

## OVERZICHT KLACHTEN 2020

Inhoud klacht	Aard van de klacht Behoorlijkheidswijzer Nationale ombudsman <b>A: Open en Duidelijk</b> <b>B: Respectvol</b> <b>C: Betrokken en Oplossingsgericht</b> <b>D: Eerlijk en Betrouwbaar</b>	Actie/opmerkingen	Afd.	Klachtbehandelaar	Oordeel	Termijn van afhandeling
1. Klacht over willekeur/voorkeursbehandeling en het niet nakomen van afspraken.	D: Onpartijdigheid	Onderzoek ingesteld. De klacht over willekeur is ongegrond. Inhoudelijke klachten over beheer en onderhoud zijn besproken en hierover zijn met klager afspraken gemaakt.	LO/BH	Domeinmanager	Ongegrond	6 weken
2. Niet reageren op parkeerproblemen	A: Luisteren naar de burger	Medewerker is ter plaatse gaan kijken en het probleem is opgelost door aanpassing beplanting.	LO/BH	Beleidsmedewerker	Gegrond	11 weken
3. Gebrek aan communicatie en niet reageren op terugbelverzoeken	C: Voortvarendheid	Excuses aangeboden voor de late reactie.	LO/BO	Beleidsmedewerker	Gegrond	5 weken
4. Voelt zich niet serieus genomen. Klaagt over lange doorlooptijd procedure en het niet nakomen van afspraken	C: Voortvarendheid	Klacht is mondeling besproken met betrokkenen. Er is uitleg gegeven over de procedure de gevraagde informatie is alsnog verstrekt.	LO/BO	Domeinmanager	Ged. gegrond Ged. ongegrond	3 weken
5. Niet efficiënt handelen door medewerker	C: Voortvarendheid	Klacht is mondeling besproken en het probleem is opgelost.	LO/BH	Programmaregisseur Openbare ruimte	Geen oordeel	3 weken

6. Niet reageren op brief	C: Voortvarendheid	Excuses aangeboden voor de late reactie.	LO/BO	Programmaregisseur Sociaal domein	Gegronnd	1 week
7. Klacht over ongelijke behandeling en ondeskundigheid medewerker	D: Onpartijdigheid	Klacht is mondeling toegelicht en besproken. Brief verzonden dat klacht ongegrond is. Klager is het niet eens met conclusie van de gemeente en heeft in 2021 een klacht ingediend bij de Nationale Ombudsman.	KCC/V	Domeinmanager	Ongegrond	7 weken
8. Klacht over bejegening en procedure bij milieustraat	B: Bejegening	Klacht is mondeling besproken en afgedaan (procedure aanleveren afval met bedrijfsauto zal worden gezien).	LO/ Milieu- straat	Beleidsmedewerker	Gegronnd	1 week
9. Klacht over procedure en bejegening bij milieustraat	A: Luisteren naar de burger	Klacht mondeling afgedaan (procedure aanleveren afval met bedrijfsauto zal worden gezien).	LO/ Milieu- straat	Beleidsmedewerker	Gegronnd	1 week
10. Klacht over niet nakomen van afspraken	D. Betrouwbaarheid	Klacht is mondeling afgerond excuses aangeboden.	LO/BH	Beleidsmedewerker	Gegronnd	1 week
11. Klacht over niet reageren op geluidsoverlast	C: Voortvarendheid	Beleidsmedewerker heeft schriftelijk uitleg gegeven over de situatie en excuses aangeboden voor de late reactie.	LO/BO	Beleidsmedewerker	Gegronnd	3 weken
12. Klacht over sluitingstijd en bejegening	B: Bejegening	Besproken met betrokken medewerker. Aan de klager is uitleg gegeven over de afspraken die zijn gemaakt t.a.v. openingstijden.	LO/ Milieu- straat	Beleidsmedewerker	Ongegrond	1 week
13. Klacht over verkeerde informatieverstrekking	A: Goede informatieverstrekking	Excuses aangeboden voor foutieve communicatie die heeft plaatsgevonden.	LO/ Milieu straat	Beleidsmedewerker	Gegronnd	2 weken

14. Klacht over niet meenemen van afval	B: Bejegening	Medewerker aangesproken op gedrag en excuses aangeboden.	Extern Bedrijf	Beleidsmedewerker	Gegronnd	3 weken
15. Klacht over communicatie en informatieverstrekking	A: Goede Informatieverstrekking	Klacht telefonisch besproken met klager.	KCC/V	Domeinmanager	Ongegrond	2 weken
16. Klacht over niet terugbellen	C: Voortvarendheid	Klacht telefonisch afgehandeld. Afspraken gemaakt over snoeien houtwal.	LO/BH	Beleidsmedewerker	Gegronnd	1 week
17. Klacht over Bejegening en kosten milieustraat	B: Bejegening	Telefonisch afgehandeld. Medewerker is aangesproken op zijn gedrag.	LO/ Milieu-straat	Beleidsmedewerker	Gegronnd	1 week
18 Overschrijving afdoeningstermijn	C: Voortvarendheid	Uitleg gegeven over reden vertraging.	LO/HH	Programmaregisseur	Gegronnd	3 weken
19. Niet nakomen van afspraken en manier van communiceren	C: Voortvarendheid	Schriftelijk gereageerd en uitleg gegeven over procedure. Excuses aangeboden voor de vertraging.	KCC/V	Domeinmanager	Gegronnd	5 weken
20. Klacht over bejegening	B: Bejegening	Klacht mondeling besproken met betrokkenen.	LO/BH	Beleidsmedewerker	Gegronnd	1 week
21. klacht over bagatelliseren probleem door medewerker	C: Maatwerk	Maatwerk oplossing aangeboden.	LO/BH	Programma regisseur	Gegronnd	1 week
22. Niet nakomen van afspraken	C: Voortvarendheid	Nalatigheid aannemer werkzaamheden alsnog uitgevoerd.	LO/BO	Domeinmanager	Gegronnd	1 week
23. Klacht over openingstijden	A: Luisteren naar de burger	Telefonisch uitleg gegeven over beperking openingstijden i.v.m. corona.	KCC/BZ	Domeinmanager	Ongegrond	1 week

24. klacht over uitspraak van een wethouder	A: Goede Informatieverstrekking	Wethouder heeft telefonisch contact opgenomen met klager en klacht is mondeling afgehandeld.	Weth.	Wethouder	Geen oordeel	2 weken
25. klacht over informatieverstrekking over coronamaatregel verzoek om maatwerkoplossing	A: Maatwerkoplossing	Uitleg gegeven over toepassing van regelgeving i.v.m. corona.	LO/HH	Programmaregisseur	Ongegrond	3 weken
26. Klacht over bejegening bij handhaving	B: Bejegening	Klacht is door klager ingetrokken omdat het incident te lang geleden heeft plaatsgevonden. Klager was telefonisch niet bereikbaar voor een overleg en reageerde in eerste instantie ook niet op e-mail.	LO/HH	Programmaregisseur	Ingetrokken	
27. Klacht over transparantie informatieverstrekking	A: Transparant	Er is geen informatie achtergehouden schriftelijk uitleg gegeven over de procedure.	LO/BO	Beleidsmedewerker	Ongegrond	5 weken
28. Niet reageren op telefoontjes	C: Voortvarendheid	Telefonisch contact opgenomen excuses aangeboden voor het niet terugbellen.	KCC/V	Domeinmanager	Gegrond	6 weken
29. Klacht over bejegening en beantwoording van inhoudelijke vragen	B: Bejegening	Inhoudelijke vragen beantwoord en excuses aangeboden omdat klager een vervelend gevoel had overgehouden aan het gesprek met een medewerker.	LO/BH	Programmaregisseur	Geen oordeel	1 week
30. Klacht over transparantie en informatieverstrekking	A: Goede Informatieverstrekking	Er is uitvoerig onderzoek gedaan naar gang van zaken. Er zijn geen onrechtmatigheden geconstateerd.	KCC/V	Programmaregisseur	Ongegrond	10 weken

