



Jaarverslag klachten 2024

Gemeente Zutphen

april 2025



Colofon

Dit is een uitgave van de gemeente Zutphen

Postbus 41

7200 AA Zutphen

's Gravenhof 2

www.zutphen.nl

Team Bestuur en Communicatie

Auteur(s): M. Wasser

Versie: 1.0

Inhoud

Samenvatting	4
Totaal aantal (behandelde) klachten	4
Interventie	4
Formele afhandeling, beslissing over de klacht	4
Afdoeningstermijn	4
1. Inleiding	5
2. Procedure	5
2.1 Procedure algemeen	5
2.2 Interne procedure	5
2.3 Externe procedure bij de gemeentelijke ombudsman	6
3. Behandelde klachten	7
3.1 Aantal klachten	7
3.2 Verdeling klachten per domein en per team	8
3.3 Aard en duiding van de klachten	9
3.4 Afhandeling, interventie	10
3.5 Beslissing over de klachten	10
3.6 Termijnen	11

Bijlage 1 Anoniem overzicht klachten interne procedure 2024 (afgesloten per maart 2025)

Samenvatting

Totaal aantal (behandelde) klachten

In 2024 zijn er in totaal 82 klachten ingediend.

In 2024 zijn er 3 klachten voor behandeling doorgestuurd naar een andere instantie. Er zijn 6 klachten niet in behandeling genomen, omdat er 5 anoniem waren ingediend en 1 klacht geen gedraging van een bestuurder of ambtenaar van de gemeente Zutphen betrof. Het door of namens het college te behandelen aantal klachten bedraagt daarmee in 2024: 73.

Het totale aantal van 82 klachten past niet in het aantal dat voor de gemeente Zutphen gebruikelijk is. Het aantal klachten valt ook niet binnen de afgelopen jaren ontstane bandbreedte van 36 tot 70 klachten op jaarbasis; het aantal ligt beduidend hoger dan het gemiddelde van 53 en is ook in abstracte zin erg hoog. Niet alleen qua aantal van 82, maar ook qua aantal te behandelen klachten, dat met 73 boven de bandbreedte van 36 tot 70 uit komt.

Het aantal in 2024 te behandelen klachten is ten opzichte van 2023 met 8 gestegen. In 2023 waren er 65 te behandelen klachten (in 2022 waren er 59 te behandelen klachten). Wederom een stijging dus.

Bij 1 klacht heeft een klager niet meer gereageerd, en is de behandeling van de klacht om die reden afgebroken. Er zijn in 2024 4 klachten ingetrokken. Dit betekent dat bij 68 klachten de interne klachtprocedure is gevolgd. Het totaal aantal behandelde klachten blijft hiermee wel op 73 staan.

Interventie

Bij de in totaal 68 behandelde klachten is er in 59 gevallen geïntervenieerd. Die interventies hebben niet geleid tot een intrekking van de klacht. Wel tot het oplossen van de klacht. Interventie houdt namelijk in dat de klacht niet via de formele procedure wordt afgehandeld, maar dat de klacht op een voor klager bevredigende (veelal mondelinge) informele manier wordt opgelost; er volgt dan geen formele klachtbehandeling.

Gebruikelijk is om bij interventies geen oordeel te geven over de behoorlijkheid van de gedraging, omdat de klacht is opgelost. In 2024 heeft de gemeentelijke ombudsman in 1 geval tijdens de eerstelijns klachtbehandeling geïntervenieerd.

Formele afhandeling, beslissing over de klacht

In 2024 is bij 9 klachten de formele procedure doorlopen, omdat een interventie niet mogelijk bleek. De formele procedure resulteert in een formele beslissing over de klacht. In 1 geval is er geen oordeel gegeven. In 3 gevallen is de klacht in zijn geheel ongegrond verklaard. In 2 gevallen is de klacht deels gegrond/ deels ongegrond verklaard. In 3 gevallen is de klacht in zijn geheel gegrond verklaard.

Afdoeningstermijn

In 2024 is het in 6 gevallen niet gelukt om de klacht tijdig af te doen. Bij 4 gevallen was er sprake van een interventie. In 2 gevallen was er sprake van een formele beslissing over de klacht. De 62 overige klachten zijn tijdig afgehandeld.

1. Inleiding

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) moeten ingediende schriftelijke klachten worden geregistreerd. Dit jaarverslag betreft de in 2024 ontvangen klachten, die volgens de interne klachtenprocedure zijn behandeld. De interne klachtenprocedure is vastgelegd in hoofdstuk 9 Awb en het interne werkproces klachtenbehandeling.

2. Procedure

2.1 Procedure algemeen

De klachtenprocedure kent:

- een interne procedure, waarbij het bestuursorgaan verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht en deze in de regel door de ambtelijke organisatie wordt afgehandeld, en daarna
- een externe procedure, waarbij de klager (dan verzoeker) de afhandeling van de klacht door het bestuursorgaan kan voorleggen aan de gemeentelijke ombudsman.

