

ANONIEM OVERZICHT ONTVANGEN KLACHTEN 2022

Datum	Inhoud klacht	Categorie behoorlijkheids wijzer NO	Klachtafhandeling	Team	Klachtbehandelaar	Oordeel	Afhandelingstermijn
1. 05-01 05-01	Niet luisteren/geen inlevingsvermogen Schending privacy normen	bejegening	Hoor en wederhoor tegenstrijdige beleving van het gesprek. Klager wil geen gebruik maken van de uitnodiging voor een gesprek. Excuus aangeboden voor gestelde vragen. Medewerkers gaan training volgen over privacyregels.	WW	teamcoach	gedeeltelijk gegrond	7 weken
2. 14-01	Klacht over late reactie op brief	voortvarendheid	Excuus aangeboden voor late reactie op brief en betere uitleg gegeven over de motivatie (inhoud van de brief)	RB	teamcoach	gegrond	4 weken
3. 25-01	Voelt zich niet gehoord.	luisteren naar de burger	Gesprek met wethouder en betrokken medewerker gedeeltelijk tegemoetgekomen aan wensen en duidelijke afspraken gemaakt over verwachtingen over en weer.	VTHV	wethouder	geen oordeel	6 weken
4. 28-01	Klacht over niet terugbellen	voortvarendheid	Klager was eerder niet bereikbaar.	RB	medewerker	ongegrond	1 week
5. 16-02	Klacht over niet meewerken aan verzoek om inschrijving	maatwerk	Medewerker heeft juist gehandeld cfm. procedure (aanvraag om inschrijving voldeed niet aan de eisen)	BZ	teamcoach	ongegrond	1 week
6. 28-02	Klacht over onjuiste informatie	goede informatieverstrekking	Excuus aangeboden probleem zal worden opgepakt	WL	teamcoach	gegrond	1 week
7.	Klacht over bejegening	bejegening	Met medewerker is gesprek	BZ	teamcoach	gegrond	2 weken

Datum	Inhoud klacht	Categorie behoorlijkheids wijzer NO	Klachtafhandeling	Team	Klachtbehan delaar	Oordeel	Afhande ltermijn
04-03	(belerende toon)		gevoerd (de goed bedoelde uitleg is niet goed ontvangen bij de inwoner)				
8. 14-03	Klacht over bejegening	bejegening	Klacht onderzocht, besproken en schriftelijk afgerond	WW	teamcoach	ongegrond	4 weken
9. 23-03	Klacht over niet reageren	voortvarendheid	Excuus gemaakt voor late reactie	RB	medewerker	gegrond	1 week
10. 28-03	Klacht over onduidelijke informatie op website over procedures milieustraat	goede informatieverstrekking	Teamcoach pakt dit op met communicatie	RB	teamcoach	gegrond	6 weken
11. 19-04	Klacht over doorlooptijd aanvraag WMO	voortvarendheid	Vanwege capaciteitsproblemen kan aan dit verzoek geen prioriteit gegeven worden. Zowel mondeling als schriftelijk uitleg gegeven over de situatie.	WW	teamcoach	gegrond	5 weken
12. 20-04	Klacht over bejegening en deskundigheid medewerker	bejegening	Telefonisch overleg aangegeven dat we de feedback serieus nemen en een vervolg geven aan deze feedback over zijn klantreis.	BZ	teamcoach	gegrond	2 weken
13. 21-04	Klacht over lange doorlooptijd aanvraag. Geen voortgangsbericht ontvangen	voortvarendheid	Excuus aangeboden voor lange wachttijd	ZG	medewerker	gegrond	6 weken
14. 26-04	Klacht over gang van zaken administratieve verwerking verhuizing	voortvarendheid	Er is een gesprek gevoerd met klager over de gang van zaken en er is schriftelijke bevestiging gestuurd m.b.t. administratieve afwikkeling in BRP	VTHV	medewerker	ongegrond	5 weken

Datum	Inhoud klacht	Categorie behoorlijkheids wijzer NO	Klachtafhandeling	Team	Klachtbehan delaar	Oordeel	Afhande ltermijn
15. 03-05	Klacht over ten onrechte in tekening gebrachte kosten	maatwerk	Excuus aangeboden en gemaakte kosten terugbetaald	BZ	medewerker	gegrond	4 weken
16. 13-05	Klacht over dienstverlening	bejegening	Klacht is mondeling naar tevredenheid afgehandeld <ul style="list-style-type: none"> • Teamcoach gaat met de betrokken medewerkster in gesprek • tekst op website gaan we verduidelijken 	KCC	teamcoach	gegrond	4 weken
17. 11-05	Klacht over procedure (omslachtig en digitaal niet gebruiksvriendelijk)	luisteren naar de burger	Klacht is telefonisch afgerond en oplossing geboden voor de toekomst	ZG	medewerker	geen oordeel	1 week
18. 12-05	Klacht over bejegening	bejegening	Klacht mondeling afgerond. Teamcoach bespreekt voorval met medewerkers	KCC	teamcoach	gegrond	1 week
19. 17-05	Klacht over niet reageren op een melding	voortvarendheid	Klacht mondeling afgerond overlast gemeld bij handhaving	RB	medewerker	gegrond	4 weken
20. 25-05	Klacht over procedure aanvraag id.	bejegening	Klacht mondeling afgerond uitgelegd dat medewerker juiste procedure heeft gevolgd	BZ	teamcoach	ongegrond	4 weken
21. 31-05	Klacht dat aanvraag alleen digitaal kan	luisteren naar de burger	Beleidsmedewerker heeft schriftelijk gereageerd en uitleg gegeven over de mogelijkheden om aanvraag schriftelijk in te dienen	ZG	medewerker	geen oordeel	1 week
22. 01-06	Klacht over niet reageren op mail	voortvarendheid	Klacht was ongegrond en is schriftelijk afgerond. Inhoudelijk is e.e.a. doorgezet naar de afdeling Met medewerker is besproken hoe	RB	teamcoach	Gedeeltelijk gegrond	5 weken

