

The background of the cover is a photograph of a classical building facade. At the top, a flag with vertical stripes of blue, white, and red flies on a tall pole against a blue sky with light clouds. Below the flag, a dark blue rectangular box contains the title and subtitle in white text. The building's facade features a central arched stone relief with a coat of arms, flanked by decorative urns and a balcony with balustrade. The entrance has a central window with a white wrought-iron grille and two side windows with blue lanterns.

# Jaarverslag klachten 2020

Gemeente Zutphen

1 maart 2021



## Colofon

Dit is een uitgave van de gemeente Zutphen

Postbus 41

7200 AA Zutphen

's Gravenhof 2

[www.zutphen.nl](http://www.zutphen.nl)

Team Bestuursondersteuning

Auteur(s): M. Wasser

Versie: 1.1

# Inhoud

---

|  |          |
|--|----------|
| <b>Samenvatting</b>                            | <b>4</b> |
| Totaal aantal (behandelde) klachten            | 4        |
| Interventie                                    | 4        |
| Formele afhandeling, beslissing over de klacht | 4        |
| Afdoeningstermijn                              | 4        |
| <b>1. Inleiding</b>                            | <b>5</b> |
| <b>2. Procedure</b>                            | <b>5</b> |
| 2.1 Procedure algemeen                         | 5        |
| 2.2 Interne procedure                          | 5        |
| 2.3 Externe procedure                          | 6        |
| <b>3. Behandelde klachten</b>                  | <b>6</b> |
| 3.1 Aantal klachten                            | 6        |
| 3.2 Aard van de klachten                       | 7        |
| 3.3 Verdeling klachten per domein en per team  | 8        |
| 3.4 Afhandeling, interventie                   | 9        |
| 3.5 Beslissing over de klacht                  | 10       |
| 3.6 Termijnen                                  | 10       |

Bijlage: Anoniem overzicht klachten interne procedure 2020 (afgesloten per februari 2021)

# Samenvatting

---

## Totaal aantal (behandelde) klachten

In 2020 zijn er in totaal 61 klachten ingediend.

In 2020 is 1 klacht voor behandeling doorgestuurd naar een andere instantie. Daarnaast zijn er in totaal 7 klachten niet verder in behandeling genomen. Het door of namens het college te behandelen aantal klachten bedraagt daarmee in 2020: 53.

Bij 7 van deze 53 klachten hebben klagers niet meer gereageerd, zodat de behandeling van deze 7 klachten is afgebroken. Dit betekent dat bij 46 klachten de interne klachtprocedure is gevolgd. Het totaal aantal te behandelen klachten blijft hiermee op 53 staan.

Het totale aantal van 53 klachten maakt dat 2020 past in het aantal dat voor een gemeente als Zutphen gebruikelijk is. Het aantal klachten valt namelijk binnen de bandbreedte van 36 tot 70 klachten op jaarbasis; het aantal ligt daarmee precies in het midden van deze twee!

Het aantal in 2020 te behandelen klachten is ten opzichte van 2019 gedaald. In 2019 zijn er in totaal 66 klachten ontvangen. In 2020 zijn er 13 klachten minder ontvangen. Een daling van zo'n 20%. Het is niet bekend wat de oorzaak van deze daling is. Een mogelijke oorzaak kan COVID-19 zijn. Dat is echter niet met zekerheid te zeggen.

De behandelde klachten hadden op één na allemaal betrekking op ambtenaren. De ene klacht had betrekking op de burgemeester. Deze is met een interventie opgelost.

## Interventie

Bij de in totaal 46 behandelde klachten is er in 44 gevallen geïntervenieerd. Die interventies hebben niet geleid tot een intrekking van de klacht. De interventies hebben 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 alle interventies is er geen oordeel gegeven over de wel of niet behoorlijkheid van de gedraging.

## Formele afhandeling, beslissing over de klacht

In 2020 is bij 2 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.

De ene klacht is door een teamleider gegrond verklaard; in dit geval was er door de medewerker niet behoorlijk gehandeld. De andere klacht, die betrekking had op het handelen van een teamleider en een medewerker, is ook gegrond verklaard.

