

Jaarverslag Klachten 2025

Voorwoord

Medewerkers van onze gemeente hebben vaak contact met inwoners en bedrijven. Dat gaat in de meeste gevallen goed. Maar soms is er iets niet duidelijk, is een inwoner het ergens niet mee eens, of maken we een fout. Uit de cijfers van 2025 blijkt dat we dat in steeds meer gevallen in direct contact (informeel) weer oplossen. Een deel van de uitingen van ongenoegen bereikt ons via het klachtenformulier op de website of met een brief of telefoontje aan de klachtencoördinator. Over deze contacten gaat dit jaarverslag. Vaak staan deze klachten niet op zich, waar mogelijk proberen we in dit jaarverslag ook melding te maken van de grotere context. Van alle signalen die ons als klacht bereiken wordt het overgrote deel opgelost in een gesprek, (telefonisch of fysiek) met de teamleider. Dat gesprek neemt vaak de onvrede weg, soms alleen door te luisteren, soms door een snelle praktische oplossing te bieden. In een aantal gevallen komen teamleider en klager er niet uit met elkaar. Dan is er sprake van een klacht die we in een formeel traject onderzoeken en waarover we een oordeel geven. In 2025 waren dat 7 zaken. Dat is minder dan in 2024, terwijl het aantal klachten in zijn geheel wel iets is toegenomen. Alle uitingen van ongenoegen, klacht of geen klacht, nemen we serieus. Als een inwoner zich niet gehoord voelt, zich niet goed begrepen voelt of niet begrijpt waarom we bepaalde dingen gedaan hebben, dan is dat een signaal dat we wellicht iets (nog) beter hadden kunnen doen. Daar willen we van leren. Ook voor 2026 geldt dat we zullen blijven luisteren naar alle signalen en hiermee kritisch kijken naar onze dienstverlening. Hierdoor blijven we leren en streven naar het vergroten van de tevredenheid.

Jan Peter Wassens

Gemeentesecretaris

Inleiding

In dit jaarverslag leest u over de in 2025 door de gemeente Deventer ontvangen klachten en hoe we met die klachten zijn omgegaan.

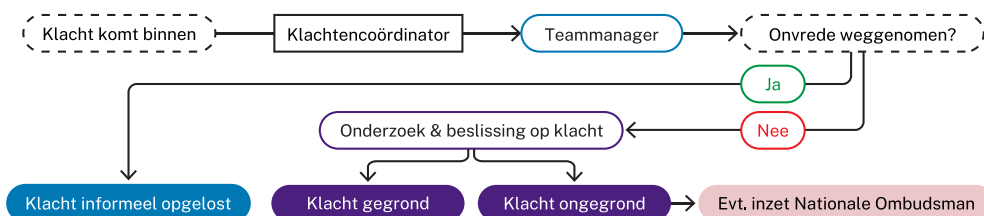
Met dit jaarverslag zetten we opnieuw een stap in het krijgen van meer inzicht in deze zaken en de afhandeling daarvan. De organisatieontwikkeling en daarmee de nieuwgevormde teams en nieuw aangestelde teamleiders heeft gemaakt dat de aandacht ook naar vele andere zaken is gegaan. In 2026 pakken we de draad verder op. Het is belangrijk om als organisatie te leren hoe we zo goed mogelijk met alle uitingen van ongenoegen omgaan, zodat de inwoner en de organisatie er beter uitkomen. Naast het cijfermatig inzicht in aantal en aard van de klachten is ook een aantal klachten en de afhandeling ervan beschreven.



Een klacht komt binnen, wat nu?

Heeft een inwoner, ondernemer of iemand anders onvrede over het handelen van de gemeente Deventer, dan kunnen zij een klacht indienen. Dit kan telefonisch, online of schriftelijk. Op onze website staat hoe dit in zijn werk gaat. Sinds medio 2024 komt de klacht binnen bij de klachtencoördinator die eerst beoordeelt of het inderdaad gaat om een klacht of dat het meer gaat om een melding of bijvoorbeeld een verzoek om schadevergoeding.

De klachtencoördinator neemt indien nodig contact op met de klager.



Fase 1: de informele fase (streeftermijn 2 weken)

Is er sprake van een klacht dan is het meestal een zaak voor de teamleider.

De teamleider neemt zo snel mogelijk contact op met de klager.

