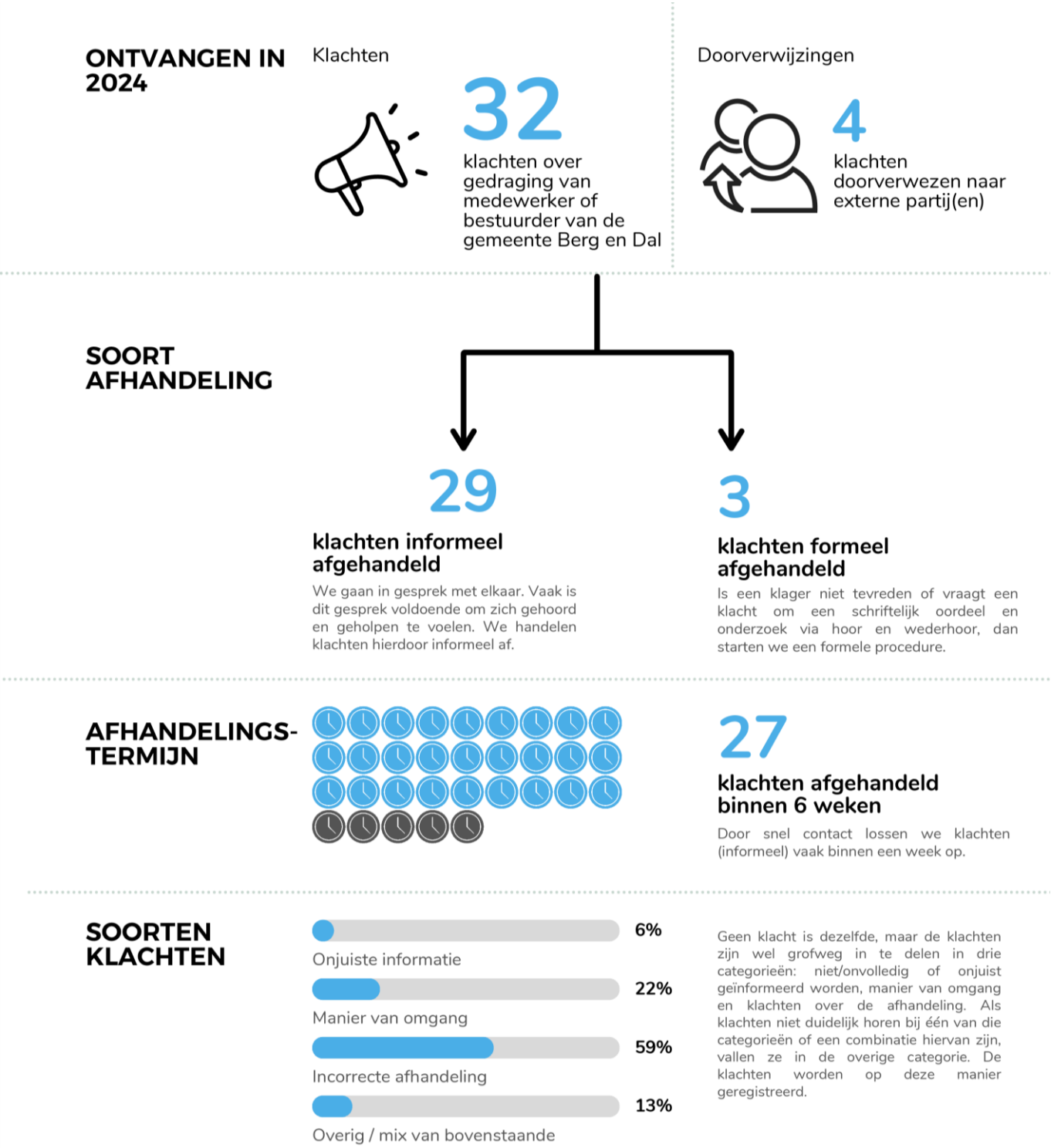


Jaarverslag interne klachtbehandeling 2024

JAARVERSLAG INTERNE KLACHTEN 2024

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 2024. 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.