## Afdoeningstermijn

In 2020 is het in 2 gevallen niet gelukt om de klacht tijdig af te doen. Bij deze 2 gevallen was er sprake van interventie. De overige klachten zijn tijdig afgehandeld. Bij het afsluiten van het jaarverslag waren er geen in 2020 ingediende klachten meer in behandeling.

# 1. Inleiding

---

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) moeten ingediende schriftelijke klachten worden geregistreerd. Dit jaarverslag betreft de in 2020 ontvangen klachten, die volgens de interne klachtenprocedure zijn behandeld. De interne klachtenprocedure is vastgelegd in hoofdstuk 9 Awb en het werkproces klachtenbehandeling.

## 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 in beginsel 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 de klager in een brief op de hoogte 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 interne 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 2020 van de gemeentelijke ombudsman.

# 3. Behandelde klachten

---

## 3.1 Aantal klachten

In 2020 zijn er in totaal 61 klachten ingediend. Hiervan is 1 klacht voor behandeling doorgestuurd naar een andere instantie. Daarnaast zijn er in totaal 7 klachten niet verder in behandeling genomen. Bij 1 hiervan had de klager aangegeven dat hij slechts een signaal af wilde geven. Bij 1 klacht betrof het een herhaalde klacht, die al in het verleden was afgehandeld. 3 klachten hadden geen betrekking op een gedraging van een bestuursorgaan. Tot slot was er bij 2 klachten geen sprake van een klacht, maar van een bezwaarschrift.

Het door of namens het college te behandelen aantal klachten bedroeg daarmee in 2020: 53.

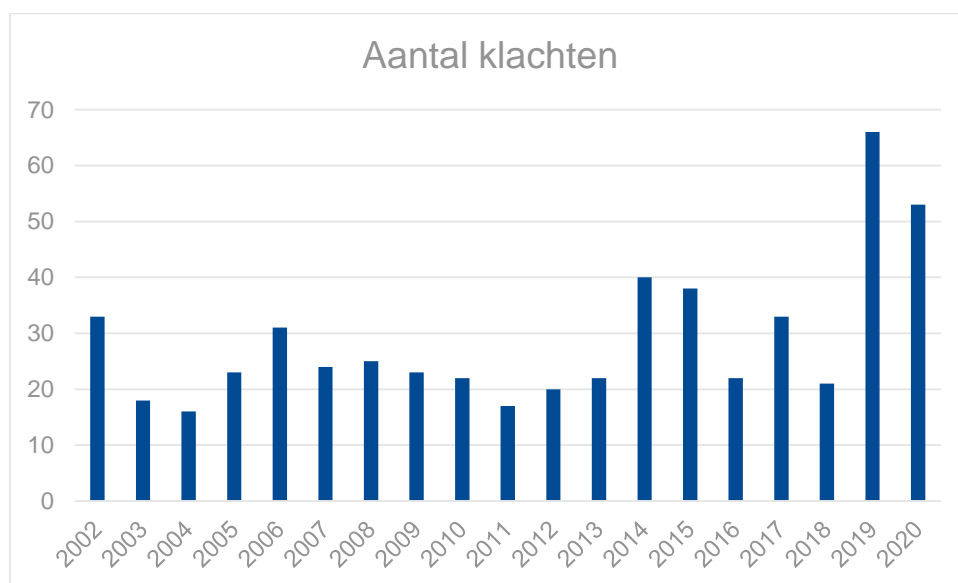
Opmerking verdient dat bij 7 klachten er geen reactie van de klagers meer is gekomen na het indienen van de klacht, zodat de behandeling van deze 7 klachten is afgebroken. Daarmee is slechts bij 46 klachten de interne klachtprocedure gevolgd. Het aantal te behandelen klachten blijft hiermee echter wel op 53 staan.

Het aantal in 2020 te behandelen klachten is ten opzichte van 2019 gedaald. In 2019 zijn er namelijk in totaal 66 klachten ontvangen. In 2020 zijn er 13 klachten minder ontvangen; een daling van zo'n 20%. Het is niet bekend wat de oorzaak van deze daling is. Een mogelijke oorzaak kan COVID-19 en de gevolgen hiervan op de uitgevoerde werkzaamheden zijn. Dat is echter niet met zekerheid te zeggen.

Het totale aantal van 53 te behandelen klachten maakt dat 2020 ook binnen de gebruikelijke bandbreedte van 36 tot 70 klachten op jaarbasis valt. Het aantal in 2020 ontvangen klachten ligt daarmee ook precies in het midden van deze twee uitersten!

In de grafiek op de volgende pagina is een overzicht van het aantal geregistreerde klachten weergegeven over de periode 2002-2020. Als klacht worden geregistreerd: brieven van klagers die zijn geregistreerd en in behandeling zijn genomen of met een interventie zijn afgehandeld.

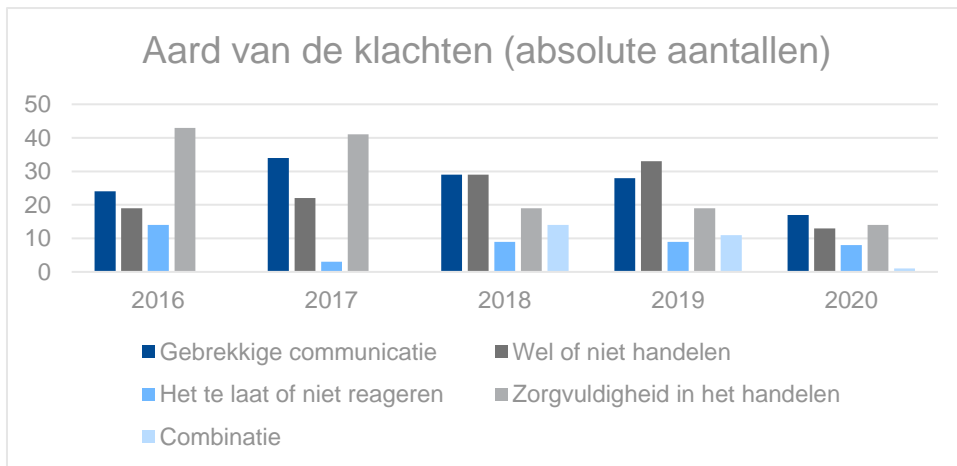
Als toelichting bij de grafiek verdient het nog op te merken dat in 2019 de taken en bevoegdheden in het sociaal domein naar de gemeente zijn gekomen. Dit verklaart waarom er vanaf 2019 een abrupte stijging van het aantal klachten is te zien.



Grafiek 1 Overzicht aantal geregistreerde klachten over de periode 2002-2020

### 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 (absolute aantallen)

In de bij dit jaarverslag opgenomen bijlage *Anoniem overzicht klachten interne procedure 2020* staat - voor de geïnteresseerde lezer - kort en bondig de inhoud van de klacht vermeld.

### 3.3 Verdeling klachten per domein en per team

In de onderstaande tabel staan de per domein en per team ontvangen klachten vermeld. Vanwege de nieuwe teamindeling in het sociaal domein per 1 oktober 2020 zijn de oude teamnamen ook nog vermeld in de tabel, voor zover van toepassing.

| Team                                | 2016      | 2017      | 2018     | 2019      | 2020      |
|-------------------------------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| <b>domein Bedrijfsvoering</b>       |           |           |          |           |           |
| Administratie                       | -         | 2         | 1        | -         | -         |
| Bestuursondersteuning               | 2         | 3         | -        | 4         | 3         |
| Control                             | 2         | -         | 1        | -         | -         |
| Documentair Informatiebeheer        | -         | -         | -        | -         | -         |
| Facilitair                          | 1         | -         | -        | -         | -         |
| HRM                                 | -         | -         | -        | -         | -         |
| Informatisering en Automatisering   | -         | -         | -        | -         | -         |
| Publiekszaken                       | 3         | 6         | 7        | 6         | 9         |
| Team- en Projectondersteuning       | -         | 1         | -        | -         | -         |
|                                     | <b>8</b>  | <b>12</b> | <b>9</b> | <b>10</b> | <b>12</b> |
| <b>Fysieke domein</b>               |           |           |          |           |           |
| Archeologie                         | -         | -         | -        | 1         | -         |
| Beheer en Onderhoud                 | -         | 2         | 3        | 1         | 2         |
| Duurzame Inrichting Openbare Ruimte | 2         | 3         | -        | 9         | 5         |
| Grondzaken en Vastgoed              | 1         | -         | -        | -         | 1         |
| Programma's, Projecten en Processen | -         | -         | -        | 1         | 1         |
| Regionaal Archief Zutphen           | -         | -         | -        | 1         | -         |
| Ruimte, Economie en Duurzaamheid    | 1         | -         | 2        | 3         | 1         |
| Veiligheid                          | 7         | 3         | 2        | 8         | 6         |
| Vergunningen en Handhaving          | 1         | 5         | 1        | 10        | 7         |
| Werken                              | -         | -         | -        | -         | -         |
| Wijkregie                           | -         | -         | -        | 1         | -         |
|                                     | <b>12</b> | <b>13</b> | <b>8</b> | <b>35</b> | <b>23</b> |



|  |           |           |           |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Sociaal domein</b>                  |           |           |           |           |           |
| Rechtmatigheid en SDV (Backoffice SD)  | -         | -         | -         | 1         | 1         |
| Welzijn (BSD) (Maatschappelijke Zaken) | -         | 1         | -         | -         | 5         |
| GelreWerkt!                            | -         | -         | -         | 1         | 4         |
| Jeugd                                  | 1         | 6         | 1         | -         | 2         |
| Inkomen (Specialisten uitvoering SD)   | -         | -         | -         | 19        | 5         |
|  | <b>1</b>  | <b>7</b>  | <b>1</b>  | <b>21</b> | <b>17</b> |
| <b>Bestuursorganen e.d.</b>            |           |           |           |           |           |
| Gemeenteraad                           | -         | -         | -         | -         | -         |
| Burgemeester                           | -         | -         | -         | -         | 1         |
| College van burgemeester en wethouders | -         | -         | 1         | -         | -         |
| Griffie                                | -         | -         | 1         | -         | -         |
| Directie                               | -         | -         | 1         | -         | -         |
|  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>3</b>  | <b>0</b>  | <b>1</b>  |
|  |           |           |           |           |           |
| <b>Totaal</b>                          | <b>21</b> | <b>32</b> | <b>21</b> | <b>66</b> | <b>53</b> |

Tabel 1 Overzicht klachten per team, periode 2016-2020

Wat opvalt is de toename van het aantal klachten bij de teams Publiekszaken (van 6 naar 9), Welzijn (van 0 naar 5) en GelreWerkt! (van 1 naar 4) ten opzichte van 2019. Verder valt de afname bij de teams Duurzame Inrichting Openbare Ruimte (van 9 naar 5), Ruimte, Economie en Duurzaamheid (van 3 naar 1), Veiligheid (van 8 naar 6), Vergunningen en Handhaving (van 10 naar 7) en vooral Inkomen (van 19 naar 5) op. Daarmee is het aantal klachten in het fysieke en sociale domein gedaald, terwijl het aantal klachten in het domein Bedrijfsvoering licht is gestegen. Per saldo zijn er in 2020 wel fors minder te behandelen klachten ontvangen dan in 2019.

Over de gemeenteraad, het college, de griffie en de directie zijn in 2020 geen klachten ontvangen. Wel is er in 2020 een klacht over de burgemeester ontvangen. Deze is door middel van interventie afgehandeld.

### 3.4 Afhandeling, interventie

Door of namens het college zijn in 2020 53 klachten behandeld. Omdat er in 7 gevallen geen reactie meer van de klagers is ontvangen, hebben 46 klachten de interne klachtenprocedure doorlopen.

In 44 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 al deze interventies is er uiteindelijk geen oordeel uitgesproken over de behoorlijkheid van de gedraging, althans dit is niet vastgelegd in het Zaaksysteem. Daarmee is er niets te zeggen of de gedraging waarover is geklaagd, wel of niet behoorlijk is geweest.

Van de in 2020 ingekomen klachten zijn er 2 klachten op de formele wijze afgehandeld (zie hierna in paragraaf 3.5 Beslissing over de klacht).

In 2020 zijn er geen klachten, na interventie, ingetrokken.

### 3.5 Beslissing over de klacht

In 2020 is bij 2 klachten de formele procedure doorlopen, omdat interventie niet mogelijk bleek.

Dit heeft geresulteerd in 2 formele beslissingen over een klacht. Beide klachten zijn gegrond verklaard; in de beide gevallen is er, onder het aanbieden van excuses, geoordeeld dat er onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan onbehoorlijk is gehandeld.

In een tabel ziet dit er als volgt uit:

| <b>Beslissing op klachten</b>   | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Buiten behandeling gelaten  | -           | 1           | -           | -           | -           |
| Geen oordeel  | -           | 1           | -           | 1           | -           |
| Ongegrond (behoorlijk gehandeld)  | 1           | 2           | 3           | 1           | -           |
| Deels ongegrond, deels gegrond (deels behoorlijk, deels onbehoorlijk gehandeld)/ deels geen oordeel | -           | 1           | -           | 1           | -           |
| Gegrond (onbehoorlijk gehandeld)  | -           | -           | -           | 6           | 2           |
|   |             |             |             |             |             |
| <b>Totaal</b>   | <b>1</b>    | <b>5</b>    | <b>3</b>    | <b>9</b>    | <b>2</b>    |

Tabel 2 Beslissingen op klachten, periode 2016-2020

### 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 overigens geen sanctie.

In 2020 is het in 2 gevallen niet gelukt om de klacht tijdig af te doen. Bij deze 2 gevallen was er sprake van interventie. De overige klachten zijn tijdig afgehandeld.

Op het moment van afsluiten van dit jaarverslag waren er geen in 2020 ingediende klachten nog in behandeling.

## ANONIEM OVERZICHT KLACHTEN INTERNE PROCEDURE 2020 (afgesloten per februari 2021)

Categorie: **COM**: communicatie; **HWN**: wel of niet handelen/ nalaten; **NRE**: te laat of niet reageren; **NZH**: niet zorgvuldig handelen

| nr | inhoud klacht/ naam                             | team          | cat.       | datum in   | datum uit  | afdoeningswijze                                  | bevindingen (zaaknummer) |
|----|---|---------------|------------|------------|------------|--|--------------------------|
| 1  | Afgeven parkeervergunning                       | Publiekszaken | NZH        | 02-01-2020 | 06-01-2020 | Interventie teamleider                           | Geen oordeel (157439)    |
| 2  | Handelen medewerker inzake communicatie         | BO            | NRE        | 13-01-2020 | 03-02-2020 | Interventie teamleider                           | Geen oordeel (158080)    |
| 3  | Handelen medewerker inzake leerlingenvervoer    | Publiekszaken | COM        | 20-01-2020 | 24-02-2020 | Interventie teamleider                           | Geen oordeel (158471)    |
| 4  | Handelen medewerker inzake leerlingenvervoer    | BSD           | COM        | 20-01-2020 | 24-02-2020 | Interventie teamleider                           | Geen oordeel (158564)    |
| 5  | Megaverkoop van sigaretten in boek-/ kadowinkel | -             | -          | 22-01-2020 | 27-01-2020 | Geen gedraging in de zin van de Awb; geen klacht | Nvt (158715)             |
| 6  | Niet toekennen uitstroompremie P-wet            | GelreWerkt!   | COM        | 24-01-2020 | 10-02-2020 | Interventie teamleider                           | Geen oordeel (158792)    |
| 7  | Handelen medewerker                             | VenH          | COM        | 24-01-2020 | 27-03-2020 | <b>Beslissing teamleider</b>                     | Gegronnd (158833)        |
| 8  | Jobcoaches in het algemeen                      | GelreWerkt!   | NZH        | 06-02-2020 | 25-03-2020 | Interventie klachtencoördinator                  | Geen oordeel (159640)    |
| 9  | Handelen inzake Wmo                             | SUSD          | NRE<br>NZH | 13-02-2020 | 19-05-2020 | Interventie teamleider                           | Geen oordeel (160054)    |
| 10 | Niet handhaven blauwe zone                      | Veiligheid    | HWN        | 23-02-2020 | 21-04-2020 | Interventie teamleider                           | Geen oordeel (160691)    |
| 11 | Afhandeling zienswijze kappen bomen             | VenH          | NRE        | 21-02-2020 | 24-04-2020 | Geen reactie van klager                          | Afgebroken (160755)      |
| 12 | Dienstverlening GelreWerkt!                     | GelreWerkt!   | NZH        | 02-03-2020 | 02-04-2020 | Interventie teamleider                           | Geen oordeel (161287)    |

