

Jaarverslag interne klachtbehandeling 2023

JAARVERSLAG INTERNE KLACHTEN 2023

Ieder jaar kijken we in ons jaarverslag terug op de behandeling van de klachten die wij hebben ontvangen. In dit jaarverslag gaat het over het jaar 2023. We laten zien waarvoor klachten werden ingediend en hoe we hier als organisatie mee om zijn gegaan.

EEN KORTE BLIK OP DE CIJFERS



KLACHTEN IN DIT JAARVERSLAG

Medewerkers van de gemeente Berg en Dal hebben veel contact met inwoners. Veel vragen en meldingen worden adequaat opgelost, binnen de normale dienstverlening van onze gemeente. Soms lukt dit niet, en dienen inwoners een klacht in. De klachtenprocedure is bedoeld om klachten op te lossen en het vertrouwen in de gemeente te herstellen. Klachten kunnen ook een aanleiding zijn om de dienstverlening te verbeteren.

Klachten die we in dit jaarverslag bespreken zijn klachten over gedragingen. Iedereen heeft recht om een klacht in te dienen over de manier waarop een bestuursorgaan of een medewerker zich in een bepaalde situatie heeft gedragen. Dit staat in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en in onze klachtenverordening. Dat is ons wettelijk kader.

Klachten onderscheiden zich van een melding over de openbare ruimte en het maken van bezwaar. Een melding kan worden gemaakt over iets fysieks dat in de openbare ruimte overlast veroorzaakt. Een bezwaar kan worden gemaakt tegen een gemeentelijk besluit. Een klacht gaat altijd een gedraging: de manier waarop.

KLACHTENCOÖRDINATOR EN –BEHANDELAAR

Klachtencoördinator

De klacht komt binnen bij de klachtencoördinator, die de klacht registreert. Als de klacht binnen komt, stuurt de klachtencoördinator een ontvangstbevestiging. Daarna stuurt de klachtencoördinator de klacht door naar de behandelaar van de klacht. Met de klachtenbehandelaar wordt gekeken of een klacht informeel op te lossen is.

Klachtenbehandelaar

De klachtenbehandelaar heeft het mandaat van het college van burgemeester en wethouders om een klacht af te handelen. De klachtenverordening geeft aan wie in welke situatie de klachtenbehandelaar is. Vaak is dat de teamleider / bedrijfsleider van degene waarover wordt geklaagd. Die behandelt dan de klacht. Als het om een klacht over een teamleider of bedrijfsleider gaat, dan is de manager de klachtenbehandelaar. Een klacht over het gedrag van een manager, behandelt de gemeentesecretaris. De burgemeester behandelt de klacht over de gemeentesecretaris of griffier. Bij klachten over een wethouder, burgemeester of het college is het college de klachtenbehandelaar.

HOE ZIET DE PROCEDURE ERUIT?

In eerste instantie behandelt de gemeente een klacht eerst zelf. Dit heet de interne klachtafhandeling. Bij de interne klachtafhandeling kan een klacht informeel of formeel afgehandeld worden. Het doel is om de klacht in eerste instantie informeel op te lossen.

Informele en formele afhandeling

Klagers willen vaak een spoedige klachtafhandeling en oplossing. Daarom nemen we snel contact op met de klager, gaan we in gesprek en lossen we klachten (informeel) vaak binnen een week op. Door uitleg, meer informatie en het bieden van praktische oplossingen voelt de klager zich dan al gehoord en geholpen.

Is een klager niet tevreden of vraagt een klacht om een schriftelijk oordeel en onderzoek via hoor en wederhoor, dan starten we een formele procedure met een officieel klachtgesprek tussen de klachtenbehandelaar en de klager. Ook wordt gesproken met degene waarover wordt geklaagd. De formele procedure wordt afgerond met een brief. In deze klachtafhandelingsbrief staat het oordeel van de klachtenbehandelaar.

Niet in behandeling of intrekking

In een aantal gevallen zijn we niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen. Een voorbeeld hiervan is als de gedraging langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden. Het is dan niet meer mogelijk om de klacht goed te onderzoeken.