Datum	Inhoud klacht	Categorie behoorlijkheids wijzer NO	Klachtafhandeling	Team	Klachtbehan- delaar	Oordeel	Afhande- ltermijn
			dit beter had kunnen worden opgepakt.				
23. 07-06	Klacht over extra kosten i.v.m. technische storing RDW	maatwerk	Klacht mondeling afgerond	BZ	teamcoach	geen oordeel	3 weken
24. 10-06	Klacht over niet goed communiceren met belanghebbenden.	luisteren naar de burger	Klager voelt zich niet betrokken afspraak gemaakt om problemen in de toekomst te voorkomen	RB	medewerker	geen oordeel	4 weken
25. 14-06	Klacht ontvangen via ombudsman over niet reageren op brieven	voortvarendheid	Na telefonisch contact blijkt dat brieven niet zijn geregistreerd waarschijnlijk foutieve adressering. Inhoudelijke vragen zijn alsnog schriftelijk beantwoord.	ZG	medewerker	geen oordeel	4 weken
26. 16-06	Onjuiste informatieverstrekking rondom procedure aanvraag ID bewijs	goede informatieverstrekking	Klacht mondeling afgerond. Informatie is aangepast om dit soort misverstanden in de toekomst te voorkomen	BZ	teamcoach	gegrond	2 weken
27. 17-06	Lange wachttijd wmo aanvraag	voortvarendheid	Teamcoach heeft telefonisch contact opgenomen en aangegeven dat door personeelstekort lange wachttijden zijn ontstaan. Getracht wordt om met enige prioriteit de aanvraag op te pakken. Schriftelijk excuus aangeboden en aangegeven dat om de doorlooptijden te verkorten extra inzet van personeel en effectiviteit processen worden onderzocht.	WW	teamcoach	gegrond	3 weken

Datum	Inhoud klacht	Categorie behoorlijkheids wijzer NO	Klachtafhandeling	Team	Klachtbehan- delaar	Oordeel	Afhande- ltermijn
28. 20-07	Klacht n.a.v. onaangekondigd bezoek	goede motivering	klacht mondeling afgerond en besproken met berokken medewerker.	BZ	teamcoach	gegrond	2 weken
29. 31-07	Klacht over reactie van medewerker n.a.v. een fout	bejegening	Alsnog excuus aangeboden voor gemaakte fout en schriftelijk bevestigd	BZ	teamcoach	gegrond	8 weken
30. 01-08	Klacht over gevolgde procedure betrokkene voelt zich niet begrepen	luisteren naar de burger	Diverse gesprekken gevoerd met betrokkene. Uitleg gegeven over stand van zaken en aangegeven dat we niet meer reageren op vragen die reeds beantwoord zijn.	VTHV	teamcoach	ongeground	13 weken
31. 11-08	Lange wachttijd wmo aanvraag	voortvarendheid	Excuus aangeboden voor lange wachttijden en uitleg gegeven hoe achterstanden worden ingelopen	WW	medewerker	gegrond	2 weken
32. 12-08	Klacht over reactie op melding	goede informatiever- strekking	Telefonisch contact opgenomen en probleem opgelost	KCC	teamcoach	gegrond	2 weken
33. 23-08	Voelt zich niet gehoord	luisteren naar de burger	Er is veel energie gestoken in het beantwoorden van vragen desondanks kunnen we gevoel van onrecht niet wegnemen	VTHN	teamcoach	ongeground	10 weken
34. 07-09	Lange wachttijd wmo aanvraag	voortvarendheid	Schriftelijk excuus aangeboden voor lange wachttijd er zal worden getracht om met enige prioriteit de aanvraag op te pakken. uitleg gegeven over capaciteitsprobleem en de maatregelen die genomen zijn om de achterstand in te halen.	WW	teamcoach	gegrond	1 week
35.	Lange wachttijd wmo	voortvarendheid	Excuus aangeboden voor lange		teamcoach	gegrond	2 weken

Datum	Inhoud klacht	Categorie behoorlijkheids wijzer NO	Klachtafhandeling	Team	Klachtbehandelaar	Oordeel	Afhandelingstermijn
28-11	aanvraag		wachttijden Diverse keren mondeling contact gehad over voortgang aanvraag. schriftelijk gereageerd op de aanbevelingen vanuit klager (verbeterpunten t.a.v. communicatie In brief meer inzicht geven in de reden van lange wachttijden en wat we eraan doen om lange wachttijden te voorkomen	WW			
36. 13-12	Lange wachttijd wmo aanvraag	voortvarendheid	Excuus aangeboden voor lange wachttijd. Diverse malen contact gehad over verloop wmo aanvraag. Uitleg gegeven over capaciteitsprobleem i.v.m. hoeveelheid aanvragen en de wijze waarop we prioriteren en hoe de wachtlijst wordt ingelopen.	WW	teamcoach	gegrond	2 weken