| nr | inhoud klacht/ naam                                 | team          | cat.    | datum in   | datum uit  | afdoeningswijze  | bevindingen (zaaknummer) |
|----|---|---------------|---------|------------|------------|--|--------------------------|
| 13 | Aanmelding traject Gelre-Werkt!                     | GelreWerkt!   | NZH     | 02-03-2020 | 02-04-2020 | Interventie teamleider                                     | Geen oordeel (161288)    |
| 14 | Onbehoorlijke dienstverlening medewerker            | -             | -       | 05-03-2020 | 10-03-2020 | Doorgestuurd naar Circulus Berkel                          | Nvt (161431)             |
| 15 | Geen antwoord op vraag                              | GenV          | HW<br>N | 12-03-2020 | 16-03-2020 | Interventie teamleider                                     | Geen oordeel (161851)    |
| 16 | Uitschrijven bekeuring                              | Veiligheid    | HW<br>N | 11-03-2020 | 17-03-2020 | Interventie teamleider                                     | Geen oordeel (161911)    |
| 17 | Gedraging directeur/ kwartiermaker GelreWerkt!      | -             | -       | 23-03-2020 | Nvt        | Niet in behandeling genomen; geen klacht, maar een signaal | Nvt (162491)             |
| 18 | Verstrekken onjuiste informatie                     | VenH          | CO<br>M | 06-04-2020 | 24-04-2020 | Geen reactie van klager                                    | Afgebroken (163265)      |
| 19 | Gebruik e-mailadres bij MOR                         | Veiligheid    | NZH     | 28-03-2020 | 22-04-2020 | Interventie teamleider                                     | Geen oordeel (162884)    |
| 20 | Verstrekken onjuist informatie en ongevraagd filmen | VenH          | CO<br>M | 06-04-2020 | 24-04-2020 | Geen reactie van klager                                    | Afgebroken (163266)      |
| 21 | Verstrekken onzorgvuldige en onjuiste informatie    | VenH          | CO<br>M | 06-04-2020 | 24-04-2020 | Geen reactie van klager                                    | Afgebroken (163268)      |
| 22 | Geen reactie op schriftelijke vraag                 | VenH          | NRE     | 06-04-2020 | 24-04-2020 | Geen reactie van klager                                    | Afgebroken (163269)      |
| 23 | Overlast parkeren Bronkhorststraat                  | DIOR          | NZH     | 16-04-2020 | 21-04-2020 | Interventie teamleider                                     | Geen oordeel (163898)    |
| 24 | Snoeiwerkzaamheden                                  | DIOR          | HW<br>N | 26-04-2020 | 01-05-2020 | Interventie teamleider                                     | Geen oordeel (164412)    |
| 25 | Behandeling klachten inzake handhavingsskwestie     | -             | -       | 12-05-2020 | 26-05-2020 | Niet in behandeling genomen                                | Nvt (geen zaaknummer)    |
| 26 | Niet reageren op e-mail door teamleider             | BSD           | NRE     | 24-05-2020 | 28-05-2020 | Interventie adjunct-directeur                              | Geen oordeel (166074)    |
| 27 | Wachttijd aan de telefoon                           | Publiekszaken | CO<br>M | 28-05-2020 | 03-06-2020 | Interventie teamleider                                     | Geen oordeel (166453)    |

| nr | inhoud klacht/ naam                              | team          | cat.    | datum in   | datum uit  | afdoeningswijze         | bevindingen (zaaknummer) |
|----|--|---------------|---------|------------|------------|-------------------------|--------------------------|
| 28 | Bereikbaarheid gemeente                          | Publiekszaken | HW<br>N | 26-06-2020 | 01-07-2020 | Interventie teamleider  | Geen oordeel (168623)    |
| 29 | Bezorging Contact                                | BO            | HW<br>N | 26-06-2020 | 02-07-2020 | Interventie medewerker  | Geen oordeel (168633)    |
| 30 | Handelwijze jeugdconsulent                       | Jeugd         | CO<br>M | 28-06-2020 | 06-08-2020 | Interventie teamleider  | Geen oordeel (168693)    |
| 31 | Communicatie groenvoorziening                    | DIOR          | CO<br>M | 06-07-2020 | 13-07-2020 | Interventie medewerker  | Geen oordeel (169230)    |
| 32 | Niet beantwoorden vragen parkeerboete            | Veiligheid    | NRE     | 14-07-2020 | 20-07-2020 | Interventie teamleider  | Geen oordeel (169836)    |
| 33 | Handelen marktkoopman en aanspreken marktmeester | Veiligheid    | HW<br>N | 16-07-2020 | 15-09-2020 | Interventie teamleider  | Geen oordeel (170005)    |
| 34 | Onbehoorlijke dienstverlening                    | Inkomen       | CO<br>M | 04-08-2020 | 21-09-2020 | Interventie medewerker  | Geen oordeel (171194)    |
| 35 | Niet meer reageren                               | Welzijn       | NRE     | 10-08-2020 | 19-08-2020 | Interventie teamleider  | Geen oordeel (171562)    |
| 36 | Onbehoorlijke dienstverlening                    | Inkomen       | CO<br>M | 11-08-2020 | 03-09-2020 | Interventie teamleider  | Geen oordeel (171604)    |
| 37 | Niet reageren op terugbelverzoek                 | DIOR          | NRE     | 17-08-2020 | 18-08-2020 | Interventie teamleider  | Geen oordeel (172043)    |
| 38 | Onbehoorlijk behandeld                           | Inkomen       | NZH     | 19-08-2020 | 19-11-2020 | Interventie teamleider  | Geen oordeel (172244)    |
| 39 | Onbehoorlijke dienstverlening                    | Inkomen       | NZH     | 01-09-2020 | 20-01-2021 | Geen reactie van klager | Afgebroken (172954)      |
| 40 | Gebrek aan contactmogelijkheden                  | Publiekszaken | NZH     | 28-08-2020 | 01-09-2020 | Interventie medewerker  | Geen oordeel (172973)    |
| 41 | Onbehoorlijk behandeld                           | Publiekszaken | CO<br>M | 16-09-2020 | 21-09-2020 | Interventie medewerker  | Geen oordeel (173912)    |
| 42 | Communiceren jeugdconsulent                      | Jeugd         | CO<br>M | 16-09-2020 | 12-10-2020 | Interventie teamleider  | Geen oordeel (173992)    |

