



# **KLACHTBEHANDELING**

**Jaarverslag 2020**

## **COLOFON**

Auteurs: Irene Hanse en Debbie van Duiven, klachtencoördinatoren gemeente Schouwen-Duiveland

Datum : april 2021



# Inhoud

<b>Voorwoord</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Grondslag</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Behandeling</b> .....	<b>6</b>
Klachtencommissie .....	6
Zeeuwse Ombudsman.....	6
<b>3. Klachten</b> .....	<b>7</b>
Aantal klachten per afdeling/cluster .....	7
Aantal behandelde en niet-behandelde klachten per afdeling/cluster.....	8
Aantal ingediende klachten en buiten behandeling gelaten (vergeleken met voorgaande jaren) .....	9
Oordeel van de in 2020 afgehandelde klachten .....	10
Overzicht (deels) gegronde klachten .....	10
<b>4. Behandelingsduur</b> .....	<b>12</b>
<b>5. Conclusie</b> .....	<b>13</b>
Inhoud.....	13
Aantal.....	13
Behandelingsduur .....	13
<b>6. Aanbevelingen</b> .....	<b>14</b>
<b>Bijlage: Overzicht klachten ingediend in 2020</b> .....	<b>16</b>



# Voorwoord

Iedereen heeft recht op een behoorlijke behandeling door de overheid. Burgers mogen daarbij vertrouwen op de deskundigheid, de integriteit en de regels van de gemeente. Daarbij hoort ook dat iemand een beroep kan doen op een klachtenregeling. Deze is vastgelegd in de gemeentelijke klachtenverordening. Jaarlijks brengt de gemeentelijke klachtencoördinator verslag uit over de behandeling van klachten. In dit jaarverslag over 2020 leest u meer over de klachtenprocedure, de ingediende klachten en de afhandeling daarvan.

Niet alles wat in de spreektaal een klacht wordt genoemd, wordt door de gemeente volgens de klachtenprocedure behandeld. Er is een onderscheid tussen een klacht, een bezwaar en een melding.

De klachtenregeling van de gemeente heeft betrekking op een gedraging van de gemeente of een ambtenaar. Bijvoorbeeld over de manier waarop een burger is behandeld, het krijgen van te weinig of onjuiste of misleidende informatie, het niet reageren op vragen, een trage afhandeling of het niet nakomen van een afspraak.

De klachtenregeling is er voor bedoeld om het vertrouwen te herstellen. Waar mogelijk probeert de gemeente te leren van de klachten, zodat herhaling in de toekomst voorkomen kan worden.

# Grondslag

# 1

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) vormt de wettelijke grondslag voor de klachtbehandeling. Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over 'de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.' Dit staat vermeld in artikel 9:1 lid 1 van de Awb.

In lid 2 wordt uitgelegd dat een gedraging door een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Met andere woorden: werk je voor de gemeente, dan ben je de gemeente.

Een klacht in dit kader gaat dus uitsluitend over een gedraging van een bestuursorgaan of iemand in dienst van dat bestuursorgaan. Voor een onvrede over een besluit, geldt een andere procedure, namelijk de bezwaarschriftenprocedure of een procedure bij de rechtbank.

Artikel 9:2 van de Awb schrijft voor dat het bestuursorgaan zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van de klacht. Afdeling 9.1.2 van de Awb regelt de minimaal te volgen procedure. Een bestuursorgaan kan in aanvulling daarop zelf ook een klachtenprocedure vaststellen. Zoals hiervoor is vermeld, is dit in de gemeente Schouwen-Duiveland verder uitgewerkt in de 'Klachtenverordening gemeente Schouwen-Duiveland 2010'. Deze wet- en regelgeving kunt u nalezen op [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl).

Op de website van de gemeente staat kort omschreven wanneer iemand een beroep kan doen op de klachtenregeling en welke andere mogelijkheden er zijn als iemand het ergens niet mee eens is.

Voor we dieper op het afgelopen jaar ingaan, is het goed om nog even helder te hebben wat het werkveld is en wie daarin wat doet.

Van elke klacht wordt eerst beoordeeld of het over de gemeente gaat en of het volgens de klachtenprocedure kan worden behandeld. Zo nodig wordt doorverwezen naar de instantie waar de klacht wel thuishoort.

Alle klachten worden na ontvangst door de klachtencoördinator, besproken met de leidinggevende en de beklagde. De leidinggevende onderzoekt de klacht en probeert tot een oplossing van het probleem te komen. Vaak betreft de klacht een eenmalig incident en wordt door het te bespreken geprobeerd een dergelijke situatie in de toekomst te voorkomen. Als de klager hiermee niet tevreden is, kan hij de klacht voorleggen aan de klachtencommissie. De commissie hoort zowel de klager als de beklagde en geeft een advies aan het college. Het college neemt vervolgens een besluit (gegrond of ongegrond) over de klacht.

## KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie is onafhankelijk, de voorzitter noch de leden zijn in dienst van of verbonden met de gemeente Schouwen-Duiveland.

In 2020 bestond de commissie uit:

voorzitter : mevrouw mr. R. van der Neut

leden : de heer mr. J.P. Stevense

de heer mr. M. Spruijt

plaatsvervangend lid : de heer mr. M. Vermeirssen

In 2020 heeft de klachtencommissie vijf klachten behandeld tijdens een hoorzitting en advies uitgebracht. Twee daarvan zijn aan het einde van 2020 behandeld tijdens een hoorzitting, waardoor pas in 2021 is besloten op de klacht. De overige drie klachten zijn wel in het verslagjaar afgehandeld. In twee gevallen heeft de commissie geadviseerd de klacht gedeeltelijk gegrond te verklaren en één klacht ongegrond. In alle gevallen heeft het college van burgemeester en wethouders dit advies overgenomen en overeenkomstig besloten.

De overige klachten uit 2020 zijn zonder hoorzitting afgehandeld.

## ZEEUWSE OMBUDSMAN

Als iemand het niet eens is met de beslissing op de klacht, kan hij de klacht voorleggen aan de Zeeuwse Ombudsman. Deze onderzoekt, aan de hand van vastgestelde toetsingsnormen, de zaak opnieuw, rapporteert en geeft aanbevelingen aan het college van burgemeester en wethouders.

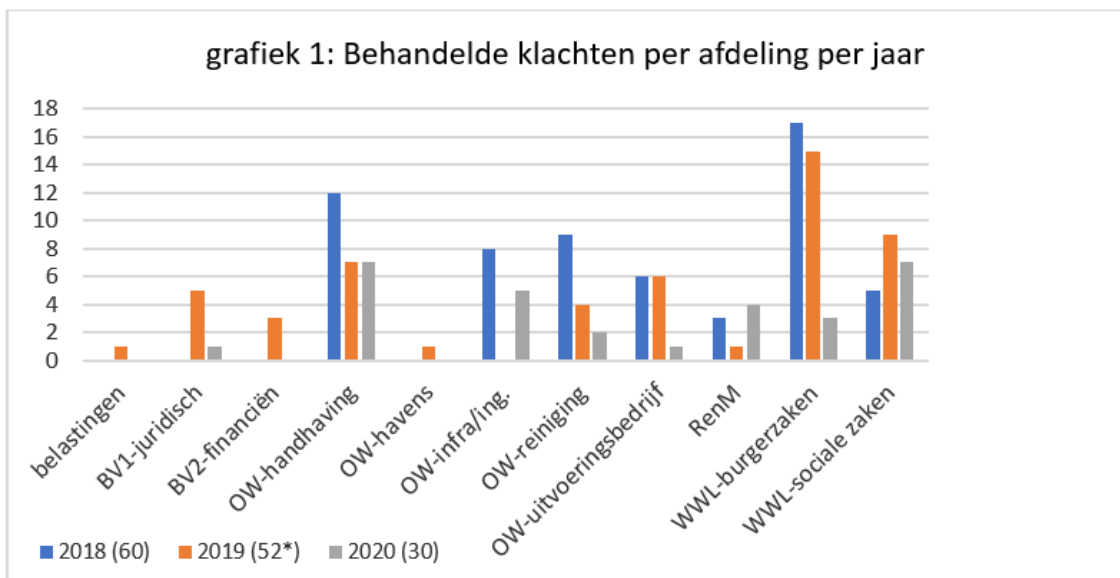
Als de Zeeuwse Ombudsman een klacht ontvangt, kijkt hij eerst of de klacht al bij de gemeente bekend is. Als dat niet zo is, behandelt de gemeente de klacht alsnog. Als iemand daarna alsnog bij de Ombudsman aanklopt, zal deze eerst op een informele manier of door bemiddeling de klacht behandelen. In enkele gevallen komt het tot een formeel onderzoek en een eindrapport.

Via de website [www.dezeeuwseombudsman.nl](http://www.dezeeuwseombudsman.nl) zijn de jaarverslagen van de Zeeuwse Ombudsman in te zien. Hierin staat, per gemeente, welke klachten ter behandeling zijn doorgestuurd en welke eindrapporten er zijn uitgebracht.

