

Nr.	Reg. Nr.:	Datum:	Atelier:	Leidinggevend e:	Termijn tien weken:	Datum afh.:	Binnen termijn:	Klacht:	Dienst:	Soort:	Afhandeling:	Opmerkingen:	Gegronde/ongegronde (ook als klacht niet formeel is afgehandeld wordt dit gemeld als hierover duidelijkheid bestaat; in andere gevallen n.v.t.)	Leer- en verbeterpunten/ acties.
1	1948362027	22-9-2021	Openbaar Gebied	Marielies Schrijnemakers	1-12-2021	23-12-2021	Nee	Klacht over communicatie en proces rondom onderhoud sloten	Groen	Goede organisatie	Klacht niet inhoudelijk afgehandeld		Buiten behandeling gesteld	Klacht is in 2020 ook ingediend en toen afgehandeld.
2	1948362761	20-9-2021	Bestuur	Kees van Rooij	29-11-2021	25-11-2021	Ja	Klacht over niet nakomen van gemaakte afspraken/toezeggingen mbt Paaspop	Evenementen	Goede organisatie	Klacht formeel afgehandeld		Deels gegrond/deels ongegrond/deels geen oordeel mogelijk	• Leg na elk gesprek afspraken goed vast, zodat misverstanden over gemaakte afspraken en valse verwachtingen kunnen worden voorkomen; • Zend geen berichten/correspondentie door aan derden zonder afspraken daaromtrent met de afzender; • Check beweringen over het niet voldoen aan vergunningvoorschriften met eigen onderzoek.
3	1948363883	10-2-2021	VTH	John Doornik	21-4-2021	16-2-2021	Ja	Klacht over doorlooptijd planologische procedure	Planologie	Voortvarendheid	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegrond	Procedure optimaliseren
4	1948365334	14-3-2021	VTH	Karliën de Bekker	23-5-2021	24-12-2021	Nee	Klacht over handelswijze ambtenaren Toezicht en Handhaving (BWT)	Handhaving	Goede organisatie	Klacht formeel afgehandeld.		Gegrond	• Betere communicatie over het proces en de te lopen procedure snel in gang zetten; • Accuraat omgaan met post; • Bij bezorging van stukken aan de balie geen onnodige vragen stellen; • Indien een procedure wordt opgestart, deze bespreken met de belanghebbende en onderzoeken of partijen zich daar prettig bij voelen; • Begrip hebben voor de gevoelens van onze inwoners en daar geen waardeoordeel aan hangen.
5	1948365594	24-3-2021	Burgerzaken	Karin Werts	2-6-2021	10-6-2021	Ja	Klacht over afstandelijke reactie ambtenaar op vragen van vriendin overledene	Overlijden	Fatsoenlijke bejegening	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegrond	ter plekke 10 minuten vrijmaken om iemand rustig even te woord te staan voorkomt een grotere tijdsinvestering achteraf.
6	1948366599	26-10-2021	Openbaar Gebied	Marielies Schrijnemakers	28-10-2021	28-10-2021	Ja	Klacht over de trage afwikkeling van een melding onkruid	Groen	Voortvarendheid	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegrond	Communicatie (tijdig en adequaat reageren en informeren)
7	1948366674	31-5-2021	Burgerzaken	Karin Werts	9-8-2021	26-11-2021	Nee	Klacht over het niet beschikbaar hebben van persoonsgegevens in nevenvestiging Sint-Oedenrode.	ID-bewijzen	Goede organisatie	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegrond	Eerder reageren op klachten.
8	1948368775	19-11-2021	Werbbeher openbaar gebied	Karliën de Bekker	28-1-2022	27-12-2021	Ja	Klacht over medewerker milieustraat (bejegening en berekenig hoeveelheid afval en tarief)	Afval	Fatsoenlijke bejegening	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegrond	Betreffende ingehuurd medewerker is niet meer ingehuurd. Er is nu een vaste poule acceptanten. Deze bespreken gezamenlijk de werkwijze van schatten en prijsbepaling. Dit om verschillen te voorkomen en te leren van elkaar
9	1948368868	23-1-2021	VTH	John Doornik	3-4-2021	1-2-2021	Ja	Klacht over het niet reageren op een verzoek	Vergunningen	Voortvarendheid	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegrond	Brief is kennelijk afgehandeld in het systeem. Alsnog in behandeling nemen, voortaan hier meer alert op zijn.