Informeel en formeel 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 klachtbehandelaar.

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 2024 van de gemeentelijke ombudsman komt die procedure uitgebreid aan bod. Hieruit blijkt dat er in 2024 in totaal 11 klachten door de gemeentelijke ombudsman zijn ontvangen (in vergelijking met 2023: 15). Vijf klachten zijn doorverwezen naar de klachtencoördinator van de gemeente. Twee klachten zijn doorverwezen naar een andere instantie. Twee klachten zijn niet in behandeling genomen, bij één klacht loopt nog een onderzoek en bij een andere klacht heeft de gemeentelijke ombudsman bemiddeld.

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.

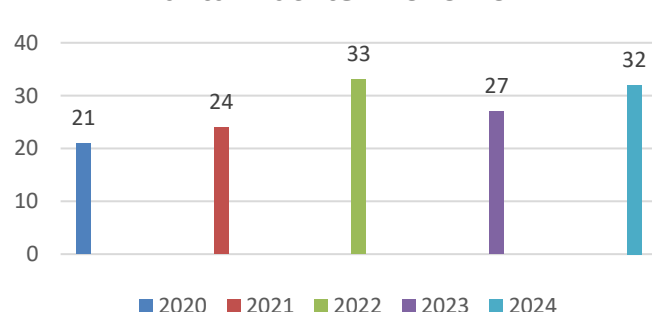
Klachten / doorverwijzing

In 2024 ontving de gemeente in totaal 32 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 2024 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 2024 was dat in 4 gevallen. De klager is hiervan op de hoogte gebracht en eventueel is de klacht, met instemming van de klager, doorgestuurd.

Aantal klachten 2020-2024



Meldingen

In 2024 zijn er 27 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. Het aantal meldingen die via de klachtencoördinator zijn ingediend, is in 2024 gemiddeld te noemen.

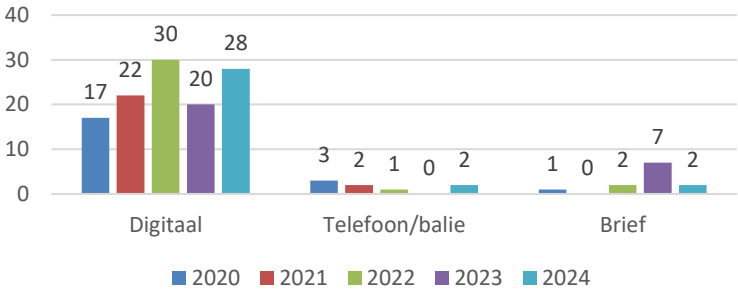
Er zijn vier doorverwijzingen gedaan naar externe organisaties. Deze doorverwijzingen en door de klachtencoördinator ontvangen meldingen en vragen staan in een aparte tabel in de bijlage.

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 2024 zijn er in totaal 32 klachten binnengekomen. Hiervan zijn 28 klachten digitaal ingediend, 2 telefonisch en 2 schriftelijk met een brief. Deze aantallen zijn vergelijkbaar met de voorgaande jaren.

Manier van indienen 2020-2024



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 hebben het CCB (Contact Centrum Berg en Dal & Burgerzaken) en het Sociaal Team ieder acht klachten. Daarop volgen de teams JZ/APV & Handhaving en Beheer Openbare Ruimte met ieder vier klachten (en een gedeelde klacht). Dat zijn teams die voorgaande jaren ook de meeste klachten kregen.