Soms trekt een klager een klacht gedurende een procedure weer in. In een aantal gevallen reageert een klager niet meer op een vraag of bericht. Dan kan een klacht ook niet verder in behandeling genomen worden. Daarnaast zijn algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering geen klachten in de zin van de Awb en onze klachtenverordening.

Gemeentelijke ombudsman

Als de inwoner niet tevreden is over de interne behandeling, dan kan de klacht vervolgens worden voorgelegd aan de gemeentelijke ombudsman. Dit heet de externe klachtafhandeling.

In het jaarverslag 2023 van de gemeentelijke ombudsman komt die procedure uitgebreid aan bod. Hieruit blijkt dat er in 2023 in totaal vijftien klachten door de gemeentelijke ombudsman zijn ontvangen. Dertien klachten zijn doorverwezen naar de klachtencoördinator van de gemeente. Eén klacht is niet in behandeling genomen en een andere klacht is vereenvoudigd opgelost.

LEREN VAN KLACHTEN

Klachten houden de gemeente scherp. Door een ingediende klacht wordt duidelijk hoe we de dingen in de toekomst beter kunnen doen. Klachten helpen dus om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren en om inwoners beter uit te leggen waarom dingen gaan zoals ze gaan. Vaak hebben klagers geen besef van wat er achter de schermen gebeurt om knelpunten op te lossen. In een gesprek kan hier dan uitleg over gegeven worden. Een goed gesprek klaart vaak de lucht. Als er iets verkeerd is gegaan, maken we natuurlijk onze excuses.

VERSCHIL KLACHTEN EN MELDINGEN / DOORVERWIJZING

Er is een verschil tussen meldingen en klachten. Toch worden er nog vaak meldingen ingediend via het klachtenformulier.

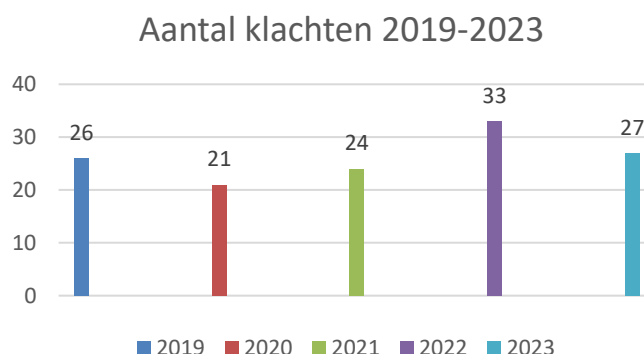
Meldingen gaan over zaken als verzakte stoeptegels, zwerfvuil, kapot straatmeubilair. Klachten gaan over meldingen die niet of niet op de juiste manier worden opgelost, over vragen die niet worden beantwoord of terugbelverzoeken die niet worden opgevolgd. En soms over onjuiste informatie of over de manier van omgang (bejegening): inwoners voelen zich niet eerlijk of respectvol behandeld. Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening.

Klachten / doorverwijzing

In 2023 ontving de gemeente in totaal 27 klachten over het handelen (gedraging) van de gemeente. Deze nemen we in dit jaarverslag onder de loep en zetten we af tegen de afgelopen jaren.

Het aantal klachten in de afgelopen vijf jaar ligt tussen de 21 en 33 klachten. Het aantal klachten in 2023 is, in vergelijking met de afgelopen jaren, gemiddeld.

Een aantal ontvangen klachten ging over gedragingen van een andere organisatie. Die organisatie heeft dan een eigen klachtenprocedure. In 2023 was dat in 3 gevallen. De klager is hiervan op de hoogte gebracht en eventueel is de klacht, met instemming van de klager, doorgestuurd.