Zowel bij de interne als de externe procedure geldt dat interventie het uitgangspunt is. Interventie houdt in dat er snel en op een informele manier contact wordt opgenomen met klager (verzoeker) om tot een snelle en adequate oplossing van de klacht te komen.

2.2 Interne procedure

De klager kan zijn klacht maximaal een jaar na de dag waarop de gedraging heeft plaatsgevonden en waarover hij wil klagen bij het bestuursorgaan indienen. De leidinggevende, veelal de teammanager van degene waarover wordt geklaagd, ontvangt de klacht om deze te behandelen. Daartoe neemt de leidinggevende in beginsel binnen een week informeel contact op met de klager om te proberen tot een oplossing van de klacht te komen. De oplossing moet uiteraard naar tevredenheid van de klager zijn.

Als er geen oplossing met klager wordt bereikt, volgt het formele traject van klachtbehandeling. De leidinggevende heeft dan een gesprek met zowel de klager als de beklaagde. Na deze gesprekken stelt de leidinggevende klager in een brief gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover en de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt. De medewerker waarover wordt geklaagd ontvangt een kopie van deze brief. Daarmee is de interne klachtprocedure beëindigd.

De klachtbehandeling kan overigens op elk moment in de procedure beëindigd worden, als de klager aangeeft dat de klacht naar tevredenheid is opgelost.

Gaat de klacht over een teammanager, dan worden klager en de betrokken teammanager door de gemeentesecretaris/ algemeen directeur of de directeur van het betreffende domein gehoord. Ziet de klacht op een gedraging van een lid van de directie respectievelijk het college, dan worden de klager en betrokkenen door een lid van de directie respectievelijk het college gehoord. Bij een klacht over het college, of als om andere redenen het horen door een lid van het college als niet passend wordt ervaren, kan een externe klachtadviseur ingeschakeld om te adviseren over de beslissing over de klacht.

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht moet de interne procedure binnen zes weken zijn afgerond, of als er gebruik wordt gemaakt van een externe klachtadviseur binnen 10 weken. In beide gevallen bestaat de mogelijkheid van verdaging met vier weken. Verder uitstel is mogelijk als de klager daarmee schriftelijk instemt. De interne klachtbehandeling vindt plaats onder verantwoordelijkheid van het gemeentebestuur, waarbij het college een en ander uitvoert en de gemeenteraad het college hierop kan controleren.

2.3 Externe procedure bij de gemeentelijke ombudsman

Als de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht via de interne procedure, kan deze de (afhandeling van zijn) klacht voorleggen aan de gemeentelijke ombudsman. Dat moet binnen een jaar nadat de klacht is afgehandeld. De gemeentelijke ombudsman probeert in eerste instantie de klacht informeel af te handelen, door met de klager (dan verzoeker) in gesprek te gaan en in overleg met hem en degene waarover de klacht gaat, alsnog tot een voor de verzoeker bevredigende oplossing te komen. Uiteraard met instemming van alle betrokkenen.

Lukt het niet om op deze wijze tot een oplossing te komen, dan volgt de formele procedure. Daarbij heeft de gemeentelijke ombudsman met de verzoeker en (een vertegenwoordiger van) het bestuursorgaan een gesprek. De gemeentelijke ombudsman hoort betrokkenen en, indien relevant, getuigen al dan niet in elkaars aanwezigheid, en verdiept zich in de juridische- en beleidscontext en werkinstructies, protocollen, beleidsregels en verordeningen, om zicht te krijgen op de toedracht en gronden voor onbehoorlijkheid.

De gemeentelijke ombudsman onthoudt zich van een oordeel op inhoud, maar weegt de juridische- en beleidscontext (en eventuele beoordelings- en beleidsruimte) wel mee in zijn oordeel. De mate van regel- of beleidsruimte in het domein waar de klacht over gaat, is medebepalend voor de mate waarin ambtenaren en bestuurders zelf actief invulling kunnen geven aan behoorlijkheidsnormen die niet direct respectvolle bejegening tot onderwerp hebben.

De gemeentelijke ombudsman stelt vervolgens zijn rapport van bevindingen op, waarin hij de inhoud van de klacht, de gevoerde gesprekken en de situatie beschrijft en vervolgens zijn oordeel geeft. De ombudsman stuurt zijn Voorlopig rapport van bevindingen naar de verzoeker, het bestuursorgaan en zo nodig naar anderen, die bij het onderzoek zijn betrokken voor een feitencontrole. In het daaropvolgende definitieve Rapport van bevindingen, waarin de gemeentelijke ombudsman zijn oordeel over de afhandeling van een klacht geeft, kan de gemeentelijke ombudsman ook aanbevelingen aan het bestuursorgaan en - als daar aanleiding voor is - aan de verzoeker doen.