	Ingekomen 2023 (ter vergelijking)	Ingekomen 2024	Ingetrokken / niet verder in behandeling	Afgehandeld
CCB & Burgerzaken	7	8		8
P&O				
Communicatie				
Secretariaat				
Informatie				
Financiën				
JZ/APV & Handhaving	4	4		4
Ruimtelijke ordening	3	2		2
Beheer openbare ruimte	2	4		4
Facilitair bedrijf				
Sport				
Buitendienst				
Maatschappelijke ontwikkeling	1	1		1
Inkomen & Participatie	2	3		3
Sociaal Team	5	8		8
Kwaliteit & Ondersteuning	1			
(Team) Managers (MT)	1			

College	1			
Meerdere teams		2*		2
Totaal	27	32	0	32

* Eén klacht ging over de teams JZ/APV & Handhaving en Beheer Openbare Ruimte. De andere klacht ging over MT en P&O.

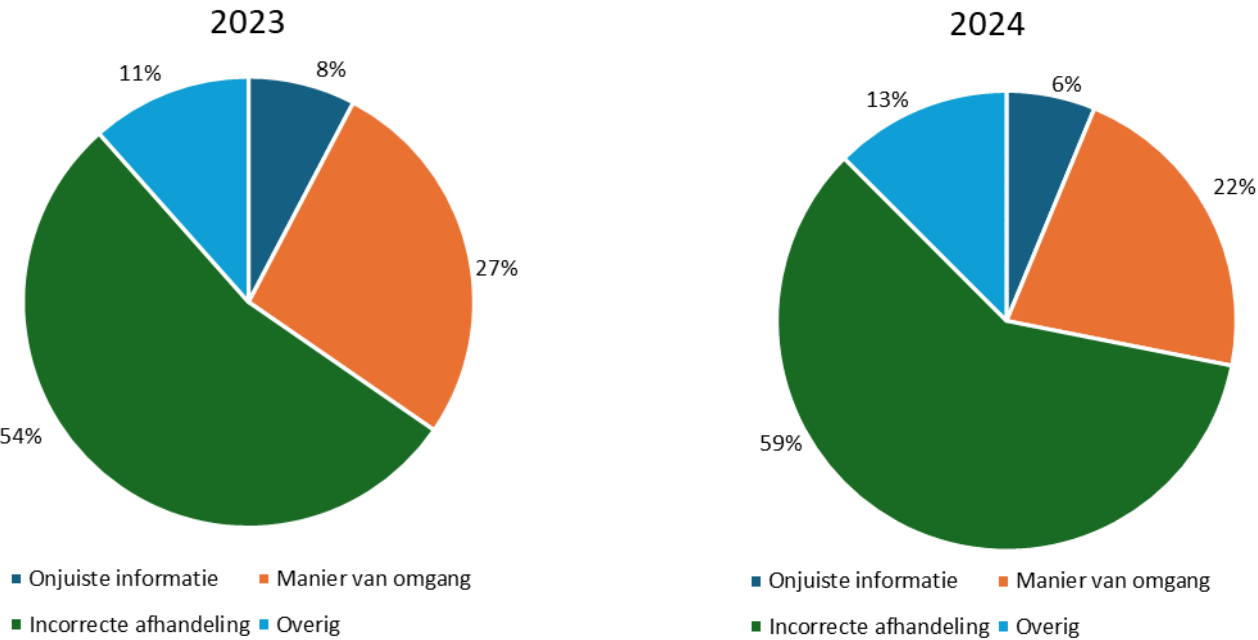
SOORT KLACHTEN PER TEAM

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 2024	Onjuiste informatie (OI)	Manier van omgang (MvO)	Incorrecte afhandeling (IA)	Overig
CCB & Burgerzaken	8	1	1	6	
P&O					
Communicatie					
Secretariaat					
Informatie					
Financiën					
JZ/APV & Handhaving	4			3	1 (MvO+IA)
Ruimtelijke ordening	2	1		1	
Beheer openbare ruimte	4		1	3	
Facilitair bedrijf					
Sport					
Buitendienst					
Maatschappelijke ontwikkeling	1		1		
Inkomen & Participatie	3		2	1	
Sociaal Team	8		2	3	3 (MvO+IA)
Kwaliteit & Ondersteuning					
(Team) Managers (MT)					
College					
Meerdere teams	2			2	

