

RAADSINFORMATIEBRIEF – Nr. 2022-069

Aan de leden van de gemeenteraad

Datum 8 november 2022
Zaaknummer Z/22/425769 /ADV/22/1119967
Onderwerp Klachtenjaarverslag 2021
Portefeuillehouder L. van Riswijk

Contactpersoon E. Slood
E-mail
Telefoon 0316 – 595 111

Geachte leden van de gemeenteraad,

Inleiding

De gemeenteraad heeft de interne klachtenregeling van de gemeente Zevenaar in oktober 2018 vastgesteld. Op grond van artikel 13 van deze regeling volgt een jaarlijks verslag welke wordt opgesteld door de klachtencoördinator.

Kernboodschap

Op basis van de statistische gegevens uit het jaarlijkse verslag volgen een aantal conclusies en aanbevelingen. Deze zijn opgenomen in hoofdstuk 3.6 van het verslag. De conclusies en aanbevelingen moeten ertoe leiden dat de klachtafhandeling binnen de gehele gemeente wordt verbeterd door aan de slag te gaan met de conclusies en aanbevelingen.

Context

- ☐ Actueel maatschappelijk onderwerp/probleem
- ☐ Collegeprogramma
- ☒ Motie/amendement/toezegging
- ☒ Anders, namelijk verplichting op grond van artikel 13 van de interne klachtenregeling gemeente Zevenaar 2018.

Inhoudelijke boodschap

De klachtencoördinator heeft aan de hand van een analyse van de ingediende klachten en de evaluatie bij alle betrokken partijen een aantal conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Deze vindt u terug in hoofdstuk 3.6 van het jaarverslag (zie bijlage).

Belangrijke aanbevelingen zijn aandacht blijven houden voor hostmanship, door te investeren in gastvrije klachtgerichte en positieve houding richting de inwoners van de gemeente Zevenaar, in gesprek gaan met specifieke medewerkers en aandacht hebben voor contractmanagement bij Maatschappelijke Dienstverlening.

Het jaarverslag is dit jaar helaas later gedeeld vanwege capaciteitsproblemen. De aanbevelingen zijn al wel eerder opgepakt.

Toezegging evaluatie aanpassing klachtenregeling

Naast het klachtenjaarverslag 2021 is bij de aanpassing van de klachtenregeling ook toegezegd dat er een evaluatie zou komen van de wijziging van artikel 3, lid 2 van de interne klachtenregeling Zevenaar 2018. Met deze wijziging werd namelijk het indienen van klachten per e-mail niet meer mogelijk. Het indienen van een digitale klacht kan sindsdien alleen nog via het digitale formulier op onze website. Over 2021 zijn er 12 klachten per e-mail bij de klachtencoördinator binnengekomen. In alle gevallen is contact gezocht met de klager om te kijken of behandeling van de klacht via het formele proces wenselijk was. In 11 gevallen is de klacht informeel afgerond. In één geval is de klacht procesmatig afgedaan. Deze klager wou geen formele klachtprocedure maar ondersteuning in een jeugdcasus binnen het sociaal domein. Daarin is door de klachtcoördinator een bemiddelende rol vervuld.

Geconcludeerd kan worden dat ondanks het afsluiten van de mogelijkheid om een klacht per e-mail in te dienen alle klagers gehoord zijn. En daarnaast blijkt uit het aantal klachten dat via het e-formulier is ingediend dat deze route toegankelijk is en een prima alternatief voor het indienen van een klacht per e-mail. Immers zijn van de 64 klachten 42 klachten via het e-formulier binnengekomen.

Communicatie en vervolgproces

Communicatie naar buiten

Het jaarverslag kan via onze website worden opgevraagd.

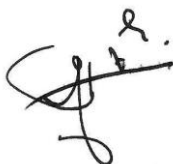
Vervolgproces

Over het jaar 2022 zal in de loop van 2023 weer een jaarverslag worden opgesteld. Dit volgt uit artikel 13 van de interne klachtenregeling (<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR663417/1>). Daarnaast zal het MT het komende jaar aan de slag gaan met de conclusies en aanbevelingen.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Zevenaar,



Danielle Jansen
secretaris



Lucien van Riswijk
burgemeester



Bijlagen

1. Klachtenjaarverslag 2021 (1110322)

Jaarverslag - Klachten 2021



ZEVENAAR

KLACHTENCOMMISSIE IN BEELD | 2021



Type klachten

De meeste klachten hebben te maken met communicatie of het onjuist behandelen van iemand



- 27 % van de klachten ging over communicatie
- 22 % ging over onjuiste bejegening
- 17% ging over het uitblijven van een reactie

Top 4 afdelingen



Maatschappelijke Dienstverlening | 19

Doorlooptijd en bereikbaarheid



Vergunningen, toezicht & handhaving | 11

B/OA's, handhaving coronamaatregelen



Informatiebeheer | 7

Belastingen



BOR/OW/PZ | 6

Fixi, bezwaren, verzoeken tot handhaving

Conclusies

1 Onvoldoende communicatie

Verbeterde communicatie en het goed inrichten van de processen kan klachten voorkomen.

2 Effecten corona

Het effect van het coronavirus en de coronamaatregelen droegen bij aan het aantal klachten en de aard ervan. Denk hierbij aan het meer thuis zijn en onzekerheid door de maatregelen.

3 Personeelstekort sociaal domein

Klachten namen toe door het personeelstekort in het sociaal domein en de wachttijden. Hierdoor ontstonden lange doorlooptijden. Corona droeg hier ook aan bij.

4 Informele afhandeling klachten

Veel klachten werden informeel opgelost. Door snel handelen van de afdelingen en de klachten coördinator.

Aanbevelingen 2021

Onderscheid maken tussen meldingen, bezwaar, handhavingsverzoek en klachten
Beslisboom website aangepast

Aandacht houden voor hostmanship
Trainingen in de Zevenaar Academie. Denk hierbij aan communicatietrainingen.

Formeel klachtenbesluit beter toelichten
We geven betere toelichting voor zowel het belang van de klager als de beklaagde

Doorlooptijd afdeling MD terugdringen
Strakker zitten op het tijdig aanleveren van (medische) adviezen binnen de termijn

Specifieke aandacht voor doelgroepenvervoer
We gaan de regels over doelgroepenvervoer en de werkwijze aanpassen

Inhoud

Jaarverslag - Klachten 2021	1
Hoofdstuk 1: Inleiding	5
Hoofdstuk 2: Cijfers	6
Hoofdstuk 3: Toelichting op de cijfers, conclusies en aanbevelingen	8
3.1. Omvang en soort klachten	8
3.2. Afhandeling klachten	10
3.3. Beslistermijnen	12
3.4. Nationale ombudsman	13
3.5. Terugblik aanbevelingen 2020	13
3.6. Conclusies en aanbevelingen jaarverslag 2021	14
Bijlage 1 Wettelijk kader	18
Bijlage 2 Infographic klachtenprocedure	19
Bijlage 3 Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken Nationale ombudsman	20
Bijlage 4 Geanonimiseerd overzicht klachten gemeente Zevenaar 2021	27

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.



Hoofdstuk 1: Inleiding

Er zijn heel veel contacten tussen burgers of bedrijven en de gemeente. Inwoners komen aan de balie of bellen de gemeente met een vraag. De boa's of bouwinspecteurs gaan naar buiten om te controleren of toezicht te houden. Bestuurders hebben contacten met inwoners en bedrijven, enzovoorts. Dit zijn allemaal voorbeelden van contactmomenten. Er kan altijd iets gebeuren dat niet voldoet aan het verwachtingspatroon van de inwoner. Een inwoner (of een bedrijf, organisatie e.d.) vindt dan 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, bijvoorbeeld dat je niet hebt gekregen wat je hebt aangevraagd. Dan kan je namelijk een bezwaarschrift indienen.

Bij klachten gaat het om beleving. Iemand vindt zijn behandeling niet correct. Iemand vindt dat hij onjuist bejegend is. 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 2021 met betrekking tot klachten over de gemeente Zevenaar. In tegenstelling tot het jaarverslag van vorig jaar ziet dit jaarverslag enkel op de ingekomen klachten. De verzoeken om handhaving, bezwaren en meldingen openbare ruimte zijn daarom niet meegenomen in de cijfers over 2021.

Bij beantwoording van de raadvragen over het jaarverslag van 2020 is aangegeven dat wij registreren of het om daadwerkelijk een klacht gaat of om een verzoek om handhaving of een melding openbare ruimte. Zoals onder 3.1 is aangegeven is er later voor gekozen om alleen de klachten op te nemen in het overzicht, omdat de verzoeken om handhaving en meldingen openbare ruimte worden doorgestuurd.

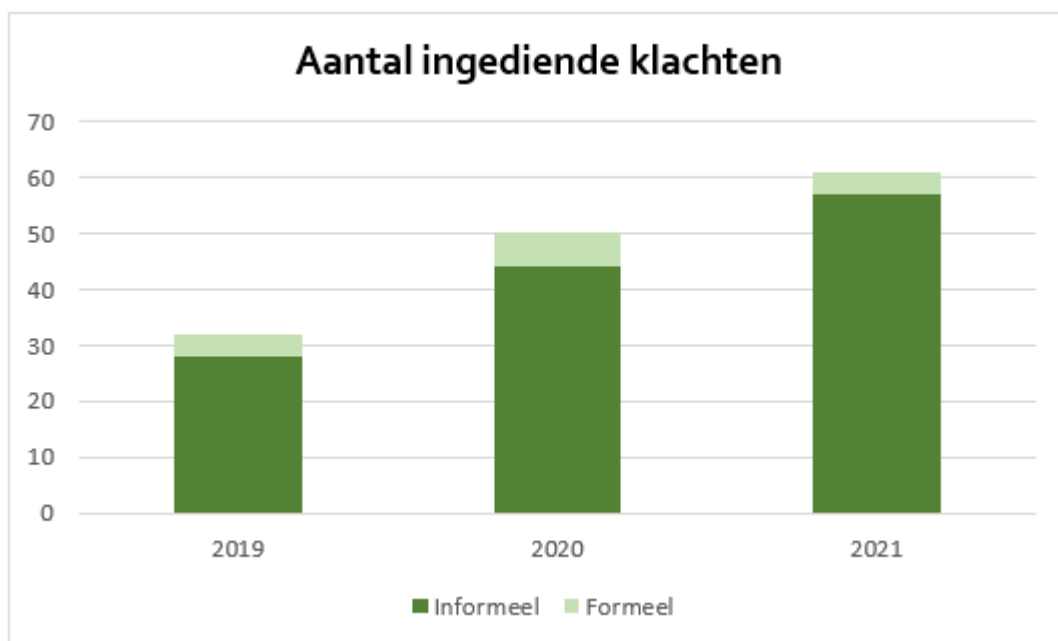
In tegenstelling tot vorig jaar is in dit jaarverslag wel volledig inzicht gegeven in de klachten die bij sociaal domein zijn binnengekomen. Dit verklaart de toename van het aantal klachten.