Meldingen

In 2023 zijn er 40 meldingen via de klachtencoördinator ingediend, die niet gingen over het gedrag van een ambtenaar. De meldingen worden door inwoners vaak als klacht gezien, maar zijn in feite meldingen. Uiteraard pakt de gemeente deze meldingen wel op, maar niet volgens de klachtenprocedure. Ook zijn via de klachtencoördinator inhoudelijke vragen binnengekomen, die

ergens anders in de organisatie thuishoorden. In 2023 zijn er relatief veel meldingen via de klachtcoördinator ingediend. Een oorzaak is niet duidelijk te geven.

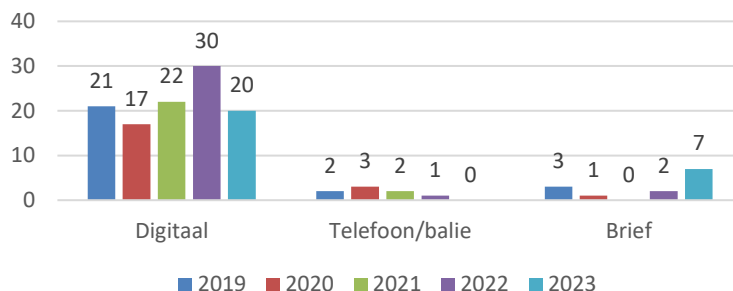
Er zijn drie doorverwijzingen gedaan naar externe organisaties. Deze doorverwijzingen en door de klachtcoördinator ontvangen meldingen en vragen staan in een aparte tabel in de bijlage.

HOE KOMEN KLACHTEN BINNEN?

De meeste klachten worden elk jaar digitaal via de gemeentelijke website ingediend. Dat willen we ook stimuleren. Maar het is ook mogelijk om per brief of telefonisch een klacht in te dienen of via onze baliemedewerkers.

In 2023 zijn er in totaal 27 klachten binnengekomen. Hiervan zijn 20 klachten digitaal ingediend en 7 schriftelijk met een brief. Het aantal schriftelijke klachten is in vergelijking met voorgaande jaren relatief veel. Daarbij merken we wel op dat van die zeven brieven er drie van eenzelfde klager komen.

Manier van indienen 2019-2023



TOTAAL AANTAL KLACHTEN PER TEAM?

Teams met de meeste klantcontacten ontvangen vaak de meeste klachten. Dat komt elk jaar terug, en dus ook dit jaar. Voor dit jaar heeft het CCB (Contact Centrum Berg en Dal & Burgerzaken) zeven klachten, het Sociaal Team vijf en team JZ/APV & Handhaving heeft vier klachten. Dat zijn teams die vorig jaar ook de meeste klachten kregen.

	Ingekomen 2022 (ter vergelijking)	Ingekomen 2023	Ingetrokken / niet verder in behandeling	Afgehandeld
CCB & Burgerzaken	5	7		7
P&O				
Communicatie				
Secretariaat				
Informatie				
Financiën	1			
JZ/APV & Handhaving	6	4	1	3
Ruimtelijke ordening	2	3		3
Beheer openbare ruimte	5	2	1	1
Facilitair bedrijf				
Sport	2			
Buitendienst	1			
Maatschappelijke ontwikkeling	1	1		1
Inkomen & Participatie	4	2		2
Sociaal Team	6	5		5
Kwaliteit & Ondersteuning		1		1
(Team) Managers (MT)		1		1