31. Klacht over achterhouden van stukken	A: Goede Informatieverstrekking	Er is een fout gemaakt in de procedure waardoor gevraagde informatie niet aanwezig is hiervoor is excuses aangeboden.	KCC/V	Domeinmanager	Gegronnd	6 weken
32. Klacht over het niet bieden van een maatwerk oplossing	C: Maatwerkoplossing	Probleem is opgelost door alsnog te kiezen voor een maatwerkoplossing. Mondeling afgedaan.	LO/BO	Beleidsmedewerker	Gegronnd	1 week
33. Klacht over niet tijdig ontvangen van gevraagde informatie	C: Voortvarendheid	Gevraagde informatie alsnog toegestuurd.	LO/BO	Domeinmanager	Gegronnd	4 weken
34. Klacht over informatieverstrekking	A: Goede Informatieverstrekking	Excuses aangeboden voor verkeerde informatieverstrekking.	LO/BO	Domeinmanager	Gegronnd	6 weken
35. Klacht over bejegening	B: Bejegening	Klacht telefonisch afgerond. Excuses aangeboden en medewerker aangesproken op de wijze waarop zij klager te woord heeft gestaan.	KCC/P Z	Domeinmanager	Gegronnd	2 weken
36. Klacht over bejegening en niet eens met verslagleging	B: Bejegening	Na contact met betrokken domeinmanager en medewerker is zaak inhoudelijk afgedaan en is de klacht ingetrokken.	KCC/W MO	Domeinmanager	Ingetrokken	
37. Klacht over verstrekken van informatie	A: Informatieverstrekking	Klacht is onderzocht en excuses aangeboden voor het afwijken van de procedure.	KCC/V	Domeinmanager	Gegronnd	1 week
38. Klacht over niet integer handelen	D: Integriteit	Klacht is onderzocht en schriftelijk afgedaan.	LO/HH	Plv. Domeinmanager	Ongegronnd	8 weken
39. Klacht over ongelijke behandeling	D: Onpartijdigheid	Uit onderzoek blijkt dat is afgeweken van de procedure (i.v.m. corona).	KCC/V	Domeinmanager	Gegronnd	1 week

40. Klacht over gedraging bij handavingsbezoek	B: Bejegening	Onderzoek en afhandeling klacht is niet mogelijke i.v.m. het overlijden van de klager.	LO/HH	Domeinmanager	Vervallen	
41. Klacht over plichtsverzuim en integriteit	D: Integriteit	Uit onderzoek blijkt dat integer is gehandeld	LO/HH	Domeinmanager	Ongegrond	17 weken
42. Klacht over informatieverstrekking	A: Goede Informatieverstrekking	Informatieverstrekking (verslag) Is alsnog verstrekt	LO/HH	Programmaregisseur	Gegronnd	15 w
43. Klacht over niet nakomen van afspraken	C: Voortvarendheid	Voor het niet terugbellen is excuses aangeboden en besproken binnen het team	KCC/V	Domeinmanager	Gegronnd	3 weken
44. Klacht over administratieve fout	D: Goede organisatie	Administratie is aangepast	KCC/V	Beleidsmedewerker	Gegronnd	1 week
45. klacht over onrechtmatigheid binnentreden/bezoek aan perceel	B: Respecteren grondrechten	Uit onderzoek blijkt dat het controle bezoek rechtmatig is verlopen	LO/HH	Programmaregisseur	Ongegrond	14 weken
46. Klacht over ervaren bejegening bij handavingsbezoek	B: Bejegening	Excuses aangeboden voor de vervelende ervaring die de klager heeft overgehouden aan het handavingsbezoek. Ervaringen zijn uitvoerig besproken met medewerkers om hieruit lering te trekken	LO/V	Programmaregisseur	Gegronnd	14 weken
47. Klacht over de wijze waarop inwoner te woord is gestaan	B: bejegening	Klacht is telefonisch besproken en excuses aangeboden voor de wijze waarop de inwoner te woord is gestaan. Medewerkster is hierop aangesproken.	KCC/PZ	Domeinmanager	Gegronnd	1 week

48. Klacht over uitblijven van een reactie	C: Voortvarendheid	Brief is onterecht blijven liggen had eerder doorgestuurd moeten worden voor afhandeling.	LO/HH	Programmaregisseur	Gegronnd	14 weken
49. Nakomen van afspraken	C: Voortvarendheid	Klacht is mondeling besproken en afgehandeld.	LO/HH	Domeinmanager	Gegronnd	5 weken
50. Klacht over onrechtmatig betreden perceel	C: Respecteren grondrechten	Klacht is onderzocht en hieruit blijkt dat betreden van het terrein rechtmatig was.	LO/HH	Programmaregisseur	Ongegrond	9 weken
51. klacht over onprofessioneel handelen	D: Professionaliteit	Klacht is onderzocht en deels gegrond (onduidelijke informatieverstrekking) procedureel is er juist gehandeld.	KCC/BZ	Domeinmanager	Deels gegrond deels ongegrond	1 week
52. Klacht over uitblijven reactie	C: Voortvarendheid	Uit onderzoek blijkt dat e.e.a. berust op een misverstand informatie is alsnog gedeeld en er is excuses aangeboden.	KCC/V	Domeinmanager	Gegronnd	2 weken
53. Klacht over niet vergoeden van schade	C: Coulante opstelling	Onderzoek ingesteld. De verzekering wijst schadeclaim af er is geen grond om deze schade te vergoeden.	ID/fin	Domeinmanager	Ongegrond	3 weken