Jaarverslag klachtbehandeling gemeente Raalte 2025

Klachtencoördinator
Juni 2026

Inhoudsopgave

Samenvatting 2

1 Inleiding 3

2 Aard van de klachten 4

3 Overzicht klachtenregistratie 5

4 Rubricering klachten 6

5 Vergelijking met afgelopen jaren 7

6 Aandachtspunten 8

7 Nationale ombudsman 9

8 Klachtencoördinatoren 10

Samenvatting

In 2025 zijn in totaal 58 klachten geregistreerd, een lichte daling ten opzichte van 2024 (61 klachten). Opvallend is dat één inwoner verantwoordelijk was voor acht klachten. Van alle klachten is één klacht gegrond verklaard, drie gedeeltelijk gegrond en drie ongegrond. Het merendeel van de klachten (46) is op informele wijze of anderszins afgehandeld.

Ten opzichte van 2024 is sprake van een duidelijke verschuiving naar informele afhandeling. Dit gaat samen met een aanzienlijke verbetering in de doorlooptijden: in 2025 is 91% van de klachten binnen de termijn afgehandeld, tegenover 64% in 2024.

De meeste klachten hebben betrekking op communicatie, het niet nakomen van afspraken en onduidelijkheden in de dienstverlening. Hoewel het aantal klachten over het uitblijven van reacties is afgenomen, blijft communicatie een belangrijk aandachtspunt. Daarnaast blijkt dat klachten vaak complex zijn en meerdere onderwerpen tegelijk betreffen.

Uit de analyse volgen enkele belangrijke aandachtspunten voor verbetering. Er is behoefte aan meer kennis bij klachtbehandelaars over het klachtrecht en het klachtproces. Ook vraagt het onderscheid tussen meldingen over de openbare ruimte en klachten om verduidelijking. Verder is verbetering van de communicatie, zowel in duidelijkheid als tijdigheid, essentieel. Tot slot is het van belang om gemaakte afspraken beter na te komen en inwoners vroegtijdig te betrekken bij processen.

Deze aandachtspunten onderstrepen het belang van verdere professionalisering van de klachtbehandeling, zodat klachten sneller, zorgvuldiger en meer in samenspraak met inwoners kunnen worden opgelost.

1 Inleiding

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling en de afhandeling van de ontvangen klachten in 2025 op grond van de Verordening klachtbehandeling gemeente Raalte 2011 (hierna: klachtenverordening). De klachtenverordening is een uitwerking van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).
Op grond van hoofdstuk 9 Awb en de klachtenverordening wordt elk jaar een overzicht gegeven van het aantal in het afgelopen jaar ingediende klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de eventuele maatregelen die zijn getroffen en/of de leereffecten, voor zover van toepassing, naar aanleiding van de klachtbehandeling.

Onder een klacht wordt verstaan: “een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in bepaalde aangelegenheden jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon heeft gedragen”. In de praktijk is een klacht een uiting van onvrede van een inwoner over een gedraging van een bestuursorgaan. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Een klacht kan worden ingediend door eenieder (bijv. natuurlijke personen, rechtspersonen en andere entiteiten zoals ondernemingsraden).

Het jaarverslag bevat informatie over de klachten die in het jaar 2025 zijn ingediend en/of geregistreerd over de gemeente Raalte.

2 Aard van de klachten

In het verslagjaar zijn binnen de gemeente diverse klachten ingediend door inwoners. Deze klachten hadden betrekking op uiteenlopende aspecten van de gemeentelijke dienstverlening, zoals het niet reageren op terugbelverzoeken, het niet nakomen van gemaakte afspraken (bijvoorbeeld over maaien) en de behandeltijd van aanvragen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Binnen het domein Bedrijfsvoering zijn twee klachten geregistreerd over de wijze van communiceren rondom aansprakelijkstellingen. In beide gevallen betrof het onvrede over de toon en duidelijkheid van de communicatie. Deze klachten zijn in een vroeg stadium informeel opgepakt en naar tevredenheid van de betrokkenen afgehandeld.

In het domein Beheer hadden de klachten voornamelijk betrekking op gebrekkige communicatie en participatie bij werkzaamheden, zoals het onderhoud van een weg. Daarnaast zijn klachten ontvangen over het niet nakomen van toezeggingen, bijvoorbeeld in situaties waarin een water, afvoer, drainage en infiltratie (wadi) niet naar behoren is gemaaid. Ook waren er signalen dat meldingen in het kader van de Signaal Informatievoorziening Gemeente (SIG) niet tijdig werden opgepakt.