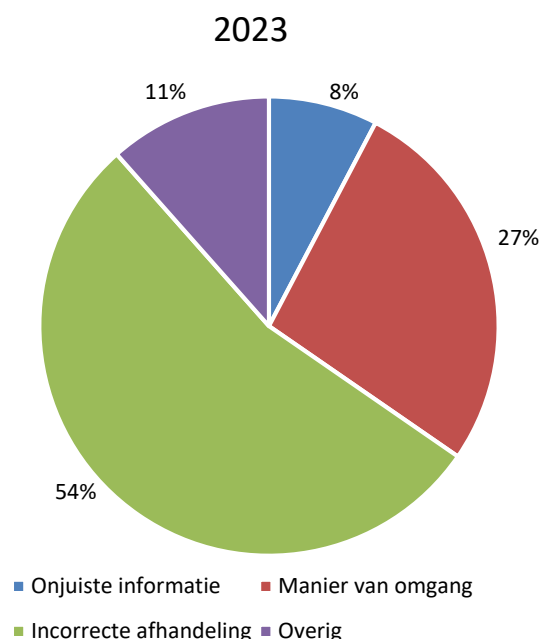
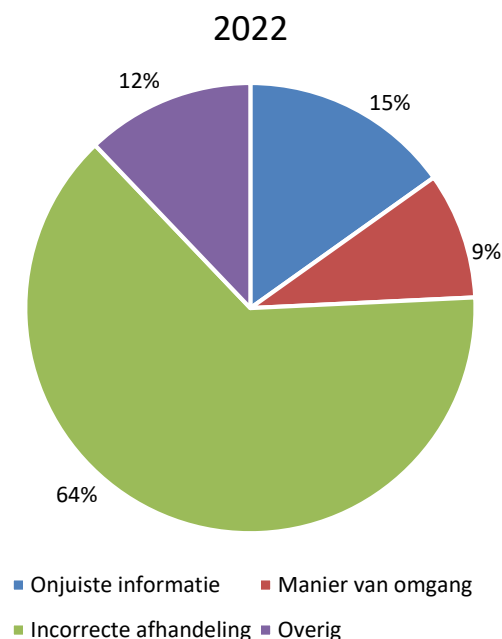
College		1	1	
Meerdere teams				
Totaal	33	27	3	24

SOORT KLACHTEN PER TEAM

Inwoners die ontevreden zijn over onze dienstverlening kunnen een klacht indienen. Klachten zijn in verschillende categorieën op te delen:

- *Onjuiste informatie*
De klager verwijst naar niet juiste informatie op bijvoorbeeld de website, in brieven, folders en dergelijke. Het kan ook onjuiste informatie van een medewerker zijn.
- *Manier van omgang (onheuse bejegening)*
De klager vindt dat hij/zij door een medewerker beledigend, niet netjes of onredelijk is behandeld.
- *Incorrecte afhandeling*
De klager vindt dat de gemeente iets verkeerd doet, bijv. te laat reageren. Of dat een procedure niet goed is verlopen.
- *Overig*
Klachten die niet duidelijk horen bij één van de bovengenoemde soorten of betroffen meerdere soorten klachten.

	Totaal 2023	Onjuiste informatie (OI)	Manier van omgang (MvO)	Incorrecte afhandeling (IA)	Overig
CCB & Burgerzaken	7	1	1	4	1 (MvO+IA)
P&O					
Communicatie					
Secretariaat					
Informatie					
Financiën					
JZ/APV & Handhaving	4		1	3	
Ruimtelijke ordening	3			3	
Beheer openbare ruimte	2		1		1 (MvO+IA)
Facilitair bedrijf					
Sport					
Buitendienst					
Maatschappelijke ontwikkeling	1	1			
Inkomen & Participatie	2		2		
Sociaal Team	5		1	3	1 (MvO+IA)
Kwaliteit & Ondersteuning	1		1		
(Team) Managers (MT)	1			1	
College Meerdere teams	1			1	
Totaal	27	2	7	15	3



VOORBEELDEN VAN KLACHTEN

Terugbelverzoeken

Inwoner diende een klacht in omdat deze een medewerker probeerde te spreken, maar de inwoner werd niet teruggebeld. Er waren al terugbelverzoeken gemaakt door telefonie, en sindsdien had de inwoner al weer diverse keren gebeld, maar zonder resultaat. De inwoner is vervolgens snel teruggebeld en de klacht werd opgelost.

Kastje naar de muur

Iemand diende een klacht in omdat een hulpvraag niet werd beantwoord. Hij had het gevoel steeds van het kastje naar de muur gestuurd te worden, zonder dat er nu echt hulp kwam. Dit was een reden om een klacht in te dienen. De klachtbehandelaar heeft ervoor gezorgd dat er een gezamenlijk gesprek kwam, waardoor de klager zich wel gehoord en geholpen voelde.