Leeswijzer

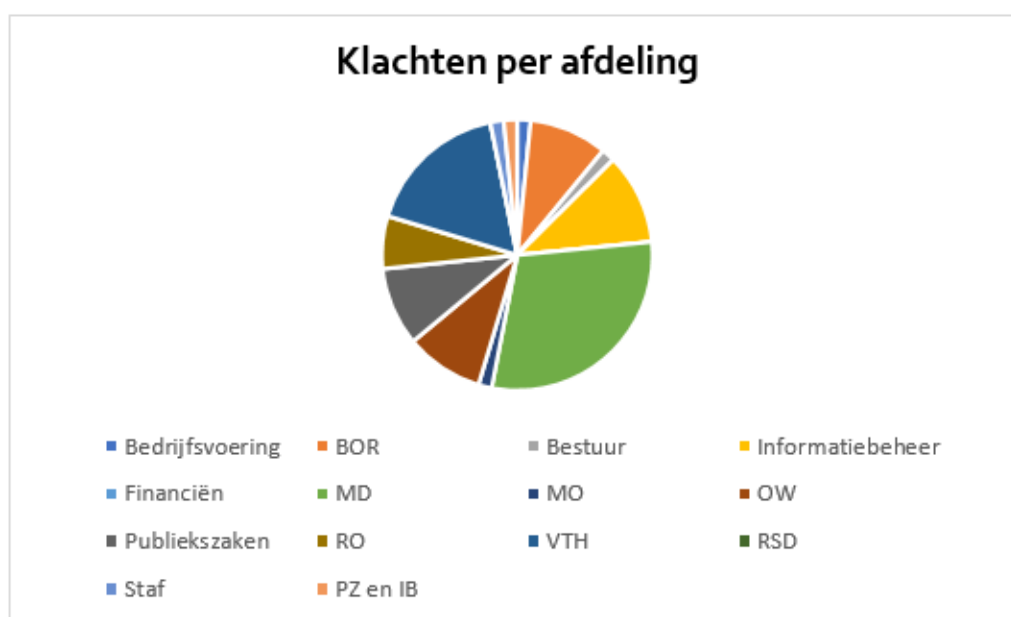
Om u in één oogopslag mee te kunnen nemen in het jaarverslag begint dit jaarverslag met een visual. In hoofdstuk 2 staan de cijfers. Hierop volgt hoofdstuk 3 met waar nodig een toelichting op de cijfers en de conclusies en aanbevelingen. De uitleg over de procedure en werkwijze bij de klachten van is als bijlage toegevoegd. Tot slot zijn de cijfers van de Nationale ombudsman toegevoegd. En een geanonimiseerde overzicht van de bij ons ingekomen klachten in 2021.

Klachtencoördinator en plaatsvervangend klachtencoördinator gemeente Zevenaar

Hoofdstuk 2: Cijfers

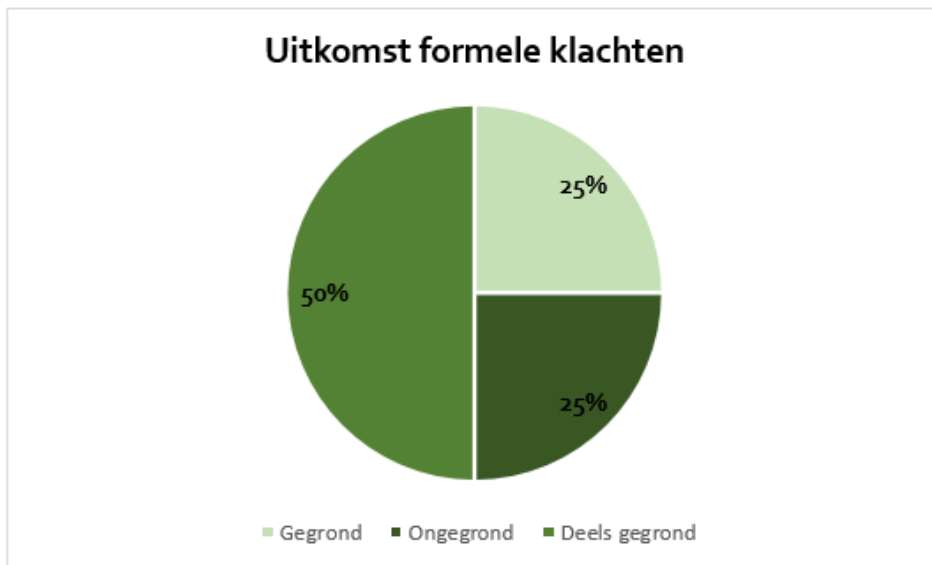


Figuur 1: totaal aantal ingediende klachten¹ per jaar 2019-2021

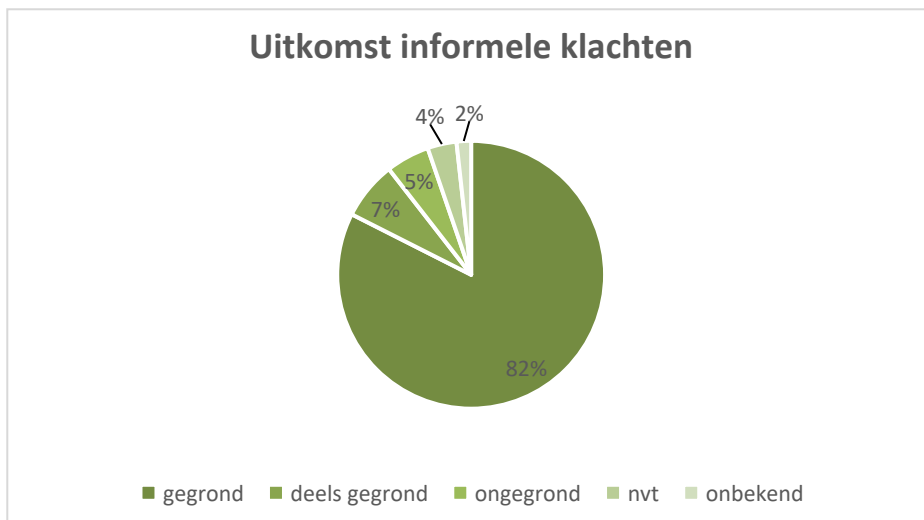


Figuur 2: klachten per afdeling

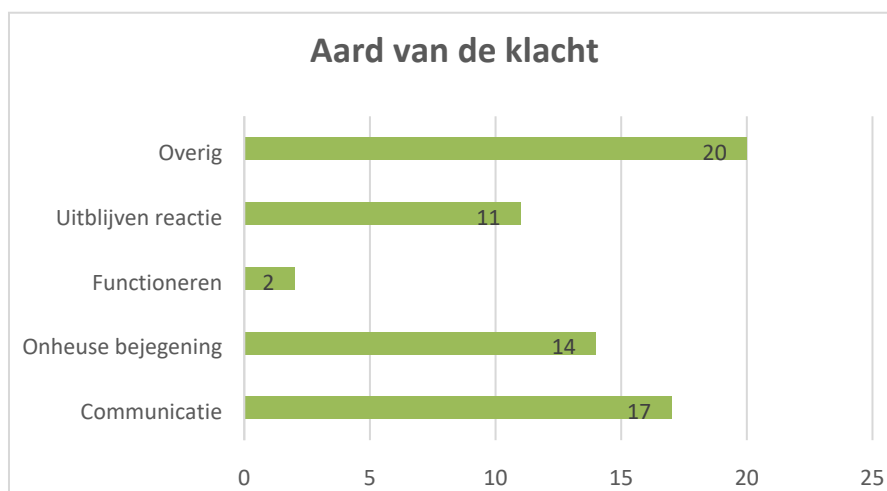
¹ Het gaat hier om het totaal aantal klachten, waarbij al een onderscheid is gemaakt tussen een klacht en de zogenaamde meldingen openbare ruimte (bijvoorbeeld een melding voor een loszittende stoeptegels). Deze laatste categorie valt namelijk niet onder de klachtregeling.



Figuur 4: Uitkomst formele klachten 2020 (totaal 4)



Figuur 5: uitkomst informele klachten (totaal 57)



Figuur 6: aard van de klacht

Hoofdstuk 3: Toelichting op de cijfers, conclusies en aanbevelingen

3.1. Omvang en soort klachten

Aantallen

Er zijn in de periode van 1 januari 2021 en 31 december 2021 64 klachten binnengekomen via de klachtencoördinator. Hiervan zijn 3 klachten in 2022 afgehandeld. Omdat deze klachten ten tijde van het schrijven van dit jaarverslag afgehandeld zijn, zijn deze ook meegenomen in de cijfers over 2021. Het aantal klachten is in vergelijking met de cijfers uit de klachtenjaarverslagen van andere gemeenten² aan de hoge kant.

Het aantal klachten is in 2021 gestegen ten opzichte van het jaar ervoor. Zoals in het jaarverslag over 2020 is opgenomen, bleek uit onderzoek dat er ook klachten binnenkwamen per e-mail. Die zijn door de afdeling zelf opgepakt en niet via de klachtencoördinator. Het ging hierbij vooral om klachten uit het Sociaal Domein, daardoor ontbraken deze klachten in het jaarverslag over 2020. Vanaf 2021 zijn deze klachten wel in beeld bij de klachtencoördinator en worden ze ook eenduidig geregistreerd. Dit verklaart de toename van het aantal klachten.