10	1948369756	2-12-2021	Werbbeher	Miriam van de Boogaard	10-2-2022	6-12-2021	Ja	Klacht over medewerker milieustraat (niet behulpzaam)	Afval	Fatsoenlijke bejegening	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegrond	Medewerker gewezen op belang van goede dienstverlening. Excuses aangeboden en alsnog zout gebracht.
11	1948369606	1-5-2021	Werbbeher	Karliën de Bekker	10-7-2021	3-5-2021	Ja	Klacht over behandeling door medewerker milieustraat	Afval	Fatsoenlijke bejegening	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegrond	Teveel betaalde teruggestort.Beter opletten bij het maken van berekeningen
12	1948371976	3-9-2021	VTH	Karliën de Bekker	12-11-2021	30-9-2021	Ja	Klacht over het niet ontvangen van een reactie op een verzoek om handhaving verkeer (BOA)	Handhaving	Goede organisatie	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegrond	Eerder reageren op vragen/verzoeken
13	1948375432	15-11-2021	Burgerzaken	Karin Werts	24-1-2022	29-11-2021	Ja	Klacht over de behandeling van een geregistreerd partnerschap	Huwelijk	Voortvarendheid	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegrond	Communicatie (tijdig en adequaat reageren en informeren)
14	1948375440	8-7-2021	VTH	John Doornik	16-9-2021	14-7-2021	Ja	Klacht over lange duur voor beoordeling schetsplan (op moment indiening klacht al 9 weken verstrekken) .	Vergunningen	Voortvarendheid	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegrond	Bij beschikkingen geldt bij het ontbreken van een wettelijke termijn 8 weken als een maximale termijn voor het afhandelen van aanvragen. Als het later wordt moet daarover worden bericht aan aanvrager. Zie overigens VNG minimumbranchennormen voor termijnen.
15	1948375591	1-11-2021	VTH	John Doornik	10-1-2022	8-11-2021	Ja	Klacht over het niet reageren op een verzoek tot behandeling van een schetsplan	Vergunningen	Voortvarendheid	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegrond	Communicatie (tijdig en adequaat reageren en informeren)
16	1948375830	15-7-2021	Openbaar Gebied	Marielies Schrijnemakers	23-9-2021	16-7-2021	Ja	Klacht over het niet inhoudelijk reageren op eerder gedane meldingen over parkeren. Wel berichten dat de meldingen zijn doorgezet naar een andere afdeling.	Verkeer	Goede organisatie (ipv Voortvarendheid	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegrond	Verbeter de interne afstemming over de vraag wie een melding afdoet.
17	1948376017	28-6-2021	Openbaar Gebied	Marielies Schrijnemakers	6-9-2021	5-7-2021	Ja	Klacht over het niet inhoudelijk reageren op eerder gedane meldingen fietspalen	Verkeer	Voortvarendheid	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegrond	Eerder inhoudelijk reageren op meldingen.
18	1948376076	15-3-2021	Burgerzaken	Karin Werts	24-5-2021	15-3-2021	Ja	Klacht over het zich niet houden aan coronavoorschriften door medewerkers van het Drive inn stembureau	Verkiezingen	Goede organisatie	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegrond	Met de voorzitter van het stembureau is contact opgenomen en aangegeven dat men zich stipt aan de voorschriften dient te houden.

19	1948376956		22-10-2021	Openbaar Gebied	Marielies Schrijnemakers	31-12-2021	12-11-2021	Ja	Klacht over het meerdere malen niet reageren op terugbelverzoeken	Groen	Voortvarendheid	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegron	Terugbelverzoeken bij lange afwezigheid van een medewerker doorleiden naar een andere medewerker.
20	1948377396		14-7-2021	VTH	Karliens de Bekker	22-9-2021	20-8-2021	Ja	Klacht over afwikkeling melding overlast. Melding niet meteen doorgezet naar boa's. Boa's hebben voorts alleen gewaarschuwd en hebben betrokkene personen niet bekeurd. (BOA)	Handhaving	Goede organisatie	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegron	Aan KCC vragen om bij dergelijk gevallen direct een boa in te lichten. Nauwkeuriger registreren in meldesk. Het was bijvoorbeeld niet duidelijk of er een schriftelijk of mondelinge waarschuwing was gegeven.
