



Jaarverslag klachten 2023

Gemeente Zutphen

april 2025



Colofon

Dit is een uitgave van de gemeente Zutphen

Postbus 41

7200 AA Zutphen

's Gravenhof 2

www.zutphen.nl

Team Bestuur en Communicatie

Auteur(s): M. Wasser

Versie: 1.0

Inhoud

Samenvatting	4
Totaal aantal (behandelde) klachten	4
Interventie	4
Formele afhandeling, beslissing over de klacht	4
Afdoeningstermijn	4
1. Inleiding	5
2. Procedure	5
2.1 Procedure algemeen	5
2.2 Interne procedure	5
2.3 Externe procedure bij de gemeentelijke ombudsman	6
3. Behandelde klachten	6
3.1 Aantal klachten	6
3.2 Verdeling klachten per domein en per team	7
3.3 Aard en duiding van de klachten	9
3.4 Afhandeling, interventie	10
3.5 Beslissing over de klachten	11
3.6 Termijnen	11

Bijlage 1 Anoniem overzicht klachten interne procedure 2023 (afgesloten per maart 2024)

Samenvatting

Totaal aantal (behandelde) klachten

In 2023 zijn er in totaal 65 klachten ingediend.

In 2023 zijn er geen klachten voor behandeling doorgestuurd naar een andere instantie. Er zijn geen klachten niet in behandeling genomen, om reden dat het geen klachten waren. Het door of namens het college te behandelen aantal klachten bedraagt daarmee in 2023: 65.

Het totale aantal van 65 klachten past in het aantal dat voor een gemeente als Zutphen gebruikelijk is, hoewel elke klacht er nog steeds één teveel is. Het aantal klachten valt evenwel binnen de bandbreedte van 36 tot 70 klachten op jaarbasis; het aantal ligt wel beduidend hoger dan het gemiddelde van 53 en is ook in abstracte zin hoog.

Het aantal in 2023 te behandelen klachten is ten opzichte van 2022 met 6 gestegen. In 2022 waren er 59 te behandelen klachten (in 2021 waren er 55 te behandelen klachten). Wederom een stijging dus.

Bij 2 van de 65 klachten hebben klagers niet meer gereageerd, zodat de behandeling ervan is afgebroken. Er zijn in 2023 2 klachten ingetrokken. Dit betekent dat bij 61 klachten de interne klachtprocedure is gevolgd. Het totaal aantal behandelde klachten blijft hiermee op 65 staan.

Interventie

Bij de in totaal 61 behandelde klachten is er in 51 gevallen geïntervenieerd. Die interventies hebben niet geleid tot een intrekking van de klacht. Wel tot het oplossen van de klacht. Interventie houdt namelijk 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; er volgt dan geen formele klachtbehandeling.

Gebruikelijk is om bij interventies geen oordeel te geven over de behoorlijkheid van de gedraging, omdat de klacht is opgelost.

Formele afhandeling, beslissing over de klacht

In 2023 is bij 10 klachten de formele procedure doorlopen, omdat een interventie niet mogelijk bleek. De formele procedure resulteert in een formele beslissing over de klacht. In alle gevallen is er een oordeel gegeven. In 5 gevallen is de klacht in zijn geheel ongegrond verklaard. In 5 gevallen is de klacht deels gegrond/ deels ongegrond verklaard. In 2023 is daarmee geen enkele klacht in zijn geheel gegrond verklaard.

Afdoeningstermijn

In 2023 is het in 12 gevallen niet gelukt om de klacht tijdig af te doen. Bij 10 gevallen was er sprake van een interventie. In 2 gevallen was er sprake van een formele beslissing over de klacht. De 49 overige klachten zijn tijdig afgehandeld.

1. Inleiding

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) moeten ingediende schriftelijke klachten worden geregistreerd. Dit jaarverslag betreft de in 2023 ontvangen klachten, die volgens de interne klachtenprocedure zijn behandeld. De interne klachtenprocedure is vastgelegd in hoofdstuk 9 Awb en het interne 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 daarna
- 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 bij het bestuursorgaan indienen. De leidinggevende, veelal de teamleider van degene waarover wordt geklaagd, ontvangt de klacht om deze te behandelen. 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 klager wordt bereikt, volgt het formele traject van klachtbehandeling. De leidinggevende heeft dan een gesprek met zowel de klager als de beklaagde. 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 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 klager en de betrokken teamleider door de algemeen directeur of de directeur van een domein gehoord. Ziet de klacht op een gedraging van een lid van de directie respectievelijk het college, dan worden de klager en betrokkenen door een lid van de directie respectievelijk het college gehoord. Bij een klacht over het college wordt vaak 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 is er de mogelijkheid van verdaging met vier weken. Verder uitstel is mogelijk, als de klager daarmee schriftelijk instemt.