| nr | inhoud klacht/ naam  | team                  | cat. | datum in   | datum uit  | afdoeningswijze                     | bevindingen (zaaknummer) |
|----|--|-----------------------|------|------------|------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 43 | Onbehoorlijke dienstverlening                                  | -                     | -    | 17-09-2020 | 29-09-2020 | Geen klacht, maar bezwaarschrift    | Nvt (174027)             |
| 44 | Onbehoorlijke dienstverlening                                  | -                     | -    | 22-09-2020 | 29-09-2020 | Geen klacht, maar bezwaarschrift    | Nvt (174330)             |
| 45 | Onbehoorlijk behandeld   | P-3                   | COM  | 23-09-2020 | 28-09-2020 | Interventie medewerker              | Geen oordeel (174411)    |
| 46 | Handelwijze medewerker telefonie                               | Publiekszaken         | COM  | 01-10-2020 | 27-10-2020 | Interventie teamleider              | Geen oordeel (174944)    |
| 47 | Niet ingaan op toekenning bijzondere bijstand                  | Rechtmatigheid en SDV | HW N | 02-10-2020 | 21-10-2020 | Interventie teamleider              | Geen oordeel (175195)    |
| 48 | Onbehoorlijke dienstverlening medewerker en teamleider         | Welzijn               | NRE  | 10-10-2020 | 06-01-2021 | <b>Beslissing adjunct-directeur</b> | Gegrond (175403)         |
| 49 | Handelwijze medewerker telefonie                               | Publiekszaken         | COM  | 14-10-2020 | 15-10-2020 | Interventie medewerker              | Geen oordeel (175734)    |
| 50 | Mantelzorgwaardering   | Welzijn               | NZH  | 14-10-2020 | 01-11-2020 | Interventie teamleider              | Geen oordeel (175790)    |
| 51 | Algemene klacht over afvalbeleid                               | BenO                  | HW N | 21-10-2020 | 22-10-2020 | Interventie medewerker              | Geen oordeel (176142)    |
| 52 | Overlast medewerkers bij crematorium                           | BenO                  | HW N | 21-10-2020 | 22-10-2020 | Interventie teamleider              | Geen oordeel (176232)    |
| 53 | Afsluiten alternatieve routes van Zutphen naar Apeldoorn       | DIOR                  | HW N | 22-10-2020 | 27-10-2020 | Interventie medewerker              | Geen oordeel (176270)    |
| 54 | Onbehoorlijk behandeld   | Burgemeester          | HW N | 31-10-2020 | 05-11-2020 | Interventie teamleider              | Geen oordeel (176731)    |
| 55 | Link via social media naar cadeaubon inzake energiebesparingen | RED                   | NZH  | 03-11-2020 | 16-11-2020 | Interventie teamleider              | Geen oordeel (176937)    |

| <b>nr</b> | <b>inhoud klacht/ naam</b>                       | <b>team</b>   | <b>cat.</b> | <b>datum in</b> | <b>datum uit</b> | <b>afdoeningswijze</b>                           | <b>bevindingen<br/>(zaaknummer)</b> |
|-----------|--|---------------|-------------|-----------------|------------------|--|-------------------------------------|
| 56        | Onbehoorlijk behandeld                           | -             | -           | 10-11-2020      | 23-11-2020       | Geen gedraging in de zin van de Awb; geen klacht | Nvt<br>(177374)                     |
| 57        | Klacht inzake gedogen geparkeerd motorvoertuig   | Veiligheid    | HW<br>N     | 25-11-2020      | 21-12-2020       | Interventie medewerker                           | Geen oordeel<br>(178391)            |
| 58        | Klacht inzake maken afspraak verlengen rijbewijs | Publiekszaken | NZH         | 08-12-2020      | 21-12-2020       | Interventie teamleider                           | Geen oordeel<br>(179164)            |
| 59        | Wijze van communiceren                           | VenH          | NZH         | 16-12-2020      | 22-12-2020       | Interventie teamleider                           | Geen oordeel<br>(179592)            |
| 60        | Klacht over beleid parkeer- vergunningen         | -             | -           | 17-12-2020      | 21-12-2020       | Geen gedraging in de zin van de Awb; geen klacht | Nvt<br>(179723)                     |
| 61        | Communiceren medewerker                          | BO            | NZH         | 18-12-2020      | 21-12-2020       | Geen reactie van klager                          | Afgebroken<br>(179799)              |