

JAARVERSLAG INTERNE KLACHTBEHANDELING

GEMEENTE ZUTPHEN 2019

Februari 2020



Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
1. Inleiding	5
2. Procedure	5
3. Behandelde klachten.....	6
 Bijlage: Overzicht klachten interne procedure 2019 (afgesloten per februari 2020)	 11

Samenvatting

Totaal aantal klachten, afgezet in de tijd

In 2019 zijn er in totaal 66 klachten ingediend.

Het totale aantal van 66 klachten maakt dat 2019 past in het aantal dat voor een gemeente als Zutphen gebruikelijk is. Het aantal klachten valt namelijk ruim binnen de bandbreedte van 36 tot 70 klachten op jaarbasis; het aantal zit daarmee wel aan de bovenkant. De stijging wordt met name veroorzaakt door meer klachten over medewerkers van de teams Veiligheid, Vergunningen en Handhaving en DIOR, in vergelijking met 2018. Ook zijn voor het eerst de klachten meegeteld die tot 1 januari 2019 werden afgehandeld door de GR Het Plein. Als we de klachten van de GR Het Plein buiten beschouwing laten, die in het algemeen de stijging van het aantal klachten veroorzaakt, is er geen specifieke reden of verklaring voor de stijging van 21 klachten in 2018 naar 45 klachten in 2019 te geven.

Net als in 2018 is er in 2019 geen enkele klacht doorgestuurd voor behandeling door een ander bestuursorgaan. Het aantal door of namens het college te behandelen klachten bedroeg in 2019: 62 klachten. 1 klacht had geen betrekking op een gedraging van een bestuursorgaan en 3 klachten zijn nog in behandeling. De behandelde klachten hadden allemaal betrekking op ambtenaren, zoals teamleiders en medewerkers, niet op bestuurders.

Met het aantal van 66 klachten in 2018 houdt de vanaf het jaar 2015 ingezette daling uiteraard geen stand. Het aantal klachten in het jaar 2019 is daarbij, net als in de jaren 2014 (40 klachten), 2015 (38 klachten) en 2017 (33 klachten), een negatieve uitschieter naar boven. Dit is vergeleken met het geheel van de klachtjaren, vanaf het jaar 2002. Opgemerkt wordt dat het hierbij niet alleen gaat om de klachten in het sociaal domein (21), die nu voor het eerst meetellen, maar juist ook om de klachten die betrekking hebben op het fysieke domein (35). Hoe het aantal klachten zich verder gaat ontwikkelen, zal moeten blijken.

Interventie

Bij de in totaal 62 behandelde klachten is er in 53 gevallen geïntervenieerd. Die interventies hebben in 7 gevallen geleid tot een intrekking van de klacht. In de overige gevallen heeft de interventie tot een oplossing van de klacht geleid. Interventie houdt in dat de klacht niet via de formele procedure wordt afgehandeld, maar dat de klacht op een voor klager bevredigende (veelal mondelinge) informele manier wordt opgelost.

Bij 5 interventies is er wel geconcludeerd dat de klacht gegrond was. Bij 2 interventies was de klacht ongegrond. Bij 1 klacht is bij de interventie geconcludeerd dat deze deels gegrond, deels ongegrond was. Tot slot is bij de interventie van 1 klacht de klacht naar tevredenheid opgelost, althans daarbij is dit expliciet vermeld. Bij de overige 37 van deze interventies is er geen oordeel uitgesproken over de behoorlijkheid van de gedraging.

Formele afhandeling, beslissing over de klacht

In 2019 is bij 9 klachten de formele procedure doorlopen, omdat een interventie niet mogelijk bleek. De formele procedure resulteert in de regel in een formele beslissing over de klacht.

Over 1 klacht heeft de teamleider zich geen oordeel kunnen vormen. Er is 1 klacht ongegrond verklaard; in dit geval is er behoorlijk gehandeld. Er zijn 6 klachten gegrond verklaard; in die gevallen is er onbehoorlijk gehandeld. Tot slot is 1 klacht die betrekking had op het handelen van een teamleider en een medewerker ongegrond verklaard, voor zover deze klacht betrekking had op de gedraging van de teamleider. Voor zover de klacht betrekking had op het handelen van de medewerker is er geen oordeel gegeven over de behoorlijkheid van het handelen.