Bij 2 afdelingen is het aantal klachten een stuk lager dan vorig jaar. Zo zien wij een afname van het aantal klachten bij het bestuur (van 4 klachten in 2020 tot 1 in 2021) en de afdeling Beheer, Ontwerp en Realisatie (van 9 klachten in 2020 tot 6 in 2021).

Bij 3 andere afdelingen zien wij juist meer klachten. Wij hebben over het jaar 2021 een toename gezien van het aantal klachten bij met name de afdeling Maatschappelijke Dienstverlening. Bij de Informatiebeheer en bij de Afdeling Vergunningen, Toezicht en Handhaving zijn de klachten met 2 gestegen.

Maatschappelijke Dienstverlening

Bij de afdeling Maatschappelijke Dienstverlening is het aantal klachten het meeste toegenomen (van 5 in 2020 naar 19 in 2021). Dit is veroorzaakt doordat tot en met 2020 deze klachten vaak per e-mail op de afdeling zelf binnen kwamen en daar zelfstandig werden afgehandeld zonder tussenkomst van de klachtencoördinator. Deze zijn nu wel in beeld bij de klachtencoördinator doordat de afspraak is gemaakt dat deze klachten doorgestuurd worden en als klacht worden ingeboekt.

De meeste klachten zien op een lange doorlooptijd. Redenen hiervoor zijn onder meer personeelstekort, waardoor inhuur nodig is, en veel wisselingen van personeel. Bovendien kampt de instantie die medische adviezen afgeeft, ook met achterstanden. Dit is van invloed op de doorlooptijd bij de gemeente Zevenaar.

Daarnaast variëren de klachten van slechte bereikbaarheid van de consultants en onplezierige gesprekken tot meer inhoudelijke klachten over route van leerlingenvoer en het aanleveren van verkeerde gegevens aan het CAK.

Voor deze afdeling geldt dat de meeste klachten informeel zijn afgedaan. Er is 1 klacht formeel afgedaan: dit heeft geleid tot een gedeeltelijk gegronde klacht. Er is niet vast komen te staan dat er sprake is van schending van de behoorlijkheidsnormen van de Ombudsman, maar wel is duidelijk dat er sprake was van spanning en een te betreuren situatie.

² Gemeente Doetinchem had in 2021 33 klachten en de gemeente Beuningen 24.

Informatiebeheer

De meeste klachten voor deze afdeling zagen op het onderdeel Belastingen. Eén van de klachten is formeel afgehandeld. Dit heeft geleid tot een gegronde klacht. Interne verbeteringen zijn als gevolg van de klacht in het proces doorgevoerd en de betreffende medewerker wordt gecoacht en getraind op verbetering van communicatievaardigheden.

Vergunningen, Toezicht en Handhaving

Binnen deze afdeling zien wij net als in 2020 meerdere klachten over onze buitgewoon opsporingsambtenaren (van 6 in 2020 naar 7 in 2021). Deze klachten zijn veelal door snel handelen van de afdeling zelf en de klachtencoördinator informeel afgedaan. Eén van deze klachten is formeel afgehandeld. Dit heeft geleid tot een aanbeveling, welke is opgepakt.

Wel vermoeden wij hier dat deze aantallen klachten gelieerd is aan de corona maatregelen en het effect hiervan op onze handhaving en onze inwoners. Een aantal van deze klachten zagen namelijk ook op de handhaving van de coronamaatregelen.

Overige verzoeken

Naast de 64 klachten die zijn opgenomen in het klachtenoverzicht voor dit jaarverslag, zijn er nog 36 verzoeken binnengekomen als klacht bij de klachtencoördinator. Dit betreffen echter geen klachten, maar meldingen openbare ruimte, bezwaren en verzoeken tot handhaving. Ook betreft het soms een aanvulling op een reeds ingediende klacht of klachten die niet bij de gemeente horen maar bijvoorbeeld bij de Omgevingsdienst Regio Arnhem en daarom doorgestuurd zijn.

In het jaarverslag van 2021 was aangegeven dat er vanaf juli 2021 een knip is gemaakt tussen meldingen openbare ruimte en klachten. Dit is met terugwerkende kracht aangepast naar 1 januari 2021. Deze verzoeken hebben wij uit het klachtenoverzicht gehaald, omdat deze verzoeken in de praktijk ook zijn doorgestuurd en zijn opgepakt als melding openbare ruimte of verzoek om handhaving en daarom niet thuis horen in dit klachtenjaarverslag.

Er is echter 1 klacht opgenomen in het jaaroverzicht, welke eigenlijk een 'melding openbare ruimte' betreft. Deze klager heeft meerdere keren het klachtenformulier ingevuld om melding te doen van het niet ophalen van het oud papier. Omdat hieruit blijkt dat het gaat om een structureel probleem, heeft de gemeente voorgesteld om bij klager langs te komen om op zoek te gaan naar een oplossing. Dit wilde klager echter niet. Gelet daarop is er ervoor gekozen dit slechts eenmaal in het klachtenoverzicht op te nemen als klacht. De andere 'klachten' zijn opgepakt als melding openbare ruimte en zijn opgelost door het oud papier alsnog op te halen.

Aard van de (kern)klacht

We zien over 2021 dat het aantal klachten veelal verband houdt met communicatie en onheuse bejegening. Hierbij moet u denken aan klachten die zien op de wijze waarop inwoners te woord zijn gestaan (dit was niet altijd duidelijk of volledig) of dat de klager een zeer onvriendelijke houding vanuit de gemeente ambtenaar heeft ervaren.

Daarnaast kent de gemeente een aantal overige klachten. Hier moet u onder andere denken aan fouten, waartegen geen bezwaar bij de gemeente open staat. Dit betreft bijvoorbeeld feitelijke handelingen als teveel betalen bij een aanbesteding of dat er door de gemeente verkeerde gegevens zijn doorgegeven aan het CAK. In het overzicht van de klachten is een omschrijving van de klacht opgenomen. Hier kunt u lezen waar de overige klachten over gaan.

Wijze binnenkomen klacht

Op 28 oktober 2021 is de gewijzigde interne klachtenregeling vastgesteld. De wijziging betreft dat het niet langer mogelijk is om per e-mail een klacht in te dienen. Het doel achter deze wijziging was om het klachtenproces weer te laten stroomlijnen via de klachtencoördinator. Op die manier kan de klachtencoördinator borgen dat alle klachten op een zorgvuldige wijze worden opgepakt.

In 2021 zijn de meeste klachten, namelijk 42 van de 64 klachten, digitaal (via het klachtenformulier op de website) binnengekomen.

Verder zijn er 11 klachten per brief binnengekomen.

Ten slotte zijn er ook 11 klachten per e-mail binnengekomen. Daarvan is 1 klacht na 28 oktober 2021 binnengekomen. Deze klacht is niet formeel niet in behandeling genomen, maar procesmatig afgedaan. De klachtencoördinator had slechts een bemiddelende rol in deze klachtenafhandeling.

3.2 Afhandeling klachten

In het jaarverslag van 2020 is aangegeven dat er in 2021 meer informatie met betrekking tot de klacht geregistreerd wordt om in 2021 een betere beeld te hebben van de ingekomen klachten. Op die manier kan ook meer inzicht worden gegeven of een klacht die informeel is afgehandeld, gegrond of ongegrond is.

Wij hebben een (geanonimiseerd) overzicht gemaakt van alle klachten. Deze vindt u in bijlage 4. Hierbij hebben wij ook kort samengevat aangegeven wat de inhoud is van de klacht en de wijze van afhandeling. Tevens is hierbij – waar mogelijk – ook een oordeel gegeven over de gegrondheid of ongegrondheid van een klacht.

Informele afhandeling van klachten

In 57 van de 64 gevallen zijn deze klachten informeel opgelost. In deze gevallen wordt door de klachtencoördinator of klachtenbehandelaar contact opgenomen met de klager. Door (telefoon)gesprekken en eventuele vervolgacties, is de klacht voor klager vaak voldoende afgehandeld.

In het klachtenoverzicht is ook bij de informele afhandeling van klachten waar mogelijk een oordeel gegeven over de klacht. Volledigheidshalve merken wij wel op dat bij de informele behandeling van de klachten de klachten niet zijn getoetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Ombudsman. Wel is er bij de beoordeling rekening gehouden met onze dienstverleningsvisie. Bij de informele afhandeling van klachten is er vaak sprake van een gegronde klacht maar deze klachten zijn wel relatief eenvoudig af te handelen.

Van de 57 klachten die informeel zijn afgehandeld, hebben 47 klachten in het geanonimiseerde overzicht de uitkomst gegrond gegeven. Dit ziet bijvoorbeeld op de klachten waarbij er sprake was van een late of geen reactie. Door alsnog te reageren was de klacht vaak voldoende afgehandeld. Ook zien deze klachten bijvoorbeeld op de manier van communiceren. Door een telefoongesprek en excuses was de klacht voor klager vaak voldoende afgehandeld. In de ‘overige’ klachten is vaak een praktische oplossing aangeboden.

Daarnaast hebben 4 klachten die informeel zijn afgehandeld, de uitkomst gedeeltelijk gegrond gekregen. Dit betreft vaak een combinatie klacht, waarbij enerzijds sprake was van bijvoorbeeld een klacht over communicatie en bejegening en anderzijds een inhoudelijke klacht. De inhoudelijke

klacht was dan bijvoorbeeld niet terecht of bleek bijvoorbeeld na een gesprek te zien op miscommunicatie.

Verder hebben 2 klachten die informeel zijn afgehandeld, het oordeel 'nvt' gekregen. Een daarvan betreft een klacht, waarvan het gedeelte 'openbare melding' opgelost is. De klacht zelf is niet opgelost, omdat klager hier niet met de gemeente over wilde spreken. Bij de andere klacht kon de klager niet aangeven over welke medewerker de klacht ging. Ook was dit niet op basis van de informatie te achterhalen door de klachtenbehandelaar. Daardoor kon niet achterhaald worden wat er precies is gebeurd.