De teamleider probeert om in goed overleg met klager te doen wat nodig is om de ontevredenheid weg te nemen. Het kan zijn dat het voldoende is dat de klager uit kan spreken wat hem dwarszit, soms kan er iets worden hersteld of juist iets in gang gezet. De informele fase is echt gericht op het waar mogelijk wegnemen van de onvrede. In 2025 hebben we een groter percentage aan klachten op deze wijze kunnen beëindigen.

Fase 2: de formele fase (streeftermijn 4 weken)

Lukt het niet om er samen uit te komen dan wordt de klacht formeel behandeld. Eén tot drie klachtonderzoekers uit de klachtenpool onderzoeken de klacht. De klachtenpool bestond in 2025 uit een wisselend aantal medewerkers. Er zijn mensen vertrokken omdat ze ergens anders gingen

werken, of het niet meer paste bij hun andere werkzaamheden en er zijn nieuwe klachtenpoolers bijgekomen. Op dit moment zijn er acht medewerkers die het onderzoeken van een klacht doen naast hun reguliere werkzaamheden. Ze komen uit verschillende onderdelen van de organisatie. De klachtonderzoekers horen klager en betrokkenen, medewerkers van de gemeente en in een enkel geval ook daarbuiten en brengen op basis van de bevindingen in de vorm van een concept-beslissing advies uit aan de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris neemt namens het college de beslissing op de klacht. Een klacht kan geheel of gedeeltelijk gegrond zijn, dan krijgt de klager (deels) gelijk, of ongegrond, dan vinden we de klacht niet terecht. Ook wordt er gekeken of in deze fase van de klachtbehandeling nog een oplossing mogelijk is.

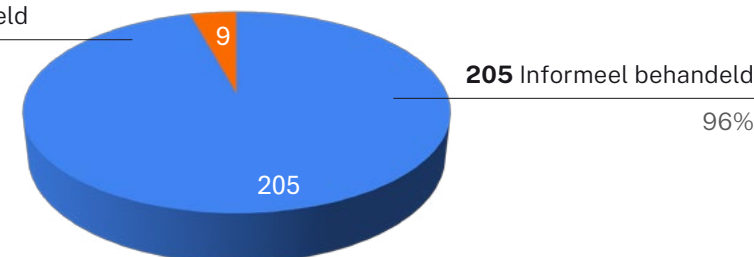
Aantallen

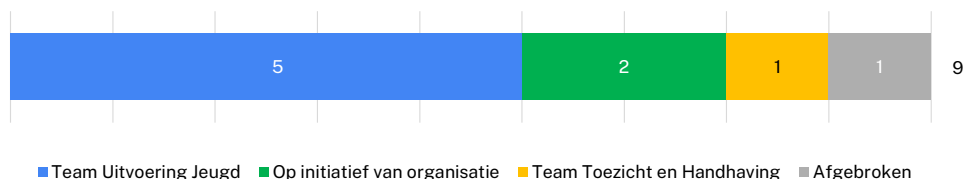
In 2025 ontvingen we via de klachten-coördinator 214 klachten. Van die klachten zijn door of onder verantwoordelijkheid van een teamleider 205 (96%) klachten met succes door een directe actie en/of een goed gesprek de met de inwoner opgelost. Dat wil zeggen dat de klager zich in ieder geval zo gehoord heeft gevoeld dat de klacht kon worden afgerond.

In 7 zaken lukte dat niet en is de klacht op verzoek van de klager formeel behandeld. Van die 7 gaan er 5 over het Team Uitvoering Jeugd en 1 ging over het team Toezicht en Handhaving. 1 formele klachtbehandeling is afgebroken, omdat de klager met onbekende bestemming uit Deventer was vertrokken. In 2 gevallen is een klacht op initiatief van de organisatie zelf formeel afgerond.

9 Formeel behandeld

4%



Formeel afgehandelde klachten

Afgelopen jaar kregen we best wat klachten over meldingen openbare ruimte die niet (snel) werden opgevolgd. We starten in mei 2026 met een nieuw meldsysteem (Signalen) waarin we meer aandacht hebben voor afhandeltermijnen en er ook een betere bewaking mogelijk is op de termijnen. Op dit moment (schrijven jaarverslag) zitten we nog in een tussenperiode met een noodoplossing, omdat eind vorig jaar onze leverancier van Slim melden plotseling de applicatie heeft stopgezet.

Klachten Inkomensondersteuning en Schuldhulp of KonnecteD

Vanwege de afhankelijkheidsrelatie met de gemeente en de mogelijke drempel die dit voor een inwoner opwerpt om een klacht in te dienen, worden klachten over de Afdeling Inkomensondersteuning en Schuldhulp en over KonnecteD behandeld door een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris. De externe klachtenfunctionaris adviseert de teamleider en in die situaties dat de klacht formeel behandeld wordt ook de gemeentesecretaris over de afhandeling van de klacht. Van de binnengekomen klachten waren 39 klachten (18%) bestemd voor de externe klachtenfunctionaris.