Afdoeningstermijn

In 2019 is het in 6 gevallen niet gelukt om de klacht tijdig af te doen. De overige 56 klachten zijn tijdig afgehandeld.

Bij het afsluiten van het jaarverslag waren er nog 3 in 2019 ingediende klachten in behandeling.

1. Inleiding

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) moeten ingediende schriftelijke klachten worden geregistreerd. Dit jaarverslag gaat over de in 2019 ontvangen schriftelijke klachten, die volgens de interne klachtenprocedure zijn behandeld. De interne klachtenprocedure is vastgelegd in hoofdstuk 9 Awb en het werkproces klachtenbehandeling.

Bij een klacht over een medewerker is de teamleider van de medewerker, de klachtbehandelaar. Als het om een klacht over een teamleider gaat, is de gemeentesecretaris/ algemeen directeur of één van de twee adjunct-directeuren de klachtbehandelaar. Bij een klacht over het college wordt gebruik gemaakt van een externe en onafhankelijke klachtenadviseur.

Tot 1 januari 2019 handelde het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling Het Plein de klachten, die betrekking hadden op medewerkers in het 'sociaal domein', af. In het jaar 2019 kwam de afhandeling van deze klachten weer bij de gemeente te liggen. Dit verklaart waarom het totaal aantal te behandelen klachten (met een aantal van 21) is toegenomen.

2. Procedure

2.1 Procedure algemeen

De klachtenprocedure kent:

- een **interne procedure**, waarbij het bestuursorgaan verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht en deze in de regel door de ambtelijke organisatie wordt afgehandeld, en
- een **externe procedure**, waarbij de klager (dan verzoeker) de afhandeling van de klacht door het bestuursorgaan kan voorleggen aan de gemeentelijke ombudsman.

Zowel bij de interne als de externe procedure geldt dat **interventie** het uitgangspunt is. Interventie houdt in dat er snel en op een informele manier contact wordt opgenomen met klager (verzoeker) om tot een snelle en adequate oplossing van de klacht te komen.

2.2 Interne procedure

De klager kan zijn klacht maximaal een jaar na de dag waarop de gedraging heeft plaatsgevonden en waarover hij wil klagen, indienen. De leidinggevende, veelal de teamleider, van degene waarover wordt geklaagd is klachtbehandelaar. Daartoe neemt de leidinggevende binnen een week informeel contact op met de klager om te proberen tot een oplossing van de klacht te komen. De oplossing moet uiteraard naar tevredenheid van de klager zijn.

Als er geen oplossing met de klager wordt bereikt, wordt het formele traject van klachtbehandeling gestart. De leidinggevende heeft dan een gesprek met zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Na deze gesprekken stelt de leidinggevende klager in een brief gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover en de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt. De medewerker waarover wordt geklaagd ontvangt een kopie van deze brief. Daarmee is de klachtprocedure beëindigd.

De klachtbehandeling kan overigens op elk moment in de procedure beëindigd worden, als de klager aangeeft dat de klacht naar tevredenheid is opgelost.

Gaat de klacht over een teamleider, dan worden de klager en de betrokken teamleider door de directeur of één van de adjunct-directeuren gehoord. Ziet de klacht op een gedraging van de directeur of één van de adjunct-directeuren of het college, dan worden de klager en betrokkenen door een (ander) lid van het college gehoord. Bij een klacht over het college wordt in de regel een externe klachtadviseur ingeschakeld om te adviseren over de beslissing over de klacht.

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht moet de interne procedure binnen zes weken zijn afgerond of - als er gebruik wordt gemaakt van een externe klachtadviseur - binnen 10 weken. In beide gevallen bestaat de mogelijkheid van verdaging met vier weken. Verder uitstel is mogelijk, mits de klager daarmee schriftelijk instemt.

2.3 Externe procedure

Als de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht via de interne procedure, kan hij de (afhandeling van zijn) klacht voorleggen aan de gemeentelijke ombudsman. Dat moet binnen een jaar nadat de klacht is afgehandeld. Ook de gemeentelijke ombudsman probeert in eerste instantie om de klacht informeel af te handelen, door met de klager (dan verzoeker) in gesprek te gaan en in overleg met hem en degene waarover de klacht gaat alsnog tot een voor de verzoeker bevredigende oplossing te komen. Uiteraard met instemming van alle betrokkenen.