Voor het overzicht van de gevolgde externe klachtprocedures wordt verwezen naar het Jaarverslag 2024 van de gemeentelijke ombudsman.

3. Behandelde klachten

3.1 Aantal klachten

In 2024 zijn er in totaal 82 klachten ingediend. Er zijn 3 klachten voor behandeling doorgestuurd naar een andere instantie. Er zijn 6 klachten niet in behandeling genomen, omdat er 5 anoniem waren ingediend en 1 klacht geen gedraging van een bestuurder of ambtenaar van de gemeente Zutphen betrof.

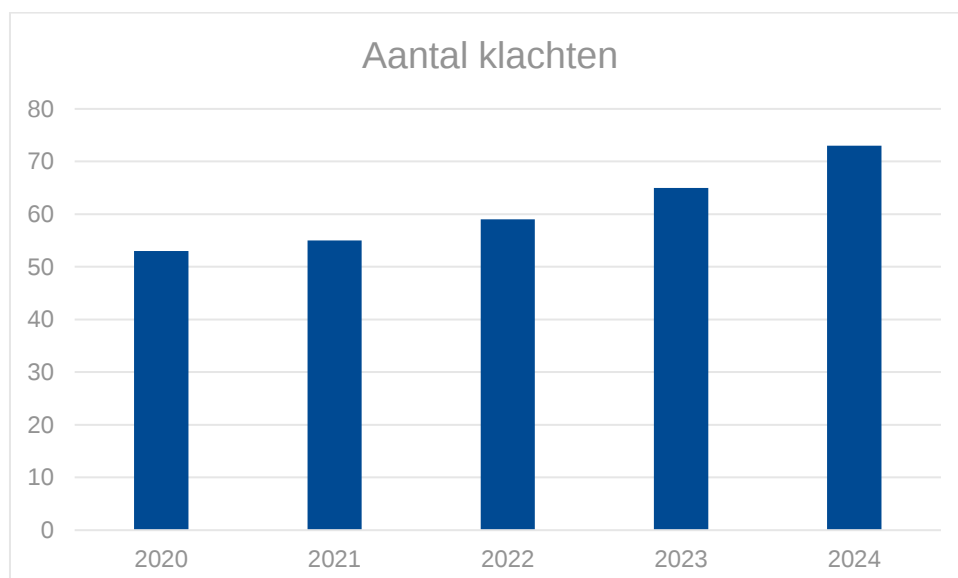
Het door of namens het college te behandelen aantal klachten bedraagt daarmee in 2024: 73.

Het totale aantal van 82 klachten past niet in het aantal dat voor de gemeente Zutphen gebruikelijk is. Het aantal klachten valt ook niet binnen de afgelopen jaren ontstane bandbreedte van 36 tot 70 klachten op jaarbasis; het aantal ligt beduidend hoger dan het gemiddelde van 53 en is ook in abstracte zin erg hoog. Niet alleen qua aantal van 81, maar ook qua aantal te behandelen klachten, dat met 73 boven de bandbreedte van 36 tot 70 uit komt.

Het aantal in 2024 te behandelen klachten is ten opzichte van 2023 met 7 gestegen. In 2023 waren er 65 te behandelen klachten (in 2022 waren er 59 te behandelen klachten). Wederom een stijging dus.

Bij 1 klacht heeft een klager niet meer gereageerd, en is de behandeling van de klacht om die reden afgebroken. Er zijn in 2024 4 klachten ingetrokken. Dit betekent dat bij 68 klachten de interne klachtprocedure is gevolgd. Het totaal aantal behandelde klachten blijft hiermee wel op 73 staan.

In de grafiek hieronder is een overzicht van het aantal geregistreerde klachten weergegeven over de afgelopen vijf jaar, de periode 2020-2024. Als klacht worden geregistreerd: berichten van klagers die zijn geregistreerd en in behandeling zijn genomen of met een interventie zijn afgehandeld.