## AANTAL KLACHTEN PER AFDELING/CLUSTER

Het aantal klachten is in 2020 flink afgenomen ten opzichte van 2018 en 2019. In de voorgaande jaren zijn respectievelijk 86 en 75 klachten ingediend, tegen een aantal van 62 dit jaar.

De volgende grafiek laat zien op welke afdelingen of clusters de behandelde klachten betrekking hebben.

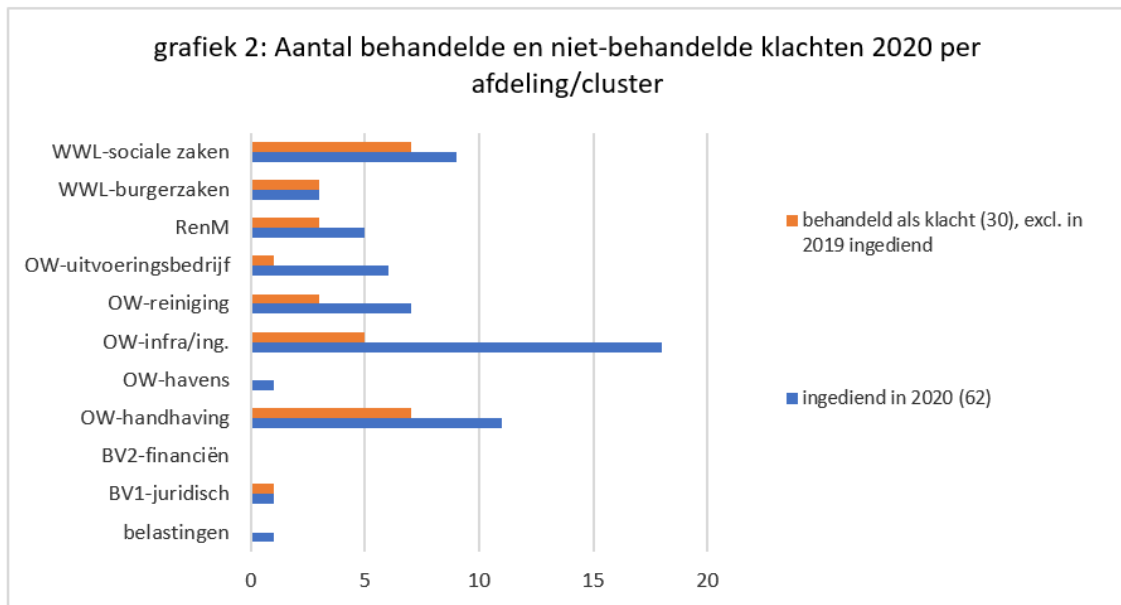


(\* aantal is gecorrigeerd t.o.v. vorig jaarverslag omdat 7 klachten uiteindelijk niet als klacht zijn behandeld)

We zien dat de afdelingen en clusters met de meeste klantencontacten ook de meeste klachten krijgen, maar ook daar is een daling te zien.

## AANTAL BEHANDELDE EN NIET-BEHANDELDE KLACHTEN PER AFDELING/CLUSTER

De grafiek hieronder toont aan hoeveel klachten en meldingen er in zijn gediend, hoeveel er daadwerkelijk als klacht zijn behandeld en hoeveel zaken er door zijn gezet als (servicelijn)- melding, omdat dit geen klachten in het kader van de klachtenregeling bleken. De (servicelijn)- meldingen staan in het overzicht in de bijlage als "klacht buiten behandeling gesteld".



Er zijn in 2020 62 zaken als klacht ingediend, waarvan er 30 zijn afgehandeld als klacht. Dit wil zeggen dat er maar liefst 32 zaken buiten behandeling zijn gesteld of zijn ingetrokken. We kunnen uit de grafiek aflezen dat er veel (servicelijn)-meldingen zijn voor OW-uitvoeringsbedrijf en OW-infra/ingenieursbureau. Dit betekent natuurlijk niet dat de melding niet wordt opgepakt. De melding wordt doorgezet naar de betreffende afdeling.

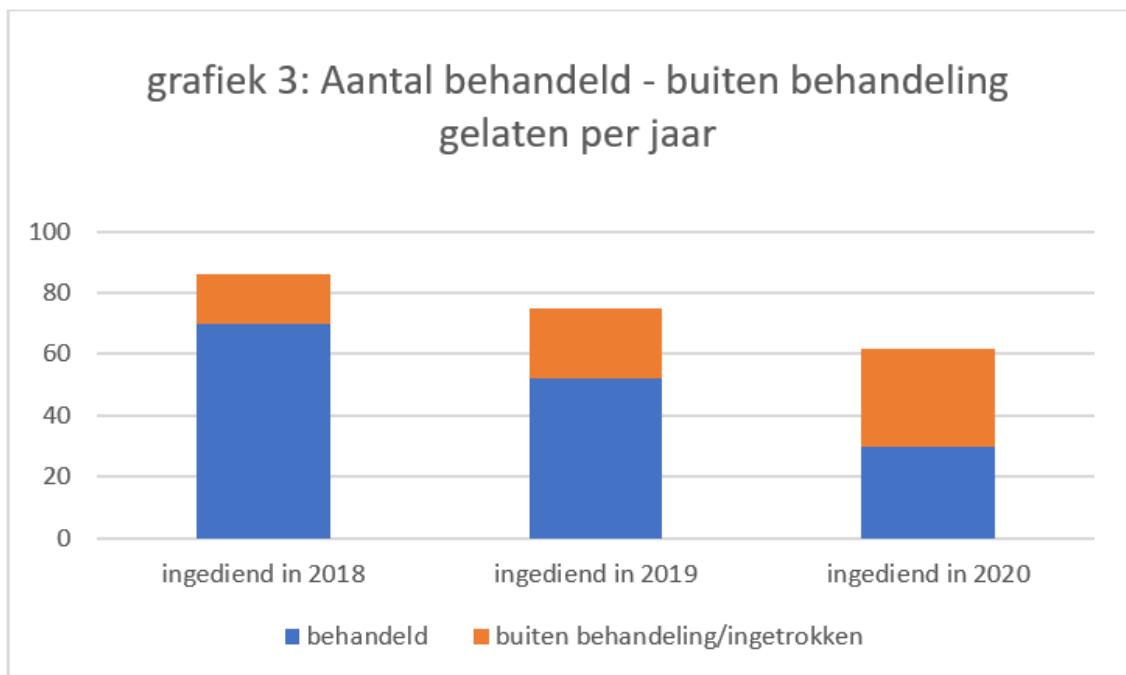
We concluderen dat veel burgers geen onderscheid maken tussen klachten of bijvoorbeeld een servicelijnmelding. Om de behandeling volgens de juiste procedure op te pakken, maken wij dat onderscheid.



## AANTAL INGEDIENDE KLACHTEN EN BUITEN BEHANDELING GELATEN (VERGELEKEN MET VOORGAANDE JAREN)

Het aantal buiten behandeling gelaten klachten is flink toegenomen. We zien een flinke stijging ten aanzien van voorgaande jaren, zie de grafiek hieronder.

We zien de stijging met name vanaf 2018. Vanaf medio 2017 kunnen klachten digitaal via het zaakstelsel van de gemeente ingediend worden. Na een voorzichtig begin, wordt er nu volop gebruik gemaakt van die mogelijkheid. Het afgelopen jaar zijn de meeste klachten via het zaakstelsel ingediend en nog slechts enkele per post. We kunnen hieruit concluderen dat de website toegankelijk is. Maar gezien de stijging van het aantal ingediende klachten die niet als 'klacht' kunnen worden behandeld, zien we reden tot een verbetering van de informatievoorziening. Daarover meer in de aanbevelingen.



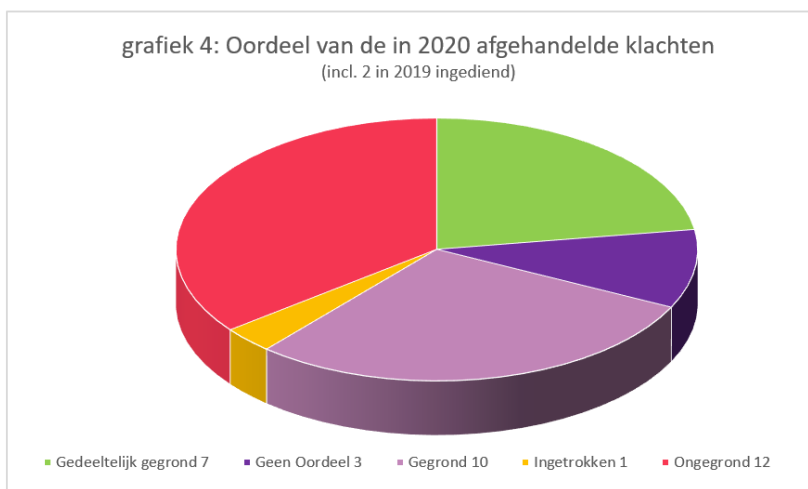
Het verschil tussen een daadwerkelijke klacht voor de klachtenregeling of een (servicelijn)-melding is voor veel mensen niet duidelijk. De klachtcoördinator kan, als er vooraf contact wordt opgenomen, bespreken wat de beste manier is om de klacht op te lossen. Het aantal mensen dat hiervan gebruik maakt is echter afgenomen.