Binnen het domein Publiek richtten de klachten zich onder meer op de dienstverlening rondom reisdocumenten. Zo is geklaagd over het niet tijdig afgeven van een vreemdelingenpaspoort, het gedrag van een medewerker bij het afhalen van een paspoort en het verstrekken van onjuiste of onduidelijke informatie over reisdocumenten voor reizen buiten de Europese Unie.

In het domein Ruimte betroffen de klachten onder andere het uitblijven van reacties op terugbelverzoeken en onvrede over de communicatie rondom infrastructurele werkzaamheden, zoals afsluitingen in de omgeving van een station. Tevens zijn klachten ingediend over de bejegening door een buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA).

Tot slot zijn binnen het domein Sociaal klachten ontvangen over de uitvoering van regelingen en de communicatie daarover. Hierbij ging het onder meer om het hanteren van verschillende bepalingen met betrekking tot jeugdhulp, de duur van de behandeling van een Wmo-aanvraag voor een driewielfiets en het stopzetten van een uitkering zonder voorafgaande kennisgeving.

Gezamenlijk geven deze klachten een breed en waardevol inzicht in de ervaringen van inwoners met de gemeentelijke dienstverlening. De klachten laten zien dat met name op het gebied van communicatie, verwachtingsmanagement en tijdigheid van handelen nog verbeteringen mogelijk zijn. Deze signalen worden benut om de dienstverlening verder te versterken en waar nodig processen aan te passen.

3 Overzicht klachtenregistratie

	2025							
Domein	ontvangen	afgehandeld	gegrond verklaard	ongegrond verklaard	ged. Gegrond	anders	binnen termijn	buiten termijn
Ruimte	**10**	8	1	0	1	6	6	2
Beheer	**16**	16	0	0	0	16	16	0
Publiek	**8**	6	0	0	0	6	6	0
Bedrijfsvoering	**2**	2	0	0	0	2	1	1
Sociaal	**19**	19	0	3	2	14	17	2
Samenleving	**1**	1	0	0	0	1	1	0
Griffie	**0**	0	0	0	0	0	0	0
Bestuur	**1**	1	0	0	0	1	1	0
Overige	**1**	0	1	0	0	0	0	0
Totaal	**58**	**53**	**1**	**3**	**3**	**46**	**48**	**5**

In 2025 zijn in totaal 58 klachten geregistreerd. Van deze klachten kreeg één klacht het oordeel 'gegrond' en kregen drie klachten het oordeel 'gedeeltelijk gegrond'. Daarnaast waren er drie klachten met het oordeel 'ongegrond'. Het merendeel van de klachten, namelijk 46, is niet in de oordeelsfase terecht gekomen, maar in een eerdere procesfase afgerond, bijvoorbeeld doordat de klacht is ingetrokken of de klager heeft aangegeven dat aan de klacht voldoende is tegemoetgekomen. Aan het einde van het verslagjaar stonden nog vijf klachten open.

Een belangrijk aandachtspunt is de wijze van afhandeling van klachten. In 2024 werden nog zes klachten informeel afgehandeld. In 2025 is dit aantal aanzienlijk gestegen tot 41 klachten. Deze stijging duidt op een duidelijke verschuiving in de aanpak, waarbij vaker wordt gekozen voor een informele afhandeling van klachten.

Van informele afhandeling is sprake wanneer het bestuursorgaan na het eerste contact met de klager naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoetkomt en de klager aangeeft geen verdere behandeling van de klacht te wensen. In dat geval wordt de klacht niet verder formeel behandeld en vinden de daaropvolgende fasen – zoals het horen van de klager, het instellen van onderzoek, het vaststellen van bevindingen en het geven van een oordeel met conclusie – geen doorgang. Dit sluit aan bij de Algemene wet bestuursrecht, waarin is bepaald dat de verplichting tot verdere behandeling vervalt zodra naar tevredenheid van de klager aan de klacht is tegemoetgekomen.

Wat verder opvalt, is dat het aantal klachten met het oordeel gegrond of ongegrond sterk is afgenomen ten opzichte van 2024. In dat jaar werden nog 19 klachten gegrond verklaard en 15 klachten ongegrond. In 2025 betreft dit slechts één gegrond verklaarde klacht en drie ongegrond verklaarde klachten. Deze ontwikkeling hangt mogelijk samen met de toegenomen inzet op informele afhandeling, waardoor minder klachten leiden tot een formeel oordeel. Van de informeel afgehandelde klachten wordt namelijk niet vastgelegd of deze gegrond of ongegrond zijn.