2.3 Externe procedure bij de gemeentelijke ombudsman

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 oplossing te komen, naar tevredenheid van de verzoeker.

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 en - als daar aanleiding voor is - aan de verzoeker doen.

Voor het overzicht van de gevolgde externe klachtprocedures wordt verwezen naar het Jaarverslag 2023 van de gemeentelijke ombudsman.

3. Behandelde klachten

3.1 Aantal klachten

In 2023 zijn er in totaal 65 klachten ingediend. Er zijn geen klachten voor behandeling doorgestuurd naar een andere instantie. Er zijn ook geen klachten niet in behandeling genomen, omdat dit geen klachten waren.

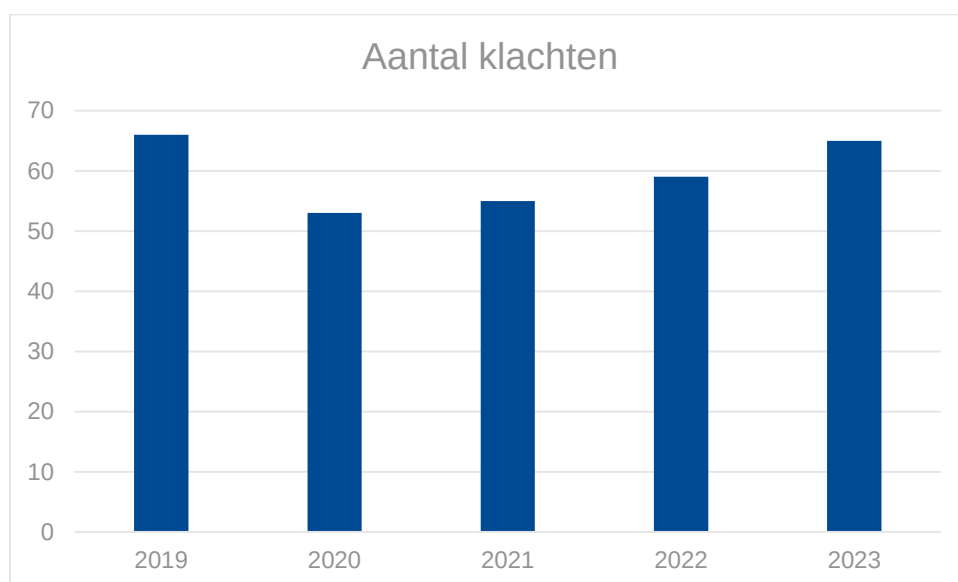
Het aantal te behandelen klachten bedroeg daarmee in 2023: 65.

Het totale aantal van 65 klachten past in het aantal dat voor een gemeente als Zutphen gebruikelijk is, hoewel elke klacht er één teveel is. Het aantal klachten valt evenwel binnen de bandbreedte van 36 tot 70 klachten op jaarbasis; het aantal ligt wel met 12 hoger dan het gemiddelde van 53. Ook in abstracte zin is het aantal klachten aan de hoge kant.

Het aantal in 2023 te behandelen klachten is ten opzichte van 2022 met 6 gestegen. In 2022 waren er 59 te behandelen klachten (in 2021 waren er 55 te behandelen klachten). Wederom een stijging dus.

Bij 2 klachten is er geen reactie van de klagers meer gekomen na het indienen van de klacht, zodat de behandeling van deze 2 klachten is afgebroken. Daarnaast zijn er 2 klachten ingetrokken. Dit betekent dat bij 61 klachten de interne klachtprocedure is gevolgd. Het aantal te behandelen klachten blijft hiermee op 65 staan.

In de grafiek hieronder is een overzicht van het aantal geregistreerde klachten weergegeven over de afgelopen vijf jaar, de periode 2019-2023. Als klacht worden geregistreerd: berichten van klagers die zijn geregistreerd en in behandeling zijn genomen of met een interventie zijn afgehandeld.