Grafiek 1 Overzicht Aantal geregistreerde klachten, periode 2020-2024

3.2 Verdeling klachten per domein en per team

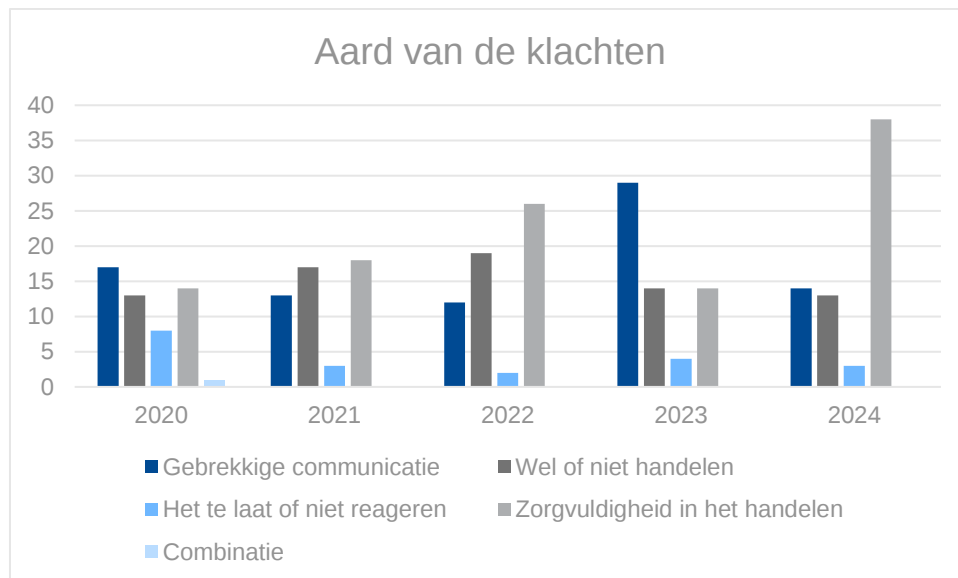
In de onderstaande tabel op de volgende pagina staan de per domein en per team ontvangen klachten vermeld.

Team	2020	2021	2022	2023	2024
Domein Ruimte en Economie					
Archeologie	-	-	-	-	-
Beheer en Onderhoud	2	9	-	3	3
Duurzame Inrichting Openbare Ruimte	5	-	3	11	7
Grondzaken en Vastgoed	1	-	3	2	2
Programma's, Projecten en Processen	1	-	-	-	-
Regionaal Archief Zutphen	-	-	-	-	-
Ruimte, Economie en Duurzaamheid	1	3	-	2	1
Veiligheid	6	12	19	11	16
Vergunningen en Handhaving	7	1	7	6	6
Werken	-	-	1	1	2
Wijkregie	-	-	1	-	-
	23	25	34	36	37
Sociaal Domein					
GelreWerkt!	4	1	1	1	3
Inkomen	5	4	8	6	7
Jeugd en Onderwijs	2	4	3	4	9
Rechtmatigheid en Schuldhulp	1	-	2	1	1
Welzijn	5	1	7	6	6
	17	10	21	18	26
Domein Bedrijfsvoering en Dienstverlening					
Administratie	-	-	-	1	-
Bestuur en Communicatie	3	7	-	2	-
Control	-	-	-	-	-
Documentair Informatiebeheer	-	-	-	-	-
Facilitair	-	-	-	-	-
PenO	-	-	-	1	1
Informatisering en Automatisering	-	-	-	1	-
Publiekszaken	9	12	4	6	5
Team- en Projectondersteuning	-	-	-	-	-
	12	19	4	11	6
Bestuursorganen, griffie en directie					
Gemeenteraad	-	-	-	-	-
College van burgemeester en wethouders	-	-	-	-	3
Burgemeester	1	1	-	-	-
Griffie	-	-	-	-	-
Directie	-	-	-	-	1
	1	1	0	0	4
Totaal	53	55	59	65	73

Tabel 1 Overzicht klachten per domein en team, periode 2020-2024

3.3 Aard en duiding van de klachten

Er kan een onderverdeling naar de aard van de klachten worden gemaakt. In onderstaande grafiek is dit voor de periode 2020 - 2024 weergegeven.



Grafiek 2 Overzicht Aard van de klachten, periode 2020-2024

De klachten kunnen als volgt worden geduid.

Vanaf het jaar 2020 is er na een aanvankelijke daling en een flinke stijging weer een flinke daling te zien in het aantal klachten over gebrekkige communicatie; de stijging in 2023 is in 2024 weer teruggebracht tot het niveau van 2021. Eveneens na een aanvankelijk stijging is er ook een afname te zien in de klachten die gaan over het wel of niet handelen; het hoogste aantal betrof het jaar 2022. In 2024 zit dit soort klachten ook weer op het niveau van 2020. Opvallend is verder dat het aantal klachten over te laat of niet reageren relatief gezien laag is en ook blijft, ondanks een lichte opleving in het jaar 2023. In het jaar 2024 was zorgvuldigheid in het handelen overall het meest heikele punt; vanaf het jaar 2020 is dit aantal gestegen, met een kleine inzinking in 2023.

In het Domein Ruimte en Economie blijft het aantal klachten onverminderd hoog. Wat op zich wel te verklaren is nu dit de fysieke ruimte betreft en de teams BenO, DIOR, Veiligheid en Vergunningen en Handhaving hier onderdeel van uitmaken. Deze teams hebben veel contact met inwoners. Waar het aantal in 2020 23 bedroeg, is het in 2024 opgelopen tot 37.