Ook ten aanzien van de doorlooptijden is een duidelijke verbetering zichtbaar. Het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld, is gestegen van 64% in 2024 naar 91% in 2025. Dit is een aanzienlijke verbetering. Een plausibele verklaring hiervoor is de toename van het aantal klachten dat informeel wordt afgehandeld. Bij een informele en/of telefonische afhandeling kan sneller worden geschakeld. Door direct contact met de klager kan de klacht beter worden geïnterpreteerd en kan de gemeente in veel gevallen snel en gericht reageren. Dit voorkomt niet alleen onduidelijkheden, maar bespaart ook tijd doordat het opstellen van een klachtoordeel in dergelijke gevallen niet nodig is.

4 Rubricering klachten

	Categorie: aard van de klacht	2023	2024	2025
1	Onjuiste behandeling	4	18	12
2	Onzorgvuldig omgang met gegevens van inwoner	0	0	0
3	Het verstrekken van verkeerde/onvoldoende informatie	1	3	2
4	Geen antwoord krijgen op schriftelijke of mondelinge vragen	10	16	4
5	Anders	6	18	15
6	Meer dan één soort klacht per klachtbrief/andere toetsingscriterium	8	6	24
7	Niet op tijd	0	0	1
Totaal		**23**	**61**	**58**

Opvallend in 2025 is dat het aantal klachten over het uitblijven van een reactie op schriftelijke of mondelinge vragen aanzienlijk is afgenomen. Waar in 2024 nog 16 van dergelijke klachten werden geregistreerd, is dit aantal in 2025 teruggelopen naar 4. Deze duidelijke daling wijst erop dat de bereikbaarheid en/of de snelheid van reageren binnen de organisatie mogelijk is verbeterd.

Tegelijkertijd valt een tegenovergestelde ontwikkeling waar te nemen binnen de categorie klachten waarbij sprake is van meer dan één soort klacht per klachtbrief of een ander toetsingscriterium. Het aantal klachten in deze categorie is gestegen van 6 in 2024 naar 24 in 2025. Hoewel deze toename deels wordt verklaard doordat één inwoner in totaal 8 klachten binnen deze categorie heeft ingediend, is er verder geen duidelijke rode draad zichtbaar in de ingediende klachten. De klachten die onder deze categorie vallen, zijn inhoudelijk zeer uiteenlopend van aard. Het betreft veelal eenmalige klachten of klachtbrieven waarin meerdere klachtonderdelen tegelijkertijd worden aangekaart.

Wanneer wordt gekeken naar het totaal aantal binnengekomen klachten, blijkt dat de meeste klachten betrekking hebben op een vermeend onjuiste behandeling, klachten die bestaan uit meerdere klachtonderdelen per klachtbrief, of overige, meer diverse klachten die niet eenduidig binnen één categorie vallen. Dit bevestigt het beeld dat klachten vaak complexer van aard zijn en niet altijd tot één specifiek onderwerp zijn te herleiden.

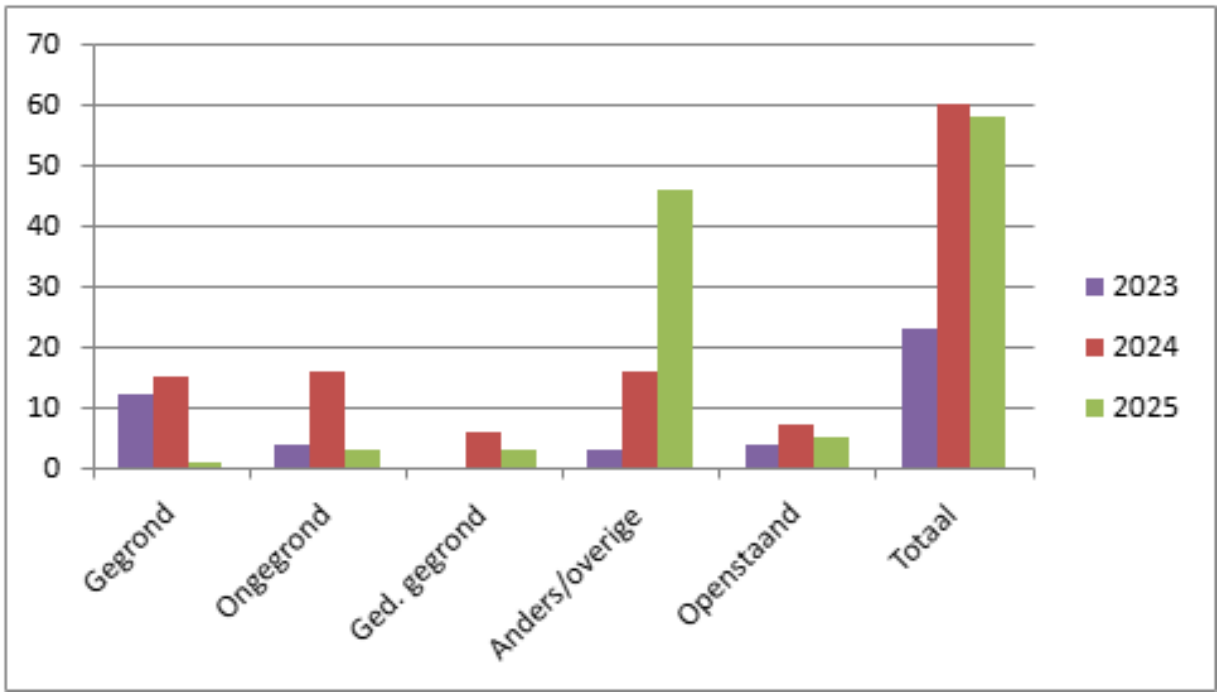
Wat betreft de wijze van indiening valt op dat het merendeel van de klachten wordt ingediend via het klachtformulier op de gemeentelijke website of per e-mail. Deze digitale kanalen blijven daarmee de belangrijkste ingang voor inwoners om een klacht kenbaar te maken.