Onjuiste informatie in een afspraakbevestiging

Bij het maken van een afspraak voor het verlengen van een rijbewijs stond in de afspraakbevestiging dat er een recent goedlijkende pasfoto meegenomen moest worden. Degene die voor verlenging naar het gemeentehuis kwam had dit gedaan, maar dit werd niet geaccepteerd. De klager dient hierover een klacht in. De klachtbehandelaar biedt excuses aan voor de onduidelijkheid. Het staat niet duidelijk genoeg in de afspraakbevestiging dat een pasfoto niet ouder mag zijn dan zes maanden. Dit wordt nu toegevoegd aan de afspraakbevestiging.

Gedrag tijdens een gesprek

Iemand diende een klacht in vanwege het gedrag van de medewerker tijdens een gesprek. Voor de klachtbehandelaar is het moeilijk om na te gaan hoe zo'n gesprek nu precies is verlopen, omdat de klachtbehandelaar hier niet bij aanwezig was. Als de verklaringen van de klager en de medewerker niet overeenkomen met elkaar, dan is het voor de klachtbehandelaar niet mogelijk om hierover een oordeel te geven in de vorm van een gegrond- of ongegrondverklaring. De klachtbehandelaar doet dat dan ook niet.

INFORMELE OF FORMELE AFHANDELING PER TEAM

We proberen klachten informeel opgelost. Dan zijn we samen tot een oplossing gekomen en was een schriftelijk oordeel niet meer nodig. Dit jaar was 5 keer een formele afhandeling nodig. Dit is relatief veel in vergelijking met afgelopen jaren. Daarbij merken we wel op dat van die 5 formele behandelingen er drie klachten van eenzelfde klager komen. Die klager wilde enkel een schriftelijke

behandeling, waardoor een informele behandeling niet mogelijk was. Bij de andere klachten wilde de klager per se een formele behandeling en bleef de klager ontevreden na een informele behandeling en was een formele behandeling van de klacht nodig.

	Afgehandeld	Informeel	Formeel
CCB & Burgerzaken	7	7	
P&O			
Communicatie			
Secretariaat			
Informatie			
Financiën			
JZ/APV & Handhaving	3	2	1
Ruimtelijke ordening	3	3	
Beheer openbare ruimte	1		1
Facilitair bedrijf			
Sport			
Buitendienst			
Maatschappelijke ontwikkeling	1	1	
Inkomen & Participatie	2	2	
Sociaal Team	5	3	2
Kwaliteit & Ondersteuning	1		1
(Team) Managers (MT)	1	1	
College			
Meerdere teams			
Totaal	24	19 (79%)	5 (21%)

OORDEEL FORMELE KLACHTEN

We proberen klachten in eerste instantie informeel op te lossen. Over klachten die we op formele wijze afhandelen moeten we een oordeel geven. Dit jaar hebben we 5 klachten formeel behandeld. Bij een gegronde klacht hebben we excuses gemaakt en is er gesproken met de betreffende medewerker. Op die manier hebben we geleerd van de klacht.

	Totaal formeel afgehandeld	Gegronde	Deels gegronde, deels ongegronde	Ongegronde	Geen oordeel	Deels gegronde, deels geen oordeel	Deels ongegronde, deels geen oordeel	Ander oordeel
CCB & Burgerzaken								
P&O								
Communicatie								
Secretariaat								
Informatie								

Financiën								
JZ/APV & Handhaving	1						1	
Ruimtelijke ordening								
Beheer openbare ruimte	1					1		
Facilitair bedrijf								
Sport								
Buitendienst								
Maatschappelijke ontwikkeling								
Inkomen & Participatie								
Sociaal Team	2					1	1	
Kwaliteit & Ondersteuning	1					1		
(Team) Managers (MT)								
College								
Meerdere teams								
Totaal	5					3	2	

AFHANDELINGSTERMIJN

We handelen klachten vaak af binnen de wettelijke termijn van 6 weken. Als de zaak gecompliceerd is of de agenda van de klachtbehandelaar of de klager ertoe dwingt, kunnen we vier weken verdagen. Dit is ook in de wet geregeld. In 5 gevallen hebben we de zes weken termijn niet gehaald, dat is relatief aan de hoge kant. In die gevallen kostte de formele klachtenprocedure meer tijd of hebben we de behandeling op verzoek van de klager uitgesteld.