Het aantal klachten in het Domein Ruimte en Economie is in 2024 het hoogste in de afgelopen 5 jaar, en ook het hoogst van alle domeinen. Het leek aanvankelijk dat de daling in 2020 (met 23 klachten) in 2021 (met 25 klachten) enigszins werd bestendigd. Maar in 2022 was het aantal al weer opgelopen tot 34. In de afgelopen twee jaren is het niet minder, maar meer geworden. De categorie zorgvuldigheid in het handelen en wel of niet handelen komt hier het meest voor. Wat hiervan de oorzaak is zou nader onderzocht moeten worden.

In het Sociaal Domein is het aantal klachten duidelijk vermeerderd ten opzichte van 2023 en de jaren daarvoor. In 2024 is het aantal klachten 25, wat in de afgelopen 5 jaar niet zo hoog is geweest. In het Sociaal Domein ging het vooral over de zorgvuldigheid in het handelen

door consulenten. Ook hierbij zou nader onderzocht moeten worden wat hiervan de oorzaak is.

Binnen het Sociaal Domein kreeg team Jeugd en Onderwijs in 2024 de meeste klachten (9), gevolgd door de teams Inkomen en Welzijn. De teams GelreWerkt! en Rechtmatigheid en Schuldhulp houden hun overwegend lage aantal klachten vast, 3 respectievelijk 1 in 2024. Voor team GelreWerkt! is het aantal klachten wel verdrievoudigd (van 1 naar 3).

Bij het Domein Bedrijfsvoering en Dienstverlening is er sprake van een daling: van 11 in 2023 naar 6 in 2024. Opvallend hierbij is dat het team PenO weer 1 klacht kreeg, waar dit team meestal geen klachten krijgt, op 2023 na, waar het ook 1 klacht ontving. Was dat niet gebeurd, dan had het Domein Bedrijfsvoering en Dienstverlening een aantal van 5 klachten gehad. Het ligt voor de hand dat over het team Publiekszaken 5 klachten zijn ontvangen; dit team heeft de meeste klantcontacten binnen het Domein Bedrijfsvoering en Dienstverlening. Er is over de afgelopen 5 jaar nog steeds sprake van een daling, omdat het aantal van 9, naar 12, naar 4, naar 6 en naar 5 ging. Al met al ontving het team Publiekszaken de afgelopen 5 jaar in 2022 het minste aantal klachten, te weten: 4.

NB De sterke daling bij team Bestuur en Communicatie in 2022, is te verklaren door het feit dat een interventie door de klachtencoördinator, werkzaam bij team Bestuur en Communicatie, vanaf 2022 op het functionele team is geregistreerd. Dit maakt de verdeling over de teams zuiver.

Over de gemeenteraad en de griffie zijn in 2024, net als in voorgaande jaren, geen klachten ontvangen. In 2024 is er ook geen klacht over de burgemeester ontvangen, wel zijn er klachten over het college (3 in totaal) en over de directie (1) ontvangen.

In de bij dit jaarverslag opgenomen bijlage *Anoniem overzicht klachten interne procedure 2024* staat - voor de geïnteresseerde lezer - kort en bondig de inhoud van de klacht vermeld.

3.4 Afhandeling, interventie

In 2024 zijn er 73 klachten behandeld. Omdat in 1 geval geen reactie van een klager is ontvangen en in 4 gevallen de klacht is ingetrokken, hebben 68 klachten de interne klachtenprocedure doorlopen.

In 59 gevallen kon op de informele wijze met een interventie van de teammanager, een medewerker, de klachtencoördinator of in gezamenlijkheid tussen deze personen de klacht worden opgelost. Het is bij interventies niet gebruikelijk om een oordeel te geven over de behoorlijkheid van de gedraging. In 2024 heeft de gemeentelijke ombudsman in 1 geval tijdens de eerstelijns klachtbehandeling geïntervenieerd. Dit had er mee te maken dat de klager ook al een verzoekschrift bij de gemeentelijke ombudsman had ingediend.

Van de in 2024 ingekomen klachten zijn er 9 klachten op de formele wijze afgehandeld (zie hieronder in paragraaf 3.5 Beslissing over de klachten).

3.5 Beslissing over de klachten

In 2024 is bij 9 klachten de formele procedure doorlopen, omdat interventie niet mogelijk bleek.

Dit heeft ook geresulteerd in 9 formele beslissingen over een klacht. In 1 geval is er geen oordeel gegeven. In 3 gevallen is de klacht in zijn geheel ongegrond verklaard. In 2 gevallen is de klacht deels gegrond/ deels ongegrond verklaard. In 3 gevallen is de klacht in zijn geheel gegrond verklaard.