5 Vergelijking met afgelopen jaren

	2023	2024	2025
Gegrond	14	19	1
Ongegrond	5	15	3
Ged. gegrond	0	7	3
Anders/overige	3	17	46
Openstaand	1	3	5
Totaal	**23**	**61**	**58**

Opvallend is dat het aantal geregistreerde klachten in 2025 nagenoeg gelijk is gebleven ten opzichte van 2024: het aantal daalde licht van 61 naar 58 klachten. Daartegenover staat echter dat het aantal gegrond en ongegrond verklaarde klachten in 2025 aanzienlijk lager ligt dan in 2024. In 2025 is slechts één klacht gegrond verklaard, terwijl dat er in 2024 nog 19 waren. Ook het aantal ongegrond verklaarde klachten is fors afgenomen, van 15 in 2024 naar 3 in 2025.

Een mogelijke verklaring voor deze ontwikkeling is, zoals in hoofdstuk 4 aangegeven, dat een substantieel deel van de klachten in 2025 informeel is afgehandeld. Deze klachten worden geregistreerd onder de categorie ‘anders/overige’. Dit kan erop wijzen dat in een vroegtijdig stadium vaker is gekozen voor een informele oplossing, waardoor minder klachten hebben geleid tot een formele beoordeling.



6 Aandachtspunten

Naar aanleiding van de ingediende klachten is een aantal aandachtspunten geformuleerd waarmee rekening gehouden kan worden ter verbetering van de dienstverlening.

1. **Professionaliseren klachtbehandeling**
   Het proces van klachtafhandeling dient te worden geprofessionaliseerd, aangepast en verduidelijkt. Dit houdt in dat het proces eenduidiger, transparanter en consistenter wordt ingericht, met duidelijke kaders voor uitvoering en kwaliteitsbewaking. In dat kader is het van belang om de rollen en verantwoordelijkheden van de klachtencoördinator en de klachtbehandelaar helder te beschrijven. Tevens kan worden onderzocht of en in welke gevallen gewerkt kan worden met een onafhankelijk klachtbehandelaar, met als doel de zorgvuldigheid en objectiviteit van de klachtafhandeling verder te versterken.

2. **Te weinig kennis over het klachtrecht**
   Klagers hebben het recht om gehoord te worden, maar klachtbehandelaars zijn hier niet altijd van op de hoogte. Ook het recht van de klager om zijn klacht in tweede instantie door een ombudsman te laten behandelen, is soms onbekend (domein overstijgend). Vanzelfsprekend ligt het voor de hand om de dienstverlening in eerste instantie te verbeteren, zodat de dienstverlening verbeterd en hierdoor klachten überhaupt voorkomen kunnen worden. Bovendien is het van belang een helder onderscheid te maken tussen klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht en meldingen over de openbare ruimte. In de praktijk blijkt dat meldingen over de openbare ruimte soms ten onrechte als klacht worden behandeld, wat tot onduidelijkheid en een onjuiste afhandeling kan leiden.

3. **Gebrekkige communicatie**
   Communicatie blijft één van de belangrijkste aandachtspunten. Uit meerdere klachten blijkt dat gebrekkige communicatie een terugkerend aandachtspunt is. Dit uit zich vooral in:
- het niet (tijdig) reageren op vragen of meldingen;
- onvoldoende terugkoppeling over de voortgang van een zaak;
- onduidelijke of onzorgvuldige formuleringen.