Lukt het niet om op deze wijze tot een oplossing te komen, dan volgt de formele procedure. Daarbij heeft de gemeentelijke ombudsman met de verzoeker en (een vertegenwoordiger van) het bestuursorgaan een gesprek. In beginsel in elkaars aanwezigheid, maar deze gesprekken kunnen ook afzonderlijk worden gevoerd.

De gemeentelijke ombudsman stelt vervolgens zijn rapport van bevindingen op, waarin hij de inhoud van de klacht, de gevoerde gesprekken en de situatie beschrijft en vervolgens zijn oordeel geeft. De ombudsman stuurt zijn rapport naar de verzoeker, het bestuursorgaan en zo nodig naar anderen, die bij het onderzoek zijn betrokken. In het rapport kan de gemeentelijke ombudsman naast het trekken van conclusies bij zijn oordeel, ook aanbevelingen voor de toekomst aan het bestuursorgaan doen.

Voor het overzicht van de gevolgde externe klachtprocedures wordt verwezen naar het Jaarverslag 2019 van de gemeentelijke ombudsman.

3. Behandelde klachten

3.1 Aantal klachten

In 2019 zijn er in totaal 66 klachten ingediend. Van deze klachten hebben er 21 betrekking op het sociaal domein. De overige 45 klachten hebben betrekking op de gemeentelijke organisatie, zoals die voorheen al bestond. Vanaf 2019 wordt er in de organisatie onderscheid gemaakt naar het fysieke domein en het domein bedrijfsvoering. Deze indeling wordt in dit jaarverslag verder gevolgd.

Het aantal klachten is ten opzichte van 2018 is gestegen. In 2018 zijn er namelijk in totaal 50 klachten ontvangen. In 2019 zijn er daarmee in totaal 2019 16 klachten meer ontvangen; een stijging van 32%.

Het verschil in aantal tussen de klachten die zagen op het fysieke domein én het domein bedrijfsvoering aan de ene kant en het sociaal domein aan de andere kant is groot. Zo is er voor de eerst twee domeinen tezamen sprake van een forse stijging: tegenover de 21 in 2018 ontvangen klachten staan 45 in 2019 ontvangen klachten. Dit is een stijging van 114%. Bij het sociaal domein is het aantal klachten daarentegen licht gedaald van 29 (2018) naar 21 (2019). Dit is een daling van 28%.

De stijging van 114% wordt met name veroorzaakt door meer ontvangen klachten over medewerkers van de teams Veiligheid, Vergunningen en Handhaving en DIOR, in vergelijking met 2018. Daarbij wordt wel opgemerkt dat één gedraging van een medewerker van het team Vergunningen en Handhaving tot vier klachten heeft geleid. Naast deze algemene reden of verklaring, is er geen verdere specifieke reden of verklaring voor deze stijging te geven. Ook kan er geen specifieke reden of verklaring worden gegeven voor de daling van het aantal klachten in het sociaal domein.

Tot het jaar 2018 werd een bandbreedte van 16 tot 40 klachten op jaarbasis gehanteerd; omdat het aantal klachten zich tussen dat aantal bewoog. Dit was echter zonder de klachten over het sociaal domein, omdat deze niet door de gemeente werden afgehandeld. Uit een vergelijking van het aantal klachten uit de periode 2016 tot en met 2019 blijkt dat dit laatste aantal varieert tussen de 21 en 29. Omgezet in een bandbreedte betekent dit 20 tot 30 klachten. Voor alle klachten in het fysieke domein, het sociaal domein en het domein bedrijfsvoering kom je dan uit op een bandbreedte van 36 tot 70 klachten op jaarbasis.