In het klachtenoverzicht hebben 3 klachten die informeel zijn afgehandeld, de uitkomst ongegrond gekregen. Een van deze ongegronde klachten betreft een situatie waarin eerst een beslissing op bezwaar was afgegeven, waar klager het niet mee eens was. In een ander geval betreft het de situatie dat de taxateur zou langskomen, maar volgens klager niet was geweest. Daar bleek later dat de deurbel niet werkte, waardoor klager en de taxateur elkaar gemist hebben. Verder is er 1 klacht ongegrond verklaard, omdat de klacht zag op beleid. Hierover kan niet geklaagd worden.

Ten slotte is van 1 klacht de uitkomst onbekend. Deze klacht is afgehandeld door de afdeling zelf. De klachtencoördinator heeft slechts de klacht doorgekregen en dat de klacht gelijk afgehandeld kan worden. Helaas is niet meer te achterhalen hoe dit destijds is afgehandeld.

Formele klachtenprocedure

Bij de formele klachtenprocedure toetsen wij aan normen uit de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman.

In 4 van de 64 gevallen is de formele klachtenprocedure gevolgd. In 1 geval heeft dit geresulteerd in een gegronde klacht, in 2 gevallen in een gedeeltelijk gegronde klacht en in 1 geval in een ongegronde klacht.

De gegronde klacht betreft een klacht over een medewerker die de situatie erkende en die naar aanleiding van deze klacht een training 'telefonisch omgaan met lastige klanten' gaat volgen.

Een van de gedeeltelijk gegronde klachten, betreft een klacht over bejegening door de toezichthouder. Deze klacht was gedeeltelijk gegrond met betrekking tot kernwaarde open en duidelijk handelen en kernwaarde respectvol handelen.

De andere gedeeltelijk gegronde klacht is op inhoudelijke klachten ongegrond, maar betreft ook de procesgang en de gedragingen en bejegening door 2 Wmo consulenten. Bezien vanuit het totaalproces was de klacht gedeeltelijk gegrond met betrekking tot de kernwaarden open en duidelijk en eerlijk en betrouwbaar. Gelet daarop zijn excuses aangeboden en is aangeboden nieuwe gesprekken te voeren.

De ongegronde klacht was het oordeel dat er in eerste instantie sprake was van ongelukkige formulering maar dat de communicatie is hersteld zodat er geen sprake is van schending van behoorlijkheidsnormen.

Overig

Ten slotte zijn er nog 3 klachten op een andere manier afgehandeld van via de formele klachtenprocedure of de informele klachtenprocedure.

Eén klacht is procesmatig afgedaan: in deze casus was geen sprake van een officiële klacht, maar is de klachtencoördinator vanuit de vakafdeling gevraagd om te bemiddelen in een casus. Deze klager

had zich namelijk rechtstreeks tot het afdelingshoofd gericht met klachten over de rol van de gemeente. Ondanks tussenkomst van het afdelingshoofd voelde deze klager zich nog steeds onvoldoende gehoord. Omdat een formele klachtbehandeling vanuit klager niet wenselijk was zijn er enkel procesafspraken gemaakt. Deze klacht is gedeeltelijk gegrond verklaard, omdat de gemeente op een aantal punten niet in lijn met onze dienstverleningsvisie heeft gehandeld.

Ten slotte zijn er nog twee klachten buiten behandeling gelaten. Een van deze klachten betreft een klacht die geen klacht is in de zin van de klachtenregeling. En de andere klacht is buiten behandeling gelaten omdat er op geen enkele mogelijkheid contact kon worden gelegd met de klager.

Afsluitend merken we hier op dat een klacht ook wordt besproken met de medewerker. Hieruit blijkt dat de situatie niet alleen zijn weerslag heeft op de klager maar ook op de betrokken medewerker. In veel gevallen blijkt dat het niet de intentie van de medewerker is om de klager een dergelijk gevoel te geven. Indien het gaat om een formeel klachtgesprek, wordt na het klachtgesprek de begeleiding van de medewerker door de direct leidinggevende overgenomen.

3.3 Beslistermijnen

Artikel 9:11 Awb bepaalt dat het bestuursorgaan de klacht afhandelt binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.

Formele klachtenprocedure

Zoals hiervoor is aangegeven hebben 4 klachten het formele traject doorlopen. Drie van deze klachten zijn binnen de wettelijke termijn van zes weken afgedaan. Eén klacht heeft er langer over gedaan met wederzijds goedvinden van de klager.

Informele afhandeling van klachten

Van de 57 informele klachten zijn 45 tijdig (binnen de wettelijke termijn van zes weken) afgehandeld. Voor 1 klacht is de tijdige afhandeling onbekend doordat deze klacht door de vakafdeling zelf is afgedaan en later pas kenbaar is gemaakt aan de klachtencoördinator. Hierdoor is niet duidelijk of de klacht tijdig is afgehandeld.

De overige 11 klachten zijn niet tijdig afgehandeld.

In veel van deze klachten is binnen een week na binnenkomst al contact opgenomen met klager. Er zijn verschillende redenen waarom de klacht toch niet tijdig afgehandeld kon worden. Zo was in sommige gevallen dat de klager het niet een was met de inhoudelijke beslissing van de gemeente (bijvoorbeeld een bezwaar) en dat de klager daarom nog niet akkoord was met de sluiting van de klacht. Of dat er nog een gesprek zou plaatsvinden maar dat klager deze meerdere malen heeft afgezegd of juist de beklaagde langere tijd afwezig was door ziekte.

Verder zijn er 2 klachten te laat opgepakt. Een van deze klachten betreft een klacht die tijdens een vakantieperiode is binnengekomen. De ander betreft een klacht die binnen is gekomen bij de afdeling zelf en niet de klachtencoördinator. Deze is door wisseling van personeel pas later opgepakt.

Overig

Van overige klachten is de klacht die procesmatig is afgehandeld tijdig afgehandeld. Van de 2 klachten die buiten behandeling zijn gelaten, is 1 klacht tijdig afgehandeld. Bij de klacht die niet tijdig is afgehandeld, is lange tijd geprobeerd om contact te krijgen met klager, maar dit is niet gelukt doordat na meerdere pogingen het nummer buiten gebruik was en op e-mail niet is gereageerd.

3.4 Nationale ombudsman

Wanneer klagers niet tevreden zijn met de afhandeling van hun klacht, kunnen zij zich binnen een jaar tot de Nationale ombudsman wenden. Uit een overzichtsrapport³ van de Nationale Ombudsman over 2021 blijkt dat er over de periode 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021 zijn 16 klachten afgehandeld.⁴ Al deze klachten zijn zonder onderzoek afgedaan. Dit kan bestaan uit het terugverwijzen naar de gemeente voor interne klachtbehandeling of door op een overige manier te verwijzen naar of te informeren over de klachtenafhandeling.

Ten aanzien van de 4 klachten die in het afgelopen jaar formeel zijn afgehandeld door een besluit van het college van burgemeester en wethouders, is tot op heden nog geen contact gezocht met de Nationale Ombudsman. Zoals hierboven al is aangegeven zouden klagers dit nog binnen een jaar na ontvangst van de klachtafdoeningsbrief kunnen doen.

3.5. Terugblik aanbevelingen 2020

In het jaarverslag van 2020 zijn een aantal aanbevelingen gedaan. Hieronder herhalen wij deze aanbeveling en kijken wij wat met deze aanbeveling is gedaan.

Aanbeveling: Klagers en beklaagden worden vanaf 2021 beter geïnformeerd over de klachtprocedure
'In lijn met de evaluatie van de klachtregeling worden vanaf 1 juli 2021 alle klagers en beklaagden actief geïnformeerd over de klachtprocedure door toezending van de infographic na ontvangst van een klacht.'

Terugkijkend op 2021 heeft het toesturen van de infographic vooral plaatsgevonden op het moment dat een klacht formeel in behandeling is genomen of als in eerste instantie ervoor gekozen is een klacht formeel af te handelen. Dit heeft ertoe geleid dat de klagers het proces beter begrijpen en de vervolgstappen snappen. Ook heeft dit ertoe geleid dat in sommige gevallen, waar in eerste instantie werd gekozen voor formele behandeling, de klager daarvan afzag en toch overging tot informeel. Klagers gaven aan niet perse een formeel proces te willen, maar vooral dat de gemeente leert van de klacht en dat er serieus wordt omgegaan met hun signalen. En dat gebeurt ook met klachten die informeel worden afgedaan. Hieruit blijkt dat klagers informele afhandeling op prijs stellen.

Aanbeveling: Aan de voorkant sturen op de knip tussen meldingen en klachten
'Vanaf 1 juli 2021 wordt er bij de binnenkomst actief gestuurd op het maken van een knip tussen meldingen en klachten zodat iedere 'klacht' op een juiste wijze wordt ingeboekt en opgepakt. Op deze manier zal er eind 2021 meer inzicht zijn in het daadwerkelijk aantal ingediende klachten.'

Zoals onder 3.1 is aangegeven is voorgaande aanbeveling opgepakt en met terugwerkende kracht aangepast naar 1 januari 2021. Deze verzoeken hebben wij uit het klachtenoverzicht gehaald, omdat deze verzoeken in de praktijk ook zijn doorgestuurd en zijn opgepakt als melding openbare ruimte of verzoek om handhaving en daarom niet thuis horen in dit klachtenjaarverslag. Hierdoor is er meer zicht op het aantal daadwerkelijke klachten en is duidelijk te zien dat het aantal klachten in 2021 is gestegen.

³ Zie bijlage 3

⁴ In het cijfermatig overzicht op pagina 2 van het Overzichtsrapport staat dat er op 1 januari 2021 nog 4 klachten waren en dat er 18 klachten zijn afgehandeld in de periode 1 januari 2021 tot 31 december 2021. Bij navraag is dit gebleken dat dit niet klopt. Dit komt omdat het een automatisch gegeneerd overzicht is, dat is gegeneerd op 30 maart 2022. Hier zitten ook cijfers vanaf 1 januari 2022 bij. Gelet daarop is hierna ervoor gekozen om de cijfers te gebruiken uit het overzicht 'dossiers die zijn afgedaan in de periode 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021' (pagina 3 tot en met 6).

