

Jaarverslag - Klachten 2022

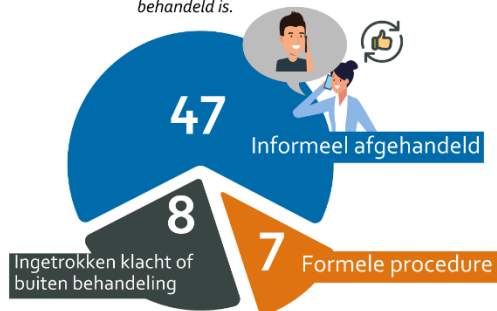


ZEVENAAR

KLACHTENCOMMISSIE IN BEELD | 2022

62 Klachten

Een inwoner die vindt dat hij/zij niet correct behandeld is.



2 minder dan in 2021



Type klachten

De meeste klachten hebben te maken met het uitblijven van een reactie van de gemeente



- 40,3% ging over het uitblijven van een reactie
- 22,6% ging over onjuist behandelen van iemand
- 14,5% ging over communicatie

Top 3 afdelingen



Maatschappelijke Dienstverlening | 24
Doorlooptijden



Beheer, ontwerp en realisatie | 11
Fixi, bezwaren en beplanten plantsoen



VTH en Bedrijfsvoering | 7
Doorlooptijden, geen reactie krijgen

Conclusies

- 1 Goede online vindbaarheid**
De meeste klachten komen binnen via het digitale formulier op de website. Inwoners weten het digitale formulier goed te vinden en te gebruiken.
- 2 Informele afhandeling klachten**
Veel klachten werden informeel opgelost. Wel zagen we de formele klachten stijgen.
- 3 Daling klachten over boa's**
We zien een stuk minder klachten over de boa's. In 2022 waren dit er nog maar 2.
- 4 Positieve conclusie gesprekken**
De gesprekken met specifieke medewerkers waar we een patroon in klachten zagen en de gesprekken met de instantie die medische adviezen afgeeft hebben vermoedelijk geholpen.

Aanbevelingen 2022



Proactieve communicatie over langere doorlooptijden
Wij informeren inwoners proactief dat doorlooptijden langer zijn dan normaal. We geven concreet aan wanneer ze reactie kunnen verwachten.



Medische adviezen monitoren
Wij gaan monitoren of het goed gaat met de wijze waarop inwoners te woord worden gestaan bij de instantie die medische adviezen afgeeft (in het kader van gehandicaptenparkeerkaarten).



Communicatiestijl van afhandeling Fixi-meldingen verbeteren
Wij kijken bij fixi-meldingen naar de wijze van communicatie. Als het nodig is, nemen wij telefonisch contact op om de reactie te verduidelijken.

Inhoud

Jaarverslag - Klachten 2022	1
Hoofdstuk 1: Inleiding.....	4
Hoofdstuk 2: Cijfers.....	5
Hoofdstuk 3: Toelichting op de cijfers, conclusies en aanbevelingen	9
3.1 Omvang en soort klachten.....	9
3.2 Afhandeling klachten.....	10
3.3 Beslistermijnen	12
3.4 Nationale ombudsman	13
3.5 Terugblik aanbevelingen 2021.....	13
3.6 Conclusies en aanbevelingen jaarverslag 2022	15
Bijlage 1 Wettelijk kader	18
Bijlage 2 Infographic klachtenprocedure.....	19
Bijlage 3 Geanonimiseerd overzicht klachten gemeente Zevenaar 2022	20

Hoofdstuk 1: Inleiding

Er is veel contact tussen inwoners of bedrijven en de gemeente Zevenaar. Inwoners komen fysiek aan de balie. Ook bellen ze de gemeente met een vraag of doen ze (online) een fixi-melding. Zo waren er in 2022 65.697 telefonische contactmomenten en 9.778 fixi-meldingen (waarvan 2258 telefonisch gemeld). Daarnaast gaan de buitengewoon opsporingsambtenaren (hierna: boa's) of bouwinspecteurs naar buiten om te controleren of om toezicht te houden. Dit zijn allemaal voorbeelden van contactmomenten met de gemeente.

Er kan altijd iets gebeuren wat niet voldoet aan het verwachtingspatroon van de inwoner. Een inwoner (of een bedrijf, organisatie e.d.) is dan van mening dat hij of zij niet correct is behandeld. In dat geval kan de inwoner daarover een klacht indienen. Het gaat dan niet over de inhoud van een procedure, bijvoorbeeld omdat een persoon niet heeft ontvangen wat er is aangevraagd. Dan kan er namelijk een bezwaarschrift ingediend worden.

Bij klachten gaat het om beleving. Iemand vindt zijn behandeling niet correct, of is van mening dat hij onjuist is bejegend. Beleving en bejegening zijn vooral subjectief. Dat neemt niet weg dat de gemeente klachten uiterst serieus neemt en deze zorgvuldig behandelt. Vooral omdat wij als gemeente kunnen leren van klachten. Klachten zijn namelijk belangrijke input voor het verbeteren van onze dienstverlening.

Voor u ligt de rapportage over het jaar 2022, met betrekking tot klachten over de gemeente Zevenaar. Dit jaarverslag ziet alleen op de binnengekomen klachten die gaan over beleving, en niet over de inhoud van een procedure. De verzoeken om handhaving, bezwaren en meldingen openbare ruimte zijn daarom niet meegenomen in de cijfers over 2022. Daarnaast is het van belang dat het moet gaan om een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan. Klachten die hier niet op zien, zijn ook niet meegenomen in dit overzicht. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een klacht over het niet verkrijgen van kwijtschelding van een bepaalde belasting.

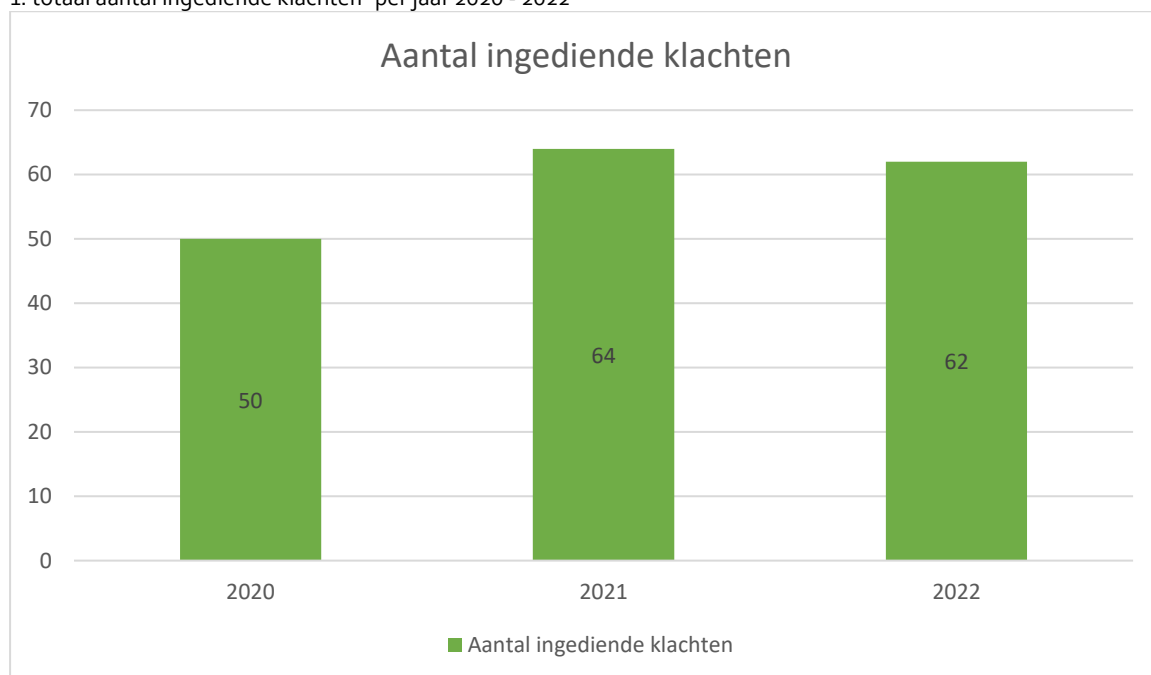
Leeswijzer

Om u in één oogopslag mee te kunnen nemen in het jaarverslag, begint dit jaarverslag met een visual. In hoofdstuk 2 staan de cijfers. Hierop volgt hoofdstuk 3 met, waar nodig, een toelichting op de cijfers, de conclusies en de aanbevelingen. De uitleg over de procedure en werkwijze bij de klachten zijn als bijlage toegevoegd. Tot slot is een geanonimiseerd overzicht van de bij ons binnengekomen klachten in 2022 toegevoegd. In dit overzicht is kort samengevat aangegeven wat de inhoud is van de klacht, en de wijze van afhandeling.