In een tabel ziet dit er als volgt uit:

Formele beslissing op klachten	2020	2021	2022	2023	2024
Geen oordeel	-	1	1	-	1
Ongegrond	-	3	7	5	3
Deels ongegrond, deels gegrond/ deels geen oordeel	-	3	1	5	2
Gegrond	2	2	-	-	3
Totaal	2	9	9	10	9

Tabel 2 Formele beslissing op klachten, periode 2020-2024

Vermeldenswaard is weer de lichte daling (-1) in het aantal formele beslissingen over klachten ten opzichte van het vorig jaar, 2023, waar dit aantal op 10 stond. Daarentegen is het aantal gegrond verklaarde klachten gestegen van 0 in de afgelopen 2 jaar naar 3.

Kijkend naar de afgelopen vijf jaar, is het opvallend dat er in het jaar 2020 slechts 2 formele beslissingen zijn genomen. Het leek dat 2019, met 9 formele beslissingen op klachten, een eenmalige uitschieter was qua aantal formele beslissingen over klachten, omdat de aantallen formele beslissingen over klachten in de jaren daarvoor ook laag waren. De aantallen in de jaren 2021 tot en met 2023 laten echter zien dat het tegendeel waar is: het jaar 2020 was het jaar dat in positieve zin uitblonk.

De meeste formele beslissingen in het jaar 2024 zijn in het Sociaal Domein genomen: 6 van de 9 op een totaal van 26 klachten. In het Domein ruimte en Economie zijn 3 formele beslissingen genomen op een totaal van 37 klachten. Hiervan zijn er ook 2 door het college genomen, op basis van het advies van een externe en onafhankelijke klachtenadviseur, omdat de klacht ging over gedragingen van het college zelf.

De inzet is echter nog altijd gericht op het informeel afhandelen van klachten, mits dit ook naar tevredenheid van de klager is. Als de klager een formele beslissing wil ontvangen, dan heeft het bestuursorgaan een formele beslissing over de klacht te nemen.

3.6 Termijnen

Op grond van artikel 9:11 van de Awb moet het bestuursorgaan de klacht binnen zes weken afhandelen. Het bestuursorgaan kan het afhandelen voor ten hoogste vier weken verdagen. Als de klager met het uitstel instemt, kan het bestuursorgaan langer over het afhandelen van een klacht doen.

Op het niet halen van deze termijnen staat geen sanctie.

In 2024 is het in 6 gevallen niet gelukt om de klacht tijdig af te doen. Bij 4 gevallen was er sprake van een interventie. In 2 gevallen was er sprake van een formele beslissing over de klacht. De 62 overige klachten zijn tijdig afgehandeld.

In een tabel ziet dit er als volgt uit:

Tijdige beslissing op klachten	2020	2021	2022	2023	2024
Tijdig	51	51	47	49	62
Niet tijdig	2	4	12	12	6
Totaal	53	55	59	61	68

Tabel 2 Tijdige beslissing op klachten, periode 2020-2024

Bijlage 1 GEANONIMISEERD OVERZICHT KLACHTEN INTERNE PROCEDURE 2024 (afgesloten maart 2025)

Categorie: **COM**: communicatie; **HWN**: wel of niet handelen/ nalaten; **NRE**: te laat of niet reageren; **NZH**: niet zorgvuldig handelen

nr	inhoud klacht	team	cat.	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (zaaknummer)
1	Geen reactie krijgen	Veiligheid	COM	02-01-2024	19-01-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (632210)
2	Onterechte vraag bij aanvragen briefadres	Publiekszaken	NZH	07-01-2024	10-01-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (633929)
3	Onjuiste beweringen	Jeugd en Onderwijs	NZH	10-01-2024	08-02-2024	Beslissing teammanager	Ongegrond (635478)
4	Dienstverlening Circulus			14-01-2024	-	Niet in behandeling genomen (anoniem); wel besproken met Circulus in regulier overleg	Nvt (636930)
5	Handelen medewerker	Jeugd en Onderwijs	NZH	15-01-2024	-	Ingetrokken	Nvt (637183)
6	Niet gehoord worden	BenO	NZH	16-01-2024	24-01-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (637392)
7	Geen reactie krijgen	Inkomen	COM	25-01-2024	15-02-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (639142)
8	Geen reactie krijgen	DIOR	COM	29-01-2024	29-02-2024	Interventie medewerker	Geen oordeel (639681)
9	Misbruik van bevoegdheid	Inkomen	NZH	29-01-2024	13-02-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (639864)
10	Niet tevreden over afhandeling schuldhelptraject	Rechtmatigheid en Schuldhelp	NZH	30-01-2024	-	Ingetrokken	Nvt (639971)
11	Handelen medewerker	Jeugd en Onderwijs	NZH	18-01-2024	-	Ingetrokken	Nvt (640293)
12	Uitblijven reactie op sollicitatieplicht	Jeugd en Onderwijs	NRE	08-02-2024	04-03-2024	Interventie medewerker	Geen oordeel (641424)