Grafiek 1 Overzicht aantal geregistreerde klachten, periode 2019-2023

3.2 Verdeling klachten per domein en per team

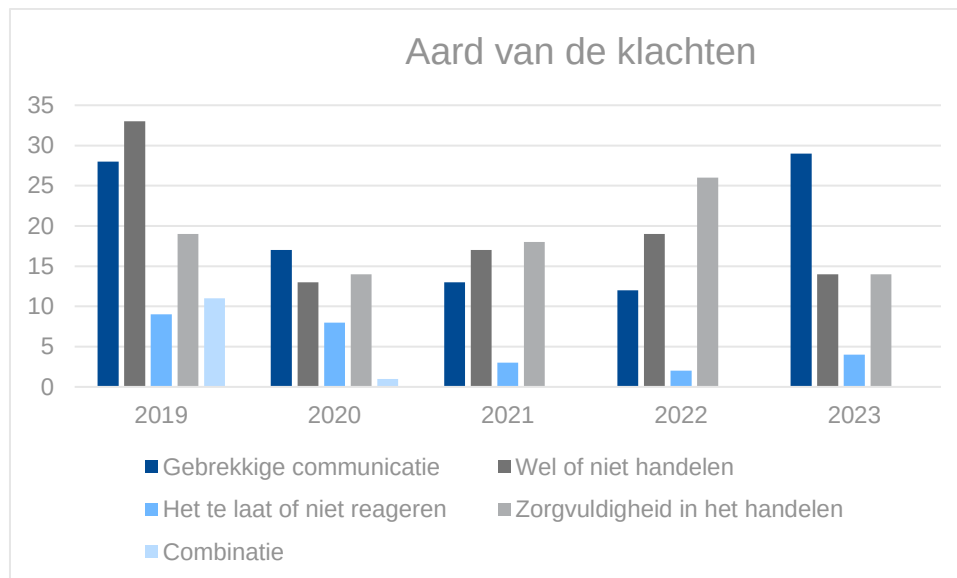
In de onderstaande tabel op de volgende pagina staan de per domein en per team ontvangen klachten vermeld.

Team	2019	2020	2021	2022	2023
Domein Ruimte en Economie					
Archeologie	1	-	-	-	-
Beheer en Onderhoud	1	2	9	-	3
Duurzame Inrichting Openbare Ruimte	9	5	-	3	11
Grondzaken en Vastgoed	-	1	-	3	2
Programma's, Projecten en Processen	1	1	-	-	-
Regionaal Archief Zutphen	1	-	-	-	-
Ruimte, Economie en Duurzaamheid	3	1	3	-	2
Veiligheid	8	6	12	19	11
Vergunningen en Handhaving	10	7	1	7	6
Werken	-	-	-	1	1
Wijkregie	1	-	-	1	-
	35	23	25	34	36
Sociaal Domein					
GelreWerkt!	1	4	1	1	1
Inkomen	19	5	4	8	6
Jeugd	-	2	4	3	4
Rechtmatigheid en Schuldhulp	1	1	-	2	1
Welzijn	-	5	1	7	6
	21	17	10	21	18
Domein Bedrijfsvoering en Dienstverlening					
Administratie	-	-	-	-	1
Bestuur en Communicatie	4	3	7	-	2
Control	-	-	-	-	-
Documentair Informatiebeheer	-	-	-	-	-
Facilitair	-	-	-	-	-
PenO	-	-	-	-	1
Informatisering en Automatisering	-	-	-	-	1
Publiekszaken	6	9	12	4	6
Team- en Projectondersteuning	-	-	-	-	-
	10	12	19	4	11
Bestuursorganen, griffie en directie					
Gemeenteraad	-	-	-	-	-
College van burgemeester en wethouders	-	-	-	-	-
Burgemeester	-	1	1	-	-
Griffie	-	-	-	-	-
Directie	-	-	-	-	-
	0	1	1	0	0
Totaal	66	53	55	59	65

Tabel 1 Overzicht klachten per team, periode 2019-2023

3.3 Aard en duiding van de klachten

Er kan een onderverdeling naar de aard van de klachten worden gemaakt. In onderstaande grafiek is dit voor de periode 2019 - 2023 weergegeven.



Grafiek 2 Overzicht aard van de klachten, periode 2019-2023

De klachten kunnen als volgt worden geduid.