Klachtencoördinator gemeente Zevenaar

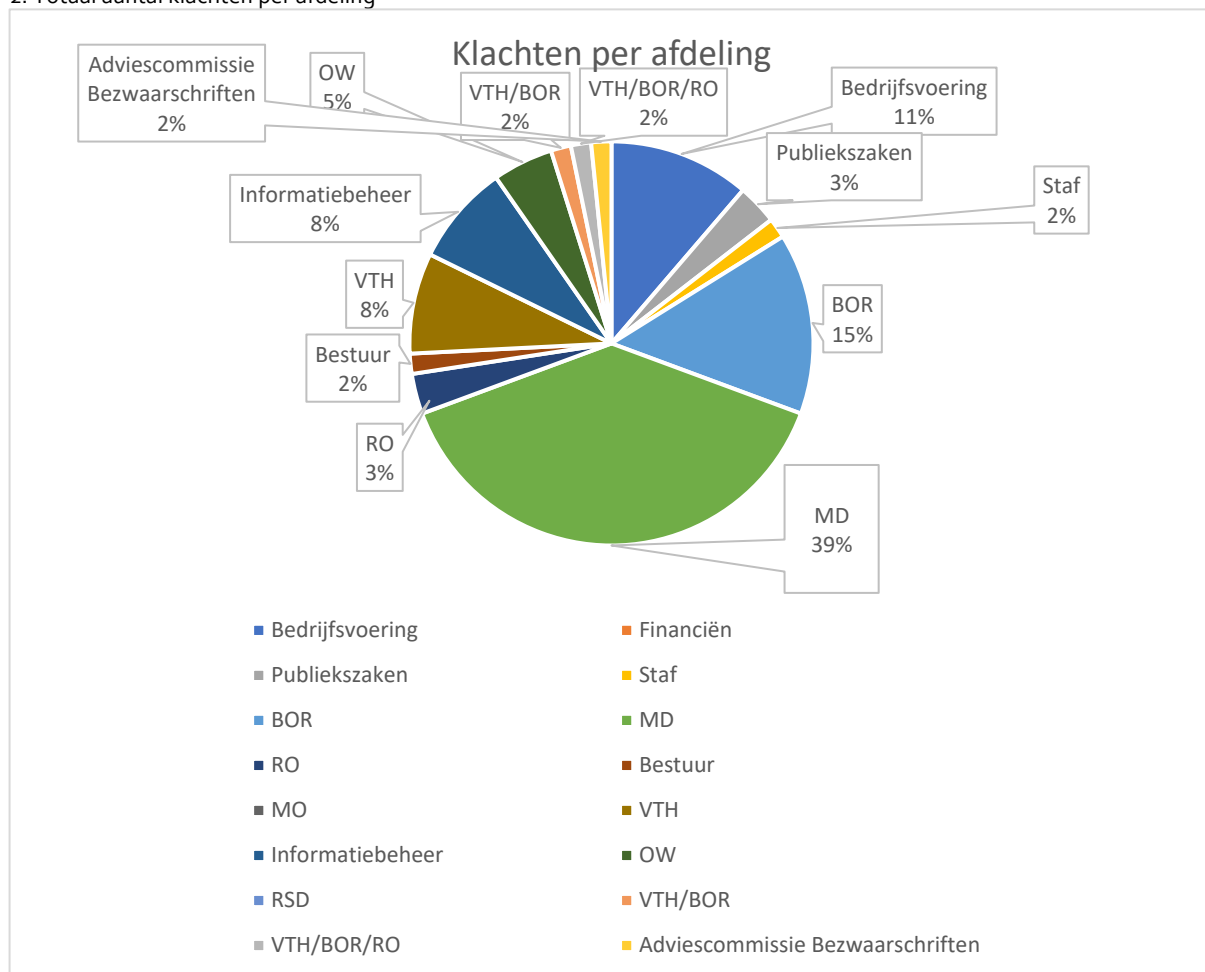
Hoofdstuk 2: Cijfers

1. totaal aantal ingediende klachten¹ per jaar 2020 - 2022

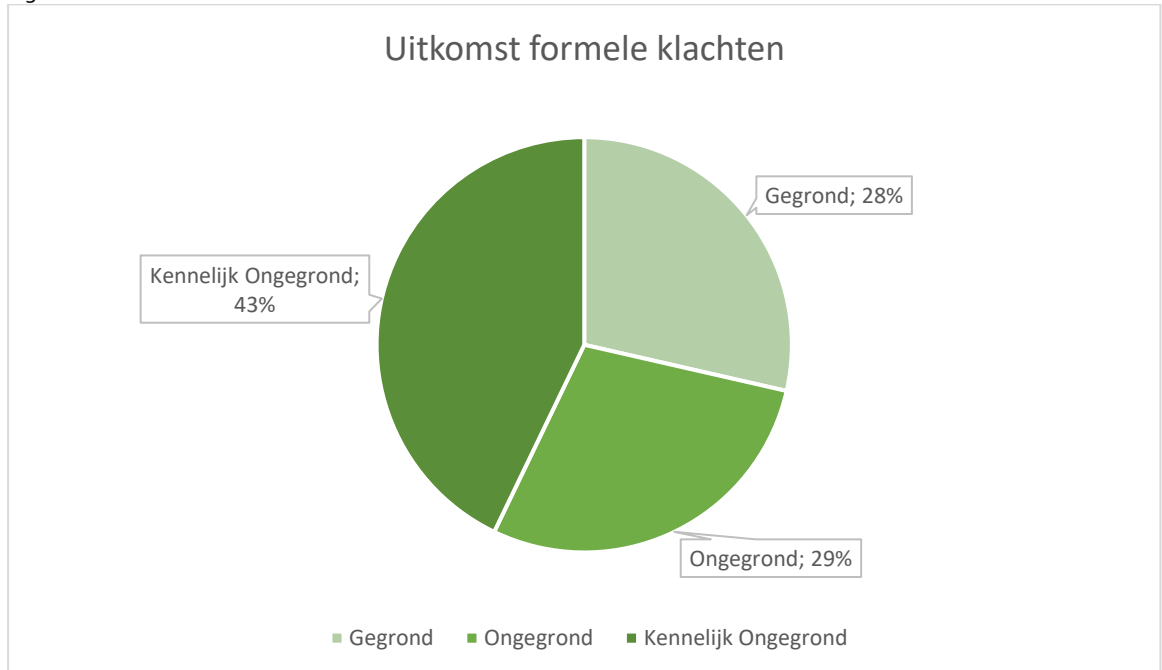


¹ Het gaat hier om het totaal aantal klachten, waarbij al een onderscheid is gemaakt tussen een klacht en de zogenaamde meldingen openbare ruimte (bijvoorbeeld een melding voor een loszittende stoeptegels). Deze laatste categorie valt namelijk niet onder de klachtregeling.