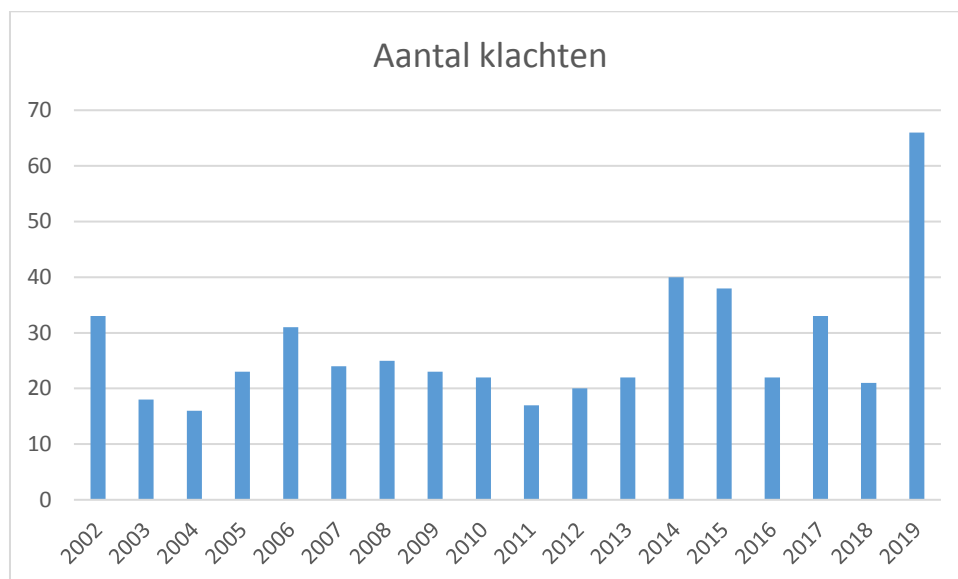
Het totale aantal van 66 klachten maakt dat 2019 binnen de bandbreedte van 36 tot 70 klachten op jaarbasis valt. In tegenstelling tot het jaar 2018 zit het jaar 2019 daarmee wel tegen de bovengrens van de bandbreedte aan. Hoe dit aantal zich verhoudt tot gemeenten van vergelijkbare grootte is niet bekend.

In 2019 is er geen klacht ter afhandeling doorgestuurd naar een ander bestuursorgaan. Het aantal door of namens het college te behandelen klachten kwam daarmee in 2019 op het aantal ontvangen klachten, te weten: 66.

Met het aantal van 66 klachten in 2019 komt er een abrupt einde aan de sinds het jaar 2015 ingezette daling. Het aantal klachten in het jaar 2019 vormt daarbij voor het eerst in jaren weer een negatieve uitschieter naar boven. Kijkend naar het totaal dan kan een deel hiervan worden toegeschreven aan het sociaal domein: 21 klachten. Wordt echter alleen gekeken naar het fysieke domein en het domein bedrijfsvoering dan is de negatieve uitschieter hier aan toe te rekenen: 45 klachten.

Eerdere negatieve uitschieters zijn te vinden in de jaren 2014 (40 klachten), 2015 (38 klachten) en 2017 (33 klachten) over het geheel van de klachtjaren, gerekend vanaf het jaar 2002.

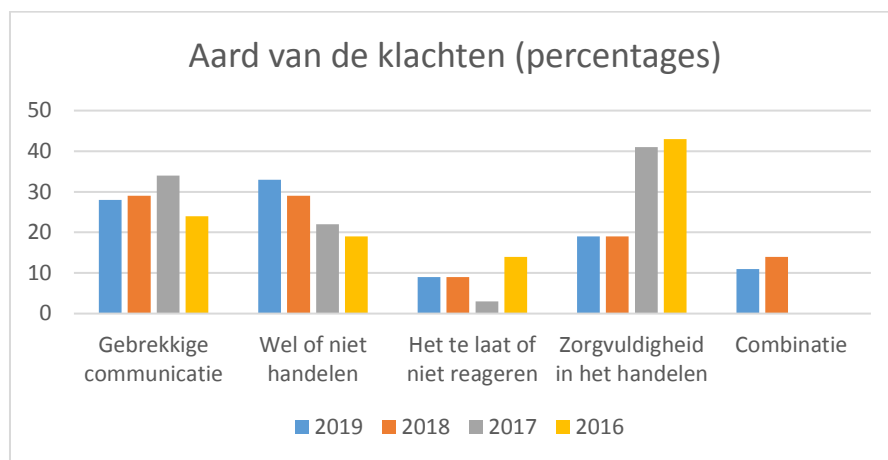
In de onderstaande grafiek is een overzicht van het aantal geregistreeerde klachten weergegeven over de periode 2002-2019. Als klacht worden geregistreeerd: brieven van klagers die zijn geregistreeerd en in behandeling zijn genomen of door middel van een interventie zijn afgehandeld. Volledigheidshalve wordt gemeld dat in 2019 één 'klacht' niet in behandeling is genomen en ook niet is geregistreeerd in het zaakstelsel.