"Bij de behandeling van klachten viel op dat personen die klaagden vaak te maken hadden met meerdere medewerkers. Dat kan komen door personeelsverloop of door de manier waarop de organisatieprocessen zijn geregeld. De medewerking vanuit de organisatie bij de behandeling van de klachten verliep soepel."

Aanbeveling:

1. Voorkom dat personen die in een uitkering of schuldhulptraject komen te vaak te maken krijgen met personele wisselingen.
2. Zorg dat werkprocessen goed op elkaar aansluiten, zodat er geen onderbrekingen ontstaan in de uitkering of het saneringstraject.

Externe klachtenfunctionaris**Nationale Ombudsman**

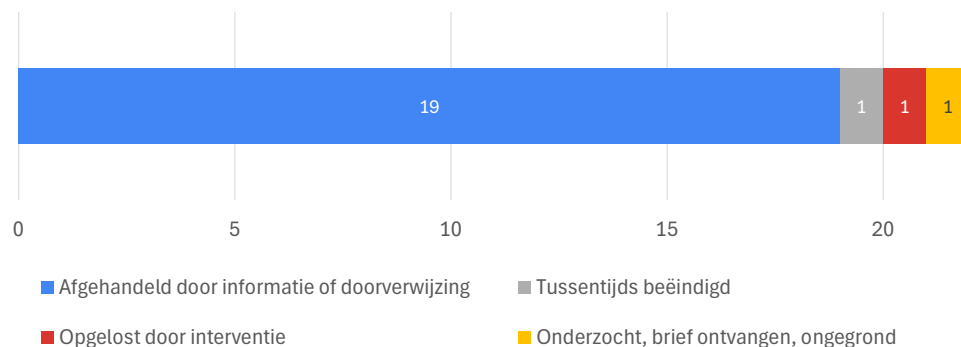
Als de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele klachtbehandeling, of zich niet kan vinden in de manier waarop de klacht behandeld is, kan deze de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman (hierna: NO). De klachtencoördinator is contactpersoon voor de NO en zorgt voor de afstemming tussen gemeentelijke organisatie en de NO.

Een klager heeft een jaar de tijd om naar de NO te gaan, en als dat gebeurt horen wij niet altijd (meteen) dat de NO een klacht over ons heeft ontvangen. Voor zover bekend hebben klagers die in 2025 een formele beslissing op hun klacht van de gemeentesecretaris ontvingen zich nog niet gemeld bij de NO.

Bij de NO zijn in 2025 in totaal 22 contacten over de gemeente Deventer behandeld. Dit zijn vragen die met een eenvoudige reactie, het verstrekken van informatie of een doorverwijzing konden worden afgehandeld.

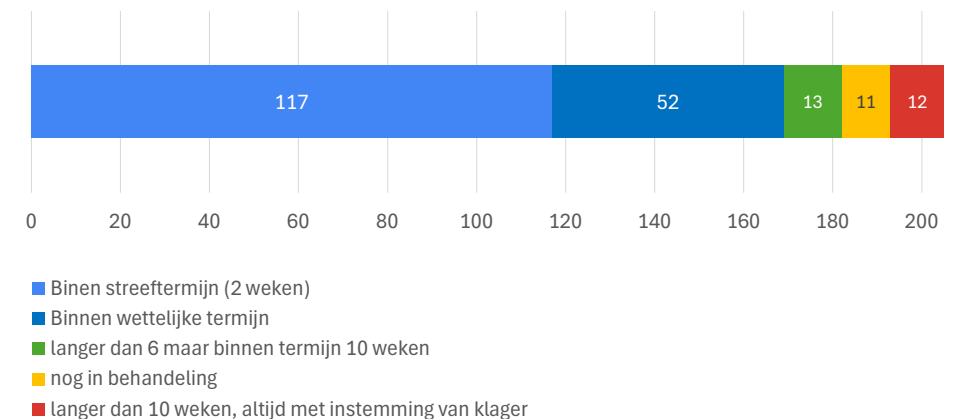
Eén klacht uit 2024 is door de Ombudsman onderzocht en daar hebben we een brief van gekregen. Op vragen van de ombudsman in deze klacht moesten we constateren dat we per ongeluk een verkeerde regeling hadden toegepast. Het alsnog wel toepassen van de juiste regeling gaf geen andere inhoudelijke uitkomst. De klacht is door de NO dan ook ongegrond geacht.