	Totaal afgehandeld	0 - 6 weken	7 – 10 weken	> 10 weken
CCB & Burgerzaken	7	6		1
P&O				
Communicatie				
Secretariaat				
Informatie				
Financiën				
JZ/APV & Handhaving	3	2		1
Ruimtelijke ordening	3	3		
Beheer openbare ruimte	1	1		
Facilitair bedrijf				
Sport				
Buitendienst				

Maatschappelijke ontwikkeling	1	1		
Inkomen & Participatie	2	2		
Sociaal Team	5	3	2	
Kwaliteit & Ondersteuning	1		1	
(Team) Managers (MT)	1	1		
College				
Meerdere teams				
Totaal	24	19	3	2

WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER?

- Hoe eerder meldingen, vragen en verzoeken worden opgepakt, hoe kleiner de kans dat dit uitgroeit tot een klacht. Voor elk team, voor elke medewerker, ligt hier een kans om de dienstverlening te verbeteren. Als een inhoudelijke reactie op korte termijn niet mogelijk is, heeft het meerwaarde om tussentijds een bericht te sturen. Zo weet de inwoner dat het verzoek nog altijd onder de aandacht is. En wordt op die manier een klacht mogelijk voorkomen. Eén van de belangrijkste redenen voor klachten is namelijk dat een terugbelverzoek/vraag/melding niet wordt opgepakt.
- Ook het nakomen van afspraken blijft een aandachtspunt. Als het nakomen van afspraken niet mogelijk blijkt, is het belangrijk dit tijdig te laten weten aan de betrokkene(n).
- Bij contact met de inwoner proberen we klachten vroeg te herkennen en op te pakken. Door snel contact te hebben, kan een klacht informeel opgelost worden.
- Door een klacht over een gedraging of een melding over de openbare ruimte op een juiste manier in te dienen komt het sneller op de juiste plek terecht en kan er beter geholpen worden. We merken hierbij ook dat de inwoner snel naar de gemeentelijke ombudsman gaat, zonder dat de gemeente zelf eerst de kans heeft gekregen om een klacht op te lossen. We blijven de klachtenprocedure onder de aandacht brengen van de medewerker. Zo kan de inwoner direct goede informatie hierover krijgen.

