



Jaarverslag klachten 2025

Gemeente Zutphen

April 2026



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): Eva van den Akker

Versie: 1.0

Inhoud

Samenvatting	4
Totaal aantal (behandelde) klachten	4
Interventie	4
Formele afhandeling, beslissing over de klacht	4
Afdoeningstermijn	5
1. Inleiding	6
2. Procedure	6
2.1 Procedure algemeen	6
2.2 Interne procedure	6
2.3 Externe procedure bij de gemeentelijke ombudsman	7
3. Behandelde klachten	8
3.1 Aantal klachten	8
3.2 Verdeling klachten per domein en per team	9
3.3 Aard en duiding van de klachten	11
3.4 Afhandeling, interventie	12
3.5 Beslissing over de klachten	13
3.6 Termijnen	14

Bijlage 1 Anoniem overzicht klachten interne procedure 2025 (afgesloten per april 2026)

Samenvatting

Totaal aantal (behandelde) klachten

In 2025 zijn er in totaal 73 klachten ingediend.

In 2025 zijn er 2 klachten voor behandeling doorgestuurd naar een andere instantie. Er zijn 2 klachten niet in behandeling genomen, omdat deze anoniem zijn ingediend. Het door of namens het college te behandelen aantal klachten bedraagt daarmee in 2025: 69.

Het totale aantal van 73 klachten past in het aantal dat voor de gemeente Zutphen gebruikelijk is. De afgelopen jaren is een bandbreedte ontstaan van 36 tot 70 klachten op jaarbasis. Het aantal in 2025 te behandelen klachten is met 69 ten opzichte van 2024 met 4 afgenomen. In 2024 waren er 73 te behandelen klachten (in 2023 waren er 65 te behandelen klachten).

Bij 3 klachten heeft een klager niet meer gereageerd, en is de behandeling van de klacht om die reden afgebroken. Er is in 2025 1 klacht ingetrokken. Dit betekent dat bij 65 klachten de interne klachtprocedure is gevolgd. Het totaal aantal behandelde klachten blijft hiermee wel op 69 staan.

Interventie

In 60 gevallen is 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.

Formele afhandeling, beslissing over de klacht

In 2025 is bij 5 klachten de formele procedure doorlopen, omdat een interventie niet mogelijk bleek. De formele procedure resulteert in een formele beslissing over de klacht. Bij alle 5 de gevallen is de klacht in zijn geheel ongegrond verklaard.

Afdoeningstermijn

In 2025 is het in 10 gevallen niet gelukt om de klacht tijdig af te doen. Bij 8 gevallen was er sprake van een interventie. In 2 gevallen was er sprake van een formele beslissing over de klacht. In deze 2 gevallen heeft contact met klagers plaatsgevonden om te komen tot een interventie maar bleek toch een formele beslissing gewenst. De 59 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 2025 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 klaagde. 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 2025 van de Gemeentelijke ombudsman.