Na een aanvankelijke daling vanaf het jaar 2019 is er in 2023 weer een flinke stijging te zien in het aantal klachten over een gebrekkige communicatie. Daarentegen is er een sterke afname te zien in de klachten die gaan over de (on)zorgvuldigheid in het handelen. Ook is het aantal klachten over het wel of niet handelen weer rond het niveau van 2020, waar dit in 2019 juist het grootste aandeel van het aantal klachten vormde. Opvallend is verder dat het aantal klachten over te laat of niet reageren relatief gezien laag is en ook blijft, ondanks een lichte stijging in het jaar 2023. Dit komt overigens ook omdat klachten in de categorie 'Het te laat of niet reageren' soms ook onder de categorie 'Gebrekkige communicatie' is vermeld. In het jaar 2023 was communiceren overall daarmee toch het meest heikele punt.

In het Domein Ruimte en Economie blijft het aantal klachten onverminderd hoog. Wat op zich wel te verklaren is nu dit de fysieke ruimte betreft en de teams BenO, DIOR, Veiligheid en VenH hier onderdeel van uitmaken. Deze teams hebben veel contact met inwoners; in een andere mate dan de teams in het Sociaal Domein, waar er ook een afhankelijkheidsrelatie bestaat tussen inwoner en bestuursorgaan.

Het aantal klachten in het Domein Ruimte en Economie in 2023 is bijna gelijk aan het aantal klachten in 2019, te weten 36 om 35. Het leek aanvankelijk of de daling in 2020 (met 23 klachten) in 2021 (met 25 klachten) werd bestendigd. Maar in 2022 was het aantal al weer opgelopen tot 34. Daarmee lijkt het oude niveau weer terug van weggeweest te zijn. Zoals hierboven vermeld is het gebrekkig communiceren het meest aan de orde in het Domein Ruimte en Economie, waaronder het laat of niet reageren. Dit laatste kan mogelijk een gevolg zijn van werkdruk, mede als gevolg van mogelijk te weinig personeel. Maar of dat de of een van de redenen is, zou nader onderzocht moeten worden.

In het Sociaal Domein is het aantal klachten duidelijk verminderd ten opzichte van 2022 en ook ten opzichte van 2019, waar in beide jaren 21 klachten zijn ontvangen. In 2023 is het aantal klachten 18, wat bijna gelijk is aan het aantal klachten in 2020; in 2020 waren het er 17. Alleen in het jaar 2021 waren er minder klachten, 10 in totaal. In het Sociaal Domein ging het naast het gebrekkig communiceren ook over het wel of niet behoorlijk handelen in zijn algemeenheid door consulenten; inwoners voelen zich daarbij niet serieus genomen of kregen verkeerde informatie.

Waar het in eerdere jaren nog wel eens voorkwam dat een team in het Sociaal Domein geen klachten kreeg, kreeg in 2023 elk team in het Sociaal Domein een of meer klachten. De teams Inkomen en Welzijn kregen de meeste klachten (6), waar team Jeugd er 4 kreeg. De teams GelreWerkt! en Rechtmatigheid en Schuldhulp houden hun overwegend lage aantal klachten vast, beiden slechts 1 in 2023.

In het Domein Bedrijfsvoering en Dienstverlening is de dalende trend helaas weer omgebogen: van 4 in 2022 naar 11 in 2023. Opvallend hierbij is dat de teams Administratie, PenO en IenA elk voor het eerst sinds jaren weer een klacht ontvingen. Was dat niet gebeurd, dan had het Domein Bedrijfsvoering en Dienstverlening een aantal van 7 klachten gehad. Het ligt voor de hand dat team Publiekszaken met de meeste inwonercontacten het grootste deel van de klachten ontvangt, in totaal 6. Toch houdt dit een daling ten opzichte van het jaar 2021 in waarin dat team 12 klachten ontving, maar een stijging met 2 ten opzichte van het jaar 2022, waar het om 4 klachten ging.

NB De sterke daling bij team Bestuur en Communicatie ten opzichte van 2022 en in 2023 (van 7 in 2021 naar 0 in 2022 en 2 in 2023), is te verklaren door het feit dat een interventie door de klachtencoördinator, werkzaam bij team Bestuur en Communicatie, vanaf 2022 op het functionele team is geregistreerd. Dit maakt de verdeling over de teams zuiver.

Over de gemeenteraad, het college, de griffie en de directie zijn in 2023, net als in voorgaande jaren, geen klachten ontvangen. In 2023 is er ook geen klacht over de burgemeester ontvangen, anders dan in de jaren 2020 en 2021.

In de bij dit jaarverslag opgenomen bijlage *Anoniem overzicht klachten interne procedure 2023* staat - voor de geïnteresseerde lezer - kort en bondig de inhoud van de klacht vermeld.

3.4 Afhandeling, interventie

In 2023 zijn er 65 klachten behandeld. Omdat er in 2 gevallen geen reactie meer van de klagers is ontvangen en in 2 gevallen de klacht is ingetrokken, hebben 61 klachten de interne klachtenprocedure doorlopen.

In 51 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. Het is bij interventies niet gebruikelijk om een oordeel te geven over de behoorlijkheid van de gedraging.

Van de in 2023 ingekomen klachten zijn er 10 klachten op de formele wijze afgehandeld (zie hieronder in paragraaf 3.5 Beslissing over de klacht).

3.5 Beslissing over de klachten

In 2023 is bij 10 klachten de formele procedure doorlopen, omdat interventie niet mogelijk bleek.

Dit heeft ook geresulteerd in 10 formele beslissingen over een klacht. In alle gevallen is er een oordeel gegeven. In 5 gevallen is de klacht in zijn geheel ongegrond verklaard. In 5 gevallen is de klacht deels gegrond/ deels ongegrond verklaard. In 2023 is er geen enkele klacht in zijn geheel gegrond verklaard.

In een tabel ziet dit er als volgt uit:

Beslissing op klachten	2019	2020	2021	2022	2023
Geen oordeel	1	-	1	1	-
Ongegrond	1	-	3	7	5
Deels ongegrond, deels gegrond/ deels geen oordeel	1	-	3	1	5
Gegrond	6	2	2	-	-
Totaal	9	2	9	9	10

Tabel 2 Beslissingen op klachten, periode 2019-2023

Vermeldenswaard is de lichte stijging (+1) in het aantal formele beslissingen over klachten ten opzichte van het vorig jaar, 2022.

Kijkend naar de afgelopen vijf jaar, is het opvallend dat er in het jaar 2020 slechts 2 formele beslissingen over klachten zijn genomen. Het leek dat 2019, met 9 formele beslissingen op klachten, een eenmalige uitschieter was qua aantal formele beslissingen over klachten, omdat de aantallen formele beslissingen over klachten in de jaren daarvoor ook laag waren. De aantallen in de jaren 2021, 2022 en 2023 laten echter zien dat het tegendeel waar is: het jaar 2020 was het jaar dat in positieve zin uitblonk. De meeste formele beslissingen in het jaar 2023 zijn overigens in het Sociaal Domein genomen (8 van de 10). De overige 2 komen voor rekening van het Domein Bedrijfsvoering en Dienstverlening.

De inzet is echter nog altijd gericht op het informeel afhandelen van klachten, mits dit ook naar tevredenheid van de klager is. Als de klager een formele beslissing wil ontvangen, dan moet (al dan niet namens) het bestuursorgaan een formele beslissing over de klacht worden genomen.

3.6 Termijnen

Op grond van artikel 9:11 van de Awb moet het bestuursorgaan de klacht binnen zes weken afhandelen. Het bestuursorgaan kan het afhandelen voor ten hoogste vier weken verdagen. Als de klager met uitstel instemt, kan het bestuursorgaan langer over het afhandelen van een klacht doen.

Op het niet halen van deze termijnen staat geen sanctie.

In 2023 is het in 12 gevallen niet gelukt om de klacht tijdig af te doen. Bij 10 gevallen was er sprake van een interventie. In 2 gevallen was er sprake van een formele beslissing over een

klacht. De 49 overige klachten zijn tijdig afgehandeld. Dat de termijn is overschreden is in alle gevallen te wijten aan de klachtbehandelaar, niet aan de klager.