Verder heeft de NO in 2025 één keer een interventie gedaan en hebben we op die manier een situatie opgelost. Het ging in dit geval om een voormalig inwoner van wie nog post door ons werd bewaard en er dreigde daarin wat mis te gaan met een beschikking, die hij mogelijk niet op tijd had ontvangen. Een hele praktische kwestie die goed is opgelost. In de overige contacten over Deventer heeft de NO informatie gegeven. Wij weten niet wat er is gevraagd.



Termijnen

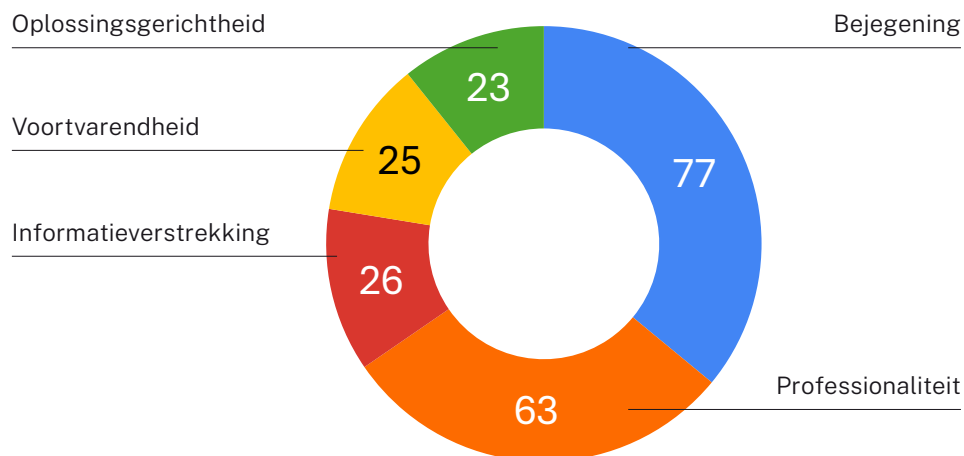
Voor de behandeling van een klacht geeft de Algemene wet bestuursrecht een beslistermijn van zes weken. Onze streeftermijn voor de informele fase is twee weken. Dat is in 117 gevallen gelukt. Het snel oppakken van een klacht is belangrijk voor de klager, en geeft ook een grotere kans op een succesvolle informele afhandeling. Bij de andere klachten heeft het oplossen van de klacht langer geduurd dan de twee weken, omdat we langer met klager in gesprek zijn geweest of dingen hebben moeten uitzoeken. Klagers geven vrijwel altijd aan dat ze dat op prijs stellen. En het komt natuurlijk ook voor dat we wel pogingen doen, maar dat het niet meteen lukt klager te bereiken. Ook dat heeft effect op onze doorlooptijd.



De formele afhandeling heeft in alle gevallen, inclusief het informele voortraject meer dan 10 weken geduurd, maar ook dat is in overleg met klagers gegaan. Klagers geven aan liever een zorgvuldig onderzoek wat langer duurt dan een beslissing binnen de termijn met een beperkt onderzoek.

Aard van de klachten

Binnengekomen klachten zijn door de klachtencoördinator gerubriceerd. De categorieën zijn een eerste stap om uiteindelijk te komen tot een meer genuanceerde indeling op basis van de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman. Bij sommige klachten speelt meer dan één categorie, waardoor de optelsom niet gelijk is aan het aantal klachten.



Klachten over bejegening:

In 2025 zijn 77 klachten ontvangen die gingen over bejegening. Klagers ervaren gedrag van een medewerker als onredelijk, onfatsoenlijk, oneerlijk, niet behulpzaam of beledigend. Ook klachten die zien op het respecteren van grondrechten (bijvoorbeeld privacy en discriminatieverbod) worden hieronder geschaard.

Wat valt op? De teams die veel direct contact hebben met inwoners krijgen logischerwijs de meeste bejegening klachten (publiekscontacten, toegang sociaal domein, inkomensondersteuning en schuldhelpverlening

en toezicht en handhaving). Gezien het totale aantal contacten is het aantal bejegening klachten beperkt.

Klachten over professionaliteit:

in 2025 hebben we **63 klachten** over professionaliteit ontvangen. Deze klachten gaan over onze deskundigheid, betrouwbaarheid en goede organisatie. Denk bijvoorbeeld aan klachten over het niet-nakomen van afspraken en toezeggingen, of klachten over onze administratie.