3. Behandelde klachten

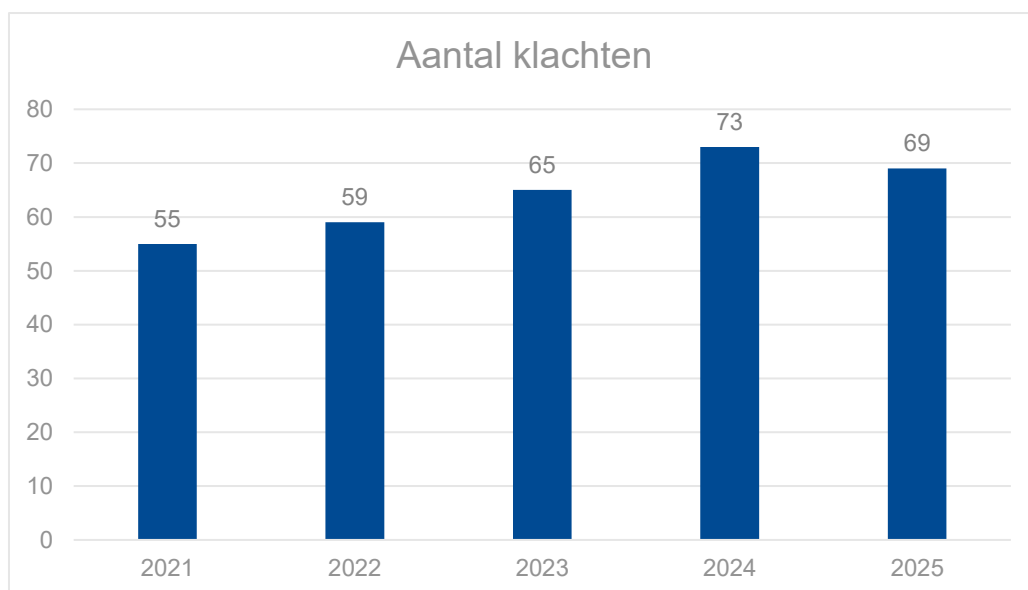
3.1 Aantal klachten

In 2025 zijn er in totaal 73 klachten ingediend. Er zijn 2 klachten voor behandeling doorgestuurd naar een andere instantie. Er zijn 2 klachten niet in behandeling genomen, omdat deze anoniem waren ingediend. Het door of namens het college te behandelen aantal klachten bedraagt daarmee in 2025: 69.

Het totale aantal van 73 klachten ligt in de buurt van het aantal dat voor de gemeente Zutphen gebruikelijk is. De afgelopen jaren is een bandbreedte ontstaan van 36 tot 70 klachten op jaarbasis. Het aantal in 2025 te behandelen klachten is met 69 ten opzichte van 2024 met 4 afgenomen. In 2024 waren er 73 te behandelen klachten (in 2023 waren er 65 te behandelen klachten).

Bij 3 klachten heeft een klager niet meer gereageerd, en is de behandeling van de klacht om die reden afgebroken. Er is in 2025 1 klacht ingetrokken. Dit betekent dat bij 65 klachten de interne klachtprocedure is gevolgd. Het totaal aantal behandelde klachten blijft hiermee wel op 69 staan.

In de grafiek hieronder is een overzicht van het aantal geregistreerde klachten weergegeven over de afgelopen vijf jaar, de periode 2021-2025. 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 2021-2025

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.

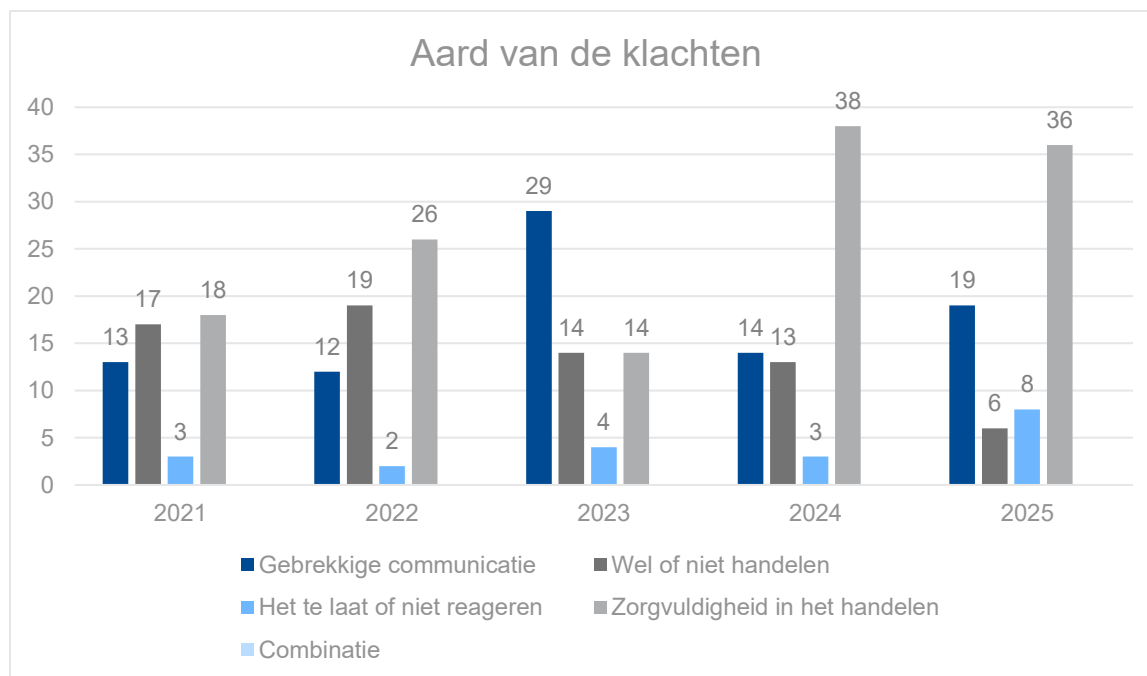
Team	2021	2022	2023	2024	2025
Domein Ruimte en Economie					
Archeologie	-	-	-	-	-
Beheer en Onderhoud	9	-	3	3	5
Duurzame Inrichting Openbare Ruimte	-	3	11	7	2
Grondzaken en Vastgoed	-	3	2	2	-
Programma's, Projecten en Processen	-	-	-	-	4
Regionaal Archief Zutphen	-	-	-	-	1
Ruimte, Economie en Duurzaamheid	3	-	2	1	1
Veiligheid	12	19	11	16	14
Vergunningen en Handhaving	1	7	6	6	9
Werken	-	1	1	2	2
Wijkregie	-	1	-	-	-
	25	34	36	37	38
Sociaal Domein					
GelreWerkt!	1	1	1	3	4
Inkomen	4	8	6	7	7
Jeugd en Onderwijs	4	3	4	9	5
Rechtmatigheid en Schuldhulp	-	2	1	1	2

