voorstel

Zwolle

Raadsbrief

Datum 30 juli 2026

Onderwerp Jaarverslag klachten 2025
Versienummer 1

Portefeuillehouder Paul Guldemond

Samenvatting
Jaarlijks brengt de gemeente Zwolle verslag uit over de behandeling van klachten. Met het jaarverslag wordt invulling gegeven aan de wettelijke verplichting tot registratie en publicatie van klachten. Het verslag biedt inzicht in de aard, omvang en afhandeling van klachten en laat zien hoe klachten bijdragen aan leren, verbeteren en versterking van de rechtsbescherming van inwoners.

Uit Jaarverslag klachten 2025 blijkt dat het aantal behandelde klachten in 2025 is gestegen van 221 naar 278. Tegelijkertijd blijft de tijdige afhandeling hoog: 92% van de klachten is binnen de wettelijke termijn behandeld. De insteek is om alle klachten oplossingsgericht te behandelen, bij 252 klachten is dit gelukt. 13 klachten zijn met een oordeel afgerond.

Het jaarverslag laat zien dat klachtbehandeling niet alleen een wettelijke taak is, maar ook een belangrijk instrument voor dienstverlening, leren en verbeteren, rechtsbescherming en de menselijke maat. Klachten hebben in 2025 geleid tot concrete verbeteringen, onder meer in informatievoorziening, correspondentiecontrole, interne voorlichting en werkprocessen.

Bijlagen
Bijlage 1 – Jaarverslag klachten 2025

Openbaarheid
☒ Openbaar
☐ Geheim

Wij stellen u voor kennis te nemen van:
1 – Jaarverslag klachten 2025

Datum 30 juli 2026

Inleiding

Jaarlijks brengt de gemeente Zwolle verslag uit over de behandeling van klachten. Met het jaarverslag wordt invulling gegeven aan de wettelijke verplichting tot registratie en publicatie van klachten. Het verslag biedt inzicht in de aard, omvang en afhandeling van klachten en laat zien hoe klachten bijdragen aan leren, verbeteren en versterking van de rechtsbescherming van inwoners.

Uit Jaarverslag klachten 2025 blijkt dat het aantal behandelde klachten in 2025 is gestegen van 221 naar 278. Tegelijkertijd blijft de tijdige afhandeling hoog: 92% van de klachten is binnen de wettelijke termijn behandeld. De insteek is om alle klachten oplossingsgericht te behandelen, bij 252 klachten is dit gelukt. 13 klachten zijn met een oordeel afgerond.

Het jaarverslag laat zien dat klachtbehandeling niet alleen een wettelijke taak is, maar ook een belangrijk instrument voor dienstverlening, leren en verbeteren, rechtsbescherming en de menselijke maat. Klachten hebben in 2025 geleid tot concrete verbeteringen, onder meer in informatievoorziening, correspondentiecontrole, interne voorlichting en werkprocessen.

Kader

Hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht.
Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman als toetsingskader voor klachtbehandeling.
Programma Menselijke Maat, bouwsteen Rechtsbescherming.

Kernboodschap

Met het vaststellen en publiceren van het Jaarverslag klachten 2025 wordt beoogd:
• inzicht te geven in de door inwoners ervaren dienstverlening van de gemeente Zwolle;
• het leerproces binnen de organisatie te versterken;
• transparantie en controle op de klachtbehandeling mogelijk te maken
• te voldoen aan de wettelijke registratie- en publicatieplicht;
• professionele klachtbehandeling verder te verbinden aan rechtsbescherming van inwoners, menselijke maat (en mediation), verbetering van gemeentelijke processen, bescherming van medewerkers en beperking van overlast door aanhoudend en/of grensoverschrijdend klaag- en/of procedeergedrag.

Toelichting

Op grond van artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht worden schriftelijk ingediende klachten geregistreerd en jaarlijks gepubliceerd. Met het vaststellen en publiceren van het Jaarverslag klachten 2025 voldoet de gemeente Zwolle aan deze verplichting. Het jaarverslag geeft inwoners, raad en organisatie inzicht in de wijze waarop klachten zijn behandeld. Het verslag bevat cijfers, toelichting op de behandeling van klachten en geanonimiseerde voorbeelden van wat klachten hebben opgeleverd.

Het aantal behandelde klachten is gestegen, terwijl de tijdige afhandeling hoog blijft. Het aantal behandelde klachten is gestegen van 221 in 2024 naar 278 in 2025. Een eenduidige verklaring hiervoor is niet te geven. In het jaarverslag worden onder andere bevolkingsgroei, groei van de organisatie en toenemend wantrouwen jegens de overheid genoemd als mogelijke verklaringen. In 2025 is 92% van alle klachten binnen de wettelijke termijn behandeld. Daarmee laat het jaarverslag zien dat de klachtbehandeling ondanks de toegenomen werklast grotendeels tijdig blijft verlopen.

Datum 30 juli 2026

In 2025 zijn 252 klachten oplossingsgericht behandeld. Daarnaast blijkt uit het jaarverslag dat bijna driekwart van de indieners vooral een oplossing voor de situatie of een antwoord op een vraag wil. Van de klachten zijn 13 klachten met een oordeel afgerond: 5 ongegrond, 3 deels gegrond en 5 gegrond. De oplossingsgerichte aanpak sluit aan bij de behoefte van inwoners.

Het jaarverslag bevat voorbeelden waarin klachten hebben geleid tot concrete verbeteringen. Genoemd worden onder meer betere informatie over het afhalen van reisdocumenten, verplaatsing van een parkeerverbodsbord, bescherming van een boomtuintje, meer interne voorlichting over klachtbehandeling, extra controle op correspondentieadressen en betere informatie na verwijdering van fietsen. Klachten leiden aantoonbaar tot leren en verbeteren.

Het jaarverslag benoemt dat het aantal mensen dat aanhoudend en/of grensoverschrijdend klaaggedrag vertoont de afgelopen jaren stijgt. Team Klachten adviseert de organisatie hierover, voert regie en ondersteunt medewerkers bij passend contact met inwoners. Aanhoudend en grensoverschrijdend klaag- (en procedeer-) gedrag vraagt blijvende aandacht.

Maatschappelijk draagvlak & participatie
Deze aspecten zijn niet aan de orde. Het jaarverslag is een weergave van feiten, cijfers en bevindingen over de behandeling van klachten.

Communicatie
Het verslag wordt gepubliceerd (bekendmaking via overheid.nl, ter inzage bij de Informatiebalie in het Stadskantoor en via de website van de gemeente).

Duurzaamheid
Niet van toepassing.

Financiën
Dit verslag brengt geen kosten met zich mee.

Risico’s
Er zijn geen risico's aan verbonden.

Vervolg
In de loop van 2027 volgt het jaarverslag klachten 2026.

Openbaarheid
Deze raadsbrief en alle bijlagen zijn openbaar.

Burgemeester en wethouders van Zwolle,

Datum 30 juli 2026

burgemeester, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer