

Jaarverslag interne klachtbehandeling 2022

JAARVERSLAG INTERNE KLACHTEN 2022

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 2022. We laten zien waarvoor klachten werden ingediend en hoe we hier als organisatie mee om zijn gegaan.

EEN KORTE BLIK OP DE CIJFERS

ONTVANGEN IN 2022



Doorverwijzingen



MANIER VAN AFHANDELING



94%

informeel afgehandeld

We gaan in gesprek met elkaar. Vaak is dit gesprek voldoende om zich gehoord en geholpen te voelen. Hierdoor hoeft niet iedere klacht de formele klachtenprocedure in.

FORMELE BEHANDELING

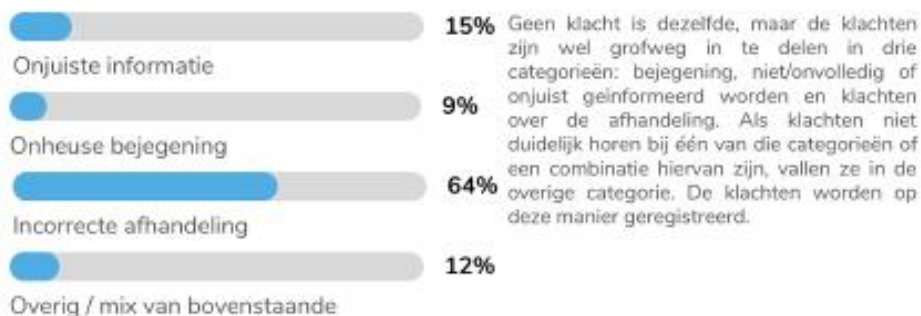


91%

afgehandeld binnen 6 weken

Door snel contact lossen we klachten (informeel) vaak binnen een week op.

SOORTEN KLACHTEN



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) binnen een week op. Door uitleg, meer informatie en het bieden van praktische oplossingen voelt de klager zich vaak 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 2022 van de gemeentelijke ombudsman komt die procedure uitgebreid aan bod. Hieruit blijkt dat er in 2022 in totaal tien klachten door de gemeentelijke ombudsman zijn ontvangen. Acht klachten zijn doorverwezen, waarvan zes naar de klachtencoördinator van de gemeente en twee naar een andere instantie. Twee klachten zijn niet in behandeling genomen.

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.

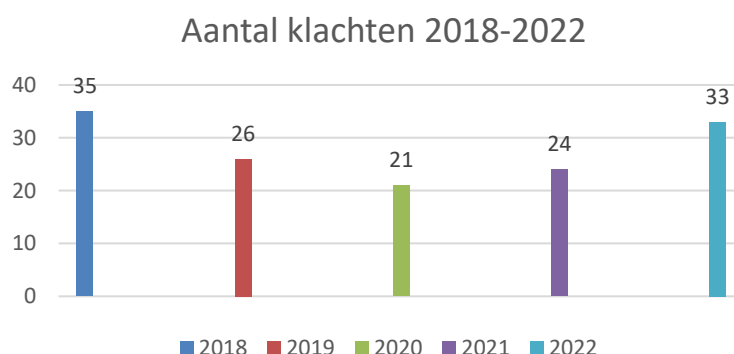
Meldingen gaan over zaken als verzakte stoeptegels, zwerfvuil, kapot straatmeubilair. Klachten gaan over meldingen die niet of niet op de juiste manier worden opgelost, over vragen die niet worden beantwoord of terugbelverzoeken die niet worden opgevolgd. En soms over onjuiste informatie of bejegening: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

Klachten / doorverwijzing

In 2022 ontving de gemeente in totaal 33 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 35 klachten. Het aantal klachten in 2022 is, in vergelijking met de afgelopen jaren, aan de hoge kant. Een echte verklaring is hiervoor niet te noemen.

Een aantal ontvangen klachten ging over gedragingen van een andere organisatie. Die organisatie heeft dan een eigen klachtenprocedure. In 2022 was dat in 6 gevallen. De klager is hiervan op de hoogte gebracht en eventueel is de klacht, met instemming van de klager, doorgestuurd.



Meldingen

In 2022 zijn er 31 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.

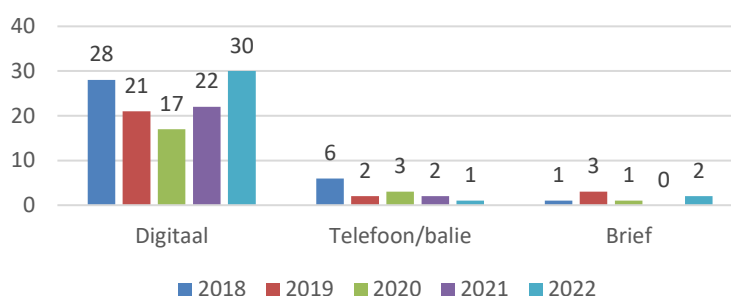
Doorverwijzingen naar externe organisaties en door de klachtencoördinator ontvangen meldingen en vragen staan in een aparte tabel in de bijlage.

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 2022 zijn er in totaal 33 klachten binnengekomen. Hiervan zijn 30 klachten digitaal ingediend, 2 schriftelijk met een brief, en heeft 1 klager de klacht telefonisch ingediend. We zien dat het indienen in vergelijking met de afgelopen jaren steeds digitaler wordt.

Manier van indienen 2018-2022



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 zijn dat de teams JZ/APV & Handhaving en het Sociaal Team met elk zes klachten. Het CCB (Contact Centrum Berg en Dal) en het team Beheer Openbare Ruimte, ook twee teams met veel klantcontacten, hebben elk vijf klachten.

| | Ingekomen 2021 (ter vergelijking) | Ingekomen 2022 | Ingetrokken / niet verder in behandeling | Afgehandeld |
|----------------------------------|--------------------------------------|----------------|--|-------------|
| Buitendienst | | 1 | | 1 |
| Sport | | 2 | | 2 |
| Maatschappelijke Ontwikkeling | | 1 | | 1 |
| Ruimtelijke Ontwikkeling | 6 | 2 | | 2 |
| Informatie | | | | |
| CCB | 7 | 5 | | 5 |
| Communicatie | | | | |
| P&O | 1 | | | |
| Secretariaat | | | | |
| Financiën | 1 | 1 | 1 | |
| JZ/APV & Handhaving | 1 | 6 | 1 | 5 |
| Inkomen & Participatie | 3 | 4 | | 4 |
| Facilitair bedrijf | | | | |
| Beheer openbare ruimte | 2 | 5 | | 5 |
| Sociaal Team | 2 | 6 | | 6 |
| Managers (MT) | | | | |
| College | | | | |
| Meerdere teams | 1 | | | |
| Totaal | 24 | 33 | 2 | 31 |

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.
- *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.

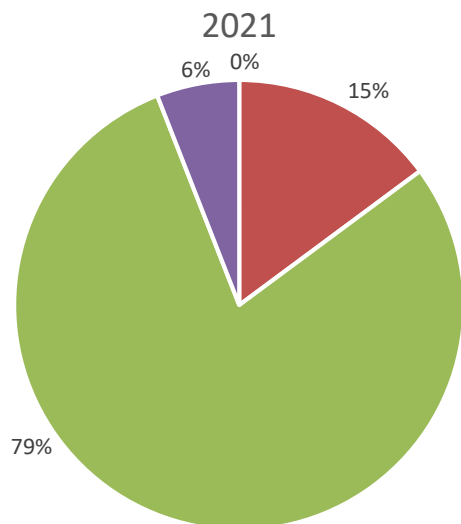
| | Totaal 2022 | Onjuiste informatie | Onheuse bejegening | Incorrecte afhandeling | Overig |
|-------------------------------|-------------|---------------------|--------------------|------------------------|----------|
| Buitendienst | 1 | | 1 | | |
| Sport | 2 | | | 1 | 1* |
| Maatschappelijke Ontwikkeling | 1 | 1 | | | |
| Ruimtelijke Ontwikkeling | 2 | 1 | | 1 | |
| Informatie | | | | | |
| CCB | 5 | 1 | 1 | 3 | |
| Communicatie | | | | | |
| P&O | | | | | |
| Secretariaat | | | | | |
| Financiën | 1 | | | | 1** |
| JZ/APV & Handhaving | 6 | 1 | | 5 | |
| Inkomen & Participatie | 4 | | 1 | 3 | |
| Facilitair bedrijf | | | | | |
| Beheer openbare ruimte | 5 | | | 4 | 1*** |
| Sociaal Team | 6 | 1 | | 4 | 1**** |
| Managers (MT) | | | | | |
| College | | | | | |
| Meerdere teams | | | | | |
| Totaal | 33 | 5 | 3 | 21 | 4 |