Bijlage 1 GEANONIMISEERD OVERZICHT KLACHTEN INTERNE PROCEDURE 2023 (afgesloten maart 2024)

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

nr	inhoud klacht	team	cat.	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (zaak-nummer)
1	Handelen medewerker	Publiekszaken	COM	03-01-2023	03-01-2023	Interventie medewerker	Geen oordeel (479227)
2	Geen reactie op vragen	DIOR	NRE	13-01-2023	08-03-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (486153)
3	Verstrekken verkeerde informatie	Werken	NZH	18-01-2023	10-03-2023	Beslissing teamleider	Ongegrond (489255)
4	Niet juist informeren	Welzijn	NZH	20-01-2023	-	Afgebroken (geen reactie van klager)	Nvt (490311)
5	Uitbetaling uitkering Participatiewet	Inkomen	HWN	23-01-2023	24-01-2023	Interventie klachtencoördinator SD	Geen oordeel (491334)
6	Handelen jeugdconsulenten	Jeugd	NZH	27-01-2023	13-03-2023	Beslissing teamleider	Deels gegrond, deels ongegrond (495099)
7	Handelen medewerker	GenV	NZH	23-01-2023	-	Ingetrokken	Nvt (495464)
8	Handelen medewerker	Veiligheid	NZH	08-02-2023	16-02-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (500376)
9	Handelen medewerker	Veiligheid	NZH	09-02-2023	09-02-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (501566)
10	Laks handelen en betichten onjuist informeren melding ongewenst gedrag	Welzijn	NZH	14-02-2023	03-04-2023	Beslissing teamleider	Deels gegrond, deels ongegrond (504568)
11	Handelen bij foutparkeerders	Veiligheid	HWN	17-02-2023	20-02-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (508164)

nr	inhoud klacht	team	cat.	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (zaak-nummer)
12	Niet handhaven op fietsverboden	Veiligheid	HWN	20-02-2023	20-02-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (508725)
13	Wijze van communiceren consulent	Welzijn	COM	20-02-2023	-	Ingetrokken	Nvt (509536)
14	Niet op tijd worden opgeroepen voor afspraak	Publiekszaken	HWN	24-02-2023	27-02-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (514434)
15	Handelen consulent	Inkomen	NZH	27-02-2023	07-03-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (514864)
16	Niet reageren op milieu-klacht	VenH	NRE	01-03-2023	02-03-2023	Interventie medewerker	Geen oordeel (516609)
17	Niet handhavend optreden	VenH	HWN	01-03-2023	01-03-2023	Interventie medewerker	Geen oordeel (517206)
18	Onbehoorlijke dienstverlening	Veiligheid	NZH	05-03-2023	07-03-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (519021)
19	Communicatie inzake planten boom	DIOR	COM	16-03-2023	30-03-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (527568)
20	Geen reactie na mondeling en schriftelijk verzoek	RED	COM	20-03-2023	21-03-2023	Interventie medewerker	Geen oordeel (528891)
21	Niet reageren op verzoek om informatie	VenH	NRE	22-03-2023	24-03-2023	Interventie medewerker	Geen oordeel (531957)
22	Wijze van communiceren en niet meer reageren	DIOR	COM	24-03-2023	27-03-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (533245)
23	Handelen medewerkers BWT	VenH	COM	10-04-2023	24-07-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (543312)
24	Niet juist informeren	Inkomen	COM	13-04-2023	02-05-2023	Beslissing teamleider	Ongegrond (547731)
25	Niet juist informeren	Schuldhelp en Rechtmatigheid	COM	14-04-2023	01-05-2023	Beslissing teamleider	Ongegrond (547799)
26	Handelen bij premiebetaling verzekering	Inkomen	NZH	10-05-2023	14-06-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (560469)

nr	inhoud klacht	team	cat.	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (zaak-nummer)
27	Gevaarlijk situaties Harriët Freezerplein foutief geparkeerd	Veiligheid	HWN	22-05-2023	25-05-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (566575)
28	Niet klantgericht handelen	VenH	NZH	25-05-2023	21-06-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (569181)(575584)
29	Niet reageren op mail en telefoontjes	GenV	HWN	30-05-2023	06-10-2023	Interventie medewerker	Geen oordeel (570864)
30	Doorgeven adres aan derde	BenC	HWN	20-06-2023	03-07-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (582975)
31	Niet serieus nemen en mis-informatie	Welzijn	NZH	22-06-2023	24-07-2023	Interventie klachtenco-ordinator SD	Geen oordeel (584724)
32	Handelen politie in Zutphen	Veiligheid	NZH	03-07-2023	05-07-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (593140)
33	Handelen inzake vrijwilligers	HRM	NZH	05-07-2023	10-07-2023	Interventie medewerker	Geen oordeel (594492)
34	Houding tijdens gesprek	GelreWerkt!	NZH	21-07-2023	07-08-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (598582)
35	Onvriendelijke behandeling aan balie	Publiekszaken	COM	24-07-2023	31-07-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (598644)
36	Onvriendelijke behandeling aan telefoon	Publiekszaken	COM	26-07-2023	26-07-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (598777)
37	Onvriendelijke behandeling	Veiligheid	COM	27-07-2023	15-08-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (598835)
38	Niet reageren op signalen	Jeugd	COM	08-08-2023	18-09-2023	Beslissing teamleider	Ongegrond (599609)
39	Niet reageren op mail en telefoon	DIOR	COM	14-08-2023	17-08-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (599939)
40	Bejegening door consulent	Welzijn	COM	16-08-2023	28-09-2023	Beslissing teamleider	Deels gegrond, deels ongegrond (600300)
41	Niet toesturen vacature tekst	BenC	NRE	25-08-2023	31-08-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel

nr	inhoud klacht	team	cat.	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (zaak-nummer)
42	Handelwijze bij vooradvies	VenH	COM	31-08-2023	11-09-2023	Interventie medewerker	Geen oordeel (602515)
43	Handelen medewerker	Publiekszaken	COM	04-09-2023	06-09-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (603092)
44	Handelen medewerker	Welzijn	COM	05-09-2023	23-11-2023	Interventie medewerker	Geen oordeel (603256)
45	Handelen medewerker	Inkomen	COM	04-10-2023	22-11-2023	Interventie medewerker	Geen oordeel (607962)
46	Niet reageren teamleider en medewerker	DIOR	HWN	05-10-2023	07-12-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (608222)
47	Niet terugbellen	DIOR	HWN	10-10-2023	13-11-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (609060)
48	Behandeling op straat	Veiligheid	HWN	17-10-2023	24-10-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (610125)
49	Uitnodiging informatie-avond	DIOR	COM	16-10-2023	11-04-2024	Interventie teamleider	Geen oordeel (610171)
50	Uitnodiging informatie-avond	DIOR	COM	17-10-2023	11-04-2024	Interventie teamleider	Geen oordeel (610398)
51	Uitnodiging informatie-avond	DIOR	COM	18-10-2023	11-04-2024	Interventie teamleider	Geen oordeel (610426)
52	Uitnodiging informatie-avond	DIOR	COM	18-10-2023	11-04-2024	Interventie teamleider	Geen oordeel (610429)
53	Behandeling aan de balie	Publiekszaken	COM	01-11-2023	Nvt	Afgebroken (geen reactie klager)	Nvt (613731)
54	Niet eens met afhandeling melding	BenO	COM	02-11-2023	05-01-2024	Interventie teamleider	Geen oordeel (613949)
55	Bejegening (privacy)	IenA	COM	06-11-2023	12-12-2023	Beslissing teamleider	Ongegrond (614975)
56	Niet handhaven bij parkeren	Veiligheid	HWN	06-11-2023	22-12-2023	Interventie directeur	Geen oordeel (614936)
57	Eenrichtingsverkeer in communicatie	Veiligheid	COM	06-11-2023	17-11-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (614943)

nr	inhoud klacht	team	cat.	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (zaak-nummer)
58	Niet reageren op telefonisch en schriftelijke melding	BenO	COM	12-11-2023	24-12-2023	Interventie medewerker	Geen oordeel (616637)
59	Behandeling bezwaarschrift	Administratie	HWN	12-11-2023	14-02-2024	Beslissing teamleider	Deels gegrond, deels ongegrond (616701)
60	Wijze van communiceren	DIOR	COM	13-11-2023	11-04-2024	Interventie teamleider	Geen oordeel (617104)
61	Afhandeling melding	BenO	HWN	17-11-2023	02-05-2024	Interventie teamleider	Geen oordeel (618531)
62	Wijze van communiceren	RED	COM	22-11-2023	24-11-2023	Interventie medewerker	Geen oordeel (619838)
63	Niet serieus genomen	Jeugd	COM	02-12-2023	09-01-2024	Beslissing teamleider	Deels gegrond, deels ongegrond (622971)
64	Niet serieus genomen	Inkomen	COM	06-12-2023	01-02-2024	Interventie medewerker	Geen oordeel (626091)
65	Handelen consulent	Jeugd	NZH	27-12-2023	02-02-2024	Interventie teamleider	Ongegrond