Team	2021	2022	2023	2024	2025
Welzijn	1	7	6	6	5
	10	21	18	26	23
Domein Bedrijfsvoering en Dienstverlening					
Administratie	-	-	1	-	-
Bestuur en Communicatie	7	-	2	-	2
Control	-	-	-	-	-
Facilitaire Zaken	-	-	-	-	2
Informatiemanagement	-	-	1	-	-
PenO	-	-	1	1	-
Publiekszaken	12	4	6	5	2
	19	4	11	6	6
Bestuursorganen, griffie en directie					
Gemeenteraad	-	-	-	-	-
College van burgemeester en wethouders	-	-	-	3	2
Burgemeester	1	-	-	-	-
Griffie	-	-	-	-	-
Directie	-	-	-	1	-
	1	0	0	4	2
Totaal	55	59	65	73	69

Tabel 1 Overzicht klachten per domein en team, periode 2021-2025

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 2021 - 2025 weergegeven.



Grafiek 2 Overzicht Aard van de klachten, periode 2021-2025

De klachten kunnen als volgt worden geduid.

Vanaf het jaar 2021 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. In 2025 is dit echter weer gestegen ten opzichte van 2024. 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 en dit is in het jaar 2025 teruggebracht naar het laagste aantal in de afgelopen vijf jaar. 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 2025. Ook in het jaar 2025 was zorgvuldigheid in het handelen overall het meest heikele punt; vanaf het jaar 2021 is dit aantal gestegen, met een kleine inzinking in 2023 en een fikse stijging in 2024. Ten opzichte van 2024 is dit soort klachten weer iets gedaald.

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 2021 nog 25 bedroeg, is het in 2025 het aantal van 38.

Het aantal klachten in het Domein Ruimte en Economie is in 2025 het hoogste in de afgelopen 5 jaar, en ook het hoogst van alle domeinen. In de afgelopen jaren is het aantal klachten niet minder, maar meer geworden. De categorie zorgvuldigheid in het handelen en gebrekkige communicatie komt hier het meest voor. Wat hiervan de oorzaak is zou nader onderzocht moeten worden.

In het Sociaal Domein is het aantal klachten de afgelopen vijf jaar duidelijk vermeerderd. In 2024 was het aantal klachten met 26 op zijn hoogst, in 2025 heeft een lichte daling plaatsgevonden naar 23 klachten. 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 Inkomen in 2025 de meeste klachten (7), gevolgd door de teams Jeugd en Onderwijs en Welzijn. De teams GelreWerkt! en Rechtmatigheid en Schuldhulp houden hun overwegend lage aantal klachten vast, 4 respectievelijk 2 in 2025. Voor beide teams is het aantal klachten wel gestegen met één klacht ten opzichte van het voorgaande jaar.

Bij het Domein Bedrijfsvoering en Dienstverlening is er sprake van een daling: van 11 in 2023 naar 6 in zowel 2024 als in 2025. Het team Publiekszaken heeft slechts 2 klachten 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 19 klachten (via 4 en 11) naar 6 klachten ging.

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 2025, net als in voorgaande jaren, geen klachten ontvangen. In 2025 is er ook geen klacht over de burgemeester of de directie ontvangen, wel zijn er klachten over het college (2 in totaal) ontvangen.