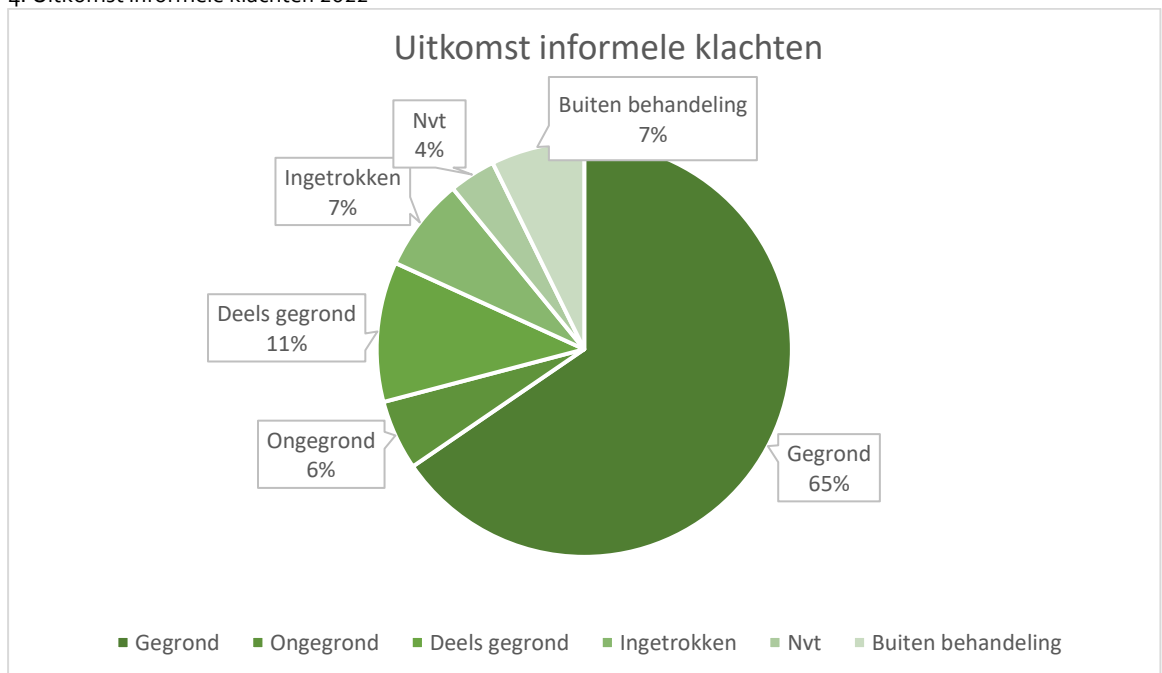
2. Totaal aantal klachten per afdeling



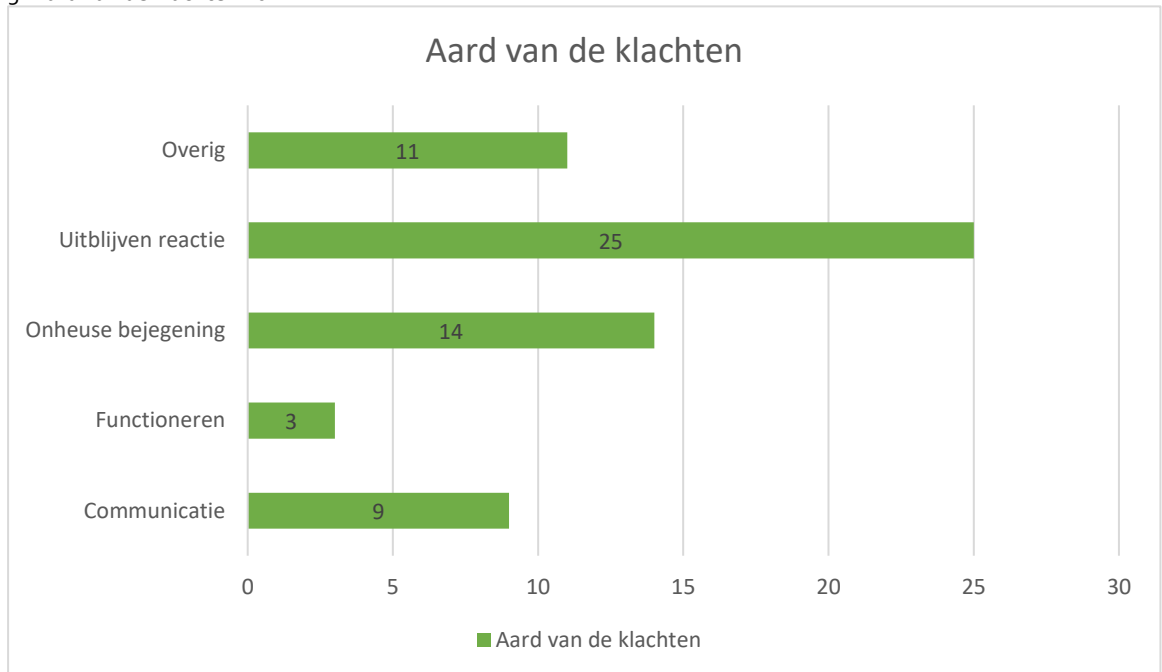
3. Uitkomst formele klachten 2022



4. Uitkomst informele klachten 2022



5. Aard van de klachten 2022



Hoofdstuk 3: Toelichting op de cijfers, conclusies en aanbevelingen

3.1 Omvang en soort klachten

Aantallen

Van 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022 zijn er 62 klachten binnengekomen via de klachtencoördinator. 48 van deze klachten zijn in datzelfde jaar afgehandeld, 14 klachten zijn in het jaar 2023 afgehandeld. Omdat deze klachten ten tijde van het schrijven van dit jaarverslag afgehandeld zijn, zijn deze tevens meegenomen in de cijfers over 2022.

Het aantal ingediende klachten in 2022 is gedaald ten opzichte van 2021, namelijk van 64 klachten naar 62 klachten.

De grootste daling heeft plaatsgevonden bij de afdeling VTH (van 11 naar 7 klachten, waarbij 2 klachten ook over andere afdelingen gingen) en bij Publiekszaken (van 6 naar 2 klachten). Daarnaast zien we een mooie daling bij Openbare Werken (van 6 naar 3 klachten) en Informatiebeheer (van 7 naar 5 klachten). Ook zien we een daling bij Maatschappelijke ontwikkeling (van 1 naar 0 klachten) en Ruimtelijke Ontwikkeling (van 4 naar 3 klachten, waarbij 1 klacht ook over een andere afdelingen ging)

Bij 3 afdelingen is er sprake van een grote stijging: Bedrijfsvoering (stijging van 1 naar 7 klachten), Maatschappelijke Dienstverlening (stijging van 19 naar 24 klachten) en BOR (van 6 naar 11 klachten, waarbij 2 klachten ook zagen op een andere afdeling).

Bij Financiën (0 klachten), de Staf (1 klacht) en het Bestuur (1 klacht) is het aantal klachten gelijk gebleven.

Hieronder bespreken we een aantal opvallende punten.

Vergunning, Toezicht en Handhaving (VTH)

Een positieve ontwikkeling is de daling in het aantal klachten bij VTH: van 11 naar 7 klachten. Het verschil is met name gelegen in het aantal klachten dat is binnengekomen over de boa's. Waar in het jaar 2021 nog 7 klachten over de boa's zijn binnengekomen, zijn er in 2022 slechts 2 klachten over binnengekomen.

Publiekszaken

Een tweede positieve ontwikkeling is de daling van het aantal klachten bij Publiekszaken. Hier vond namelijk een daling plaats van 6 naar 2 klachten. Waar in het jaar 2021 nog 5 klachten over de manier van communiceren en/of bejegening door de medewerkers zijn binnengekomen, is daar in 2022 slechts 1 klacht over binnengekomen.

Maatschappelijke Dienstverlening (MD)

De meeste klachten zijn binnengekomen over de afdeling Maatschappelijke Dienstverlening. Hier vond namelijk een stijging plaats van 19 naar 24 klachten. De meeste klachten zien op een lange doorlooptijd. Redenen hiervoor zijn onder meer personeelstekort, waardoor inhuur noodzakelijk is, en veel wisselingen van personeel.

Bedrijfsvoering (BV)

Bij de afdeling Bedrijfsvoering is het aantal klachten gestegen. In 2020 en 2021 was het aantal klachten slechts 1, in 2022 is dit gestegen naar 7. Hierbij valt op dat er 3 klachten zijn binnengekomen over een situatie bij de rechtbank. Deze klachten zijn formeel kennelijk ongegrond

verklaard², omdat op basis van het proces-verbaal van de rechtbank geen twijfel was over de conclusie dat de klachten ongegrond waren. Dit verklaart voor een deel de grote stijging. Daarnaast is er 1 klacht formeel buiten behandeling gelaten omdat het een gedraging betreft waartegen ook bezwaar en beroep open stond. De overige klachten betreffen 2 individuele situaties en 1 opmerking over de beperkte ontvangstbevestiging, na het indienen van een klacht. Deze laatste opmerking is opgepakt door de ontvangstbevestiging uit te breiden met de inhoud van de klacht.

Beheer, ontwerp en realisatie (BOR)

Waar het aantal klachten in 2021 bij de Afdeling BOR juist was gedaald van 9 naar 6, is in het jaar 2022 het aantal klachten gestegen van 6 naar 11 (waarbij 2 klachten ook zagen op een andere afdeling). Twee klachten betreffen klachten na een fixi-melding. Twee andere klachten betreffen eenzelfde situatie over afspraken die waren gemaakt over het beplanten van een plantsoen, wat door omstandigheden later is gedaan dan afgesproken. De 2 klachten die op meerdere afdelingen betrekking had, ging over de snelheid van de procedures en de communicatie met betrekking tot de overdracht van een stuk grond. Voor het overige betrof het individuele situaties.

Aard van de (kern)klacht

In 2022 zagen de meeste klachten op het uitblijven van een reactie. Van de 62 klachten ging het in 25 klachten over het uitblijven van een reactie. Dit betreft onder meer de lange doorlooptijden bij Maatschappelijke Dienstverlening.

Daarnaast zijn er een aantal klachten die verband houden met communicatie (9) en onheuse bejegening (14). Denk hierbij aan een gesprek dat niet prettig verliep, of beloftes die zouden zijn gedaan en niet nagekomen zijn.

Er zijn er 11 overige klachten binnengekomen. Denk bijvoorbeeld aan een klacht die ziet op meerdere onderdelen (bijvoorbeeld een te lange looptijd en daarbij behorende kosten), feitelijke handelingen (zoals een gescheurde GFT-bak), het onjuist terugplaatsen van containers of een klacht over een data-lek. In het overzicht van de klachten is een omschrijving van elke klacht opgenomen, hier kunt u lezen waar de overige klachten over gaan.

Wijze binnenkomen klacht

In 2022 zijn de meeste klachten, namelijk 54 van de 62 klachten, digitaal (via het klachtenformulier op de website) binnengekomen. Verder zijn er 7 klachten per brief binnengekomen.

Ten slotte is er 1 klacht binnengekomen per e-mail. Dit was een klacht en tevens een AVG-verzoek. Daarom is ervoor gekozen om in dit geval de e-mail wel in behandeling te nemen, ondanks dat in onze interne klachtenregeling opgenomen is dat verzoeken per e-mail niet in behandeling worden genomen.

In vergelijking met vorig jaar (42 digitaal, 11 per brief, 11 per e-mail) kan geconcludeerd worden dat inwoners het digitale formulier goed weten te vinden en te gebruiken.

3.2 Afhandeling klachten

Informele afhandeling van klachten

In 47 gevallen zijn de klachten via de informele procedure opgelost. In deze gevallen wordt door de klachtencoördinator of klachtbehandelaar contact opgenomen met de indiener van de klacht. Door

² Kennelijk ongegrond: redelijkerwijs geen twijfel mogelijk over de conclusie

(telefoon)gesprekken en eventuele vervolgacties, is de klacht voor de indiener vaak voldoende afgehandeld.

In het klachtenoverzicht is ook bij de informele afhandeling van klachten, waar mogelijk, een oordeel gegeven over de klacht. Volledigheidshalve wordt opgemerkt dat bij de informele behandeling van de klachten, de klachten niet zijn getoetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman. Wel is er bij de beoordeling rekening gehouden met de dienstverleningsvisie. Bij de informele afhandeling van klachten is er vaak sprake van een gegronde klacht, maar dan is de klacht wel relatief eenvoudig af te handelen.

Van de 47 klachten die informeel zijn afgehandeld, hebben 36 klachten in het geanonimiseerde overzicht de uitkomst gegrond gekregen. Dit ziet bijvoorbeeld op klachten waarbij er sprake was van een late, of geen reactie. Door alsnog te reageren, of de vraag op te pakken, was de klacht vaak voldoende afgehandeld. Daarnaast zien deze klachten bijvoorbeeld op de manier van communiceren of feitelijk handelen. Door een telefoongesprek en excuses was de klacht voor de indiener vaak voldoende afgehandeld. Een klacht wordt pas afgesloten na overleg met de indiener van de klacht.