Aanbeveling: Wijze van registreren

‘Vanaf 1 januari 2021 is de registratie van klachten vollediger zodat in het jaarverslag van 2021 een beter beeld kan worden gegeven over de ingekomen klachten.’

Het resultaat van deze aanbeveling vindt u in bijlage 4. Hierin is onder meer een samenvatting van de klacht en de afhandeling daarvan weergegeven. Tevens is waar mogelijk een oordeel gegeven over de gegrondheid van deze klacht. Daardoor is nu inzichtelijk welke klachten gegrond zijn (ook als deze klachten informeel zijn afgehandeld) en is er meer inzicht in de ontwikkelingen.

Aanbeveling: Aandacht houden voor hostmanship

‘Het MT zal ervoor zorgen dat in het concernplan aandacht komt voor de borging van deze aanbeveling. Zodat er op termijn via de Zevenaar Academie passende trainingen worden aangeboden op het gebied van hostmanship om aandacht te houden voor de verbinding met de inwoner. 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.’

Er is nagevraagd aan het MT wat met deze aanbeveling is gedaan. Daaruit blijkt dat er tot en met april 2022 geen fysieke trainingen zijn gegeven vanwege corona. Wel is ingezet op het project heldere taal en online trainingen. Zevenaar is nu bezig met het proces on-boarding van nieuwe medewerkers, die worden meegenomen in de kernwaarden en focuspunten van de gemeente. Anderzijds wordt erkend dat het ook van belang is om medewerkers die al langere tijd bij de gemeente werken te blijven trainingen. Verder is er een conceptbeleid opgesteld voor het omgaan met participatie in het kader van de omgevingswet. Deze ontwikkelingen gaan zich doorzetten in 2022 en er wordt weer gestart met het trainen en coachen.

3.6. Conclusies en aanbevelingen jaarverslag 2021

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

Conclusies

- Het merendeel van de klachten ziet, net als vorig jaar, op onvoldoende communicatie. Hieruit kan wederom worden geconcludeerd dat een hoop klachten voorkomen kunnen worden wanneer de communicatie in orde zou zijn en de processen goed ingericht worden.
- Wij vermoeden dat het effect van het coronavirus en de bijbehorende maatregelen ook een verklaring is voor het aantal klachten en de aard hiervan. Mensen waren het afgelopen jaar meer thuis en zagen daardoor ook meer van hun woonomgeving. Daarnaast zorgen de maatregelen voor veel onzekerheid en frustraties wat zich kan uiten in de toename van het aantal klachten en meldingen openbare ruimte. En tot slot vroeg corona ook een andere rol van onze buitengewoon opsporingsambtenaren waardoor ook daar het aantal klachten toegenomen kan zijn.
- Bij de afdeling Maatschappelijke Dienstverlening zien wij een hoge toename van het aantal klachten. Dit komt grotendeels door het personeelstekort en de lange wachttijden bij de instantie die de medische adviezen afgeeft. Hierdoor ontstaan lange doorlooptijden. Corona heeft ook gezorgd voor langere wachttijden en gebrek aan personeel.
- Een positief punt is dat de klachten ook in 2021 weer grotendeels informeel werden opgelost. Door snel handelen van zowel de afdelingen zelf als de klachtencoördinator.

Aanbevelingen

Nog meer sturen op onderscheid meldingen, bezwaar, handhavingsverzoek en klachten

Net als vorig jaar zijn er een aantal klachten binnengekomen bij de klachtencoördinator, die als melding openbare ruimte, bezwaar of handhavingsverzoek kunnen worden bestempeld. In 2021 waren dat er 36. Deze zijn wel vooral in de eerste helft van 2021 binnengekomen.

Tijdens de evaluatie van vorig jaar is al aangegeven dat – om te voorkomen dat er klachten die geen klachten zijn binnenkomen bij de klachtencoördinator - begin 2021 onderstaande beslisboom op de website is geplaatst.

Wat wilt u melden?

- ☐ Ik wil iets melden over de buurt (losse stoeptegels, zwerfvuil, vernieling)
- ☐ Ik wil iets melden over verlichting in de buurt
- ☐ Ik ben het niet eens met een besluit van de gemeente
- ☐ Ik vermoed dat iemand zich niet houdt aan de wetten en/of regels
- ☐ Ik ben onbeleefd behandeld door een medewerker van de gemeente of ik heb geen antwoord gekregen op mijn brief/e-mail

Naar aanleiding van de klachten die geen klachten zijn, hebben wij de beslisboom op de website aangepast:

- Bij 'Ik wil iets melden over de buurt (losse stoeptegels, zwerfvuil, vernieling)' zijn toegevoegd 'groenonderhoud' en 'niet ophalen afval'.
- Er is een nieuwe categorie toegevoegd: 'Ik wil milieuoverlast (stank/geluid) van bedrijven melden'. Hier wordt de klager dan doorgestuurd naar de Omgevingsdienst Regio Arnhem.

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

Wijze van registreren

Op 1 mei 2022 is de Wet open overheid (Woo) in werking getreden. De Woo verplicht alle bestuursorganen om op een nader te bepalen tijdstip bepaalde informatie actief openbaar te gaan maken. In de Woo zijn verschillende categorieën informatie – waaronder schriftelijke oordelen in klachtprocedures - opgenomen die verplicht actief openbaar gemaakt moeten worden. Op dit moment is nog onbekend wanneer dit geldt voor de schriftelijke oordelen in de klachtprocedures. Om ons hierop voor te bereiden gaan wij hier bij opmaak en formulering rekening houden, zodat de schriftelijke oordelen actief geopenbaard kunnen gaan worden. Dit betekent bijvoorbeeld dat we zo min mogelijk persoonsgegevens in het oordeel zelf gebruiken, zodat deze niet weggelakt hoeven te worden. Aanvullend maken wij – in lijn met de ombudsman - bij het onderliggend jaarverslag over 2021 al actief een overzicht van al onze klachten en de afhandeling daarvan openbaar.

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.

Uitleg werkwijze Klantcontact centrum

Een van de klachten betrof het stellen van persoonlijke vragen aan de telefoon door het Klantcontact centrum (KCC). Met deze klager is gesproken dat dit de werkwijze van het KCC is. Op die manier probeert de medewerker van het KCC zelf de vraag te beantwoorden. Indien dat niet mogelijk is, kan de medewerker de vraag doorsturen. Klager had dit graag van tevoren geweten in het kader van verwachtingenmanagement. Daarom is nu de volgende tekst op de website van de gemeente geplaatst:

'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.'

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

Aandacht blijven houden voor hostmanship

In het jaarverslag van 2020 is als aanbeveling gedaan dat op het gebied van hostmanship aandacht wordt gehouden voor de verbinding met de inwoner. 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.

Doordat er geen trainingen hebben plaatsgevonden tot en met april 2022, nemen wij deze aanbeveling opnieuw op. De gemeente Zevenaar is een dienstverlenende organisatie en daar hoort een goede en transparante wijze van communicatie bij. Dat houdt onder andere in dat onze burgers en overige klanten tijdig teruggebeld dienen te worden en op een vriendelijke manier te woord worden gestaan. Onze organisatie wil gastvrij en verbindend zijn en service op maat bieden. Dat vraagt dus ook om een houding van onze medewerkers zoals dit ook is opgepakt in de hostmanship trainingen en de benodigde sturing hierop vanuit het MT.

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.

Formele klachtenbesluit nader motiveren

In 2022 is er een rapport van de Nationale ombudsman binnengekomen. Dit rapport wordt in 2022 besproken in het klachtenjaarverslag. Een van de leerpunten nemen wij nu al mee, omdat dit nu al bekend is bij ons en ziet op de klachtenafhandeling. Dit betreft het motiveren van de beslissing van de klacht. De Nationale ombudsman heeft aangegeven dat in die specifieke klacht in het besluit zowel op het belang van klager als beklagde in moeten worden gegaan. Dit laatste leerpunt wordt door ons meegenomen in de motivering van onze klachtafdoening.

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

Gesprekken met specifieke medewerkers

Bij het schrijven van het klachtenverslag over 2021 en de reeds binnengekomen klachten over 2022 zien wij als klachtencoördinatoren bij drie specifieke medewerkers een patroon. In afstemming met P&O en hun afdelingshoofd gaan wij bespreken wat wij deze medewerkers kunnen aanbieden (bijvoorbeeld een training) om ze hierbij te ondersteunen.

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

Contractmanagement Maatschappelijke Dienstverlening

Bij de afdeling Maatschappelijke Dienstverlening zijn veel klachten die zien op doorlooptijd. 1 van de redenen daarvoor is dat de instantie die de medische adviezen afgeeft, achterloopt. Hier gaat de afdeling strakker op in zetten in het kader van contractmanagement.

De afdeling Maatschappelijke Dienstverlening gaat strakker zitten op het aanleveren van (medische) adviezen binnen termijnen.

Beleid doelgroepenvervoer onder de aandacht

Een aantal inhoudelijke klachten bij Maatschappelijke Dienstverlening zien op het beleid Doelgroepenvervoer. Dit krijgt nu de aandacht van de beleidsmedewerkers van deze afdeling. Het beleid van doelgroepenvervoer wordt herzien. Ook wordt de werkwijze aangepast waardoor het aantal foute registraties sterk verminderd moet worden.

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

Zevenaar, september 2022

De klachtencoördinator E. Sloot en de plaatsvervangend klachtencoördinator E.B. 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 2021 en 31 december 2021.

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 Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken Nationale ombudsman



Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken

Datum: 30-03-2022

Zevenaar

Beste contactpersoon of klachtbehandelaar,

Bijgaand het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die in de periode 1 januari t/m 31 december 2021 zijn ontvangen over uw organisatie.

Schriftelijke klachtbehandeling, gericht op het geven van een oordeel is voor de Nationale ombudsman uitzondering geworden. Burgers nemen vooral telefonisch contact op. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veel daarvan wordt direct telefonisch afgehandeld. Bijvoorbeeld door (juridische) informatie en uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures. Veel zaken die aan ons worden voorgelegd zijn bij u dan ook (nog) niet bekend. Daarnaast wordt er door ons ook regelmatig met u contact opgenomen, zonder daarbij gebruik te maken van onze formele onderzoeksbevoegdheid.