In de bij dit jaarverslag opgenomen bijlage *Anoniem overzicht klachten interne procedure 2025* staat - voor de geïnteresseerde lezer - kort en bondig de inhoud van de klacht vermeld.

3.4 Afhandeling, interventie

In 2025 zijn er 69 klachten behandeld. Omdat in 3 gevallen geen reactie van een klager is ontvangen en 1 klacht is ingetrokken hebben 65 klachten de interne klachtenprocedure doorlopen.

In 60 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.

Van de in 2025 ingekomen klachten zijn er 5 klachten op de formele wijze afgehandeld (zie hieronder in paragraaf 3.5 Beslissing over de klachten).

3.5 Beslissing over de klachten

In 2025 is bij 5 klachten de formele procedure doorlopen, omdat interventie niet mogelijk bleek.

Dit heeft ook geresulteerd in 5 formele beslissingen over een klacht. Alle 5 deze klachten zijn ongegrond verklaard.

In een tabel ziet dit er in vergelijking met voorgaande jaren als volgt uit:

Formele beslissing op klachten	2021	2022	2023	2024	2025
Geen oordeel	1	1	-	1	-
Ongegrond	3	7	5	3	5
Deels ongegrond, deels gegrond/ deels geen oordeel	3	1	5	2	-
Gegrond	2	-	-	3	-
Totaal	9	9	10	9	5

Tabel 2 Formele beslissing op klachten, periode 2021-2025

Het aantal formele beslissingen over klachten is ten opzichte van de voorgaande jaren flink gedaald, van 9 á 10 naar 5. Kijkend naar de afgelopen vijf jaar is 2025 een uitblinker in positieve zin. Relatief veel klachten zijn op informele wijze afgedaan.

In 2025 zijn 3 formele beslissingen genomen in het domein Ruimte en Economie, hiervan is 1 beslissing door het college genomen, omdat de klacht ging over gedragingen van het college zelf. Daarnaast zijn 2 formele beslissingen in het Sociaal domein genomen.

De inzet is 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 2025 is het in 10 gevallen niet gelukt om de klacht tijdig af te doen. Bij 8 gevallen was er sprake van een interventie. In 2 gevallen was er sprake van een formele beslissing over de klacht. De overige 59 klachten zijn tijdig afgehandeld.

In een tabel ziet dit er als volgt uit:

Tijdige beslissing op klachten	2021	2022	2023	2024	2025
Tijdig	51	47	49	62	59
Niet tijdig	4	12	12	6	10
Totaal	55	59	61	68	69

Tabel 2 Tijdige beslissing op klachten, periode 2021-2025

Bijlage 1 GEANONIMISEERD OVERZICHT KLACHTEN INTERNE PROCEDURE 2025 (afgesloten februari 2026)

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 op berichten	DIOR	COM	08-01-2025	19-02-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (906318)
2	Bouwoverlast	VenH	COM	29-01-2025	03-02-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (930374)
3	Binnentreden zonder toestemming	VenH	NZH	29-01-2025	31-01-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (930993)
4	Niet op een nette manier behandeld	Veiligheid	NZH	19-02-2025	21-02-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (954918)
5	Bezorging Contact Zutphen-Warnsveld	Bestuur en Communicatie	HWN	20-02-2025	23-05-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (956205)
6	Wmo-voorziening	Welzijn	NZH	20-02-2025	05-03-2025	Interventie directeur SD	Geen oordeel (957073)
7	Trage afhandeling aanvraag parkeervergunning	VenH	NRE	02-03-2025	10-03-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (965775)
8	Handelen teammanager	-		18-03-2025	-	Anoniem, wel intern besproken	Nvt (985938)