Daarnaast hebben 6 klachten, die informeel zijn afgehandeld, de uitkomst gedeeltelijk gegrond gekregen. Dit betreft vaak een gecombineerde klacht, waarbij bijvoorbeeld enerzijds sprake was van een klacht over communicatie of bejegening, en anderzijds sprake was van een inhoudelijke klacht. De inhoudelijke klacht was dan bijvoorbeeld onterecht of er bleek na uitleg dat die indiener van de klacht iets onjuist had begrepen.

Verder hebben 2 klachten, die informeel zijn afgehandeld, het oordeel 'n.v.t.' gekregen. In één geval was er op geen enkele manier contact te krijgen met de indiener van de klacht. In het andere geval is er contact opgenomen met de indiener van de klacht, en waren er daarna geen acties meer nodig.

Ten slotte hebben 3 klachten die informeel zijn afgehandeld in het klachtenoverzicht, de uitkomst ongegrond gekregen. Dit betreft bijvoorbeeld de gevallen waarin de vakafdeling heeft gebeld met de indiener van de klacht, de situatie heeft uitgelegd, waardoor het voor indiener voldoende duidelijk was.

Formele klachtenprocedure

Bij de formele klachtenprocedure wordt er getoetst aan normen uit de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman.

In 7 gevallen is de formele klachtenprocedure gevolgd. Dit is een stijging in vergelijking met vorig jaar, toen slechts in 4 klachten de formele klachtenprocedure is gevolgd.

In 2 gevallen heeft de formele procedure geleid tot een gegronde klacht. De eerste gegronde klacht betreft een klacht over de snelheid van de procedures en de communicatie met betrekking tot de overdracht van een stuk grond. Het college heeft deze klacht gegrond verklaard, omdat de gemeente de indiener van de klacht beter had moeten informeren over de onduidelijkheid die vanwege het Didam-arrest bestond bij de gemeente. De tweede gegronde klacht betreft een klacht over onprofessioneel handelen tijdens een e-mailwisseling. Beklaagde was het hiermee eens en heeft aangegeven hiervan te hebben geleerd.

Daarnaast zijn er 3 klachten kennelijk ongegrond verklaard. Dit betreffen 3 klachten over eenzelfde situatie bij de rechtbank. Deze klachten zijn formeel kennelijk ongegrond verklaard, omdat op basis

van het proces-verbaal van de rechtbank geen twijfel was over de conclusie dat de klachten ongegrond waren.

Ten slotte zijn er 2 klachten ongegrond verklaard. Een klacht betrof het handelen van een jeugdconsulent. De indiener van de klacht voelde zich niet gehoord. Het college heeft deze klacht ongegrond verklaard omdat – kort samengevat – de consulent het juiste proces heeft doorlopen en de inwoner daarin aantoonbaar heeft meegenomen. De andere klacht die ongegrond is verklaard, betreft een klacht over een registratie in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (hierna: GIR). De indiener van de klacht vond het een onterechte GIR-registratie. Het college ziet echter op basis van hetgeen door klager en beklaagde naar voren is gebracht in de klachtprocedure geen aanleiding om te twijfelen aan de gedane registratie.

Overig

Verder zijn er 8 klachten op een andere manier afgehandeld, dan via de formele klachtenprocedure of de informele klachtenprocedure.

Er zijn 4 klachten ingetrokken. Dit was bijvoorbeeld omdat de klacht meer op inhoud zag en nadat dat geregeld was, de klacht voldoende was afgehandeld, of omdat de medewerker waar het om ging, niet meer werkzaam was bij de gemeente Zevenaar.

Ten slotte zijn er 4 klachten buiten behandeling gelaten. In 2 klachten betrof het een niet-klachtwaardige gedraging en in 2 gevallen betrof het een situatie waarin ook bezwaar en beroep open stond. Dit zijn redenen om de klacht op grond van artikel 9:8, tweede lid, van de Awb, buiten behandeling te laten.

3.3 Beslistermijnen

Artikel 9:11 Awb bepaalt dat het bestuursorgaan de klacht afhandelt binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift. De termijn kan met 4 weken verdaagd worden.

Formele klachtenprocedure

Zoals hiervoor is aangegeven, hebben 7 klachten het formele traject doorlopen. Van deze klachten zijn 4 klachten binnen de wettelijke termijn afgedaan. In 1 klacht is er een week langer over gedaan, met goedvinden van de indiener van de klacht. In 1 geval is de klacht 3 dagen te laat afgehandeld, en in de laatste situatie 5 dagen te laat (waarbij per abuis de termijn niet is verdaagd).

Informele afhandeling van klachten

Van de 47 informele klachten, zijn 39 klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

De overige 8 klachten zijn niet tijdig afgehandeld. In veel van deze klachten is binnen een week na binnenkomst al contact opgenomen met de indiener van de klacht. Er zijn verschillende redenen waarom de klacht toch niet tijdig afgehandeld kon worden. Zo was in sommige gevallen de indiener van de klacht het niet eens met de inhoudelijke beslissing van de gemeente, waardoor de indiener ook op afhandeling daarvan wilde wachten voor het sluiten van de klacht. Een andere mogelijkheid is dat er meerdere gesprekken zijn gevoerd over een langere periode. In enkele gevallen liet een indiener van een klacht – nadat er contact was geweest en (gedeeltelijk) tegemoet was gekomen aan de klacht – niets meer van zich horen en is na meerdere verzoeken om een reactie, de klacht alsnog gesloten.

Overig

Van de 4 klachten die zijn ingetrokken, zijn er 3 binnen de wettelijke termijn ingetrokken. De klacht die is ingetrokken nadat het inhoudelijk was afgedaan, is wel buiten de termijn voor het afhandelen van de klacht ingetrokken.

Van de 4 klachten die buiten behandeling zijn gelaten, zijn 3 klachten tijdig afgehandeld. Bij de klacht die niet tijdig is afgehandeld, is lange tijd geprobeerd om contact te krijgen met de indiener van de klacht, het duurde echter heel lang voordat dit lukte.

3.4 Nationale ombudsman

Wanneer inwoners niet tevreden zijn met de afhandeling van hun klacht, kunnen zij zich binnen een jaar tot de Nationale ombudsman wenden. Uit een overzichtsrapport van de Nationale ombudsman over 2022, blijkt dat er over de periode van 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022 22 klachten zijn afgehandeld. Daarvan zijn er 17 klachten afgehandeld zonder onderzoek. Dit kan bijvoorbeeld bestaan uit het terugverwijzen naar de gemeente voor interne klachtbehandeling of te informeren naar de klachtenafhandeling. Daarnaast zijn er 3 klachten opgelost door interventie en zijn er 2 klachten afgehandeld door een onderzoek met een brief.

Onderzoek met brief

De Nationale ombudsman heeft 2 klachten afgedaan door een onderzoek met een afrondende brief. Dit betreffen klachten van één persoon.

De eerste klacht is afgerond op 21 maart 2022. Dit betrof een klacht over de wijze waarop de gemeenteraad van Zevenaar een klacht heeft behandeld die betrekking had op privacy schending tijdens een commissievergadering. De conclusie van het onderzoek hield in dat de klacht over de privacy schending zorgvuldiger behandeld had kunnen worden, en dat er zakelijker en professioneler gereageerd had kunnen worden op vragen van de indiener van de klacht. Uit het onderzoek bleek voorts dat de gemeente terecht de klacht, gedeeltelijk, niet in behandeling heeft genomen. In de conclusie van het onderzoek is tenslotte het advies gegeven om de mogelijkheid van mediation te verkennen.

De tweede klacht is afgerond op 21 december 2022. De klacht ging over een eenzijdige gedragslijn, een waarschuwing en over het niet-inhoudelijk behandelen van een klacht over de Adviescommissie voor bezwaarschriften. De conclusie hield in dat de gemeente beter in gesprek had kunnen gaan, voordat ze de waarschuwing gaf, en dat ze de waarschuwing beter had moeten motiveren. Uit het onderzoek bleek voorts dat de gemeente terecht een eenzijdige gedragslijn heeft opgelegd en voldoende duidelijk is gemotiveerd waarom de klacht over de Adviescommissie voor bezwaarschriften niet in behandeling is genomen. Nogmaals is het advies gegeven om de mogelijkheid van mediation te verkennen.

Gelet op voorgaande klachten is met deze inwoner een mediation traject gestart.

3.5 Terugblik aanbevelingen 2021

In het jaarverslag van 2021 zijn een aantal aanbevelingen gedaan. Hieronder worden deze aanbevelingen herhaald en wordt er bezien wat er met de aanbevelingen is gedaan.

Aanbeveling: sturen op onderscheid meldingen, bezwaar, handhavingsverzoeken en klachten

‘Wij verscherpen de beslisboom op de website, zodat de meldingen en verzoeken om handhaving meteen op de juiste plek terugkomen’.

In 2022 is de beslisboom aangescherpt. Het idee hierachter was dat meldingen over een buurt (fixi) en handhavingsverzoeken, in het kader van stank en geluidsoverlast, daardoor direct op de juiste plek in de organisatie binnenkomen. Dit met als doel dat de inwoners daardoor hopelijk sneller een antwoord ontvangen.

Dit heeft gewerkt. Er zijn (bijna) geen verzoeken om handhaving en fixi-meldingen binnengekomen als klacht. Wel zijn er een aantal klachten geweest over de wijze waarop de fixi-meldingen zijn afgehandeld.

Aanbeveling: wijze van registreren

'Vanaf 1 januari 2022 wordt rekening gehouden met het feit dat onder de Wet open overheid de schriftelijke oordelen in klachtprocedures op een gegeven moment geopenbaard moeten worden.'

In de schriftelijke oordelen in klachtprocedures en gespreksverslagen, worden zo min mogelijk persoonsgegevens betrokken. Dit zodat – wanneer de Wet open overheid dat vergt – schriftelijke oordelen gedeeld kunnen worden.