In het overzicht ziet u onder andere hoe en wanneer een klacht, vraag of verzoek is ingediend en afgehandeld. In het veld 'omschrijving' staat de kern van de klacht of het verzoek.

Dit is een automatisch gegenereerd overzicht. Wanneer er over uw gemeente geen klachten of andere zaken zijn ingediend, ziet u een leeg veld.

Eventuele vragen, opmerkingen of verzoeken naar aanleiding van dit overzicht kunt u richten aan Jan Prins, via dco@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,

de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Zevenaar

Cijfermatig overzicht verzoeken

In behandeling per 01-01-2021	4
Ontvangen van 01-01-2021 tot en met 31-12-2021	16
Te behandelen	20
Afgedaan	
1) Zonder onderzoek, totaal	17
2) Na onderzoek	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	1
c. tussentijds beëindigd (interventie)	0
d. bemiddeling of goed gesprek	0
In behandeling per 31-12-2021	2

Zevenaar

Dossiers afgedaan in periode 01-01-2021 t/m 31-12-2021

Dossienummer	202031079
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	29-12-2020
Datum afhandeling	13-01-2021
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht tegen gemeente Zevenaar voor het plaatsen van laadpaal
Dossienummer	202100952
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	14-01-2021
Datum afhandeling	14-01-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over gemeente Zevenaar - het niet serieus nemen van een melding
Dossienummer	202102225
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	26-01-2021
Datum afhandeling	26-01-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over gemeente Zevenaar. Vz geeft aan dat zij begin december is geopereerd aan haar knie, daarom heeft zij in november een wmo-aanvraag gedaan voor huishoudelijke hulp. Vandaag is ze nog steeds niet aan de beurt. Zij heeft inmiddels zelf huishoudelijke hulp ingeschakeld. De rekening daarvan gaat ze opsturen naar de gemeente met een klacht. Vz wil hiermee een signaal afgeven. Zij vindt dat als je hulp nodig hebt (vanuit de wmo) al is het maar voor korte tijd dat je die ook moet krijgen.
Dossienummer	202104058
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	11-02-2021
Datum afhandeling	11-02-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Gemeente Zevenaar werkt vz erg tegen in zijn wmo aanvragen. Vz voelt zich niet geholpen en niet gehoord
Dossienummer	202104516
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	16-02-2021
Datum afhandeling	16-02-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over de gemeente Zevenaar

Zevenaar

Dossiers afgedaan in periode 01-01-2021 t/m 31-12-2021

Dossienummer	202100453
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	07-01-2021
Datum afhandeling	19-02-2021
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	Klacht over de gemeente Zevenaar mbt aanvraag traplift + aanpassingen badkamer
Dossienummer	202110684
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	13-04-2021
Datum afhandeling	13-04-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over de gemeente Zevenaar - vervoersvoorziening WMO
Dossienummer	202112682
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	03-05-2021
Datum afhandeling	09-06-2021
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	VB KLacht B&W Zevenaar inzake verzuim aanpassen onveilige woonsituatie
Dossienummer	202112230
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Publicatienummer	
Datum ontvangst	29-04-2021
Datum afhandeling	22-06-2021
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	C: Klacht tegen gemeente Zevenaar mbt het ongegrond verklaren van de klacht door de WOZ afdeling
Dossienummer	202123419
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	18-08-2021
Datum afhandeling	18-08-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	VZ belt in het Engels. Haar gemeente wil het groen-afval niet bij haar ophalen. Ze zegt hierover met hen te hebben gebeld en zij is van mening dat ze haar pesten, uitlachen en discrimineren. Gevraagd of ze al een klacht had ingediend, ze heeft op 12 augustus een e-mail gestuurd en nog geen reactie ontvangen. Uitgelegd dat de No pas haar klacht kan behandelen als de gemeente schriftelijk heeft gereageerd, hier hebben zij 6 weken de tijd voor. VZ vraagt ook om juridisch advies; doorverwezen naar JL.

Zevenaar

Dossiers afgedaan in periode 01-01-2021 t/m 31-12-2021

Dossiernummer	202117494
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	16-06-2021
Datum afhandeling	31-08-2021
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	VB Klacht over de Gemeente Rijnwaarden m.b.t. de verkeersveiligheid rond recreatieplas
Dossiernummer	202125670
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	14-09-2021
Datum afhandeling	14-09-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over hoorzitting gemeente Zevenaar. Over het gespreksverslag van de hoorzitting in het bijzonder. Volgens vz dekt het verslag de lading van het gesprek/hoorzitting niet. De reactie van de gemeente is dat er in de AWB geen voorwaarden worden genoemd waar het verslag van de hoorzitting aan moet voldoen. Vz aangegeven dat ze zelf een aanvulling op het verslag kan opstellen met daarin de essentie van de klacht als uitgangspunt. volgens mij kan verzoeker op deze wijze haar zienswijze over het gesprek en het verslag aanvullen.
Dossiernummer	202120978
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	20-07-2021
Datum afhandeling	15-09-2021
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	VB Klacht over de Gemeente Zevenaar en Liemerje Zevenaar m.b.t. adreswijziging van moeder
Dossiernummer	202126732
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	24-09-2021
Datum afhandeling	24-09-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over gem. Zevenaar inzake niet uitgeschreven in BRP inzake opleggen gemeentebelasting
Dossiernummer	202128465
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	11-10-2021
Datum afhandeling	19-10-2021
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over RSD de Liemers/zevenaar mbt vorige werkplaats

Zevenaar

Dossiers afgedaan in periode 01-01-2021 t/m 31-12-2021

Dossienummer	202135719
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	28-12-2021
Datum afhandeling	28-12-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Vz ontving van de gemeente Zevenaar een cadeaubon t.w.v. 70 euro om energiebesparende maatregelen uit te voeren. Toen zij deze bon wilde verzilveren, was hij niet meer geldig. Vz geeft aan dat nergens een vervaldatum genoemd wordt. Zij heeft hierover gebeld met de gemeente en met het Regionaal Energieloket. Die geven aan dat het een op=op actie betreft. Vz is het hier niet mee eens en wil weten of dit juridisch juist is. Ik heb uitgelegd wat de Nationale ombudsman wel en niet doet en aangegeven dat wij geen juridisch advies geven. Ik heb vz gewezen op de KEN en het telefoonnummer van het Juridisch Loket verstrekt.

Zevenaar

Dossiers in behandeling per 31-12-2021

Dossiernummer	202022921
Afdoeningswijze	brief na onderzoek
Publicatienummer	
Datum ontvangst	25-09-2020
Datum afhandeling	22-03-2022
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	Klacht B&W Zevenaar inzake geschil, m.b.t. afhandeling klacht (ontkenning van juridische verantwoordelijkheid) schending privacy m.b.t. beschikbare video opname op hoofdwebsite van B&W
Dossiernummer	202132700
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Publicatienummer	
Datum ontvangst	21-11-2021
Datum afhandeling	03-01-2022
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	VB Klacht over de gemeente Zevenaar m.b.t. verkeersveiligheid

Bijlage 4

Geanonimiseerd overzicht klachten gemeente Zevenaar 2021

Nr.	Zaak	Wijze indiening	Binnenkomst	Soort klacht	Afdeling	Wijze van afdoening	Uitkomst	Afgehandeld	Tijdig afgedaan	Samenvatting klacht en afhandeling
1	Z/21/379250	Digitaal	4-1-2021	Communicatie	BOR	Informeel	gegrond	7-1-2021	Ja	Klacht over niet reageren op terugbelverzoek. Na klacht alsnog teruggebeld en antwoord gekregen. Klager was daarmee tevreden.
2	Z/21/379592	Digitaal	8-1-2021	Overig	BOR	Informeel	gegrond	12-1-2021	Ja	Klager heeft teveel betaald bij aanbieden van afval. Na het opsturen van de bon krijgt klager teveel betaalde bedrag terug.
3	Z/21/380724	Digitaal	24-1-2021	Communicatie	RO	Informeel	gegrond	1-2-2021	Ja	Klacht betreft geen actie na melding openbare ruimte over nieuwe verkeerssituatie. Medewerker heeft regels en overwegingen uitgelegd waarom geen actie is ondernomen. Daarmee was het voor nu duidelijk voor klager.
4	Z/21/381031	Digitaal	27-1-2021	Communicatie	BOR	Informeel	gedeeltelijk gegrond	11-2-2021	Ja	Klacht over structureel niet ledigen containers. Dit is eigenlijk een fixi melding. Lijkt een structureel probleem, klager wil ook niet in gesprek met de gemeente.
5	Z/21/381317	Digitaal	1-2-2021	Communicatie	MD	Informeel	gegrond	17-2-2021	Ja	Klacht over overdracht/voortzetting dossier bij vertrek medewerker. Nieuwe consulent aangewezen, waarmee klager tevreden was.
6	Z/22/418599	Mail	1-2-2021	Onheuse bejegening	PZ	Informeel	gegrond	8-2-2021	Ja	Klacht over klantvriendelijk te woord staan. Afdelingshoofd heeft contact gehad en excuses gemaakt. Daarmee was de klacht voldoende afgehandeld.
7	Z/21/381504	Digitaal	2-2-2021	Uitblijven reactie	BOR	Informeel	gegrond	22-3-2021	Nee	Klacht geen reactie ontvangen. Vraag alsnog beantwoord en excuses voor late reactie.
8	Z/21/381531	Digitaal	2-2-2021	Communicatie	MD	Informeel	gegrond	18-2-2021	Ja	Klacht dat verzoek verlenging huishoudelijke hulp te lang duurt, ontbreken gekoppelde consulent en communicatie dat dit geen spoed had. Nadat verzoek afgehandeld was en klacht telefonisch besproken, vond klager klacht voldoende af gehandeld.
9	Z/21/381670	Brief	3-2-2021	Onheuse bejegening	VTH	Informeel	gegrond	25-2-2021	Ja	Klacht onheuse bejegening door BOA, kwam dreigend en intimiderend over. Excuses door teamleider en boa gemaakt. Klager vond dit afdoende.
10	Z/21/382836	Brief	22-2-2021	Communicatie	MD	Informeel	gegrond	14-6-2021	Nee	Klacht dat huishoudelijke hulp was ingeschakeld om vragen te beantwoorden die klager zelf ook had kunnen beantwoorden en dat er geen huisbezoek kon plaatsvonden. Daarnaast duurt aanvraag te lang. Klacht informeel afgehandeld door andere consulent toe te wijzen, telefonisch contact te hebben en aantal vragen te hebben beantwoord.
11	Z/21/383005	Digitaal	24-2-2021	Overig	VTH	Informeel	gegrond	18-3-2021	Ja	Klacht over gang van zaken. Boa koos voor oplossing wegslepen, waarbij kosten zijn gemaakt, terwijl andere oplossing goedkoper was. Afgehandeld door de factuur wegslepen te betalen.
12	Z/21/383350	Digitaal	28-2-2021	Uitblijven reactie	VTH	Informeel	gegrond	18-3-2021	Ja	Klacht dat vragen niet beantwoord zijn en slecht contact is. Afgehandeld door alsnog contact op te nemen en vragen te beantwoorden.