nr	inhoud klacht	team	cat.	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (zaaknummer)
13	Omgang met privacy			08-02-2024	-	Niet in behandeling genomen (anoniem)	Nvt (641462)
14	Niet reageren	GenV	NRE	08-02-2024	07-10-2024	Interventie directeur RenE (relatie klacht 53)	Geen oordeel (641464)
15	Niet geïnformeerd worden	DIOR	NZH	09-02-2024	29-02-2024	Interventie medewerker	Geen oordeel (641516)
16	Onbehoorlijke dienstverlening	Inkomen	NZH	15-02-2024	16-10-2024	Interventie medewerker	Geen oordeel (642651)
17	Onbehoorlijke dienstverlening	DIOR	NZH	15-02-2024	29-02-2024	Interventie medewerker	Geen oordeel (642701)
18	Opleggen parkeerboete en niet reageren	Veiligheid	NZH	02-03-2024	04-03-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (647094)
19	Onbehoorlijk te woord gestaan aan de telefoon	Publiekszaken	COM	07-03-2024	11-03-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (649967)
20	Aannamebeleid	PenO	NZH	13-03-2024	-	Ingetrokken	Nvt (653289)
21	Niet reageren	DIOR	NRE	25-03-2024	11-04-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (659921)
22	Handelen consulent	GelreWerkt!	COM	14-04-2024	04-06-2024	Beslissing teammanager	Gegrond (674480)
23	Gedragingen inzake plannen Polsbroek en Park Boompjeswal	College	COM	16-04-2024	07-11-2024	Beslissing college	Deels gegrond, deels ongegrond (675408)
24	Gedragingen inzake plannen Polsbroek en Park Boompjeswal	College	COM	18-04-2024	07-11-2024	Beslissing college	Deels gegrond, deels ongegrond (677562)
25	Verwijderen verkeersbord			28-04-2024	-	Niet in behandeling genomen (anoniem)	Nvt (682866)
26	Verdagen beslistermijn	VenH	HWN	29-04-2024	16-05-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (683231)
27	Gedrag toezichthouder	Veiligheid	NZH	09-05-2024	15-05-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (690489)

nr	inhoud klacht	team	cat.	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (zaaknummer)
28	Gedragingen boa's			09-05-2024	-	Niet in behandeling genomen (anoniem)	Nvt (690720)
29	Niet ophalen oud papier			13-05-2024	17-06-2024	Doorgezonden naar Circulus	Nvt (692535)
30	Niet handhavend optreden	Veiligheid	HWN	14-05-2024	15-05-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (692940)
31	Handelen toezichthouder	VenH	HWN	15-05-2024	24-05-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (694385)
32	Geen reactie	VenH	HWN	16-05-2024	03-06-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (695220)
33	Handelwijze bij beslissing op bezwaar naheffingsaanslag			15-05-2024	-	Doorgezonden naar bestuur GR Tribuut	Nvt
34	Wegslepen voertuig	Veiligheid	HWN	20-05-2024	15-07-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (697155)
35	Geen ontvangstbevestiging bezwaarschrift ontvangen	Welzijn	HWN	23-05-2024	29-05-2024	Interventie klachtencoördinator	Nvt (700191)
36	Niet serieus genomen	RED	NZH	30-05-2024	13-06-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (705342)
37	Geen ontvangstbevestiging ontvangen	DIOR	HWN	31-05-2024	15-07-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (706099)
38	Niet reageren	DIOR	HWN	04-06-2024	05-06-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (708474)
39	Gekleurde snippers papier de lucht inblazen/ afsluiten straat en andere maatregelen voor een kwartier festiviteit	Werken	HWN	10-06-2024	03-07-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (711807)
40	Handelen BOA	Veiligheid	HWN	21-06-2024	21-06-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (720816)
41	Communiceren over betaling uitkering	Inkomen	NZH	21-06-2024	24-07-2024	Beslissing teammanager	Gegrond (721090)