BIJLAGE 1: Anoniem overzicht klachten 2023

nr.	Digitaal/ telefoon/ brief	Inhoud klacht	Team	Datum in	Datum uit	Formeel/ informeel	Afgehandeld met resultaat	Ingetrokken/niet verder in behandeling
1.	Digitaal	IA: niet reageren op terugbelverzoek	RO	12-1-2023	23-2-2023	Informeel	Informeel afgehandeld door medewerker	
2.	Brief	OI: verkeerde informatie gegeven	CCB	26-1-2023	3-2-2023	Informeel	Informeel afgehandeld door medewerker	
3.	Digitaal	IA: het niet reageren op berichten en OB: het gedrag tijdens gesprek	CCB	14-3-2023	7-4-2023	Informeel	Informeel afgehandeld door klachtbehandelaar	
4.	Digitaal	IA: niet reageren op terugbelverzoek	RO	17-4-2023	1-5-2023	Informeel	Informeel afgehandeld door medewerker	
5.	Digitaal	IA: niet reageren op mails	CCB	6-5-2023	10-5-2023	Informeel	Informeel afgehandeld door klachtbehandelaar	
6.	Digitaal	OB: gedrag tijdens gesprek	BOR	6-6-2023	14-7-2023	Formeel	Formeel afgehandeld: gedeeltelijk gegrond, gedeeltelijk geen oordeel mogelijk	
7.	Digitaal	IA: niet reageren op terugbelverzoek	MT	14-6-2023	23-6-2023	Informeel	Informeel afgehandeld door medewerker	
8.	Brief	IA: niet nakomen van afspraken en procesverloop niet soepel	RO	26-6-2023	11-7-2023	Informeel	Informeel afgehandeld door medewerker	
9.	Digitaal	IA: niet nakomen van afspraken over terugmailen	ST	7-7-2023	26-7-2023	Informeel	Informeel afgehandeld door medewerker	
10.	Digitaal	IA: niet reageren op mails, OB: gedrag tijdens afspraak	BOR	17-7-2023	28-7-2023			Niet in behandeling
11.	Brief	IA: procedure rondom vergunningverlening	JZ/APV/ Handhaving	20-7-2023	27-3-2023	Formeel	Formeel afgehandeld: gedeeltelijk ongegrond, gedeeltelijk geen oordeel mogelijk	
12.	Digitaal	IA: niet nakomen afspraken ivm benodigde zorg	ST	9-8-2023	10-8-2023	Informeel	Informeel afgehandeld door klachtbehandelaar	
13.	Digitaal	IA: procedure niet goed doorgelopen	CCB	4-9-2023	7-9-2023	Informeel	Informeel afgehandeld door klachtbehandelaar	
14.	Digitaal	IA: procedure niet goed doorgelopen	CCB	19-9-2023	26-9-2023	Informeel	Informeel afgehandeld door klachtbehandelaar	
15.	Digitaal	IA: niet voldoen aan verzoek	Burgemeester	11-10-2023	6-11-2023			Niet in behandeling
16.	Digitaal	OB: gedrag tijdens gesprek	CCB	11-10-2023	17-11-2023	Informeel	Informeel afgehandeld door klachtbehandelaar	
17.	Digitaal	IA: niet reageren op e-mail	JZ/APV/ Handhaving	11-10-2023	14-11-2023	Informeel	Informeel afgehandeld door klachtencoördinator	
18.	Digitaal	OB: gedrag tijdens gesprek	JZ/APV/ Handhaving	23-10-2023	2-11-2023	Informeel	Informeel afgehandeld door klachtbehandelaar	
19.	Digitaal	OI: verkeerde informatie gegeven	MO	24-10-2023	26-10-2023	Informeel	Informeel afgehandeld door medewerker	
20.	Digitaal	OB: gedrag tijdens gesprek	I&P	10-11-2023	13-11-2023	Informeel	Informeel afgehandeld door medewerker	
21.	Digitaal	IA: niet gehoord voelen en kastje naar de muur	ST	20-11-2023	19-12-2023	Informeel	Informeel afgehandeld door klachtbehandelaar	
22.	Digitaal	OB: gedrag tijdens gesprek	I&P	13-12-2023	3-1-2024	Informeel	Informeel afgehandeld door klachtbehandelaar	
23.	Brief	IA: procedure niet goed doorgelopen	JZ/APV/ Handhaving	13-12-2023	11-1-2024			Niet in behandeling
24.	Brief	OB: gedrag/toon in brief, IA: procedure niet goed doorlopen	ST	15-12-2023	23-2-2024	Formeel	Formeel afgehandeld: gedeeltelijk ongegrond, gedeeltelijk geen oordeel mogelijk	
25.	Brief	OB: gedrag tijdens gesprek	ST	15-12-2023	23-2-2024	Formeel	Formeel afgehandeld: gedeeltelijk gegrond, gedeeltelijk ongegrond	
26.	Brief	OB: gedrag tijdens gesprek	K&O	15-12-2023	23-2-2024	Formeel	Formeel afgehandeld: gedeeltelijk gegrond, gedeeltelijk geen oordeel mogelijk	
27.	Digitaal	IA: niet reageren op brief	CCB	28-12-2023	20-3-2024	Informeel	Informeel afgehandeld door klachtbehandelaar	