Aanbeveling: uitleg werkwijze Klantcontact centrum

'Wij geven op de website duidelijk aan waarom het klantcontactcentrum vragen stelt'.

In 2022 is de volgende tekst op de website van de gemeente geplaatst, naar aanleiding van een klacht met betrekking tot het stellen van persoonlijke vragen aan de telefoon door Klantcontactcentrum (KCC):

'Onze medewerkers aan de telefoon proberen uw vraag direct te beantwoorden. Daarom kunnen zij u vragen om aanvullende (persoons)gegevens. Is uw vraag te specifiek, dan verbinden zij u door naar de desbetreffende afdeling.'

Dit jaar hebben wij hierover geen klachten ontvangen.

Aanbeveling: aandacht blijven houden voor hostmanship

'Het MT blijft aandacht houden voor hostmanship, bijvoorbeeld in de vorm van passende trainingen via de Zevenaar Academie. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het geven van communicatietrainingen. Deze trainingen krijgen voor medewerkers die regelmatig contact hebben met onze inwoners een verplicht karakter. Het MT zal hier vervolgens op toe gaan zien via het Power gesprek.'

In het jaarverslag van 2021 is aangegeven dat deze aanbeveling opnieuw is opgenomen – nadat het ook in het jaarverslag van 2020 was opgenomen. Sinds 2022 biedt de Zevenaar Academie de training "Jouw dienstverlening in Zevenaar" aan. Deze training is verplicht voor alle medewerkers die in dienst komen van onze gemeente en facultatief voor medewerkers die al in dienst zijn.

Aanbeveling: 'Formele klachtenbesluit nader motiveren'

'Wij motiveren in onze (formele) klachtafdoeningsbrief volledig: wij gaan in op zowel het belang van de klager als beklaagde.'

Als leerpunt heeft de Nationale ombudsman ons meegegeven om in formele brieven zowel in te gaan op het belang van de indiener van de klacht, als op het belang van de beklaagde. In de formele klachtafdoeningsbrieven gaan wij in op zowel het belang van de indiener van de klacht, als het belang van de beklaagde.

Aanbeveling: 'Gesprekken met specifieke medewerkers'

'Met de medewerkers tegen wie meerdere klachten over hetzelfde onderwerp zijn ingediend, is met het afdelingshoofd/P&O adviseur een gesprek ingepland.'

Bij het schrijven van het klachtenverslag over 2021, viel op dat over een aantal specifieke medewerkers meerdere klachten over hetzelfde onderwerp werden ingediend. Daarom heeft in 2022 een gesprek plaatsgevonden tussen de klachtencoördinator, het afdelingshoofd, en de P&O adviseur van deze specifieke medewerkers.

Wij zien een duidelijke verbetering. Er zijn immers klachten in het begin van 2022 over deze medewerkers ingediend, maar niet meer in de laatste twee kwartalen van het jaar nadat de gesprekken hebben plaatsgevonden. Het vermoeden is dat deze gesprekken effect hebben gehad.

Aanbeveling: Contractmanagement Maatschappelijke dienstverlening

'De afdeling Maatschappelijke Dienstverlening gaat strakker zitten op het aanleveren van (medische) adviezen binnen termijnen bij de instantie die de medische adviezen afgeeft.'

Bij de afdeling Maatschappelijke Dienstverlening zijn in 2021 veel klachten ingediend die zien op doorlooptijd. Een van de redenen hiervan was dat de instantie die de medische adviezen afgeeft, achterliep met het geven van deze adviezen.

Bij de instantie die medische adviezen afgeeft, heeft er een fusie plaatsgevonden. Hierdoor ontstond er veel vertraging in het geven van adviezen. De fusie is halverwege 2022 afgerond. Ook hebben er gesprekken plaatsgevonden met deze instantie. Niet alleen over doorlooptijden maar ook over klachten over behandeling door de artsen. Op het moment van het schrijven van dit jaarverslag zien wij dat er minder klachten en bezwaren daarover binnenkomen. Het vermoeden is dat deze gesprekken effect hebben gehad.

Aanbeveling: Beleid doelgroepenvervoer onder de aandacht

'De afdeling Maatschappelijke Dienstverlening gaat het beleid Doelgroepenvervoer herzien en de werkwijze aanpassen.'

In het collegeprogramma van 2022-2026 is er een doelstelling opgenomen over het doelgroepenvervoer: 'Wij stellen een verbeterplan doelgroepenvervoer op'. Daar is als toelichting bij gegeven:

'Ons doelgroepenvervoer willen we verbeteren. Dit betreft niet zo zeer de huidige functie, het wagenpark of de dienstverlening van de BVO-DRAN, maar onze werkwijze en instroombeheersing. We stellen een verbeterplan op en werken in de periode 2023-2025 onder meer aan alternatieven om de instroom te beperken of om te buigen door inzet van voorliggende voorzieningen.'

De afdeling is op dit moment bezig met dit verbeterplan. Hierover wordt tevens samengewerkt met de 1Stroom.

3.6 Conclusies en aanbevelingen jaarverslag 2022

Aan de hand van de cijfers en de ervaringen van de klachtencoördinator(en) kunnen een aantal conclusies en aanbevelingen worden gegeven.

Conclusies

- De meeste klachten komen binnen via het digitale formulier, dat hiervoor bestemd is op de website. Er wordt geconcludeerd dat inwoners het digitale formulier goed weten te vinden en te gebruiken.
- Het merendeel van de klachten is via de informele procedure afgehandeld. Wel zien we een stijging van het aantal formele klachten (van 4 naar 7). Opvallend is dat 3 formele klachten kennelijk ongegrond zijn verklaard. Dit zijn klachten die afkomstig zijn van een groep mensen, met wie meerdere procedures lopen.
- Het merendeel van de klachten ziet op het uitblijven van een reactie. Dit betreft onder meer de lange doorlooptijden bij met name Maatschappelijke Dienstverlening.
- Het aantal klachten over de boa's in onze gemeente, is flink gedaald. Waar er in het jaar 2021 nog 7 klachten over de boa's zijn binnengekomen, hebben we daar in het jaar 2022 slechts 2 klachten over gekregen.
- De gesprekken die hebben plaatsgevonden met de specifieke medewerkers bij wie we een patroon in de klachten zagen, hebben vermoedelijk geholpen.
- De gesprekken die hebben plaatsgevonden met de instantie die (medische) adviezen afgeeft, hebben vermoedelijk geholpen.

Aanbevelingen

Aanbeveling: inwoners proactief wijzen op langere doorlooptijden

Het merendeel van de klachten betreft de lange doorlooptijden bij met name Maatschappelijke Dienstverlening. Dit is bekend bij de afdeling en ze zijn hard bezig met het inhalen van de achterstanden. Zo zijn ze bijvoorbeeld bezig met het anders inrichten van de systemen, waardoor makkelijke aanvragen snel opgepakt en afgehandeld kunnen worden. Daarnaast wordt er meer (vast) personeel ingehuurd.

Naast de lange doorlooptijd, waren er ook klachten over het verwachtingsmanagement inzake de doorlooptijd. Bijvoorbeeld: in een brief wordt de aanvraag bevestigd, waarin wordt aangegeven dat binnen 8 weken een reactie volgt, binnen deze termijn wordt echter geen reactie verstuurd. Vervolgens doen de inwoners zelf navraag.

Gelet daarop is het beter om proactief inwoners te informeren omtrent de langere doorlooptijden en concreet aan te geven wanneer reactie wel kan worden verwacht. Inwoners weten dan waar ze aan toe zijn. Daar zijn inmiddels – mede naar aanleiding van klachten – al acties op uitgezet.

Zo worden inwoners in ontvangstbevestigingen al op de langere doorlooptijd gewezen. Ook is er in juni 2023 voor gekozen om geen termijn meer in de ontvangstbevestiging te noemen (omdat de wachttijd steeds wijzigt), maar voor de wachttijden te verwijzen naar de website van de gemeente Zevenaar op de pagina Wmo-hulp en ondersteuning. Zodat mensen de meest actuele wachttijden daar kunnen vinden.

Wij informeren inwoners proactief dat doorlooptijden langer zijn dan normaal en geven concreet aan wanneer ze reactie kunnen verwachten.

Aanbeveling: monitoren behandeling door arts bij adviezen (gehandicaptenparkeerkaarten)

Bij de Adviescommissie voor bezwaarschriften van de Sociale Kamer valt op dat er, in vergelijking met voorgaande jaren, in 2022 veel bezwaren zijn binnengekomen inzake het afwijzen van een gehandicaptenkaart. Een veelgehoorde klacht binnen die bezwaarprocedures is de wijze waarop inwoners te woord zijn gestaan.

Gelet daarop heeft de afdeling ervoor gekozen om in gesprek te gaan met de instantie die adviezen afgeeft. Dit heeft plaatsgevonden in het eerste kwartaal van 2023. Opvallend is dat er sindsdien minder bezwaren binnen komen over het afwijzen van een gehandicaptenparkeerkaart. Vermoedelijk heeft dit gesprek geholpen.

Wij gaan monitoren of het goed gaat met de wijze waarop inwoners te woord worden gestaan bij de instantie die medische adviezen afgeeft (in het kader van gehandicaptenparkeerkaarten).