21	1948378545		9-8-2021	Burgerzaken	Karin Werts	18-10-2021	10-8-2021	Ja	Klacht over een trouwambtenaar	Huwelijk	Fatsoenlijke bejegening	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegron	Het gesprek is door trouwambtenaar anders ervaren dan door klager. De declaratie wordt door de gemeente niet vergoed.
22	1948379316		20-10-2021	Burgerzaken	Karin Werts	29-12-2021	22-12-2021	Ja	Klacht over bejegening door klantcontactcentrum	Klantcontact/Balie	Fatsoenlijke bejegening	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegron	Ook met de inwoner in gesprek blijven als het moeilijk wordt
23	1948380592		29-1-2021	Burgerzaken	Karin Werts	9-4-2021	4-2-2021	Ja	Klacht over bejegening door medewerker	Klantcontact/Balie	Fatsoenlijke bejegening	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegron	geen
24	1948381338		10-2-2021	Openbaar Gebied	Marielies Schrijnemakers	21-4-2021	26-2-2021	Ja	Klacht over communicatie rondom kappen boom	Vergunningen	Goede informatieverstrekking	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegron	Beter communiceren met onze burgers
25	1948381950		30-1-2021	VTH	John Doornik	10-4-2021	5-2-2021	Ja	Klacht over het niet ontvangen van een reactie op een verzoek en klacht van 23-01-2022	Vergunningen	Voortvarendheid	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegron	Het gestelde in de klachten wordt als verbeterpunt teruggekoppeld naar de organisatie.
26	1948382764		3-12-2021	Openbaar Gebied	Marielies Schrijnemakers	11-2-2022	1-2-2022	Ja	Klacht over situering verzamelplaats afval	Afval	Goede organisatie	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegron	Meedenken met de klant
27	1948383373		16-12-2021	Openbaar Gebied	Nadia Critee	24-2-2022	7-2-2022	Ja	Klacht over onderhoud groen	Groen	Goede organisatie	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegron	Communicatie (tijdig en adequaat reageren en informeren)
28	1948384182		6-5-2021	Groen	Karliens de Bekker	15-7-2021	28-6-2021	Ja	Klacht over afzeggen afspraak kort voordat deze plaats zou vinden	Groen	Fatsoenlijke bejegening	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegron	Indien een afspraak niet door kan gaan dit eerder laten weten
29	1948384298		30-3-2021	Projecten bureau	Anja Saris	8-6-2021	9-4-2021	Ja	Klacht over het niet krijgen van een reactie op een verzoek om informatie over de mogelijkheid om zelf een afscheiding te mogen plaatsen.	Groen	Voortvarendheid	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegron	Eerder reageren op vragen/verzoeken
30	1948384509		20-3-2021	VTH	Karliens de Bekker	29-5-2021	17-5-2021	Ja	Klacht over het niet reageren op een verzoek om handhaving ivm het houden van een groot aantal huisdieren. (BWT)	Handhaving	Voortvarendheid	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegron	Eerder terugkoppelen wat er gebeurt in handhavingverzoeken.
31	1948386684		2-8-2021	Burgerzaken	Karin Werts	11-10-2021	12-8-2021	Ja	Klacht over een door een ambtenaar gemaakte fout	ID-bewijzen	Goede organisatie	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegron	Er is een fout gemaakt door een medewerker waardoor de burger extra kosten heeft moeten maken. Deze worden door de gemeente vergoed.
32	1948386837		21-4-2021	Openbaar Gebied	Marielies Schrijnemakers	30-6-2021	29-4-2021	Ja	Klacht over het niet reageren op een melding over uitval straatverlichting	Openbare verlichting	Voortvarendheid	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegron	Melding doorgezonden aan Enxiss. Eerder reageren op vragen/verzoeken.
33	1948388220		2-4-2021	Burgerzaken	Karin Werts	11-6-2021	30-10-2021	Nee	Klacht over tegenstrijdige adviezen bij vragen over naturalisatie.	Naturalisatie	Goede informatieverstrekking	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegron	Eerst intern overleggen bij complexe problematiek om te voorkomen dat mensen gaan shoppen en verschillend afwijkend advies ontvangen
34	1948392617		7-5-2021	Burgerzaken	Karin Werts	16-7-2021	26-11-2021	Nee	Klacht over behandeling aan balie	Rijbewijzen	Fatsoenlijke bejegening	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegron	Levertijd van een dag is doordat derden zijn betrokken bij de levering niet te garanderen, dat dus ook niet toezeggen. Spoedkosten terugbetaald.