Grafiek 1 Overzicht aantal geregistreeerde klachten over de periode 2002 tot en met 2019

3.2 Aard van de klachten

Zonder op de klachten zelf in te gaan, omdat de aard van de klachten zeer divers is, kan er wel een onderverdeling naar de aard van de klachten gemaakt worden.



Grafiek 2 Overzicht aard van de klachten (in percentages)

Volledigheidshalve wordt opgemerkt dat bij de behandeling van één klacht bleek dat het niet ging om een gedraging van een bestuursorgaan. Feitelijk bleek dit dus geen klacht te zijn. Deze 'klacht' is wel meegenomen in het totaal aantal.

In de bij dit jaarverslag opgenomen bijlage *Anoniem overzicht klachten interne procedure 2019* staat - voor de geïnteresseerde lezer - kort en bondig de inhoud van de klacht vermeld.

3.3 Verdeling klachten per team

In de onderstaande tabel staan de per team ontvangen klachten vermeld. Aan deze tabel zijn de nieuwe teams uit het sociaal domein toegevoegd. Daarnaast is er ook een onderverdeling van de teams naar de drie domeinen gemaakt.

Team	2019	2018	2017	2016
domein Bedrijfsvoering				
Administratie	-	1	2	-
Bestuursondersteuning	4	-	3	2
Control	-	1	-	2
Documentair Informatiebeheer	-	-	-	-
Facilitair	-	-	-	1
HRM	-	-	-	-
Informatisering en Automatisering	-	-	-	-
Publiekszaken	6	7	6	3
Team- en Projectondersteuning	-	-	1	-
	10	9	12	8
Fysieke domein				
Archeologie	1	-	-	-
Beheer en Onderhoud	1	3	2	-
Duurzame Inrichting Openbare Ruimte	9	-	3	2
Grondzaken en Vastgoed	-	-	-	1
Programma's, Projecten en Processen	1	-	-	-
Regionaal Archief Zutphen	1	-	-	-

Ruimte, Economie en Duurzaamheid	3	2	-	1
Veiligheid	8	2	3	7
Vergunningen en Handhaving	10	1	5	1
Werken	-	-	-	-
Wijkregie	1	-	-	-
	35	8	13	12
Sociaal domein				
Backoffice SD	1	-	-	-
Beleid SD (Maatschappelijke Zaken)	-	-	1	-
GelreWerkt!	1	-	-	-
Jeugd	-	1	6	1
Specialisten uitvoering SD	19	-	-	-
	21	1	7	1
Bestuursorganen e.d.				
College van burgemeester en wethouders	-	1	-	-
Directie	-	1	-	-
Gemeenteraad	-	-	-	-
Griffie	-	1	-	-
	0	3	0	0
Totaal	66	21	32	21

Tabel 1 Overzicht klachten per team, periode 2016-2019

Wat opvalt is de relatief grote toename van het aantal klachten bij de teams DIOR (van 0 naar 9), Veiligheid (van 2 naar 8) en Vergunningen en Handhaving (van 1 naar 10) ten opzichte van 2018. Daarbij moet wel de kanttekening geplaatst worden dat naar aanleiding van 1 gedraging van een medewerker 4 klachten zijn ontvangen bij het team Vergunningen en Handhaving. In feite is het aantal dus 6 klachten. Verder valt de daling op team BenO van 3 naar 1.

Het aantal klachten voor het team Specialisten uitvoering SD geeft een vertekend beeld. Dit komt omdat deze klachten in eerdere jaren niet door de gemeente werden afgehandeld. Zet je dit aantal af tegen de in 2018 door de GR Het Plein ontvangen klachten (29), dan is er sprake van een behoorlijke daling. Desondanks is dit team in 2019 koploper als het gaat om het aantal ontvangen klachten. Omdat dit team veel externe contacten heeft en besluiten neemt die burgers veelal direct raken, ligt het echter voor de hand dat dit team veel klachten ontvangt.

Over het college, de directie, de gemeenteraad en de griffie zijn in 2019 geen klachten ontvangen.

3.4 Afhandeling, interventie

Zoals hiervoor al aangegeven, had 1 klacht géén betrekking op een gedraging van een bestuursorgaan. Deze is dan ook niet verder als 'klacht' behandeld. Er zijn nog 3 klachten in behandeling. Door of namens het college zijn daarmee 62 klachten behandeld.