Ook deze klachten worden veelal opgelost door in direct contact uitleg te geven over onze werkwijze of bevoegdheden.

Een teamleider uit het sociaal domein laat weten sinds juni met ongeveer 15 inwoners contact te hebben gehad. Deels via de klachtenroute, deels in direct contact. Hij ziet een rode draad. De afgelopen jaren is van alles met tijdelijke middelen gedaan om de basis op orde te krijgen, en dat heeft veel tijdelijk geld gekost. Daarvoor zijn ook extra medewerkers ingehuurd. Een goede zaak voor de werkdruk van het vaste personeel, maar met (te) veel wisselingen van contactpersonen voor de inwoner. Ook wisselt de mate van deskundigheid. Inwoners klagen er zijns inziens dan ook terecht over. De verbeteringen die zijn ingezet: focus op het eigen personeel en bij vacatures eerst kijken wat we structureel kunnen oplossen. En inzet op onze eigen kwaliteit te verbeteren, in plaats van automatisch personeel inhuren. Op deze manier streven we naar minder wisselingen in contactpersoon voor de inwoner.

Klachten over informatieverstrekking:

26 klachten gaan over informatievoorziening. De klachten gaan bijvoorbeeld over onjuiste, verkeerde of helemaal geen informatie. Maar ook over onduidelijkheden in een proces, of welke informatie de burger aan de gemeente moet verstrekken.

Wat valt op? Het komt regelmatig voor dat wij denken dat we wel helder en compleet waren in onze informatie. De klacht is dan snel op te lossen door te accepteren dat het voor de ontvanger niet helder was, en het vervolgens alsnog duidelijk te maken. En vervolgens daarvan te leren.

Wat verder opvalt zijn klachten waarbij in onze opdracht werkzaamheden worden uitgevoerd door een bedrijf (bv wegenbouw). Belangrijk dat we scherp zijn op volledigheid en tijdigheid van communicatie aan de inwoners.

Een klacht die binnenkwam bij Team Publiekscontacten Backoffice heeft geleid tot een echte verandering. Klager vond dat haar privacy werd geschonden met het in een vensterenveloppe versturen van de stemkaart voor de tweede kamer verkiezingen in oktober. Deze klacht heeft geleid tot een wijziging van de uitnodigingen. De stempassen voor de gemeenteraadsverkiezingen van 18 maart zijn uitsluitend met voorletters en niet meer met uitgeschreven eerst voornaam verstuurd.

Klachten over voortvarendheid:

25 van de geregistreerde klachten ging over voortvarendheid. Deze klachten gaan over het geen of niet tijdig reactie krijgen, trage afhandeling van verzoeken/aanvragen/meldingen, en bijvoorbeeld over niet terugbellen.

Wat valt op? Relatief veel klachten binnen deze categorie gaan over het niet opvolgen van een melding. Dat heeft aandacht van de betrokken teamleiders. Een deel van de klachten wordt opgelost door alsnog aan het oorspronkelijke

verzoek te voldoen. In een aantal gevallen bleek er een misverstand. De inwoner had een verwachting waarvan de medewerker zich niet bewust was. Dit heeft bijvoorbeeld te maken met automatische antwoorden die de inwoner ontvangt na een melding.

In 2025 hebben Oekraïense vluchtelingen die we in Deventer opvangen minder klachten ingediend dan in de 2024. Binnen de opvang in Deventer zien we dat bewoners vergelijkbare knelpunten ervaren als die landelijk worden gesignaleerd, zoals beperkte privacy, gedeelde voorzieningen en onzekerheid door verhuizingen. Deze omstandigheden sluiten aan bij de bredere bevindingen van de NO en de Kinderombudsman over de druk die langdurig verblijf in tijdelijke opvanglocaties met zich meebrengt. Tegelijk merken we dat deze ervaringen niet altijd leiden tot formele klachten. Sommige bewoners zijn onbekend met de procedure of vinden het lastig om een klacht in te dienen, wat overeenkomt met landelijke signalen dat niet alle ervaren problemen worden gemeld.

Dit betekent dat het aantal ingediende klachten mogelijk geen volledig beeld geeft van de werkelijke ervaren knelpunten. Daarom blijven wij nadrukkelijk inzetten op vroegtijdige signalering, informele gesprekken en het laagdrempelig beschikbaar stellen van ondersteuning, zoals via de sinds september 2025 aangestelde vertrouwenspersoon. Op deze manier kunnen we ook de zorgen die niet via de formele route worden gemeld tijdig oppakken en de kwaliteit van de opvang blijven verbeteren. De vertrouwenspersoon is regelmatig op de locaties, waarmee ook laagdrempelige ondersteuning wordt geboden.