35	1948394717		12-7-2021	Grijs	Miriam van de Boogaard	20-9-2021	7-2-2022	Nee	Klacht over het feit dat wordt aangegeven dat de melding is afgedaan terwijl het probleem niet is opgelost	Wegen	Goede organisatie (ipv voortvarendheid)	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Gegron	In eerdere jaarverslagen over klachten is al vastgesteld dat klagers een melding krijgen dat een melding is afgedaan, terwijl dat voor de klager niet zichtbaar is. Melder moet een bericht krijgen hoe de melding wordt afgehandeld, door wie en wanneer.
36	1948395559		22-7-2021	Werfbeer ipv Openbaar Gebied	Marielies Schrijnemakers	30-9-2021	26-7-2021	Ja	Klacht over bejegening door medewerkers milieustraat en over hoge storttarieven afval	Afval	Fatsoenlijke bejegening ipv Goede organisatie	Klacht naar tevredenheid afgehandeld	Deels geen bejegening	Gegron voor zover het een klacht betreft over bejegening	Er worden gesprekken gevoerd met de medewerkers van de milieustraat. De communicatie is een aandachtspunt.
37	1948397448		8-9-2021	Toegang	Marc van de Ven	17-11-2021	13-10-2021	Ja	Klacht over gesprek met Klantmanager	Uitkering	Fatsoenlijke bejegening	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Niet van toepassing	Er wordt opnieuw met haar het gesprek aangegaan. Dit wordt opgepakt door het mobiliteitscentrum.
38	1948397881		9-4-2021	VTH	Karliens de Bekker	18-6-2021	23-7-2021	Nee	Klacht over overtreden coronaregels en regels mbt vogelgriep bij bezoek aan huis (BWT)	Handhaving	Fatsoenlijke bejegening	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Niet van toepassing	Er is sprake van elkaar tegensprekende verklaringen. Hierom is geen oordeel over de gegrondheid van de klacht mogelijk. Zaak overigens naar tevredenheid afgedaan.
39	1948397978		22-12-2021	GOEP	Anja Saris	2-3-2022	25-1-2022	Ja	Klacht over procedure bestemmingsplan	Planologie	Goede organisatie	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Niet van toepassing	Oorzaak vertraging lag hier bij Afdeling bestuursrechtsspraak van de Raad van State.
40	1948398623		11-12-2021	Openbaar Gebied	Marielies Schrijnemakers	19-2-2022	13-1-2022	Ja	Klacht over onderhoud groenstrook afwijkend van gemaakte afspraken (te veel groen gesnoeid)	Groen	Goede organisatie	Klacht naar tevredenheid afgehandeld	Geen bejegening door medewerker gemeente.	Niet van toepassing	Aannemer wijzen op correct nakomen afspraken. Het teveel gesnoeide wordt gecompenseerd.
41	1948398886		11-12-2021	Openbaar Gebied	Marielies Schrijnemakers	19-2-2022	13-1-2022	Ja	Klacht over bejegening door medewerker (niet in dienst van de gemeente)	Groen	Fatsoenlijke bejegening	Klacht naar tevredenheid afgehandeld	Geen bejegening door medewerker gemeente.	Niet van toepassing	Klacht richtte zich tegen een medewerker van een aannemer die handelt in opdracht van een vereniging. Wat een de gemeente kan doen hierin is wel opgepakt.