nr	inhoud klacht	team	cat.	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (zaaknummer)
9	Niet of nauwelijks reageren bij aanvraag omgevingsvergunning	VenH	NRE	26-03-2025	27-03-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (994487)
10	Geen inhoudelijke reactie op vraag	Welzijn	NRE	27-03-2025	01-04-2025	Interventie directeur SD	Geen oordeel (996600)
11	Onbehoorlijke behandeling na verzoek om reparatie door stichting BOG en stichting Anthony Broederschap	-	NZH	04-04-2025	-	Afgebroken (geen reactie van klager)	Nvt (1006464)
12	Handelen teammanager en medewerker	Veiligheid	NZH	05-04-2025	17-04-2025	Beslissing directeur Domein RenE	Ongegrond (1008312)
13	Opleggen niet rechtsgeldige sanctie	Veiligheid	NZH	11-04-2025	06-05-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1014563)
14	Niet reageren, ook niet op terugbelverzoek	VenH	NZH	15-04-2025	15-04-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1018476)
15	Bejegening bij aanvraag briefadres	Publiekszaken	NZH	16-04-2025	18-04-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1020424)
16	Overlast van hondenpoep	BenO	HWN	18-04-2025	30-04-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1023756)
17	Bouwoverlast	-	COM	23-04-2025	-	Afgebroken (geen reactie van klager)	Nvt (1027172)
18	Delen persoonsgegevens	Inkomen/ Jeugd en Onderwijs	NZH	24-04-2025	09-07-2025	Beslissing directeur Sociaal domein	Ongegrond (1029401)

nr	inhoud klacht	team	cat.	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (zaaknummer)
19	Overlast bomen	BenO	HWN	06-05-2025	12-06-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1041147)
20	Korte planning voor projecten en informatie	P-3	NZH	07-05-2025	12-05-2025	Interventie projectleider	Geen oordeel (1041780)
21	Wijze van communicatie inzake Dienstencentrum	P-3	NZH	08-05-2025	08-05-2025	Interventie projectleider	Geen oordeel (1043658)
22	Wijze van communicatie inzake Dienstencentrum	P-3	NZH	08-05-2025	20-05-2025	Interventie projectleider	Geen oordeel (1044546)
23	Handelen leerplichtambtenaar	Jeugd en Onderwijs	NZH	29-05-2025	03-07-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1067415)
24	Verkeerde informatievoorziening Dienstencentrum	P-3	NZH	02-06-2025	29-07-2025	Beslissing college	Ongegrond (1070156)
25	Te late bezorging uitnodiging	Facilitaire Zaken	NZH	06-06-2025	29-09-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1076131)
26	Verzoek om andere contactpersoon	Veiligheid	NZH	16-06-2025	20-06-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1801763)
27	Gang van zaken bij sollicitatie	Facilitaire Zaken	NZH	20-06-2025	27-06-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1083255)
28	Parkeerboetes en wachttijd parkeerabonnement	Veiligheid	NZH	21-06-2025	26-06-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1084047)
29	Handelen algemeen huisarts en taal	Welzijn	NZH	23-06-2025	10-07-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1085731)
30	Geen antwoord op vragen en ontwijkende antwoorden	VenH	NZH	24-06-2025	04-07-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1086229)

nr	inhoud klacht	team	cat.	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (zaaknummer)
31	Klacht over contactpersoon	Inkomen	NZH	23-06-2025	04-08-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1086431)
32	Handelen bewindvoerder	Rechtmatigheid en Schuldhulp	NZH	27-06-2025	04-07-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1089426)
33	Onbehoorlijk behandeld	Inkomen	NZH	30-06-2025	04-09-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1090515)
34	Camperparkeerplaats en uitrit politie	Veiligheid	WNH	01-07-2025	04-07-2005	Interventie teammanager	Geen oordeel (1091473)
35	Handelen consulenten	GelreWerkt!/Inkomen	NZH	02-07-2025	04-09-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1093105)
36	Bejegening door handhavingsambtenaar	Veiligheid	NZH	03-07-2025	15-07-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1095777)
37	Handelen bij schuldbeheer	Inkomen	NZH	11-07-2025	06-10-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1097886)
38	Opleggen boete	Veiligheid	NZH	15-07-2025	17-07-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1100218)
39	Handelen toezichthouder	Veiligheid	COM	17-07-2025	22-07-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1101116)
40	Handelen toezichthouder	Veiligheid	HWN	19-07-2025	22-07-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1101801)
41	Bejegening ambtenaar leerlingenvervoer	Jeugd en Onderwijs	COM	23-07-2025	21-08-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1104121)