13	Z/21/383563	Digitaal	1-3-2021	Onheuse bejegening	IB	Informeel	gegrond	10-3-2021	Klacht over onterecht factureren medisch afval en reactie van medewerker hierop na telefonisch contact. Gesproken met klager: voldoende als medewerker wordt aangesproken op bedrag en klachtcoördinator vinger aan de pols houdt bij afhandeling van de inhoudelijke vraag. Inhoudelijk bleek aanslag foutief te zijn geweest en dit wordt hersteld. Klager tevreden en aangegeven dat klachtzaak zo is opgelost.
14	Z/21/383747	Digitaal	2-3-2021	Onheuse bejegening	IB	Formeel	gegrond	13-4-2021	Klacht gegrond en medewerker gaat begeleiding krijgen en training telefonisch omgaan met lastige klanten' Ja volgen.
15	Z/21/383684	Mail	1-3-2021	Onheuse bejegening	VTH	Informeel	gegrond	2-3-2021	Klacht handelen boa bij horeca-ondernemer door omstander. Klacht is besproken met ondernemer en voor ondernemer was gesprek afdoende. Daarna gesproken met klager (de omstander), voor klager was Ja dit ook voldoende.
16	Z/21/384241	Digitaal	8-3-2021	Onheuse bejegening	PZ	Buiten behandeling	nvt	22-4-2021	Klacht tegen medewerker burgerzaken over bejegening aan de telefoon. Blijkt tegen klager aangifte gedaan vanwege doodsb bedreigingen. Meerdere malen telefonisch contact proberen te krijgen, niet gelukt. Ook niet gereageerd op e-mail. Derhalve is de klacht niet Nee verder in behandeling genomen.
17	Z/21/384934	Mail	11-3-2021	Onheuse bejegening	PZ	Informeel	gegrond	12-3-2021	Klacht over racistische uitingen medewerker burgerzaken is binnengekomen via mail burgemeester. Gebeld met klager: de vraag was onderdeel van landelijk protocol maar toon was niet handig, excuses Ja aangeboden. Daarmee is klacht afdoende afgedaan.
18	Z/21/384875	Digitaal	11-3-2021	Uitblijven reactie	IB	Informeel	ongegrond	18-5-2021	Geen reactie op eerste klacht (kosten afvalcontainer) gehad. Eerste klacht was opgepakt als bezwaar. Beslissing op bezwaar afgegeven, waar klager niet me eens is. Daarom container nogmaals laten uitlezen in zijn bijzijn waaruit bleek dat het klopt. Daarmee is klacht Nee afgehandeld.
19	Z/21/385259	Digitaal	15-3-2021	Overlig	IB	Informeel	gegrond	3-5-2021	Klacht over invorderingssysteem parkeren, waardoor klager onterecht herinneringen en meerdere rekeningen achteraf gelijktijdig geïncasseerd worden. Klager werd voor zijn gevoel van het kastje naar de muur gestuurd door de verschillende betrokken afdelingen. Excuses voor onterechte herinneringen aangeboden en voor gelijktijdig incasseren een betalingsregeling Nee aangeboden.
20	Z/21/386974	Digitaal	2-4-2021	Uitblijven reactie	MO	Informeel	gegrond	19-4-2021	Klacht over uitblijven reactie op bezwaarschrift. Gebeld Ja en alsnog reactie gestuurd.
21	Z/21/387377	Digitaal	7-4-2021	Onheuse bejegening	OW	Informeel	gegrond	26-4-2021	Klacht over fixi melding en wijze waarop KCC klager te woord heeft gestaan. Uitleg gegeven en excuses Ja aangeboden voor vervelende situatie.

22	Z/21/388484	Digitaal	15-4-2021	Communicatie	BOR	Informeel	gegrond	27-4-2021	Ja	Klacht over betalen voor plastic. Informatie op website heeft voor onduidelijkheid gezorgd bij melder. Vanwege onduidelijkheid wordt klager gecompenseerd. Tekst wordt verduidelijkt op website.
23	Z/21/388507	Brief	15-4-2021	Uitblijven reactie	Bestuur	Informeel	gegrond	21-6-2021	Nee	Klacht over uitblijven reactie. Telefonisch contact over geweest dat er nog brief zal volgen. Na ontvangst brief was klacht voldoende afgehandeld voor klager.
24	onbekend	Brief	2-2-2021	Overig	MD	Informeel	onbekend	Onbekend	onbekend	Klacht over overgang huishoudelijke hulp van zorgpartijen.
25	Z/21/388951	Brief	25-2-2021	Overig	MD	Informeel	gegrond	30-6-2021	Nee	Klacht over eigen bijdrage WMO. Bleek niet over gesproken te zijn. Met terugwerkende kracht daarom eigen bijdrage stopgezet bij CAK.
26	Z/21/389148	Digitaal	22-4-2021	Onheuse bejegening	VTH	Formeel	gedeeltelijk gegrond	12-7-2021	Nee	Klacht over bejeging door toezichthouder. Klacht gedeeltelijk gegrond met betrekking tot kernwaarde open en duidelijk handelen en kernwaarde respectvol handelen. Aanbeveling dat desbetreffende toezichthouder coaching-traject gaat volgen. Klacht te laat afgehandeld, maar wel in overleg met klager.
27	Z/21/389506	Mail	27-4-2021	Overig	MD	Informeel	gedeeltelijk gegrond	2-7-2021	Nee	Klacht over conflict met gemeente Zevenaar over Wmo vraagstuk. Klacht betreft meerdere uiteenlopende onderwerpen. Er is een vast contactpersoon aangesteld voor klager waarmee de klacht voldoende is afgedaan.
28	Z/21/390941	Digitaal	17-5-2021	Communicatie	VTH	Informeel	gegrond	18-5-2021	Ja	Klacht over handhaver die bekeuring wilde geven en de wijze waarop de communicatie plaatsvond. Handhaver en teamleider gesproken met klager. Voldoende voor klager.
29	Z/21/391152	Mail	18-5-2021	Overig	VTH	Informeel	gegrond	9-6-2021	Ja	Klacht over handhaving parkeren cateringbedrijf. Opgelost met tijdelijke parkeervergunning voor die plek ivm corona.
30	Z/21/391436	Mail	21-5-2021	Onheuse bejegening	VTH	Informeel	nvt	1-7-2021	Ja	Klacht ziet enerzijds op een fixi melding (deze zijn opgepakt) en anderzijds op het optreden van de handhaver. Klager weigert op een andere manier contact te hebben over het bejegeningsspect dan per mail. Daarom besloten om de fixi melding op te pakken en de klacht daarom als afgedaan te beschouwen.
31	Z/21/391452	Mail	21-5-2021	Overig	MD	Informeel	gegrond	2-7-2021	Ja	Klacht mbt verdiepende aanvraag. Duurt lang, geen reactie, onplezierige gesprekken. Tijdens klachtgesprek vooral inhoud. Daarmee was voor klagers voldoende afgehandeld
32	Z/21/391760	Digitaal	28-5-2021	Uitblijven reactie	MD	Informeel	gegrond	8-7-2021	Ja	Klacht over uitblijven reactie na bezwaar. Klager is na onderzoek in bezwaar doorgezet en de uren zijn aangepast. Klager zijn uren zijn aangepast. Daarmee voldoende afgehandeld.
33	Z/21/391471	Digitaal	25-5-2021	Overig	MD	Informeel	nvt	2-6-2021	Ja	Klacht over gebiedsteam, maar niet te achterhalen wie. Klager kon ook geen informatie geven. In overleg afgesloten.