In 53 gevallen kon op de informele wijze met een interventie van de teamleider, een medewerker, de klachtencoördinator of in gezamenlijkheid tussen deze personen de klacht worden opgelost. Bij 37 van deze interventies is er geen oordeel uitgesproken over de behoorlijkheid van de gedraging. Bij 5 interventies is geconcludeerd dat de klacht gegrond was en er dus onbehoorlijk was gehandeld. Bij 2 interventies was de klacht ongegrond. Bij 1 klacht is bij de interventie geconcludeerd dat de klacht deels gegrond, deels ongegrond was. Tot slot is bij de interventie van 1 klacht de klacht naar tevredenheid opgelost (dit is expliciet vermeld).

Van de in 2019 ingekomen klachten zijn er 9 op de formele wijze afgehandeld (zie hierna in paragraaf 3.5 Beslissing over de klacht).

In 2019 zijn er 7 klachten, na interventie, ingetrokken.

3.5 Beslissing over de klacht

In 2019 is bij 9 klachten de formele procedure doorlopen, omdat interventie niet mogelijk bleek.

Dit heeft ook geresulteerd in 9 formele beslissingen over een klacht.

Over 1 klacht heeft de teamleider zich geen oordeel kunnen vormen.

Er is 1 klacht ongegrond verklaard; in dit geval is er behoorlijk gehandeld. Daarentegen zijn er 6 klachten gegrond verklaard; in deze gevallen is er onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan onbehoorlijk gehandeld.

Tot slot is 1 klacht die betrekking had op het handelen van een teamleider en een medewerker ongegrond verklaard, voor zover deze klacht betrekking had op de gedraging van de teamleider. Voor zover de klacht betrekking had op het handelen van de medewerker is er geen oordeel gegeven over de behoorlijkheid van het handelen.

In een tabel ziet dit er als volgt uit:

Beslissing op klachten	2019	2018	2017	2016
Buiten behandeling gelaten		-	1	-
Geen oordeel	1	-	1	-
Ongegrond (behoorlijk gehandeld)	1	3	2	1
Deels ongegrond, deels gegrond (deels behoorlijk, deels onbehoorlijk gehandeld)/ deels geen oordeel	1	-	1	-
Gegrond (onbehoorlijk gehandeld)	6	-	-	-
Totaal	9	3	5	1

Tabel 2 Beslissingen op klachten, periode 2016-2019

3.6 Termijnen

Op grond van artikel 9:11 van de Awb handelt het bestuursorgaan de klacht binnen zes weken af. De afhandeling kan ten hoogste met vier weken worden verdaagd. Als de klager met het uitstel instemt, kan langer over de afhandeling van de klacht worden gedaan.

Op het niet halen van de termijnen staat geen sanctie.

In 2019 is het in 6 gevallen niet gelukt om de klacht tijdig af te doen. De overige klachten, te weten 56, zijn tijdig afgehandeld.

Op het moment van afsluiten van dit jaarverslag waren er nog 3 in 2019 ingediende klachten in behandeling.

Bijlage: Overzicht klachten interne procedure 2019 (afgesloten per februari 2020)

Categorie: **CO**: communicatie; **HN**: wel of niet handelen/ nalaten; **RE**: te laat of niet reageren; **ZH**: niet zorgvuldig handelen

nr.	inhoud klacht/ naam	Team	categorie	datum in	datum uit	Afdoeningswijze	bevindingen (zaaknummer)
1	Wijze van behandelen van omgevingsvergunning	VenH	CO, RE, ZH	11-01-2019	08-02-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (135093)
2	Handelen medewerker	DIOR	CO	23-01-2019	31-01-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (135546)
3	Handelen medewerkers	Veiligheid	HN, RE	25-01-2019	08-04-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (135759)
4	Handelwijze werkconsulent	SUSD	HN	15-02-2019	07-03-2019	Interventie teamleider	Klacht naar tevredenheid opgelost
5	Handelen plannen verbouwing Bourgonjetoren	RAZ	HN	19-02-2019	09-05-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (137110)
6	Vermelden legeskosten op bon gezondheidsverklaring	Publiekszaken	HN	01-03-2019	20-03-2019	Interventie medewerker	Geen oordeel (138185)
7	Lange afhandelingsduur aanvraag	SUSD	RE	04-03-2019	20-03-2019	Interventie teamleider	Klacht gegrond
8	Onbehoorlijk behandeld	SUSD	CO	16-03-2019	04-04-2019	Beslissing teamleider	Ongegrond (138933)
9	Niet ontvangen stempas	Publiekszaken	HN	20-03-2019	25-03-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (138198)
10	Handelwijze medewerker bijzonder bijstand	SUSD	HN	05-04-2019	20-05-2019	Huisbezoek teamleider en consulent (Interventie teamleider)	Klacht ingetrokken
11	Toesturen onbegrijpelijke brief	P-3	CO	06-04-2019	10-04-2019 17-04-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (140251)