Klachten over oplossingsgerichtheid:

23 klachten gaan over hoe we meedenken met de inwoners en ervoor zorgen dat we het niet onnodig ingewikkeld maken. Denk bijvoorbeeld aan klachten over maatwerk, bureaucratisch optreden, ingewikkelde/onduidelijke werkwijzen en van het kastje naar de muur sturen.

Een inwoner diende een klacht in omdat bij het wisselen van paspoort ook haar nog geldende visum voor de VS was vernietigd. De teamleider ging thuis langs met een grote bos bloemen en de belofte dat als ze een nieuw visum nodig heeft wij de kosten daarvoor zullen vergoeden.

Wat valt op? De klachten over oplossingsgerichtheid zijn allemaal informeel opgelost. In de meeste gevallen is er een goed gesprek over praktische hobbels waar een inwoner tegenaan loopt en het oplossen daarvan.

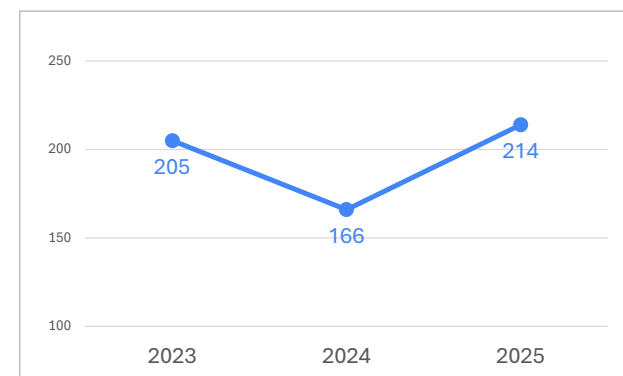
Conclusie

De hoeveelheid en aard van de klachten was in 2025 niet wezenlijk anders dan in de jaren daarvoor.

Het totaal aantal is iets hoger dan vorig jaar, maar dat past nog steeds wel in een normale fluctuatie. Belangrijk is dat we relatief meer klachten met een directe actie of goed gesprek hebben opgelost.

Uitzondering op die trend is het Team Uitvoering Jeugd. Van dat team zijn vijf klachten formeel behandeld. Organisatie breed is in negen zaken een formele klachtafhandeling gestart, waarvan zeven op verzoek van klager.

De klachtencoördinator is met de teamleiders in gesprek over leerpunten. Hoewel klachten enorm kunnen verschillen in aard en gevolg kijken we voor het leerproces ook naar overeenkomsten. Dan wordt het ook nuttig om klachten te bespreken in een breder managementoverleg. We weten dat er ook signalen van onvrede op een andere manier dan als klacht binnenkomen. Ook op deze signalen willen we zicht krijgen zonder dat er een heel systeem voor wordt opgetuigd. Dat is vooral belangrijk als input voor het leren van klachten.



Voornemens

Vanuit het team Juridische Dienstverlening (hierna: JD) werken we aan het intern nog breder accepteren van het idee dat een klacht geen bedreiging vormt, maar een kans is. Een kans om in het contact met de inwoner iets te herstellen als het is misgegaan. Misgegaan is iets anders dan misgedaan. Werk dat met de beste bedoelingen is uitgevoerd kan toch leiden tot een klacht. Goed luisteren naar waar het dan misging en samen kijken of dat nog is op te lossen leidt tot een betere verstandhouding tussen inwoner en gemeente.

Een nieuwe klachtregeling (in 2026) met opnieuw gedefinieerde taken en rollen van de medewerkers die met een klacht te maken hebben gaat daarin bijdragen. De huidige regeling is niet meer in lijn met het bredere klachtbegrip, de huidige organisatiestructuur en de komst van de klachtencoördinator.

Periodiek aandacht voor klachten in (brede) management overleggen

Er is al contact en daardoor reflectie tussen klachtcoördinator en teamleider. Het voornemen is om in 2026 een start te maken om vanuit JD het leren van klachten te combineren met de leerpunten uit bezwaar en de Wet open overheid zaken en om met name de zaak overstijgende leerpunten in breder managementverband te bespreken. Bewust en met elkaar stilstaan bij klachten en samen verbeterpunten identificeren, is nodig om het lerend effect van klachten te vergroten.