niet nakomen	1
	Niet reageren	
	Niet tijdig afhandelen	
	Partijdig handelen	1
Buiten klachtrecht	Overig	
	Geen gedraging ambtenaar	5
	Geen gedraging/actie gemeente	
	Reeds eerder klacht ingediend	
	Gedraging is langer dan een jaar geleden	
	Andere juridische procedure mogelijk	2
Formeel gebrek	Valt onder lopende juridische procedure	1
	Te gering belang	
	Geen handtekening	3
	Geen naam en/of adres	1
Overig	Ambtenaar uit dienst/onderzoek niet mogelijk	1

Eenmaal zag de klacht op een ambtenaar die niet meer werkzaam is voor de gemeente Staphorst. Deze klacht kan niet meer worden onderzocht, reden waarom dit deel van de klacht niet in behandeling kon worden genomen.

Uit een vergelijking met de inhoud van de inhoud van de ingediende klachten in het jaar 2023 blijkt in ieder geval dat het aantal klachten over onheuse bejegening door een ambtenaar is afgenomen.

Aanbevelingen

Uit bovenstaande blijkt dat het aantal ingediende klachten ten opzichte van het verleden licht is afgenomen. Het totale aantal is beperkt en geeft geen aanleiding tot nadere actie.

Uit de inhoud van de klachten blijkt dat het klachtrecht in de meeste gevallen ten onrechte wordt ingezet. Kennelijk is relatief onbekend in welke gevallen er wel en niet een klacht kan worden ingediend. Er is regelmatig samenloop tussen het indienen van een klacht en onvrede over de uitkomst van een juridische procedure of onderhandelingsproces. Op grond van het klachtrecht is het dan de bedoeling dat de juridische weg wordt bewandeld. De informatie over de vraag of er een klacht kan worden ingediend kan worden verbeterd bijvoorbeeld door op de website of op het klachtenformulier duidelijker aan te geven wanneer er wél en geen klacht kan worden ingediend.