nr.	inhoud klacht/ naam	Team	categorie	datum in	datum uit	Afdoeningswijze	bevindingen (zaaknummer)
12	Online klachtformulier	BO	CO	09-04-2019	11-04-2019	Interventie klachtencoördinator	Geen oordeel (140484)
13	Niet reageren op berichten van (advocaat van) klager	VenH	RE	10-04-2019	16-04-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (140689)
14	Niet reageren op e-mail	DIOR	RE	27-04-2019	22-05-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (141742)
15	Niet reageren op e-mail	Wijkregie	RE	27-04-2019	22-05-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (141754)
16	Handelwijze klantregisseur	SUSD	HN	14-05-2019	29-05-2019	Interventie teamleider	Klagers hebben niet meer gereageerd.
17	Handelwijze Wmo-consulent	SUSD	HN	15-05-2019	19-06-2019	Interventie teamleider	Klacht ingetrokken
18	Niet meer reageren op melding openbare ruimte	DIOR	RE	15-05-2019	03-06-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (142819)
19	Arbeidstoeleiding ex-vrouw	SUSD	Combi	28-05-2019	28-05-2019	Interventie teamleider	Uitleg gegeven
20	Handelen teamleider en medewerkers	VenH	CO, HN, RE, ZH	30-05-2019	nvt	Interventie	Klacht ingetrokken (144379)
21	Handelen medewerker	VenH	CO, HN, RE, ZH	07-06-2019	nvt	Interventie	Klacht ingetrokken (144525)
22	Functioneren Wmo	SUSD	ZH	10-06-2019	nvt	Interventie teamleider	Klacht ingetrokken (144656)
23	Handelen medewerker	DIOR	HN	18-06-2019	nvt	Interventie teamleider	Geen oordeel (145291)
24	Handelen medewerker	DIOR	HN	20-06-2019	01-07-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (145676)
25	Handelen medewerker	SUSD	HN	21-06-2019	31-07-2019	Beslissing teamleider	Gegrond (niet geregistreerd)
26	Handelen medewerker	DIOR	HN	25-06-2019	18-07-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (145691)
27	Niet nakomen gemaakte afspraak	BenO	HN	15-07-2019	29-08-2019	Interventie teamleider	Klager reageert niet meer (147335)

nr.	inhoud klacht/ naam	Team	categorie	datum in	datum uit	Afdoeningswijze	bevindingen (zaaknummer)
28	Bekeuring bij diploma-uitreiking	Veiligheid	HN	16-07-2019	18-07-2019	Interventie teamleider	Ongegrond (147458)
29	Inschrijving BRP	Publiekszaken	HN	29-07-2019	05-08-2019	Interventie teamleider	Deels gegrond, deels ongegrond (148157)
30	Onbehoorlijke dienstverlening	SUSD	HN	02-08-2019	09-08-2019	Interventie teamleider	Gegrond (148540)
31	Wijze van communiceren	SUSD	CO	05-08-2019	07-11-2019	Interventie teamleider	Klacht ingetrokken
32	Geen antwoord op vraag	RED	CO	09-08-2019	23-10-2019	Beslissing teamleider	Gegrond (148916)
33	Functioneren medewerker	SUSD	CO	19-08-2019	nvt	Interventie	Geen oordeel (149432)
34	Handelen medewerker	SUSD	CO/ HN	27-08-2019	13-09-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (149881)
35	Handelwijze klantregisseur	SUSD	HN	29-08-2019	09-10-2019	Interventie teamleider	Uitleg gegeven
36	Handelen medewerker bij verwijderen fiets	Veiligheid	CO, ZH	20-09-2019	18-10-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (151271)
37	Handelen gemeente inzake Tichelbeeksewaard	BO	ZH	23-09-2019	25-09-2019	Interventie klachtencoördinator	Geen oordeel (151409)
38	Functioneren medewerker	SUSD	HN	25-09-2019	07-11-2019	Beslissing teamleider	Geen oordeel (151535)
39	Handelwijze werkconsulent	SUSD	HN	01-10-2019	24-10-2019	Interventie klachtencoördinator	Gegrond
40	Handelen toezichthouder	Veiligheid	HN	12-10-2019	05-11-2019	Interventie teamleider	Gegrond (152571)
41	Handelen medewerker bij geven van informatie	Veiligheid	ZH	13-10-2019	05-11-2019	Interventie teamleider	Gegrond (152593)
42	Handelen medewerker reserveren lunch	Archeologie	ZH	11-10-2019	24-10-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (152652)