   In verschillende gevallen kregen inwoners pas laat of helemaal geen reactie, of ontstond onbegrip door een gebrek aan uitleg. Dit leidt niet alleen tot klachten, maar ook tot frustratie en herhaalde contactmomenten.

4. **Gemaakte afspraken daadwerkelijk nakomen**
   Uit verschillende klachten blijkt dat gemaakte afspraken niet altijd worden nagekomen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het niet terugbellen binnen de afgesproken termijn, het niet opvolgen van toezeggingen of het niet uitvoeren van afgesproken acties. Dit ondermijnt het vertrouwen van inwoners in de gemeente en kan leiden tot escalatie van ongenoegen. Het is daarom van belang dat afspraken duidelijk worden vastgelegd, intern goed worden overgedragen en actief worden bewaakt. Dit vraagt om bewustwording bij medewerkers, heldere werkafspraken en een goede monitoring van openstaande acties. Tevens kan het helpen om verwachtingen richting inwoners realistisch te formuleren, zodat afspraken ook daadwerkelijk nagekomen kunnen worden.

7 Nationale ombudsman

Sinds 1 januari 2024 worden klachten extern door de Nationale ombudsman behandeld, voorheen gebeurde dat door de Overijsselse Ombudsman. Mocht een klager over de afhandeling van zijn klacht door een gemeentelijk bestuursorgaan niet tevreden zijn, dan kunnen klagers hun klacht ter beoordeling voorleggen aan de Nationale ombudsman. Die stelt dan een onderzoek in naar de klacht en de wijze waarop de gemeente die klacht heeft behandeld. Een klacht dient eerst door de gemeente te zijn behandeld voordat de Nationale ombudsman een klacht van de gemeente Raalte in tweede instantie in behandeling neemt.
In 2025 heeft de Nationale ombudsman 6 klachten ontvangen over bestuursorganen van de gemeente Raalte. Hiervan heeft de Nationale ombudsman 5 klachten behandeld.

Behoorlijkheidsvereisten

De Nationale ombudsman heeft samen met de gemeentelijke ombudsmannen sinds januari 2012 behoorlijkheidsnormen[1] in gebruik genomen. De behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman samen met de gemeentelijke ombudsmannen heeft opgesteld, helpen overheden goed om te gaan met inwoners en hun belangen. De ombudsmannen gebruiken ze achteraf als toetsingskader. Voor de overheid zijn de normen een referentiepunt bij het uitvoeren van hun taak. Centraal staat bij het werk van de ombudsman de vraag of inwoners behoorlijk behandeld zijn. De inwoner mag ervan uitgaan dat hij te maken heeft met een behoorlijke overheid. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden: open en duidelijkheid, respectvol, betrokken en oplossingsgericht, eerlijk en betrouwbaar.

De behoorlijkheidsnormen die onder de kernwaarde “open en duidelijkheid” vallen:

- Transparant
- Goede informatieverstrekking
- Luisteren naar de inwoner
- Goede motivering

De behoorlijkheidsnormen die onder de kernwaarde “respectvol” vallen:

- Bevorderen van actieve deelname door de inwoner
- Fatsoenlijke bejegening
- Fair play
- Evenredigheid
- Bijzondere zorg

De behoorlijkheidsnormen die onder de kernwaarde “betrokken en oplossingsgericht” vallen:

- Maatwerk
- Samenwerking
- Coulante opstelling
- Voortvarendheid
- De-escalatie

De behoorlijkheidsnormen die onder de kernwaarde “eerlijk en betrouwbaar” vallen:

- Integriteit
- Betrouwbaarheid
- Onpartijdigheid
- Redelijkheid
- Goede voorbereiding
- Goede organisatie
- Professionaliteit

[1] De behoorlijkheidsvereisten en uitleg hierover zijn te vinden op de website van de Nationale Ombudsman (www.nationaleombudsman.nl).

8 Klachtencoördinatoren

Er was in 2025 in de gemeente Raalte één klachtencoördinator:

- De heer mr. D. Dogan

De klachtencoördinatoren zijn belast met:

- Het registreren van mondelinge en schriftelijke klachten,
- Het beoordelen of er sprake is van een klacht vallende onder hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht,
- Het ter hand stellen van klaagschriften aan de ambtenaar of het bestuursorgaan welke belast is met afhandeling van de klacht,
- Het bewaken van de voortgang van de afhandeling van de klacht,
- Het jaarlijks rapporteren over de geregistreerde mondelinge en schriftelijke klachten.