* Deze klacht betrof onjuiste informatie en incorrecte afhandeling

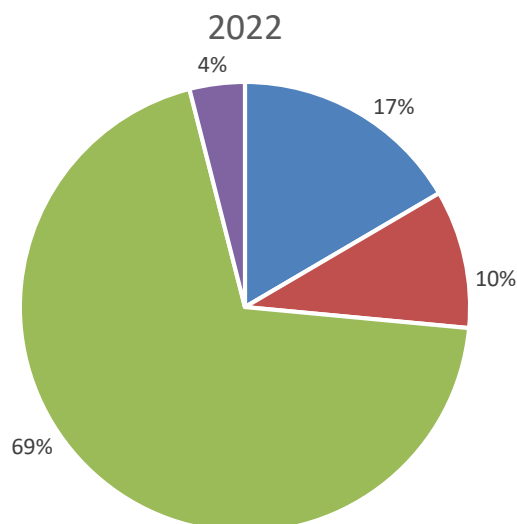
** Deze klacht betrof onheuse bejegening en incorrecte afhandeling

*** Deze klacht betrof onheuse bejegening en incorrecte afhandeling

**** Deze klacht betrof onjuiste informatie, onheuse bejegening en incorrecte afhandeling



■ Onjuiste informatie ■ Onheuse bejegening
■ Incorrecte afhandeling ■ Overig



■ Onjuiste informatie ■ Onheuse bejegening
■ Incorrecte afhandeling ■ Overig

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.

Melding zonder uitleg afgehandeld

Inwoner diende een klacht in omdat zijn melding alleen was afgehandeld met 'melding is afgehandeld'. Dit was voor de inwoner een reden om een klacht in te dienen. Een adequate reactie van de behandelend medewerker met daarin een uitleg over de afhandeling van de melding was voldoende voor de klager.

Niet voldoen aan termijnen

Iemand klaagt omdat een verhuizing niet op tijd is verwerkt in de gemeentelijke administratie. Er bleek inderdaad een vertraging in de verwerking van de verhuizing te zitten. De klachtbehandelaar biedt hiervoor excuses aan. Inmiddels is de verhuizing verwerkt.

Onjuiste informatie op website

Klager diende een klacht in omdat er op de gemeentelijke website onjuiste informatie stond. Er werd op de website nog verwezen naar een wet die sinds enkele tijd niet meer gold. Klager had hierin gelijk; onze website gaf nog niet de juiste informatie. We waren achter de schermen al wel druk bezig om onze website aan te passen, maar helaas was dit iets later dan dat de nieuwe wet in werking was getreden. Wel handelden wij al volgens de nieuwe wet. De website is nu aangepast.

INFORMELE OF FORMELE AFHANDELING PER TEAM

In bijna alle gevallen werd de klacht informeel opgelost. In die gevallen zijn we samen tot een oplossing gekomen en was een schriftelijk oordeel niet meer nodig. Twee keer was formele afhandeling nodig. Dit is vergelijkbaar met afgelopen jaren.

| | Afgehandeld | Informeel | Formeel |
|-------------------------------|-------------|------------------|----------------|
| Buitendienst | 1 | 1 | |
| Sport | 2 | 2 | |
| Maatschappelijke Ontwikkeling | 1 | 1 | |
| Ruimtelijke Ontwikkeling | 2 | 2 | |
| Informatie | | | |
| CCB | 5 | 5 | |
| Communicatie | | | |
| P&O | | | |
| Secretariaat | | | |
| Financiën | | | |
| JZ/APV & Handhaving | 5 | 4 | 1 |
| Inkomen & Participatie | 4 | 4 | |
| Facilitair bedrijf | | | |
| Beheer openbare ruimte | 5 | 5 | |
| Sociaal Team | 6 | 5 | 1 |
| Managers (MT) | | | |
| College | | | |
| Meerdere teams | | | |
| Totaal | 31 | 29 (94 %) | 2 (6 %) |

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 konden we 2 klachten niet informeel oplossen en was een formele klachtbehandeling nodig. Eén klacht was gegrond, de andere was ongegrond.