nr.	inhoud klacht/ naam	Team	categorie	datum in	datum uit	Afdoeningswijze	bevindingen (zaaknummer)
43	Handelen medewerker bij ID-kaart	Publiekszaken	HN	14-10-2019	23-10-2019	Interventie teamleider	Ongegrond (152663)
44	Onbehoorlijk handelen medewerker	DIOR	ZH	23-10-2019	25-10-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (153241)
45	Maken van foto's voorgevel	VenH	CO	31-10-2019	08-11-2019	Beslissing teamleider	Gegrond (153732)
46	Maken van foto's voorgevel	VenH	CO	31-10-2019	08-11-2019	Beslissing teamleider	Gegrond (153751)
47	Maken van foto's voorgevel	VenH	CO	31-10-2019	08-11-2019	Beslissing teamleider	Gegrond (153752)
48	Maken van foto's voorgevel	VenH	CO	01-11-2019	08-11-2019	Beslissing teamleider	Gegrond (153807)
49	Handelen medewerker	VenH	CO	03-10-2019	14-11-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (154062)
50	Bezorging Contact	BO	HN	09-11-2019	12-11-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (154272)
51	Bijhouden facebookpagina's van bijstandsgerechtigden	SBack	CO	07-11-2019	20-12-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (154470)
52	Afvalbrengstation	DIOR	HN	13-11-2019	22-11-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (154542)
53	Handelen medewerker	SUSD	ZH	21-11-2019	06-12-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (155050)
54	Handelen medewerker	Publiekszaken	CO	22-11-2019	12-12-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (155094)
55	Klacht over volharden in Zwarte Piet	RED	ZH	23-11-2019	12-12-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (155133)

nr.	inhoud klacht/ naam	Team	categorie	datum in	datum uit	Afdoeningswijze	bevindingen (zaaknummer)
56	Handelen toezichthouders / handhavers	Veiligheid	CO	27-11-2019	02-12-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (155394)
57	Onbehoorlijke behandeling door medewerker en teamleider	Veiligheid	ZH	28-11-2019	22-1-2020	Beslissing teamleider	Klacht over teamleider ongegrond Geen oordeel over klacht medewerker (155492)
58	Verzoek om andere consulent	SUSD	ZH	28-11-2019	??	Nog in behandeling	-
59	Handelen toezichthouder (bekeuren)	Veiligheid	CO	29-11-2019	19-12-2019	Interventie teamleider	Geen oordeel (155551)
60	Verzoek om terugbellen niet gehonoreerd	DIOR	RE	29-11-2019	13-12-2019	Interventie klachtencoördinator	Geen oordeel (155591)
61	Handelen consulent	GW!	ZH	02-12-2019	10-12-2019	Interventie teamleider	Klacht ingetrokken (155687)
62	Afhandeling ID-kaart	Publiekszaken	ZH	09-12-2019	17-12-2019	Interventie teamleider	Klager reageert niet meer (156140)
63	Handelwijze consulent Wmo	SUSD	HN	09-12-2019	??	Nog in behandeling	-
64	Afsteken van consumentenvuurwerk	BO	nvt	30-12-2019	06-01-2020	Geen gedraging van een bestuursorgaan, geen klacht	Nvt (157304)
65	Handelen college rechterlijke uitspraak	VenH	HN	25-09-2019	??	In afwachting advies klachtenadviseur	- (155301)
66	Afhandeling verzoek om informatie	RED	HN	31-12-2019	09-01-2020	Interventie klachtencoördinator	Geen oordeel (157914)