42	1948400101		10-3-2021	Openbaar Gebied	John Doornik	19-5-2021	11-3-2021	Ja	Klacht over niet communiceren over afsluiten straat	Wegen	Goede informatieverstrekking	Klacht naar tevredenheid afgehandeld	Geen bejegening door medewerker gemeente.	Niet van toepassing	Fout lag bij aannemer. Met de aannemer contact opgenomen, aangegeven dat zij zich aan de gemaakte afspraken in het contract dienen te houden (waaronder het tijdig informeren van omwonenden)

43	1948400118		16-2-2021	Werfbeheer	Karliens de Bekker	27-4-2021	22-2-2021	Ja	Klacht over bejegening door medewerker	Afval	Fatsoenlijke bejegening	Klacht naar tevredenheid afgehandeld	Geen klacht over bejegening maar over vastgesteld beleid.	Niet van toepassing	
44	1948400922		25-1-2021	Facilitaire diensten	Miriam van de Boogaard	5-4-2021	3-2-2021	Ja	Klacht over sluiting nevenvestiging Sint Oedenrode i.v.m. Corona en over bezorging aangetekende brieven door postbezorgingsbedrijf dat door de gemeente is ingeschakeld.	Post	Goede organisatie	Klacht naar tevredenheid afgehandeld	Geen klacht over bejegening maar over vastgesteld beleid.	Niet van toepassing	Klacht gaat over beleid en heeft geen betrekking op bejegening. Er wordt maatwerk geleverd, men kan een afspraak maken over de bezorging met de Postbode.
45	1948401670		22-7-2021	Openbaar Gebied	Marielies Schrijnemakers	30-9-2021	4-8-2021	Ja	Klacht over kosten afval milieustraat	Afval	Goede organisatie	Klacht naar tevredenheid afgehandeld	Geen klacht over bejegening maar over vastgesteld beleid.	Niet van toepassing	Betreft geen klacht in de zin van de regeling maar een klacht over beleid.
46	1948402667		25-5-2021	Openbaar Gebied	Marielies Schrijnemakers	3-8-2021	21-2-2022	Nee	Klacht over loze belofte over groenonderhoud.	Groen	Goede organisatie	Klacht naar tevredenheid afgehandeld	Geen klacht over bejegening maar over vastgesteld beleid.	Niet van toepassing	
47	1948403438		14-1-2021	Burgerzaken	Karin Werts	25-3-2021	19-1-2021	Ja	Klacht over onjuiste informatieverstrekking op de website omtrent de verlenging van een rijbewijs	Rijbewijzen	Goede informatieverstrekking	Klacht naar tevredenheid afgehandeld	Geen klacht over bejegening maar over vastgesteld beleid.	Niet van toepassing	Oorzaak was onduidelijkheid vanuit het CBR. Inmiddels is eea duidelijk en is de informatie op de website aangepast.
48	1948404762		20-8-2021	Openbaar Gebied	Marielies Schrijnemakers	29-10-2021	20-9-2021	Ja	Klacht over werkwijze milieustraat	Afval	Goede organisatie	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Niet van toepassing	Verschil van inzicht. Betreffende medewerker is in dienst van WSD. Doorverwijzen mogelijk.
49	1948406990		25-5-2021	VTH	Karliens de Bekker	3-8-2021	2-8-2021	Ja	Klacht over willekeur bij handhaving loslopende honden (BOA)	Handhaving	Onpartijdigheid ipv Fatsoenlijke bejegening	Klacht afgehandeld		Niet van toepassing	De klacht is toegelicht, het is niet terug te halen of de boea's inderdaad alleen mevrouw hebben aangesproken en niet ook anderen. Geen oordeel mogelijk
50	1948407225		13-8-2021	Burgerzaken	Karin Werts	22-10-2021	26-11-2021	Nee	Klacht over bejegening	ID-bewijzen	Fatsoenlijke bejegening	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Niet van toepassing	Betreffende medewerker is niet meer werkzaam bij Meierijstad. Aggressief gedrag klager heeft ook in vloed op wijze waarop medewerker reageert. Voortaan hoor en wederhoor toepassen.
51	1948407667		27-7-2021	Burgerzaken	Karin Werts	5-10-2021	30-10-2021	Nee	Klacht over bejegening (aanspreken klager als mevrouw terwijl hij als man geregistreerd is) en tegenstrijdige informatie over naturalisatie	Naturalisatie	Fatsoenlijke bejegening	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Niet van toepassing	Complexe zaak vanwege nationaliteit en gender. Zie ook 22
52	1948407668		8-9-2021	Groen	Marielies Schrijnemakers	17-11-2021	12-11-2021	Ja	Klacht over het niet serieus nemen van eerder gedane meldingen over de staat van de weg (modder)	Wegen	Fatsoenlijke bejegening	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Niet van toepassing	Aannemer is in gebreke gesteld. Volgende keer dat hij weer te vroeg met de maaiwerkzaamheden start, zal het contract worden opgezegd of de factuur niet worden voldaan.