Aanbeveling: Kijk naar de wijze van communicatie bij het afhandelen van een fixi-melding en neem indien nodig telefonisch contact op om de reactie te verduidelijken

In 2022 (en de eerste maanden van 2023) zien wij een aantal klachten over de manier waarop een fixi-melding wordt afgehandeld. Soms gaat de klacht over het niet eens zijn met de afhandeling van een melding (de indiener wil dat er iets gebeurt, maar de reactie van de gemeente was dat dit niet wordt gedaan). Deze aanbeveling ziet daar niet op. De aanbeveling ziet wel op de klachten die gaan over de wijze waarop naar aanleiding van een fixi melding wordt gecommuniceerd of het niet reageren op vragen of opmerkingen van inwoners. Deze klachten worden informeel afgehandeld door telefonisch contact met uitleg.

Wij bevelen aan om te kijken naar de manier hoe er gereageerd wordt op de fixi-meldingen en of hier een verbeterslag in de communicatie kan worden gemaakt. Is de reactie duidelijk en wordt op alles gereageerd? Daarnaast bevelen wij aan dat indien het nodig is, er telefonisch contact wordt opgenomen met de indiener voor een uitleg. Dit bijvoorbeeld als na afhandeling van de fixi-melding, de indiener nogmaals reageert op deze melding met een vraag. En als er voor gekozen wordt om na een reactie niet meer te reageren, dat dit dan wordt gecommuniceerd richting de melder zodat deze weet waar hij aan toe is.

Reden hiervoor is dat de druk op de organisatie op dit moment wordt verlegd naar de klachtprocedure, terwijl een fixi-melding er juist op gericht is om een melding laagdrempelig aan te pakken. Wanneer er geen (duidelijke) terugkoppeling volgt, dan ontstaat er een klacht en moet de communicatie alsnog worden opgepakt.

Op het moment van het schrijven van dit klachtenjaarverslag is op verzoek van de klachtencoördinator en het afdelingshoofd een gesprek ingepland met de betrokken afdelingen, de klachtencoördinator en communicatie.

Wij geven de aanbeveling dat er bij fixi-meldingen wordt gekeken naar de wijze van communicatie en indien nodig na afhandeling telefonisch contact op te nemen om de reactie te verduidelijken.

Zevenaar, 25 juli 2023

De klachtencoördinator J. Böhmer en de plaatsvervangend klachtencoördinator E. Maris

Bijlage 1 Wettelijk kader

Wettelijk kader

De klachtbehandeling is geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). In titel 9.1 Awb is het interne klachtrecht geregeld, wat betekent dat het bestuursorgaan zelf de klacht afdoet.

Artikel 9:1 Awb luidt als volgt:

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Het klachtrecht gaat dus over bejegening door (medewerkers) van een bestuursorgaan en ziet dus niet op de inhoud van genomen besluiten. Wanneer men het daar niet mee eens is, kan men vaak een bezwaarschrift indienen.

Meldingen over de openbare ruimte, de zogenaamde 'meldingen openbare ruimte', vallen niet onder de definitie van artikel 9:1 Awb.

Daarnaast is het van belang dat het moet gaan om een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan. Hieronder vallen eveneens inhuurkrachten.

Om het interne klachtrecht goed te organiseren binnen de gemeente Zevenaar is de interne klachtenregeling vastgesteld in oktober 2018. De interne klachtregeling staat centraal in dit jaarverslag.

De klachtencoördinator houdt een overzicht bij van de ontvangen klachten en noteert hierin elke stap die gezet wordt in de procedure rondom de klachtenafhandeling. Door de klachten nauwkeurig te registreren kunnen de statistische gegevens over de klachten overzichtelijk worden weergegeven. In dit jaarverslag staan de gegevens centraal die zijn verzameld over de klachten die zijn ingediend tussen 1 januari 2022 en 31 december 2022.

Mijn klacht....wat gebeurt ermee?

U heeft een klacht over hoe iemand van de gemeente Zevenaar zich tegenover u heeft gedragen. Hieronder leest hoe u de klacht indient en hoe het proces verloopt.



Stap 1 Een klacht indienen



- Vul op www.zevenaar.nl/klacht-over-behandeling-gemeente het digitale formulier in. Houd uw Digi-d bij de hand.
- Of stuur uw klacht met de post. Zet in uw brief uw naam, adres, waarover de klacht gaat en zet uw handtekening.

Let op: heeft u een klacht over de openbare ruimte of een verzoek aan ons om te handhaven, ga dan naar <https://www.zevenaar.nl/melden-aan-de-gemeente>.

Stap 2 De klachtencoördinator

Onze klachtencoördinator ontvangt uw klacht. U krijgt een schriftelijke bevestiging. De klachtencoördinator belt u om samen te bespreken wat de beste manier is om met uw klacht om te gaan. Misschien kunnen we uw klacht op een andere manier oplossen dan via de klachtencommissie.



Stap 3 De klachtencommissie



Als u er samen niet uitkomt, dan nodigen wij u uit voor de klachtencommissie. U vertelt uw verhaal aan de klachtencoördinator en een onafhankelijke klachtenbehandelaar. Dit is iemand die bij de gemeente Zevenaar werkt, maar niet op de afdeling waar uw klacht over gaat. Ook de persoon waar uw klacht over gaat mag zijn/haar verhaal uitleggen.

Stap 4 Advies klachtencommissie

Na dit gesprek maakt de klachtencommissie een advies voor het college van burgemeester en wethouders (B&W). Daarin staat of zij de klacht terecht of onterecht vinden en ook een advies over hoe de klacht afgehandeld kan worden. Denk aan het aanbieden van excuses en het aanpassen van interne processen.



Stap 5 Het besluit



In haar vergadering neemt het college van B&W een besluit over het advies en uw klacht. U krijgt dit besluit met de post.

eventueel
Stap 6

Naar de ombudsman

Bent u het niet eens met het besluit, dan kunt u terecht bij de Nationale Ombudsman via www.nationaleombudsman.nl.



Bijlage 3 Geanonimiseerd overzicht klachten gemeente Zevenaar 2022

Nr.	Zaaknr.	Wijze van indie	Binnenkomst	Soort klacht	Afdeling	Wijze van afdoening	Tijdig afgeda	Uitkomst	Datum afgedaan	Samenvatting klacht en afhandeling
1	Z/22/411270	Digitaal	5-1-2022	Uitblijven reactie	VTH	Informeel	Ja	gedeeltelijk gegrond	05-01-22	Klager is niet teruggebeld n.a.v. zijn vraag over grafrechten op de begraafplaats. Teruggebeld, daarmee is de klacht afgedaan.
2	Z/22/411538	Digitaal	8-1-2022	Communicatie	VTH/BOR	Formeel	Nee	gegrond	24-03-22	Klacht over snelheid van de procedures en communicatie m.b.t. de overdracht van grond (BOR en VTH). Gegrond want gemeente had klager moeten informeren over onduidelijkheid.
3	Z/22/411667	Digitaal	11-1-2022	Communicatie	MD	Informeel	Ja	nvt	27-01-22	Klager is het niet eens over de gang van zaken en communicatie met consulent. Klacht is informeel opgepakt/ afgedaan en er waren geen verdere acties meer nodig.
4	Z/22/411979	Brief	13-1-2022	Onheuse bejegening	BV	Formeel	Ja	gegrond	01-03-22	Klacht over onprofessioneel gedrag tijdens mailwisseling. Klacht formeel afgehandeld en gegrond verklaard: beklagde heeft ook aangegeven het daarmee eens te zijn, zich te schamen voor de e-mail en hiervan geleerd te hebben.
5	Z/22/412121	Digitaal	17-1-2022	Uitblijven reactie	MD	Informeel	Ja	gegrond	27-01-22	Klager wordt niet teruggebeld over vraag verlenging van een indicatie voor begeleiding. Bericht ontvangen van afdeling dat de klacht informeel is afgedaan en dat er geen verdere actie benodigd is.
6	Z/22/412648	Brief	25-1-2022	Overig	BV	Buiten behandeling	Ja	Buiten behandeling	23-02-22	Klager is het niet eens met een registratie in het GIR, buiten behandeling gelaten (feitelijk gedrag, geen (klacht)waardige gedraging).
7	Z/22/412833	Brief	26-1-2022	Uitblijven reactie	Staf	Buiten behandeling	Ja	Buiten behandeling	23-02-22	Betreft klacht tegen ambtenaren mbt aanwijzing geven inhoudelijke reactie door functionaris gegevens bescherming. Buiten behandeling, omdat er geen sprake is van het geven van instructies en er geen sprake is van een gewichtige klacht.
8	Z/22/413672	Digitaal	8-2-2022	Communicatie	BOR	Informeel	Ja	ongegrond	16-02-22	Klager vindt afhandeling fiximelding onvoldoende. Teruggebeld en nadere uitleg gegeven.
9	Z/22/414925	Digitaal	24-2-2022	Uitblijven reactie	VTH	Informeel	Ja	gegrond	09-03-22	Klacht over uitblijven reactie mbt sloopvergunning. Inhoudelijke reactie verstuurd namens de afdeling Vergunningen. Hiermee is de klacht afgehandeld.
10	Z/22/417228	Digitaal	18-3-2022	Uitblijven reactie	BOR	Informeel	Ja	gegrond	28-03-22	Klager heeft fiximelding gedaan met verzoek takken van een boom te verwijderen. Na eerste reactie heeft klager gevraagd om contact, maar niet gekregen. N.a.v. klacht gebeld, was voldoende.
11	Z/22/418245	Brief	5-1-2022	Communicatie	BOR	Informeel	Ja	gegrond	29-03-22	Betreft vervolgklacht, afspraak was niet nagekomen uit eerdere klacht. nav deze klacht opnieuw contact gehad met medewerker en nieuwe afspraken gemaakt die schriftelijk zijn bevestigd. Dit vond klager voldoende.
12	Z/22/419077	Digitaal	8-4-2022	Communicatie	MD	Informeel	Ja	gegrond	25-05-22	Klacht over niets doen met ingediend PGB. Klager wil wisselen van consulent. Dit is mogelijk gemaakt, daarmee voldoende tegemoet gekomen aan klacht.
13	Z/22/419792	Digitaal	18-4-2022	Uitblijven reactie	BOR	Informeel	Ja	gegrond	28-04-22	Klacht over uitblijven reactie. Hierna is klager teruggebeld door medewerker, daarmee werd voldoende tegemoet gekomen aan klacht.
14	Z/22/420344	Digitaal	24-4-2022	Uitblijven reactie	BV	Informeel	Ja	gegrond	30-05-22	Klager heeft twee aanvragen voor een Koninklijke onderscheiding ingediend. Niets meer van vernomen. Nav klacht is klager gebeld, excuses aangeboden. Dit was voldoende.
15	Z/22/420586	Digitaal	26-4-2022	Overig	MD	Informeel	Ja	gedeeltelijk gegrond	06-05-22	Betreft twee klachten: WMO loket en berekening gemeentelijke belastingen. Gebeld met klager. Probleem met berekening van belastingen nader uitgelegd, maar bleek te kloppen. Daarna is klager gebeld door coördinator WMO, dit was een fijn gesprek. Klacht was voor klager voldoende afgehandeld.
16	Z/22/421348	Digitaal	6-5-2022	Onheuse bejegening	MD	Informeel	Ja	gedeeltelijk gegrond	17-06-22	Betreft klacht en AVG verwijderingsverzoek in één. Verwijderingsverzoek afgehandeld en tegemoet gekomen. Daarna op verzoek van klager besproken dat voor de klacht de gemeente intern gaat kijken naar algemeen proces, zonder verdere hoor en wederhoor.
17	Z/22/421262	Digitaal	9-5-2022	Uitblijven reactie	IB	Informeel	Ja	gegrond	09-06-22	Betreft uitblijven reactie. Klachtencoördinator heeft hier bemiddelende rol gepakt. Gebeld met klager en afspraken gemaakt in overleg met Belastingen. Na schriftelijke bevestiging was dit voldoende voor klager.
18	Z/22/421318	Digitaal	9-5-2022	Communicatie	VTH/BOR/RO	ingetrokken	Nee	ingetrokken	30-11-22	Betreft klacht over lange doorlooptijd verkoop pand. Vakafdeling heeft inhoudelijke gesprekken gehad en afspraken gemaakt. Klachtencoördinator hield proces en termijnen in de gaten. Nadat inhoud geregeld was, werd klacht ingetrokken.
19	Z/22/421956	Digitaal	17-5-2022	Communicatie	OW	informeel	Ja	gegrond	30-05-22	Door ambtenaren is meerdere keren aangebeld, terwijl klager in gesprek was en niet open kon doen. Klager is gebeld, betrof irritatie van moment. Prettig gesprek. Klacht daarmee voldoende afgehandeld.