Totaal	32	2	7	19	4
--------	----	---	---	----	---



VOORBEELDEN VAN KLACHTEN

Niet goed doorverwezen

Iemand diende een melding in over rookoverlast, maar werd verkeerd doorverwezen. De inwoner werd vervolgens van het kastje naar de muur gestuurd. Daarover ging de klacht. We hebben onderzocht wat er misging en vastgesteld dat de doorverwijzing niet goed was. We hebben excuses aangeboden voor het ongemak. De betrokken medewerker is geïnformeerd over de juiste procedure en het voorval is in het team besproken om ervoor te zorgen dat dergelijke meldingen over rookoverlast direct goed behandeld worden.

Geen reactie op vraag

Iemand heeft een vraag ingediend bij de gemeente, maar ontvangt geen reactie. Omdat er geen antwoord is gegeven, dient deze persoon een klacht in. Na ontvangst van de klacht hebben we gekeken naar de vraag die was ingediend. We hebben direct de vraag alsnog beantwoord.

Dode link op onze website

Een inwoner diende een klacht in over een dode link op onze website. Na een gesprek met een medewerker, waarin de aangebrachte aanpassing werd uitgelegd, was de inwoner tevreden met de oplossing.

Onduidelijke communicatie

Bij een klacht bleek dat onze communicatie via e-mail niet duidelijk was, wat verwarring veroorzaakte bij inwoner. We hadden gedacht dat de klacht was opgelost, maar merkten later dat we onvoldoende hadden gereageerd. We waarderen het dat de inwoner ons hierop wijst, omdat dit ons helpt om onze dienstverlening te verbeteren. We realiseren ons dat de communicatie beter had gekund en hebben excuses aangeboden voor de verwarring.

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 3 keer een formele afhandeling nodig. Dit is gemiddeld met de voorgaande jaren.

	Afgehandeld	Informeel	Formeel
CCB & Burgerzaken	8	8	
P&O			
Communicatie			
Secretariaat			
Informatie			
Financiën			
JZ/APV & Handhaving	4	3	1
Ruimtelijke ordening	2	1	1
Beheer openbare ruimte	4	4	
Facilitair bedrijf			
Sport			
Buitendienst			
Maatschappelijke ontwikkeling	1	1	
Inkomen & Participatie	3	3	
Sociaal Team	8	7	1
Kwaliteit & Ondersteuning			
(Team) Managers (MT)			
College			
Meerdere teams	2	2	
Totaal	32	29 (91%)	3 (9%)

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 3 klachten formeel behandeld. Dat is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Bij de gegronde klacht hebben we excuses gemaakt en is er gesproken met de betreffende medewerker. Op die manier hebben we geleerd van de klacht.

Als een klacht gaat over een gesprek waarbij de klachtbehandelaar zelf niet aanwezig was, is het lastig om een oordeel te geven over die klacht. 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 en een oordeel blijft dan achterwege ('geen oordeel').

Bij een 'ander oordeel' was er sprake van een deels ongegronde klacht, en het andere gedeelte van de klacht is niet in behandeling genomen.

	Totaal formeel af- gehan- deld	Gegronnd	Deels ge- grond, deels onge- grond	Onge- grond	Geen oordeel	Deels ge- grond, deels geen oordeel	Deels onge- grond, deels geen oordeel	Ander oordeel
CCB & Burgerzaken								
P&O								
Communicatie								
Secretariaat								
Informatie								
Financiën								
JZ/APV & Handhaving	1						1	
Ruimtelijke ordening	1		1					
Beheer openbare ruimte								
Facilitair bedrijf								
Sport								
Buitendienst								
Maatschappelijke ontwikkeling								
Inkomen & Participatie								
Sociaal Team	1							1
Kwaliteit & Ondersteuning								
(Team) Managers (MT)								
College								
Meerdere teams								
Totaal	3		1				1	1