53	1948408026		6-1-2021	Bestuur	Marijke Wilms	17-3-2021	11-2-2021	Ja	Klacht tegen politie over willekeur handhaven corona-maatregelen/aanmerken van een activiteit als een ivm corona verboden evenement. Ongelijke behandeling (BOA)	Handhaving	Onpartijdigheid ipv Fatsoenlijke bejegening	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Niet van toepassing	Voor klachten over politie geldt een eigen regeling, waarnaar is verwezen. Het proces van meldingen tegen het licht houden en boea's inzetten om handhaving op te treden
54	1948409124		24-12-2021	Burgerzaken	Karin Werts	4-3-2022	28-12-2021	Ja	Klacht over lange duur beoordeling huwelijksakte	Huwelijk	Voortvarendheid	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Niet van toepassing	Aanvraag is binnen de termijn afgedaan. Bezien wordt of de procedure desondanks sneller kan.
55	1948409272		27-9-2021	Burgerzaken	Karin Werts	6-12-2021	1-10-2021	Ja	Klacht over gemaakte fout met betrekking tot identiteitsbewijs	ID-bewijzen	Goede organisatie	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Niet van toepassing	
56	1948409588		6-12-2021	VTH	Karliens de Bekker	14-2-2022	24-12-2021	Ja	Klacht over bejegening door medewerker (BWT)	Handhaving	Fatsoenlijke bejegening	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Niet van toepassing	Klager en medewerker hebben het gesprek op een andere manier beleefd.
57	1948410384		16-2-2021	Burgerzaken	Karin Werts	27-4-2021	18-2-2021	Ja	Klacht over bejegening door medewerker	Klantcontact/Balie	Fatsoenlijke bejegening	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Niet van toepassing	Voortaan een vraag anders formuleren, niet direct conclusies trekken
58	1948411029		9-2-2021	Grijs	John Doornik	20-4-2021	6-4-2021	Ja	Klacht over wateroverlast na vervanging riool	Riool	Goede organisatie	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Niet van toepassing	1. Reageer tijdig op vragen 2. Bezie hoe bij volgende projecten waarbij naast de gemeente meerdere uitvoerende partijen zijn betrokken kan worden voorkomen dat aanwonenden met schade of problemen van het kastje naar de muur gestuurd worden. Hierbij valt bijv. te denken aan de inschakeling van één schade-expert namens alle partijen.
59	1948411674		10-3-2021	Financiële Administratie	Alistair Douglas	19-5-2021	18-3-2021	Ja	Klacht over afhandeling aansprakelijkstelling	Schade	Goede organisatie	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Niet van toepassing	Persoonlijk contact opnemen voordat wordt overgedragen naar de verzekeraar. Zorg voor eenduidige registratie aansprakelijkstellingen
60	1948414026		11-7-2021	Toegang	Marc van de Ven	19-9-2021	5-8-2021	Ja	Klacht over werkwijze klantmanagers	Uitkering	Fatsoenlijke bejegening	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Niet van toepassing	Beter uitleggen hoe tot een besluit gekomen is.
61	1948414436		2-10-2021	Toegang	Marc van de Ven	11-12-2021	13-10-2021	Ja	Klacht over bejegening tijdens gesprek	WMO	Fatsoenlijke bejegening	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Niet van toepassing	Ondanks de hoge werkdruk aandacht hebben voor de klant. Door de hoge werkdruk is die aandacht er (voor het gevoel van de klant) minder.
62	1948414871		10-9-2021	Burgerzaken	Karin Werts	19-11-2021	29-11-2021	Nee	Niet klantvriendelijk geholpen tijdens afspraak	ID bewijzen	Fatsoenlijke bejegening	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Niet van toepassing	Betreffende medewerker is niet meer werkzaam bij Meierijstad.
63	1948415552		18-9-2021	VTH	Marieke Vossen	27-11-2021	3-12-2021	Nee	Klacht over het niet reageren op verzoeken	Vergunningen	Voortvarendheid	Klacht naar tevredenheid afgehandeld		Niet van toepassing	Eerder reageren

[illegible]