| | Totaal formeel afgehandeld | Gegrond | Deels gegrond, deels ongegrond | Ongegrond | Geen oordeel | Ander oordeel |
|-------------------------------|----------------------------|---------|--------------------------------|-----------|--------------|---------------|
| Buitendienst | | | | | | |
| Sport | | | | | | |
| Maatschappelijke Ontwikkeling | | | | | | |
| Ruimtelijke Ontwikkeling | | | | | | |
| Informatie | | | | | | |
| CCB | | | | | | |
| Communicatie | | | | | | |
| P&O | | | | | | |
| Secretariaat | | | | | | |
| Financiën | | | | | | |
| JZ/APV & | 1 | 1 | | | | |

| | | | | | |
|------------------------|----------|----------|----------|--|--|
| Handhaving | | | | | |
| Inkomen & Participatie | | | | | |
| Facilitair bedrijf | | | | | |
| Beheer openbare ruimte | | | | | |
| Sociaal Team | 1 | | 1 | | |
| Managers (MT) | | | | | |
| College | | | | | |
| Meerdere teams | | | | | |
| Totaal | 2 | 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 3 gevallen was er meer tijd nodig. Eén van die zaken doorliep de formele klachtenprocedure, en hebben we verdaagd. Ook dit is vergelijkbaar met de afgelopen jaren.

| | Totaal afgehandeld | 0 - 6 weken | 7 – 10 weken | > 10 weken |
|-------------------------------|--------------------|-------------|--------------|------------|
| Buitendienst | 1 | 1 | | |
| Sport | 2 | 2 | | |
| Maatschappelijke Ontwikkeling | 1 | 1 | | |
| Ruimtelijke Ontwikkeling | 2 | 2 | | |
| Informatie | | | | |
| CCB | 5 | 5 | | |
| Communicatie | | | | |
| P&O | | | | |
| Secretariaat | | | | |
| Financiën | 1 | 1 | | |
| JZ/APV & Handhaving | 6 | 4 | 2 | |
| Inkomen & Participatie | 4 | 4 | | |
| Facilitair bedrijf | | | | |
| Beheer openbare ruimte | 5 | 5 | | |
| Sociaal Team | 6 | 5 | 1 | |
| Managers (MT) | | | | |
| College | | | | |
| Meerdere teams | | | | |
| Totaal | 33 | 30 | 3 | |

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.
- Het verschil tussen een klacht over een gedraging en een melding over de openbare ruimte laten we, indien mogelijk, nog duidelijker blijken op de website. Hiermee voorkomen we dat een melding ten onrechte terecht komt bij de klachtencoördinator of wordt ingeboekt als klacht. Door het op een juiste manier in te dienen komt het sneller op de juiste plek terecht en kan er beter geholpen worden.
- Eerst krijgt de gemeente zelf de kans om een klacht op te lossen, daarna kan een inwoner naar de gemeentelijke ombudsman. Het verschil tussen deze twee procedures zal, indien mogelijk, nog duidelijker moeten blijken op de website.