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	8	8		
P&O				

Communicatie				
Secretariaat				
Informatie				
Financiën				
JZ/APV & Handhaving	4	3	1	
Ruimtelijke ordening	2	1	1	
Beheer openbare ruimte	4	4		
Facilitair bedrijf				
Sport				
Buitendienst				
Maatschappelijke ontwikkeling	1	1		
Inkomen & Participatie	3	3		
Sociaal Team	8	6	2	
Kwaliteit & Ondersteuning				
(Team) Managers (MT)				
College				
Meerdere teams	2	1	1	
Totaal	32	27	5	

WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER?

- Hoe sneller meldingen, vragen en verzoeken worden opgepakt, des te kleiner de kans dat ze uitmonden in een klacht. Dit biedt voor elk team en iedere medewerker een kans om de dienstverlening te verbeteren. Als het niet mogelijk is om snel een inhoudelijke reactie te geven, kan het al veel verschil maken om tussentijds een update te sturen. Dit zorgt ervoor dat de inwoner weet dat het verzoek nog steeds in behandeling is. Op deze manier kan vaak voorkomen worden dat een klacht ontstaat. Eén van de meest voorkomende oorzaken van klachten is namelijk wanneer een terugbelverzoek, vraag of melding niet wordt opgepakt.
- Als blijkt dat een afspraak niet nagekomen kan worden, is het belangrijk om de inwoner daar op tijd van op de hoogte te stellen. Zo voorkomen we teleurstelling en helpt het om het vertrouwen in de gemeente te behouden.
- We merken dat veel ingediende klachten vaak ook gaan over een inhoudelijke beslissing. Soms is er onduidelijkheid over waarom een bepaalde keuze is gemaakt. Door de uitleg van beslissingen te verbeteren, kan het vertrouwen van de inwoner worden versterkt.
- Wanneer een inwoner een klacht indient, is het belangrijk om snel duidelijkheid te bieden. Vertraging kan namelijk extra frustratie veroorzaken. Daarom proberen we klachten zo vroeg mogelijk te herkennen en direct aan te pakken. Door snel contact op te nemen, kan een klacht vaak informeel en sneller worden opgelost.
- We streven ernaar dat meldingen en klachten direct op de juiste plek terechtkomen, zodat inwoners sneller en beter geholpen worden. We merken bijvoorbeeld ook dat sommige inwoners meteen naar de gemeentelijke ombudsman stappen, zonder dat de gemeente eerst de kans heeft gekregen om de klacht zelf op te lossen. Daarom blijven we de medewerkers bewust maken van de klachtenprocedure, zodat inwoners direct de juiste informatie hierover ontvangen.