20	Z/22/422092	Digitaal	Onheuse bejegening	MD	informeel	Nee	gegrond	08-07-22	Klager voelt zich niet juist behandeld door de afdeling WMO. Gebeld met klager, nadere toelichting en uitleg gegeven. Leek in eerste instantie voldoende voor klager. Bleef echter problemen ondervinden met aanvraag vond klager. Afgesproken dat er een nieuwe consulent komt en gesprek wordt afgewacht. Klachtencoördinator houdt vinger aan de pols en heeft bemiddelende rol. Nadien is de nieuwe consulent op bezoek geweest en was de klacht voldoende afgehandeld.
21	Z/22/422275	Digitaal	Onheuse bejegening	VTH	ingetrokken	Ja	ingetrokken	14-06-22	Betreft klacht en bezwaar over buiten behandeling stellen aanvraag vergunning. Gesprek met afdeling plaatsgevonden. Klager gaat energie steken in nieuwe aanvraag en trekt zijn bezwaar en klacht schriftelijk in.
22	Z/22/422794	Digitaal	Onheuse bejegening	IB	informeel	Ja	nvt	05-07-22	Klager voelt zich niet juist behandeld door medewerker belastingen. Klager reageert niet op telefoon of mail. Brief gestuurd naar klager: aangegeven dat we telefonisch en per mail contact hebben proberen te zoeken, met inhoudelijke reactie en verzoek om in gesprek te gaan, maar niets hebben gehoord. Aangegeven dat als we 5 juli 2022 niets hebben gehoord, klacht als afgehandeld beschouwen. Niets gehoord, daarom afgehandeld
23	Z/22/422941	Digitaal	Uitblijven reactie	OW	Informeel	Ja	gegrond	14-06-22	Betreft uitblijven reactie fixmelding. Voicemail ingesproken bij klager. Kern van het bericht is dat we het niet goed hebben gedaan met het uitblijven van een reactie, maar dat we nu op korte termijn niets zullen ondernemen en waarom niet. Was voor klager voldoende.
24	Z/22/423827	Digitaal	Uitblijven reactie	MD	Informeel	Ja	gegrond	09-06-22	Klacht over het niet regelen van vervoer. Telefonisch contact gehad met klager. Er komt een nieuw besluit. Er is al contact geweest met de vervoerder over het besluit, zodat dit meteen meegenomen kan worden in de planning voor vervoer.
25	Z/22/424705	Digitaal	Functioneren	MD	Formeel	Nee	ongeground	15-12-22	Klacht over jeugdconsulent. Klager voelde zich niet gehoord. Formeel afgehandeld: ongegrond. De consulent heeft het juiste proces doorlopen en klager steeds meegenomen daarin.
26	Z/22/425689	Digitaal	Functioneren	VTH	informeel	Nee	ongeground	30-12-22	Klacht over handelen toezichthouder. Document ontbreekt in procesdossier. Alsnog opgestuurd. Na vele contactmomenten liet klager niet meer van zich horen. Alles is steeds in overleg met klager gedaan. Klacht te laat afgehandeld, maar steeds in overleg met klager.
27	Z/22/427671	Digitaal	Overig	IB	informeel	Ja	gegrond	20-07-22	Klager heeft onterecht een dwangbevel gekregen. Gebeld, uitleg gegeven en excuses gemaakt. Dwangbevel is teruggehaald.
28	Z/22/427506	Digitaal	Onheuse bejegening	Adviescommissie bezwaarschriften	Buiten behandeling	Ja	Buiten behandeling	10-08-22	Klager dient klacht in tegen adviescommissie bezwaarschriften, voorzitter en secretaris vanwege o.a. schijn van partijdigheid. Buiten behandeling gesteld omdat o.a. ook bezwaar en beroep open stond.
29	Z/22/428557	Brief	Overig	MD	Informeel	Ja	gegrond	01-09-22	Betreft te lange afhandelingsstijd en onnodige kosten aanvraag verlenging gehandicaptenparkeert. Nieuw onderzoek: meer beperkingen. GPK wordt voor 5 jaar verlengd. Klager was tevreden.
30	Z/22/428902	Digitaal	Uitblijven reactie	MD	Informeel	Ja	gegrond	17-08-22	Te lang voordat consulent wmo contact opneemt over een aanvraag. Nav klacht iemand langs is geweest. Klager wilde dat de manier van communicatie nog eens onder de aandacht werd gebracht bij leidinggevende en coördinator. Dit is gedaan. Klager vond het zo voldoende.
31	Z/22/429119	Digitaal	Onheuse bejegening	BOR	Informeel	Ja	gegrond	26-08-22	Klacht tegen een medewerker aanbesteding vanwege manier waarop klager behandeld is. Naar aanleiding daarvan is contact geweest en bloemetje verstuurd. Klager voelde zich gehoord en daarmee was klacht afgedaan. De betreffende afdeling gaat nog wel in gesprek met de medewerker.
32	Z/22/429145	Digitaal	Communicatie	MD	Informeel	Ja	gegrond	18-10-22	Klacht tegen een medewerker MD. Beloftes worden niet nagekomen. Gesprek geweest met klager en beklagde. Er is een belofte gedaan welke nu via WMO wordt nagekomen. Daarmee is klacht afgedaan.
33	Z/22/430223	Digitaal	Uitblijven reactie	IB	Buiten behandeling	Nee	Buiten behandeling	20-10-22	Betreft niet kwijtschelden waterschaps- en gemeentelijke belasting. Meerdere malen contact proberen te zoeken zonder resultaat. Uiteindelijk klager gesproken. Stond bezwaar/ beroep tegen open. Daarom niet in behandeling genomen en bevestigd per brief.
34	Z/22/430390	Digitaal	Communicatie	MD	Informeel	Ja	gegrond	29-09-22	Klacht tegen consulent gebiedsteam, informatie betreffende partner van klager gedeeld met derden. Klager gesproken. Excuses gemaakt en gezegd dat gelijk had en dit niet had mogen gebeuren. Ook met de consulent gesproken. Klacht is afgerond.
35	Z/22/431313	Digitaal	Overig	BOR	Informeel	Ja	gegrond	22-09-22	Klacht over het op de verkeerde manier terugplaatsen van containers na het legen, waardoor klager niet bij of van zijn oprit kan. Is contact geweest en excuses gemaakt/ beterschap beloofd. Dit is ook bij de buitendienst onder de aandacht gebracht.