BIJLAGE 1: Anoniem overzicht klachten 2022

| nr. | Digitaal/ telefoon/brief | Inhoud klacht | Team | Datum in | Datum uit | Formeel/ informeel | Afgehandeld met resultaat | Ingetrokken/niet verder in behandeling |
|-----|--------------------------|---|-------------------|------------|------------|--------------------|--|--|
| 1. | Digitaal | Onjuiste informatie: verkeerde informatie van ambtenaar | ST | 31-1-2022 | 1-2-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door klachtbehandelaar | |
| 2. | Digitaal | Incorrecte afhandeling: geen reactie meer op melding | BOR | 3-2-2022 | 14-2-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door medewerker | |
| 3. | Brief | Incorrecte afhandeling: verloop van de bezwaarprocedure | ST | 7-2-2022 | 15-3-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door klachtbehandelaar | |
| 4. | Digitaal | Onheuse bejegening en Incorrecte afhandeling: houding tijdens gesprek en niet terugbellen | BOR | 14-2-2022 | 14-3-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door klachtbehandelaar | |
| 5. | Digitaal | Onheuse bejegening: geen medeleven getoond bij overlijden | CCB | 7-3-2022 | 27-3-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door klachtbehandelaar | |
| 6. | Digitaal | Incorrecte afhandeling: geen reactie meer op melding | Sport | 10-3-2022 | 21-3-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door college | |
| 7. | Digitaal | Incorrecte afhandeling: tijdens procedure informatie gelekt | I&P | 8-4-2022 | 20-5-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door klachtbehandelaar | |
| 8. | Digitaal | Onjuiste informatie: onjuiste verwijzing op website | RO | 13-4-2022 | 15-4-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door klachtencoördinator | |
| 9. | Digitaal | gegevens die niet voor werk of werkzaamheden zijn | CCB | 15-4-2022 | 25-4-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door klachtbehandelaar | |
| 10. | Digitaal | Incorrecte afhandeling: geen goede overdracht richting ODRN | JZ/APV Handhaving | 19-4-2022 | 25-4-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door (vervangend) klachtcoördinator | |
| 11. | Digitaal | Onjuiste informatie: te weinig informatie bekend over eenmalige energietoeslag | MO | 20-4-2022 | 2-5-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door medewerker | |
| 12. | Digitaal | Incorrecte afhandeling: meldingen niet goed afgehandeld | BOR | 25-4-2022 | 12-5-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door medewerker | |
| 13. | Digitaal | Onheuse bejegening: rijgedrag medewerker | Buitendienst | 3-5-2022 | 5-5-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door klachtbehandelaar | |
| 14. | Digitaal | Incorrecte afhandeling: geen goede overdracht richting ODRN | JZ/APV Handhaving | 3-5-2022 | 17-5-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door klachtencoördinator | |
| 15. | Digitaal | Incorrecte afhandeling: procedure rondom inschrijvingsverzoek | CCB | 13-5-2022 | 25-5-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door medewerker | |
| 16. | Digitaal | Onjuiste informatie: onjuiste verwijzing op website | JZ/APV Handhaving | 17-5-2022 | 9-6-2022 | Formeel | Klacht formeel afgehandeld: gegrond | |
| 17. | Digitaal | Incorrecte afhandeling en onheuse bejegening: geen uitbetaling schade en niet informeren toestand bij val | Financiën | 18-5-2022 | 9-6-2022 | | Klacht niet in behandeling genomen, wegens geen klacht en verloop van tijd | X |
| 18. | Digitaal | Onheuse bejegening: houding tijdens gesprek | I&P | 24-5-2022 | 7-6-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door klachtencoördinator | |
| 19. | Digitaal | Incorrecte afhandeling: niet reageren op melding | BOR | 12-6-2022 | 30-6-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door medewerker | |
| 20. | Digitaal | Incorrecte afhandeling: niet reageren op terugbelverzoek | ST | 8-7-2022 | 4-8-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door klachtencoördinator | |
| 21. | Digitaal | Incorrecte afhandeling: niet reageren op terugbelverzoek | I&P | 11-7-2022 | 17-7-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door medewerker | |
| 22. | Brief | Incorrecte afhandeling: de manier van werken | JZ/APV Handhaving | 2-8-2022 | 6-10-2022 | | Klacht niet in behandeling | X |
| 23. | Digitaal | Incorrecte afhandeling: niet reageren op terugbelverzoek | RO | 11-8-2022 | 25-8-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door medewerker | |
| 24. | Digitaal | communicatie en geen structuur in communicatie. Slechte afstemming tussen medewerkers. Incorrecte afhandeling: manier van werken medewerkers | Sport | 13-9-2022 | 28-9-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door klachtencoördinator | |
| 25. | Digitaal | Incorrecte afhandeling: moeilijk te bereiken en laat werk liggen | ST | 22-9-2022 | 26-9-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door medewerker | |
| 26. | Telefonisch | Incorrecte afhandeling: communicatie rondom project | BOR | 26-9-2022 | 4-10-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door klachtbehandelaar | |
| 27. | Digitaal | Onjuiste informatie: misleidende informatie en onjuiste informatie en Incorrecte afhandeling: het delen van informatie en Onheuse bejegening: oordeel hebben bij voorbaat | ST | 27-9-2022 | 1-12-2022 | Formeel | Klacht formeel afgehandeld: ongegrond | |
| 28. | Digitaal | Incorrecte afhandeling: niet reageren op brief en onjuiste manier van afhandelen van kwestie | ST | 26-10-2022 | 24-11-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door klachtbehandelaar | |
| 29. | Digitaal | Onjuiste informatie: op website over briefadresservice | CCB | 28-10-2022 | 4-11-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door klachtbehandelaar | |
| 30. | Digitaal | Incorrecte afhandeling: niet of onvoldoende reageren op melding | JZ/APV Handhaving | 15-11-2022 | 21-11-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door medewerker | |
| 31. | Digitaal | Incorrecte afhandeling: afhandeling rondom bijtincident | JZ/APV Handhaving | 22-11-2022 | 10-1-2023 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door klachtbehandelaar | |
| 32. | Digitaal | Incorrecte afhandeling: niet of onvoldoende reageren op verzoek | I&P | 15-12-2022 | 29-12-2022 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door medewerker | |
| 33. | Digitaal | Incorrecte afhandeling: termijn niet gehaald en ambtenaar telefonisch niet bereikbaar | CCB | 29-12-2022 | 12-1-2023 | Informeel | Klacht informeel afgehandeld door klachtbehandelaar | |