34	Z/21/392131	Digitaal	1-6-2021	Communicatie	PZ	Informeel	gegrond	9-6-2021	Ja	Klacht over communicatiewijze KCC. Uiting van ongenoegen over betalingsachterstand gemeentelijke belastingen 2020. Door zowel KCC als belastingen is met klager gesproken over situatie, waarmee voor klager voldoende afgehandeld was.
35	Z/21/392384	Digitaal	3-6-2021	Overig	OW	Informeel	gegrond	7-7-2021	Ja	Klacht over rijgedrag vuilniswagen. Telefonisch contact gehad met klager en aangegeven dat de chauffeur makkelijk te achterhalen was door de informatie van klager en dat desbetreffende chauffeur is aangesproken.
36	Z/21/392690	Brief	7-6-2021	Overig	OW	Informeel	gegrond	2-8-2021	Nee	Klacht over uitblijven beloofde aanplanten van heesters. Beklaagde op bezoek bij klager gegaan en uitgelegd waarom nog niet is aangeplant. Ook afspraken gemaakt: alsnog eind 2021 aanplanten. Hierover wordt in september 2021 contact met klager gezocht.
37	Z/21/392835	Brief	4-6-2021	Overig	IB	Informeel	gegrond	11-6-2021	Ja	Klacht ziet op de wijze waarop de invordering van zakelijke vergunningen via privé incasso's blijven verlopen ondanks diverse verzoeken. Vergunning is op verzoek van klager stopgezet, daarmee was de klacht van tafel.
38	Z/21/393224	Digitaal	15-6-2021	Communicatie	OW	Informeel	gegrond	23-6-2021	Ja	Klacht over uitblijven aanplanten dijk aanplanting en het terugbellen of acteren n.a.v. eerdere meldingen. Telefonisch door beklagde een en ander afgesproken met klager en ook afspraken gemaakt voor overleg inzake herstel en inrichting voor toekomst.
39	Z/21/393878	Brief	24-6-2021	Overig	BOR	Informeel	ongegrond	26-7-2021	Ja	Klacht over betalen parkeergeld. Parkeer coördinator heeft contact gehad met klager, die tevreden was met afhandeling. Zag inhoudelijk op beleid, daarom ongegrond.
40	Z/21/394553	Digitaal	5-7-2021	Communicatie	RO	Informeel	gegrond	5-8-2021	Ja	Betreft een klacht over inhoudelijke situatie (fixi) maar ook benadering hierover. Beklaagde is met collega ter plekke langsgegaan en er zijn enkele maatregelen getroffen. Daarmee kon klacht gesloten worden.
41	Z/21/395212	Digitaal	13-7-2021	Overig	MD	Informeel	gegrond	14-7-2021	Ja	Betreft geen klacht in zin van interne klachtenregeling, maar gaat om verkeerde gegevens die door de gemeente aan het CAK door zijn gegeven. Op verzoek van klager dit schriftelijk bevestigd zodat zij hiervoor bewijs hebben.
42	Z/21/396572	Brief	20-7-2021	Overig	BV	Formeel	ongegrond	28-9-2021	Nee	Klacht betreft schending privacy gegevens. Formele klacht: ongegrond: er was in eerste instantie sprake van ongelukkige formulering maar de communicatie is hersteld zodat er geen sprake is van schending van behoorlijkheidsnormen. In overleg met klager is de klacht, vanwege de vakantieperiode, buiten de termijn afgedaan.

43	Z/21/395766	Digitaal	20-7-2021	Communicatie	RO	Informeel	gegrond	30-8-2021	Ja	Betreft enerzijds melding openbare ruimte (weggehaalde paaltjes), anderzijds klacht wegens het niet terugbellen. Door alsnog melding af te handelen zoals besproken (overrijdbare paaltjes terugplaatsen), was de klacht afgedaan.
44	Z/21/398997	Digitaal	13-9-2021	Overig	MD	Informeel	gegrond	20-9-2021	Ja	Klacht over dienstregeling leerlingvervoer. Informeel opgelost door contact met consultant dat er via jeugdzorgvoorziening een maatwerk vervoersoplossing is ingesteld.
45	Z/21/399318	Digitaal	17-9-2021	Overig	IB	Informeel	ongeground	30-9-2021	Ja	klager geeft aan dat klager thuis is gebleven voor afspraak taxateur maar dat die niet langs is gekomen. Taxateur in avonduren opnieuw langsgeweest (deurbel bleek niet te werken, waardoor eerste keer mis is gegaan).
46	Z/21/399559	Digitaal	21-9-2021	Onheuse bejegening	OW	Informeel	gegrond	23-9-2021	Ja	Klacht over bejegening medewerker aanbestedstation. Klager is onheus bejegend. Besproken met medewerker, die dit nuanceert maar ook herkent. Hierop met klager gebeld en verhaal gehoord, die zo voldoende opgepakt vindt.
47	Z/21/399628	Mail	21-9-2021	Overig	OW	Informeel	gegrond	23-9-2021	Ja	Klacht over bladblazen tijdens openingstijden waardoor auto vies wordt en steentjes opspatten (evt. schade). Klager is gebeld dat ze voortaan voor of na openingstijden gaan blazen, tenzij niet anders kan.
48	Z/21/399795	Digitaal	24-9-2021	Uitblijven reactie	MD	Informeel	gegrond	11-10-2021	Ja	Klacht over uitblijven onderzoek onafhankelijke derde na afspraak op hoorzitting. Bij de derde was vertraging ontstaan, alsnog opgepakt.
49	Z/21/399969	Digitaal	28-9-2021	Onheuse bejegening	MD	Formeel	gedeeltelijk gegrond	30-11-2021	Nee	Klacht over gedragingen tijdens gesprekken met medewerkers Wmo. Klacht is op inhoudelijke klachten ongegrond, maar gezien vanuit het totaal proces gedeeltelijk gegrond mbt kernwaarden open en duidelijk en eerlijk en betrouwbaar. Niet vast komen te staan dat er sprake is van schending van behoorlijkheidsnormen, maar wel duidelijk dat er sprake is van spanning. Daarom klacht wel gedeeltelijk gegrond. Wel betreurt de gemeente situatie en spanning en biedt nog een nieuw gesprek aan.
50	Z/21/400477	Digitaal	5-10-2021	Uitblijven reactie	PZ & IB	Informeel	gedeeltelijk gegrond	8-10-2021	Ja	Klacht over geen contact met team Belastingen en persoonlijke vragen gesteld door KCC. Gebeld met klager en uitgelegd hoe KCC werkt. Gesproken over mogelijkheden korte uitleg van werkwijze KCC bij bellen of website.
51	Z/21/400542	Digitaal	5-10-2021	Communicatie	RO	Informeel	gegrond	19-10-2021	Ja	Klacht over schade aan huis en bij bellen hierover niet netjes behandeld. Afgehandeld door alsnog met klager in gesprek te gaan en afgesproken een en ander aan te passen. Daarmee voelde klager zich serieus genomen.
52	Z/21/400939	Digitaal	11-10-2021	Uitblijven reactie	MD	Informeel	gegrond	15-11-2021	Ja	Klager krijgt geen contact met jeugdzorgconsulent en is het niet eens met de wijze waarop zorggegevens zijn gearhiveerd. Informeel afgehandeld doordat er inmiddels wel inhoudelijk contact is geweest en afspraken zijn gemaakt over de wijze van registreren.

53	Z/21/401105	Mail	12-10-2021	Functioneren	PZ	Informeel	gegrond	18-10-2021	Klacht over balie-medewerker die niet op hoogte is van covid regeling en kennis ontbreekt. Informeel opgelost Ja door alsnog te bellen en juiste informatie te verstrekken.
54	Z/21/401984	Digitaal	24-10-2021	Onheuse bejegening	MD	Informeel	gegrond	3-11-2021	Klacht over huisbezoek: weinig inlevingsvermogen. Opgelost door te bellen en inhoudelijk zaak op te lossen Ja (niet uitbreiding uren maar wel hulp behouden).
55	Z/21/402424	Digitaal	27-10-2021	Communicatie	VTH	Informeel	gegrond	24-3-2022	Klacht over uitblijven reactie en wijze waarop gemeente geen begrip toont bij verkeerssituatie. Klachtgesprek plaatsgevonden en daarmee was voldoende Nee duidelijkheid voor klager.
56	Z/21/402988	brief	1-11-2021	Onheuse bejegening	VTH	Informeel	gegrond	11-4-2022	Klacht over medewerker handhaving. Enerzijds inhoudelijk: boete opgelegd, daarvoor dient klager bewaar in te dienen bij de politie. Anderzijds houding van de medewerker. Gesprek geweest met afdelingshoofd hierover. Te laat afgehandeld, maar in overleg met klager in afwachting van gesprek met medewerker. Omdat gesprek niet kon plaatsvinden op korte termijn is afgesproken dat afdelingshoofd de opmerkingen gaat bespreken met medewerker. Nee
57	Z/21/404187	Digitaal	15-11-2021	Uitblijven reactie	MD	Informeel	gegrond	25-11-2021	Klacht over route leerlingenvervoer en communicatie medewerker hierover. Telefonisch gesproken met klager en route is aangepast. Ook is er een e-mailadres doorgegeven voor contact. Daarmee was de klacht Ja voldoende afgehandeld.
58	Z/21/405347	Mail	18-11-2021	Communicatie	MD	Procesmatig afgedaan	gedeeltelijk gegrond	29-12-2021	Klacht over problemen en gang van zaken verlenen Ja jeugdzorg. Rol van JZ was bemiddelend.
59	Z/21/406950	Digitaal	8-12-2021	Communicatie	VTH	Informeel	gegrond	23-12-2021	Klacht over communicatie medewerker VTH. Informeel Ja afgehandeld door telefoontje van afdelingshoofd.
60	Z/21/407525	Digitaal	14-12-2021	Uitblijven reactie	MD	Informeel	gegrond	25-1-2022	Klacht over jeugdconsulent die situatie verkeerd inschat, slecht bereikbaar is en communicatie niet goed verloopt. Gesprek met klager gehad en nieuwe Ja consulent toegewezen gekregen.
61	Z/21/410573	Brief	16-12-2021	Overig	Staf	Buiten behandeling	nvt	28-12-2021	Klacht over doorzending van vraag. Buiten behandeling Ja gelaten omdat er in lijn met wetgeving is gehandeld. Klager heeft parkeervergunning niet ontvangen, maar wel afschrijvingen. Bij controle bleek dat er wel fouten bij invorderingen waren gemaakt, maar die zijn gecorrigeerd. Ook is de 2e vergunning (die wel verleend was) toegestuurd. De periode juni/december 2021 wordt terugbetaald. Klager blij met deze afhandeling. Aandachtspunt voor gemeente: klager vaker problemen Ja gehad op dit punt, zie Z/21/385259.
62	Z/21/410484	Digitaal	22-12-2021	Overig	IB	Informeel	gedeeltelijk gegrond	27-12-2021	Klacht over communicatie mbt verduimnummering die heeft plaatsgevonden, waardoor verwarring en onrust is ontstaan. Van meerdere kanten opgepakt, waardoor Ja voor klager afdoende was.
63	Z/21/410623	Digitaal	24-12-2021	Communicatie	PZ	Informeel	gegrond	29-12-2021	Klacht over functioneren medewerker. Functioneren wordt opgepakt door coördinator en P&O. Klager wilde dit signaal afgeven en vond daarmee de klacht Ja voldoende afgehandeld.
64	Z/22/419197	Mail	22-10-2021	Functioneren	MD	Informeel	gegrond	5-4-2022	Nee voldoende afgehandeld.