36	Z/22/431643	Digitaal	20-9-2022	Overig	BOR	Informeel	Ja	gegrond	18-10-22	Klacht over gescheurde GFT bak. Geen nieuwe gekregen. Kennelijk ergens iets is misgegaan, gelijk actie ondernomen en nieuwe container geleverd.
37	Z/22/432340	Digitaal	29-9-2022	Overig	BOR	Informeel	Ja	gegrond	06-10-22	Klacht tegen verantwoordelijke persoon voor het ophalen van oud papier. Dit is onderzocht. Vanaf volgende week aangesloten op route en wordt elke week geleidigd.
38	Z/22/432363	Digitaal	29-9-2022	Uitblijven reactie	MD	Informeel	Nee	gedeeltelijk gegrond	18-11-22	Betreft vertraging toekennen van kilometers voor vervoer. Gesprek geweest met klager, uitzondering gemaakt voor wat betreft 2x vervoer. Dit was voldoende. Niet op tijd afgehandeld, maar afdeling is steeds in contact geweest met klager.
39	Z/22/432580	Brief	30-9-2022	Uitblijven reactie	BOR	Informeel	Ja	gegrond	18-11-22	Betreft uitblijven terugkoppeling m.b.t. roekenoverlast. Gesprek geweest met klager. Afgesproken dat klager op de hoogte wordt gehouden zodra er maatregelen worden getroffen in de wijk. Klager heeft hierop aangegeven dat het gesprek voldoende was en dat de klacht hiermee is afgedaan.
40	Z/22/432550	Digitaal	3-10-2022	Uitblijven reactie	MD	Informeel	Nee	gegrond	10-03-23	Klacht tegen wachttijd gesprek tot verlenging indicatie. Consulente heeft mail gestuurd met welke stappen nog gezet moeten worden om indicatie af te kunnen ronden. Hierop gevraagd of er voldoende tegemoet is gekomen aan klacht. Inmiddels is beschikking verzonden, maar nog geen reactie van klager of zo voldoende is. Termijn gesteld, geen reactie. Klacht uiteindelijk gesloten.
41	Z/22/432751	Digitaal	4-10-2022	Uitblijven reactie	RO	Informeel	Ja	gegrond	17-11-22	Klacht uitblijven reactie op mail inzake woningbouwvereniging. Medewerker was al bezig met een reactie/ heeft contact gehad met woningbouwcoöperatie en heeft alsnog gereageerd.
42	Z/22/432895	Digitaal	6-10-2022	Overig	MD	Informeel	Ja	gedeeltelijk gegrond	13-10-22	Klacht tegen wisseling wijkcoaches en steeds opnieuw moeten doen van verhaal. Gesproken met klager, nader toegelicht hoe het zit. Voor klager was dit voldoende, klacht is daarmee informeel afgehandeld.
43	Z/22/434968	Digitaal	6-10-2022	Onheuse bejegening	OW	Informeel	Ja	gegrond	17-11-23	Klacht over chauffeur reinigingsdienst, betreft onheuse bejegening. Zowel met met indiener klager gesproken als chauffeur. Situatiebeschrijving kot overeen, maar de ervaring van het incident was voor beiden bedreigend. Voor beiden was uiteindelijk een gesprek voldoende. Indiener van klacht heeft een bloemetje ontvangen.
44	Z/22/433382	Digitaal	12-10-2022	Uitblijven reactie	MD	Informeel	Nee	gedeeltelijk gegrond	23-01-23	Klacht betreft regeling Jeugdzorg niet gereageerd op vragen. Alsnog een brief gestuurd op 23-01-2023.
45	Z/22/435269	Digitaal	7-11-2022	Uitblijven reactie	MD	Informeel	Ja	gegrond	05-12-22	Klacht over doorlooptijd aanvraag indicatie. Op dit moment veel klachten hierover. Afdeling is bezig zijn met een plan: alle herindicaties worden ambtshalve verlengd. Klager gebeld en de situatie uiteengelegd. Klager is gerustgesteld en gaf aan niets meer te willen ondernemen inzake klacht.
46	Z/22/435358	Brief	7-11-2022	Uitblijven reactie	MD	informeel	Ja	ongegrond	11-01-23	Klacht over doorlooptijd aanvraag kilometers AVAN. Gesproken met klager en uitleg gegeven. Klager heeft aangegeven het te begrijpen en verder niets met de klacht te willen doen.
47	Z/22/435360	Digitaal	8-11-2022	Onheuse bejegening	BV	Formeel	Ja	Kennelijk ongegrond	17-01-23	Klacht over gedrag tijdens openbare zitting rechtbank jegens personen op de publieke tribune. Formeel afgedaan, Kennelijk ongegrond obv proces verbaal van de rechtbank.
48	Z/22/435373	Digitaal	8-11-2022	Onheuse bejegening	BV	Formeel	Ja	Kennelijk ongegrond	17-01-23	Klacht over gedrag tijdens openbare zitting rechtbank jegens personen op de publieke tribune. Formeel afgedaan, Kennelijk ongegrond obv proces verbaal van de rechtbank.
49	Z/22/435649	Digitaal	13-11-2022	Onheuse bejegening	BV	Formeel	Ja	Kennelijk ongegrond	17-01-23	Klacht over gedrag tijdens openbare zitting rechtbank jegens personen op de publieke tribune. Formeel afgedaan, Kennelijk ongegrond obv proces verbaal van de rechtbank.
50	Z/22/435650	Digitaal	13-11-2022	Overig	BV	Informeel	Ja	gegrond	19-12-22	Klacht over beperkte ontvangstbevestiging klacht. Reactie verstuurd dat systeem is aangepast en bedankt voor aanbeveling.
51	Z/22/436261	Digitaal	21-11-2022	Uitblijven reactie	MD	ingetrokken	Ja	ingetrokken	01-12-22	Klacht over moeizaam verlopen aanvragen (o.a. individuele inkomenslosgang). Bevestiging van afdeling dat het al is opgelost en klacht is ingetrokken.
52	Z/22/436532	Digitaal	23-11-2022	Uitblijven reactie	RO	Informeel	Ja	gegrond	02-12-22	Klacht over niet reageren op vragen over parkeerplaatsen. Afdeling heeft een goed gesprek gehad en een afspraak ingepland met klager om de situatie te bekijken. Hiermee voldoende tegemoet gekomen.
53	Z/22/437294	Digitaal	2-12-2022	Uitblijven reactie	PZ	Informeel	Ja	gegrond	08-12-22	Klacht over afhandelen van fixmeldingen. Afdeling heeft de klacht opgepakt en er is in overleg met klager voldoende aan tegemoet gekomen. Ging om meerdere dingen, die zijn nu bij de juiste personen uitgezet.
54	Z/22/437060	Digitaal	30-11-2022	Uitblijven reactie	MD	informeel	Nee	gegrond	10-03-23	Klacht over lange wachttijden tegemoetkoming verhuis- en inrichtingskosten. Uiteindelijk opgepakt volgens planning, dat was voldoende voor klager.

55	Z/22/437532	Digitaal	6-12-2022	Overig	MD	informeel	Nee	gegrond	22-02-23	Klacht over datalek. Bericht ontvangen van consulent met acties die zijn ondernomen. FG en AP zijn op de hoogte. Klager wil graag gesprek met consulent. Waren al eerdere pogingen voor gesprek gedaan. Nogmaals mail gestuurd met verzoek doorgeven beschikbaarheid klager. Brief gestuurd met vraag of formeel oppakken nog wenselijk is en termijn gesteld. Klacht gesloten nadat geen reactie
56	Z/22/438089	Digitaal	14-12-2022	Onheuse bejegening	Bestuur	Formeel	Nee	ongeground	28-02-23	Betreft klacht over GIR registratie. Formeel afgehandeld: ongegrond. Een week later afgedaan in overleg met klager.
57	Z/22/438098	Digitaal	14-12-2022	Onheuse bejegening	VTH	Informeel	Ja	gegrond	03-01-23	Klacht over gedraging toezichthouder. Klacht is met goed gesprek afgedaan.
58	Z/22/438148	Digitaal	14-12-2022	Uitblijven reactie	MD	Informeel	Ja	gegrond	21-12-22	Betreft uitblijven bevestiging intrekken AVAN pas en geen contact kunnen krijgen met consulent. Consulent heeft met klager afgesproken dat het verslag wordt toegestuurd. De klacht mocht gesloten worden.
59	Z/22/438239	Mail	8-12-2022	Functioneren	MD	ingetrokken	Ja	ingetrokken	02-01-23	Klacht over jeugdconsulent. Klacht is ingetrokken, omdat de jeugdconsulent niet meer werkzaam is bij de gemeente Zevenaar.
60	Z/22/438743	Digitaal	23-12-2022	Overig	MD	informeel	Nee	gegrond	24-03-23	Klacht over afwijzen leerlingvervoer. Consulent heeft gebeld en aangegeven de situatie intern op te pakken. Dat was afdoende voor klager. Uiteindelijk bleek situatie gewijzigd waardoor een wijziging van de beschikking niet nodig was.
61	Z/22/438756	Digitaal	23-12-2022	Uitblijven reactie	IB	Informeel	Ja	gegrond	02-02-23	Betreft uitblijven reactie nav bezoek. De betrokken medewerker heeft klager gebeld. Afgesproken dat in januari 2023 een inhoudelijke reactie wordt gegeven op signaal. Zodra klager een definitief antwoord van de gemeente heeft kan de klacht afgesloten worden. Klager gesproken, heeft inhoudelijke reactie gehad. Wel signaal nogmaals afgegeven bij afdeling dat het lang heeft geduurd. Daarmee mocht klacht gesloten worden.
62	Z/22/438922	Digitaal	28-12-2022	Onheuse bejegening	PZ	informeel	Ja	gegrond	05-01-23	Klacht over medewerker KCC, betreft onprettige behandeling. Afdeling heeft klager gesproken en aangegeven dat de klacht op de afdeling wordt besproken. Klager heeft aangegeven dat de klacht hiermee voldoende is afgehandeld.