BIJLAGE 1: Anoniem overzicht klachten 2024

nr.	Digitaal/ telefoon/brief	Inhoud klacht	Team	Datum in	Datum uit	Formeel/ informeel	Afgehandeld met resultaat	Ingetrokken/niet verder in behandeling
1.	Brief	IA: proces rondom vergunning en handhaving	JZ/APV&Handhaving	17-1-2024	27-3-2024	Klacht is formeel afgehandeld	deels ongegrond, deels geen oordeel	
2.	Digitaal	IA: proces in sociaal team en OB: manier van praten	Sociaal Team	7-2-2024	12-2-2024	Klacht is informeel afgehandeld door teamleider		
3.	Digitaal	OB: gedrag van medewerker	Inkomen&Participatie	7-2-2024	15-2-2024	Klacht is informeel afgehandeld door		
4.	Digitaal	IA: proces rondom aanvraag paspoort	CCB	21-2-2024	5-3-2024	Klacht is informeel afgehandeld door teamleider		
5.	Telefonisch	IA: proces niet goed doorlopen	Inkomen&Participatie	4-3-2024	4-3-2024	Klacht is informeel afgehandeld door teamleider		
6.	Digitaal	IA: proces niet goed doorlopen	CCB	17-3-2024	17-4-2024	Klacht is informeel afgehandeld door teamleider		
7.	Digitaal	OB: gedrag van medewerker	Maatschappelijke Ontwikkeling	3-4-2024	17-4-2024	Klacht is informeel afgehandeld door medewerker		
8.	Digitaal	IA: proces niet goed doorlopen	Sociaal Team	4-4-2024	29-5-2024	Klacht is formeel afgehandeld	deels ongegrond, deels niet in behandeling	
9.	Digitaal	IA: proces niet goed doorlopen	CCB	6-5-2024	25-5-2024	Klacht is informeel afgehandeld door teamleider		
10.	Digitaal	IA: proces niet goed doorlopen	CCB	22-5-2024	14-6-2024	Klacht is informeel afgehandeld door teamleider		
11.	Digitaal	IA: geen reactie op meldingen	JZ/APV&Handhaving	27-5-2024	12-6-2024	Klacht is informeel afgehandeld door teamleider		
12.	Digitaal	IA: geen reactie op mail	BOR	31-5-2024	25-6-2024	Klacht is informeel afgehandeld door medewerker		
13.	Brief	IA: geen reactie op brief	Sociaal Team	7-6-2024	19-6-2024	Klacht is informeel afgehandeld door teamleider		
14.	Digitaal	IA: wachttijden tijdens aanvraag	CCB	12-6-2024	14-6-2024	Klacht is informeel afgehandeld door teamleider		
15.	Digitaal	IA: gevoel van kastje naar muur gestuurd te worden	BOR	24-6-2024	10-7-2024	Klacht is informeel afgehandeld door klachtencoördinator		
16.	Digitaal	IA: geen reactie op mail	RO	26-6-2024	20-8-2024	Klacht is formeel afgehandeld	deels gegrond, deels ongegrond	
17.	Digitaal	IA: geen reactie op brieven	JZ/APV&Handhaving en BOR	4-7-2024	21-8-2024	Klacht is informeel afgehandeld door medewerker		
18.	Digitaal	OI: onjuiste informatie op website	CCB	29-7-2024	6-8-2024	Klacht is informeel afgehandeld door medewerker		
19.	Digitaal	OB: gedrag van medewerker	Sociaal Team	3-8-2024	10-9-2024	Klacht is informeel afgehandeld door teamleider		
20.	Digitaal	OB: gedrag van medewerker	Inkomen&Participatie	5-8-2024	12-8-2024	Klacht is informeel afgehandeld door teamleider		
21.	Digitaal	OB: gedrag van medewerker en IA: geen reactie op verzoek	JZ/APV&Handhaving	12-8-2024	15-8-2024	Klacht is informeel afgehandeld door teamleider		
22.	Digitaal	OB: gedrag van medewerker en IA: proces tijdens aanvraag	Sociaal Team	14-8-2024	16-8-2024	Klacht is informeel afgehandeld door medewerker		