nr	inhoud klacht	team	cat.	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (zaaknummer)
42	Handelen bij adresonderzoek	Publiekszaken	NZH	25-07-2025	04-08-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1104975)
43	Niet informeren	VenH	NZH	27-07-2025	28-07-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1105959)
44	Collectieve klacht huisvesting Oekraïners	GelreWerkt!	HWN	05-08-2025	07-10-2025	Interventie college/teammanager	Geen oordeel (1109915)
45	Te hard rijden BOA	-		08-08-2025	-	Anoniem, wel intern besproken	Nvt (1111314)
46	Te hard rijden BOA	Veiligheid	NZH	08-08-2025	12-08-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1111317)
47	Klacht over handelen energiecoach	-		27-08-2025	28-08-2025	Doorgestuurd naar Zutphen Energie	Nvt (1120321)
48	Particuliere boom beschadigd bij verwijderen trotter uit tuin	RAZ	NZH	03-09-2025	05-09-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1123390)
49	Behandeling door ambtenaar	Veiligheid	NZH	04-09-2025	08-09-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1123822)
50	Geen reactie op terugbelverzoeken	Jeugd	NRE	12-09-2025	16-09-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1127591)
51	Niet eens met verwijzing naar de Wmw	Jeugd	COM	18-09-2025	23-09-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1129792)
52	Geen (tijdige) reactie op contactformulier	VenH	NRE	29-09-2025	30-09-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1135688)

nr	inhoud klacht	team	cat.	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (zaaknummer)
53	Onvoldoende begeleiding IPS-traject	GelreWerkt!	NRE	16-09-2025	20-10-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1138924)
54	Afhandeling klacht en ontvrijkende antwoorden	Werken	COM	08-10-2025	26-10-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1139575)
55	Niet nakomen zorgplicht toewijzing woonruimte	Veiligheid	HWN	01-10-2025	08-04-2026	Interventie teammanager	Geen oordeel (1138959)
56	Onvoldoende ondersteuning en begeleiding Wsw	GelreWerkt!	NZH	26-09-2025	18-02-2026	Beslissing teammanager	Ongegrond (1134240)
57	Behandeling door BOA	Veiligheid	NZH	15-10-2025	22-10-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1143322)
58	Uitblijven reactie en opvolging	DIOR	NRE	21-10-2025	20-11-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1146317)
59	Klacht service en communicatie leverancier medische hulpmiddelen	-	COM	29-10-2025	11-02-2026	Doorgestuurd naar Medipoint	Nvt (1150342)
60	Zienswijze opnieuw behandelen en voldoende participatie	VenH	NZH	10-11-2025	25-11-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1205537)
61	Geen reactie op meldingen	BenO	NRE	12-11-2025	03-12-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1205908)
62	Onjuiste bejegening in telefonisch contact	Inkomen	COM	13-11-2025	24-12-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1214133)
63	Rijgedrag bestuurder veegwagen	BenO	NZH	17-11-2025	09-01-2026	Interventie teammanager	Geen oordeel (1252596)

nr	inhoud klacht	team	cat.	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (zaaknummer)
64	Foutieve adressering brief	Bestuur en Communicatie	COM	18-11-2025	04-12-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1255055)
65	Onbehoorlijk behandeld telefonisch gesprek	Jeugd en Onderwijs	COM	20-11-2025	24-11-2025	Interventie teammanager (Heeft 2 klachten tegelijkertijd ingediend over hetzelfde onderwerp)	Geen oordeel (1264866) (1264873)
66	Late reactie en onvoldoende beantwoording vragen	Werken	COM	22-11-2025	03-12-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1266208)
67	Klacht bewindvoerder over inkomens consultants en uitschrijving BRP	Inkomen	COM	27-11-2025	09-12-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1269507)
68	Bejegening WMO-consulent	Welzijn	COM	01-12-2025	-	Afgebroken (geen reactie van klager)	Nvt (1271709)
69	Informatievoorziening woningbouwlocatie	RED	COM	01-12-2025	09-04-2026	Beslissing teammanager	Ongegrond (1276285)
70	Begeleiding en steun kindregeling	Rechtmatigheid en Schuldhulp	COM	08-12-2025	29-12-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1275678)
71	Vraag mantelzorg	Welzijn	COM	10-12-2025	19-12-2025	Interventie teammanager	Geen oordeel (1277097)
72	Onbehoorlijke behandeling en geschaad vertrouwen	Inkomen	COM	16-12-2025	-	Ingetrokken	Nvt (1281001)

nr	inhoud klacht	team	cat.	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (zaaknummer)
73	Beantwoording vragen	BenO	COM	19-12-2025	28-01-2026	Interventie teammanager	Geen oordeel (1282313)