BIJLAGE 2: Anoniem overzicht meldingen en doorverwijzingen 2022

| nr. | Digitaal/ telefoon / brief | Datum in | Inhoud | Melding/door verwijzing | Team/ organisatie |
|-----|----------------------------------|------------|--------------------------------------|----------------------------|------------------------------------|
| 1 | Digitaal | 11-1-2022 | Parkeer- en vuiloverlast | melding | Rijkswaterstaat |
| 2 | Digitaal | 21-1-2022 | Klacht over rioolheffing | doorverwijzing | Munitax |
| 3 | Digitaal | 22-1-2022 | Groene bon | melding | RO |
| 4 | Digitaal | 31-1-2022 | Contributie | melding | Sport |
| 5 | Digitaal | 31-1-2022 | Klacht over externe partij | doorverwijzing | Diverse externe partijen |
| 6 | Digitaal | 2-2-2022 | Snelheid wegen | melding | BOR en politie |
| 7 | Digitaal | 12-2-2022 | Verzoek om contact | melding | Juridische Zaken, APV & Handhaving |
| 8 | Digitaal | 17-2-2022 | Vraag over rechtswinkel | melding | Juridische Zaken, APV & Handhaving |
| 9 | Digitaal | 25-2-2022 | Overlast bedrijfsvuilniswagen | melding | BOA |
| 10 | Digitaal | 3-3-2022 | Functioneren van rolstoel | melding | Sociaal Team |
| 11 | Digitaal | 5-3-2022 | Gaten in de weg | melding | BOR |
| 12 | Digitaal | 14-3-2022 | Snoeiafval | melding | BOR en DAR |
| 13 | Digitaal | 17-3-2022 | Plaatsen nieuwe lantaarnpaal | melding | BOR |
| 14 | Digitaal | 22-3-2022 | Klacht over externe partij | doorverwijzing | Externe partij |
| 15 | Digitaal | 31-3-2022 | Kapotte straatverlichting | melding | BOR |
| 16 | Digitaal | 13-4-2022 | Klacht over niet reageren ODRN | doorverwijzing | ODRN |
| 17 | Digitaal | 12-5-2022 | Handhaving | melding | ODRN |
| 18 | Digitaal | 17-5-2022 | Geen bon voor verlengen rijbewijs | melding | CCB |
| 19 | Digitaal | 22-5-2022 | Overlast bouwstof en pieptoon | melding | RO, BOR, ODRN, Provincie |
| 20 | Digitaal | 23-5-2022 | Elektrische laadpalen | melding | RO |
| 21 | Digitaal | 2-6-2022 | Busvervoer | melding | RO, BOR, Juridische Zaken |
| 22 | Digitaal | 2-6-2022 | Inrichting straat | melding | BOR |
| 23 | Digitaal | 3-6-2022 | Gebruik fietsenstalling | melding | Juridische Zaken, APV & Handhaving |
| 24 | Digitaal | 6-6-2022 | Verkeersveiligheid | melding | RO |
| 25 | Digitaal | 14-6-2022 | Plaatsen van een laadpaal | melding | BOR |
| 26 | Digitaal | 24-6-2022 | Gaten in de weg | melding | BOR |
| 27 | Digitaal | 2-7-2022 | Geluidsoverlast | melding | Juridische Zaken, APV & Handhaving |
| 28 | Digitaal | 8-7-2022 | Melding over externe partner | melding | CCB |
| 29 | Digitaal | 26-7-2022 | Communicatie jaarmarkt | melding | Juridische Zaken, APV & Handhaving |
| 30 | Post | 3-8-2022 | Terugvordering bijstand | melding | Inkomen & Participatie |
| 31 | Digitaal | 4-8-2022 | Beslaglegging | melding | Financiën |
| 32 | Digitaal | 23-8-2022 | Klacht over diverse organisaties | doorverwijzing | Diverse externe partijen |
| 33 | Digitaal | 13-9-2022 | Maaien speeltuin | melding | BOR |
| 34 | Digitaal | 4-10-2022 | Klacht over externe partij | doorverwijzing | Externe partij |
| 35 | Digitaal | 15-11-2022 | Steunpunt Oekraïne | melding | JZ |
| 36 | Digitaal | 16-11-2022 | Plaatsen van paal | melding | BOR |
| 37 | Digitaal | 27-12-2022 | Handhaving | melding | ODRN |