nr	inhoud klacht	team	cat.	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (zaaknummer)
42	Parkeren auto's	Veiligheid	HWN	02-07-2024	03-07-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (728683)
43	Herinschrijving BRP	Publiekszaken	NZH	03-07-2024	09-07-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (729397)
44	Aanspreken door medewerker op straat	BenO	NZH	05-07-2024	28-08-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (731713)
45	Verlenen medewerking aan festiviteit op 10 juli 2024	VenH	COM	10-07-2024	15-07-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (735633)
46	Bedreiging door ambtenaar		COM	23-07-2024	-	Niet in behandeling genomen (geen gedraging ambtenaar/ bestuurder gemeente Zutphen)	Nvt (745731)
47	Onbehoorlijk bejegend op begraafplaats	BenO	COM	31-07-2024	28-08-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (750681)
48	Handhaving met betrekking tot parkeren evenementen en koopzondagen	Veiligheid	HWN	25-08-2024	28-08-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (771933)
49	Onprofessionele uitlatingen en wijze van bejegening	Welzijn	NZH	28-08-2024	04-09-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (774541)
50	Niet communiceren over afsluiting parkeerterrein Vispoortplein	Veiligheid	NZH	02-09-2024	05-09-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (779028)
51	Onprofessioneel handelen jeugdconsulent	Jeugd en Onderwijs	NZH	11-09-2024	18-10-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (788235)
52	Handelen medewerker	VenH	HWN	11-09-2024	16-09-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (788645)
53	Handelen teammanager	Directie	NZH	14-09-2024	07-10-2024	Interventie directeur RenE	Geen oordeel (791667)
54	Handelen medewerker	Inkomen	NZH	16-09-2024	15-10-2024	Beslissing teammanager	Geen oordeel (793024)
55	Pasfoto afgekeurd	Publiekszaken	NZH	17-09-2024	19-09-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (794265)

nr	inhoud klacht	team	cat.	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (zaaknummer)
56	Handelen verkeersregelaar	Werken	NZH	24-09-2024	02-10-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (801634)
57	Handelen medewerker	Publiekszaken	NZH	04-10-2024	15-10-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (813117)
58	Handelen medewerker	Jeugd en Onderwijs	NZH	11-10-2024	25-11-2024	Interventie klachtencoördinator	Geen oordeel (819211)
59	Handelen wethouder als bestuurder GR Tribuut Belastingssamenwerking		NZH	15-10-2024	-	Doorgezonden naar bestuur GR Tribuut (als bevoegd bestuursorgaan)	Nvt (822490)
60	Delen privacygevoelige informatie zonder toestemming	Jeugd en Onderwijs	NZH	16-10-2024	13-02-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (823776)
61	Onbehoorlijke informatieverstrekking	VenH	NZH	31-10-2024	19-11-2024	Interventie teammanager	Nvt (836881)
62	Handelen medewerker	Jeugd en Onderwijs	NZH	01-11-2024	08-01-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (838235)
63	Handelen burgemeester en wethouder	College	NZH	25-10-2024	06-11-2024	Interventie klachtencoördinator	Nvt (840378)
64	Handelen bij verwijderen fietsen			05-11-2024	-	Niet in behandeling genomen (anoniem)	Nvt (840309)
65	Onterechte boete	Veiligheid	NZH	05-11-2024	06-12-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (840904)
66	Afhandelen zienswijze	DIOR	NZH	08-11-2024	13-11-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (846249)
67	Niet terugbellen	Inkomen	NZH	12-11-2024	17-12-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (847306)
68	Zakelijk handelen consultant	Welzijn	NZH	23-11-2024	17-12-2024	Beslissing teammanager	Ongegrond (859416)
69	Zakelijk handelen consultant	Welzijn	NZH	25-11-2024	18-12-2024	Beslissing teammanager	Ongegrond (861594)
70	Handelen consultant leerlingvervoer	Jeugd en Onderwijs	NZH	26-11-2024	11-12-2024	Interventie teammanager	Geen oordeel (862029)

nr	inhoud klacht	team	cat.	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (zaaknummer)
71	Gebruik persoonsgegevens	Welzijn	NZH	25-11-2024	18-03-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (861201)
72	Niet handhaven	Veiligheid	NZH	04-12-2024	22-01-2025	Interventie directeur RenE	Geen oordeel (871494)
73	Bekendmaken verkeersmaatregelen Winterfestijn 7 en 8 december 2024	Veiligheid	NZH	05-12-2024	13-12-2024	Beslissing teammanager	Gegrond (872785)
74	Handelen consulent	Welzijn	NZH	11-12-2024	-	Interventie GO	Geen oordeel (878821)
75	Foutieve adressering	Inkomen	NZH	17-12-2024	-	Afgebroken (geen reactie van klager)	Nvt (885684)
76	Handelen consulent	GelreWerkt!	COM	18-12-2024	27-01-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (886478)
77	Handelen consulent	GelreWerkt!	COM	18-12-2024	27-01-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (886815)
78	Handelen medewerker en teammanager	GenV	COM	23-12-2024	01-03-2025	Interventie directeur RenE	Geen oordeel (891690)
79	Niet handhaven vuurwerk-verbod	Veiligheid	NZH	30-12-2024	13-01-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (895717)
80	Parkeeroverlast	Veiligheid	NZH	31-12-2024	10-01-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (896094)
81	Handelen medewerker	Veiligheid	COM	31-12-2024	17-01-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (896380)
82	Handelen medewerker	Veiligheid	COM	31-12-2024	17-01-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (896383)