BIJLAGE 2: Anoniem overzicht meldingen en doorverwijzingen 2023

nr.	Digitaal/ telefoon/ brief	Datum in	Inhoud	Melding/door verwijzing	Team/ organisatie
1	Digitaal	6-1-2023	Melding over parkeerboete	melding	JZ/APV/Handhaving
2	Digitaal	26-1-2023	Melding over gegevens luchtkwaliteit	melding	BOR
3	Digitaal	4-2-2023	Melding over communicatie aannemer	melding	BOR
4	Digitaal	6-2-2023	Melding over hondenpoep	melding	JZ/APV/Handhaving
5	Digitaal	21-2-2023	Melding over inhoudelijk besluit	melding	Inkomen&Participatie
6	Digitaal	14-3-2023	Melding over afval	melding	JZ/APV/Handhaving
7	Digitaal	17-3-2023	Melding over verkiezingen en gebruik sporthal	melding	CCB
8	Digitaal	30-3-2023	Melding over losliggende stoeptegel	melding	BOR
9	Digitaal	3-4-2023	Melding over terugstorting kosten zwemles	melding	Sport
10	Digitaal	8-5-2023	Melding over overlast	melding	Sociaal Team
11	Digitaal	11-5-2023	Melding over maaien	melding	BOR
12	Brief	25-5-2023	Melding over overlast	melding	Sociaal Team
13	Digitaal	30-5-2023	Melding over externe partij	melding	Externe partij
14	Digitaal	26-5-2023	Melding over trillingen	melding	BOR
15	Digitaal	5-6-2023	Melding over opruimen puin	melding	Buitendienst
16	Digitaal	16-6-2023	Vraag over rattenbestrijding(sregels)	melding	BOR
17	Digitaal	23-6-2023	Melding over lantaarnpaal	melding	BOR
18	Digitaal	4-7-2023	Melding over verwaarloosde tuin	melding	JZ/APV/Handhaving
19	Digitaal	9-7-2023	Melding over parkeersituatie	melding	JZ/APV/Handhaving
20	Digitaal	14-7-2023	Klacht over werkzaamheden	doorverwijzing	Externe partij
21	Digitaal	29-7-2023	Melding over handhaving APV	melding	JZ/APV/Handhaving
22	Digitaal	31-7-2023	Melding over geparkeerde auto's	melding	JZ/APV/Handhaving
23	Digitaal	19-8-2023	Melding over geluidsoverlast	melding	JZ/APV/Handhaving
24	Digitaal	21-8-2023	Klacht over externe partij	doorverwijzing	Externe partij
25	Digitaal	22-8-2023	Melding over werkzaamheden	melding	BOR
26	Digitaal	28-8-2023	Klacht over externe partij	doorverwijzing	Externe partij
27	Digitaal	30-8-2023	Melding over werkzaamheden	melding	BOR
28	Digitaal	15-9-2023	Melding over geluidsoverlast	melding	JZ/APV/Handhaving
29	Digitaal	22-9-2023	Melding over leges	melding	JZ/APV/Handhaving
30	Digitaal	21-9-2023	Melding over ophalen groenafval	melding	RO
31	Digitaal	2-10-2023	Melding over plukgedrag	melding	BOR
32	Digitaal	23-10-2023	Melding over lantaarnpaal	melding	BOR
33	Digitaal	28-10-2023	Melding over geluidsoverlast	melding	JZ/APV/Handhaving
34	Digitaal	30-10-2023	Melding over werkzaamheden	melding	BOR
35	Digitaal	8-11-2023	Melding over fiets en overlast	melding	JZ/APV/Handhaving
36	Digitaal	14-11-2023	Melding over externe partij	melding	BOR
37	Digitaal	23-11-2023	Melding over openingstijden	melding	CCB
38	Digitaal	29-11-2023	Melding over loslopende honden	melding	JZ/APV/Handhaving
39	Digitaal	1-12-2023	Melding over opsturen volmacht	melding	CCB
40	Digitaal	7-12-2023	Melding over ontvangen antwoord	melding	CCB
41	Digitaal	7-12-2023	Melding over energietoeslag	melding	Inkomen&Participatie
42	Digitaal	13-12-2023	Melding over materialen speeltuin	melding	BOR/Buitendienst
43	Digitaal	28-12-2023	Melding over externe partij	melding	Externe partij