23.	Digitaal	IA: geen reactie op vraag	P&O en MT	16-9-2024	24-9-2024	Klacht is informeel afgehandeld door gemeentesecretaris		
24.	Digitaal	IA: melding niet juist opgepakt	BOR	12-10-2024	17-10-2024	Klacht is informeel afgehandeld door medewerker		
25.	Digitaal	OB: gedrag medewerker	Sociaal Team	25-10-2024	9-12-2024	Klacht is informeel afgehandeld door teamleider		
26.	Telefonisch	OB: gedrag van medewerker en IA: geen reactie nav gesprek	Sociaal Team	28-10-2024	13-11-2024	Klacht is informeel afgehandeld door teamleider		
27.	Digitaal	IA: proces rondom aanvraag	Sociaal Team	18-11-2024	23-11-2024	Klacht is informeel afgehandeld door teamleider		
28.	Digitaal	OB: gedrag in de mail	BOR	18-11-2024	29-11-2024	Klacht is informeel afgehandeld door teamleider		
29.	Digitaal	IA: proces rondom melden van rookoverslast	JZ/APV&Handhaving	22-11-2024	27-11-2024	Klacht is informeel afgehandeld door teamleider		
30.	Digitaal	OB: gedrag van medewerker	CCB	25-11-2024	4-11-2024	Klacht is informeel afgehandeld door teamleider		
31.	Digitaal	IA: proces rondom gevonden voorwerpen	CCB	28-11-2024	20-12-2024	Klacht is informeel afgehandeld door teamleider		
32.	Digitaal	OI: ontbreken informatie website	RO	4-12-2024	14-1-2025	Klacht is informeel afgehandeld door medewerker		

BIJLAGE 2: Anoniem overzicht meldingen en doorverwijzingen 2024

nr.	Digitaal/ telefoon/ brief	Datum in	Inhoud	Melding/door verwijzing	Team/ organisatie
1	Digitaal	24-1-2024	Klacht over energietoeslag	melding	Inkomen & Participatie
2	Digitaal	3-2-2024	Klacht over werkzaamheden	melding	BOR
3	Digitaal	10-2-2024	Klacht over ontoegankelijke weg	melding	BOR
4	Digitaal	16-2-2024	Klacht over schoonmaak beken	melding	BOR
5	Digitaal	11-3-2024	Klacht over geluidsoverlast	melding	APV
6	Digitaal	15-3-2024	Klacht over procedure laadpaal	melding	BOR
7	Digitaal	7-5-2024	Klacht over procedure	melding	ST
8	Digitaal	11-5-2024	Klacht over project	melding	BOR
9	Digitaal	9-6-2024	Klacht over glasvezelaanleg	melding	BOR
10	Digitaal	15-6-2024	Klacht over werkzaamheden	melding	BOR
11	Digitaal	18-6-2024	Klacht over wateroverlast	melding	RO
12	Digitaal	2-7-2024	Klacht over externe partij	melding	BOR
13	Digitaal	4-7-2024	Klacht over externe partij	melding	BOR
14	Digitaal	7-7-2024	Klacht over externe partij	doorverwijzing	externe partijen
15	Digitaal	25-7-2024	Klacht over afval	melding	BOR
16	Digitaal	5-8-2024	Klacht over externe partij	doorverwijzing	externe partij
17	Digitaal	4-9-2024	Klacht over parkeren	melding	BOA
18	Digitaal	10-9-2024	Klacht over evenement	melding	APV
19	Digitaal	13-9-2024	Klacht over defecte lantaarnpaal	melding	BOR
20	Digitaal	16-9-2024	Klacht over werkzaamheden	melding	BOR
21	Digitaal	18-9-2024	Klacht over procedure	melding	MO
22	Digitaal	30-9-2024	Klacht over onkruid	melding	BOR
23	Digitaal	30-9-2024	Klacht over levensloopgeschiede woning	melding	ST
24	Digitaal	7-10-2024	Klacht over vuurwerkoverlast	melding	BOA
25	Digitaal	25-10-2024	Klacht over openingstijden speeltuin Steense Gemeente	melding	BOR
26	Digitaal	11-11-2024	Klacht over vuurwerkoverlast	melding	BOA
27	Digitaal	15-11-2024	Inhoudelijke vraag	melding	JZ
28	Digitaal	18-11-2024	Inhoudelijke verzoek	melding	CCB
29	Digitaal	29-11-2024	Inhoudelijke vraag	melding	MO
30	Digitaal	4-12-2024	Klacht en inhoudelijke vragen	doorverwijzing	ODRN
31	Digitaal	19-12-2024	Klacht en inhoudelijke vragen	doorverwijzing	ODRN