## OORDEEL VAN DE IN 2020 AFGEHANDELDE KLACHTEN

Zoals hierboven al aangegeven hebben we in het jaar 2020 in totaal 30 klachten afgehandeld. Daarbij opgeteld hebben we 2 klachten behandeld die zijn ingediend in 2019 en 1 klacht is ingetrokken, zie onderstaande cirkelgrafiek.

In 2020 zijn er van de in totaal 33 behandelde klachten:

- Ongegrond : 12
- Gegrond : 10
- Gedeeltelijk gegrond : 7
- Geen oordeel : 3
- Ingetrokken : 1



## OVERZICHT (DEELS) GEGRONDE KLACHTEN

Om zo transparant mogelijk te zijn en aan te duiden op welke punten de gemeente heeft kunnen leren van de klachten zijn hieronder de (deels)- gegronde klachten toegelicht aan de hand van het overzicht in de bijlage. De inhoud is erg divers en heeft vaak te maken met de specifieke situatie van een voorval of van degene die klaagt.

### **Klacht (ingediend in 2019) Niet reageren op terugbelverzoeken en niet nakomen toezegging (Gegrond)**

Alsnog beschikking afgegeven en interne afspraken over persoonlijk contact gemaakt.

### **Klacht 2 Niet nakomen afspraken, onzorgvuldige behandeling (Gedeeltelijk gegrond)**

Er is samen met klager gezocht naar een goede oplossing in dit specifieke geval.

### **Klacht 5 Persoonlijke bejegening (Gegrond)**

Besproken en teruggekoppeld naar de medewerker en nieuwe afspraken gemaakt.

### **Klacht 6 Communicatie, niet geïnformeerd na gesprek (Gegrond)**

Alsnog met een persoonlijk gesprek geïnformeerd.

### **Klacht 12 Gedrag Toezichthouder (Gedeeltelijk gegrond)**

Besproken met de betreffende toezichthouder.

**Klacht 18 Manier van controle door handhaving (Gegron)**

Besproken met handhavers om de coronaregels in acht te nemen.

**Klacht 20 Niet nakomen van afspraken en toezeggingen (Gegron)**

Besproken met medewerker. Contact is hersteld.

**Klacht 21 Communicatie, niet of niet goed reageren Gegron**

Afgesproken maandelijks overleg te hebben met de stichting van de klager.

**Klacht 25 Fout op website en handelswijze medewerker (Gedeeltelijk gegron)**

Website aangepast.

**Klacht 26 Onduidelijke communicatie (Gedeeltelijk gegron met advies klachtencommissie)**

Toezegging in soortgelijke gevallen eerder rechtstreeks contact op te nemen.

**Klacht 37 Wijze behandelen aangifte gevonden voorwerpen (Gegron)**

Besproken met ICT om de werkwijze te veranderen zodat dit in de toekomst voorkomen kan worden.

**Klacht 41 Optreden Handhaving (Gedeeltelijk gegron)**

Casus besproken met alle handhavers om lering uit te trekken.

**Klacht 43 Handelswijze aanvragen schadevergoeding (Gedeeltelijk gegron met advies klachtencommissie)**

Besproken met de medewerkers om in een volgend geval beter te informeren over de wijze waarop een verzoek in behandeling wordt genomen en duidelijk communiceren van het doel van het onderzoek.

**Klacht 50 onjuiste informatie website (Gegron)**

Tekst op website aangepast.

**Klacht 56 gedraging, overschrijden Corona-regels door handhavers (Gedeeltelijk gegron)**

Besproken in het team.

**Klacht 58 Bejegening door handhaver (Gegron)**

Besproken in het team.

**Klacht 60 Niet reageren op verzoek huisnummer toekennen (Gegron)**

Besproken met medewerker en zaaksysteem is hier op aangepast.

# Behandelingsduur

# 4

De wettelijke termijn waarbinnen een klacht afgehandeld moet zijn is zes weken of, als de klachtencommissie om advies wordt gevraagd, 10 weken. Die termijn kan met 4 weken verdaagd worden. Soms wordt er in overleg met de klager een andere behandeltermijn afgesproken, bijvoorbeeld als iemand de hoorzitting van de klachtencommissie niet kan bijwonen of een andere reden heeft om de behandeling aan te houden.

Gebleken is dat de klachtbehandeling over het algemeen te lang heeft geduurd.

Alle klachten die zijn behandeld en waarbij een hoorzitting van de klachtencommissie is gehouden, zijn buiten de wettelijke termijn afgehandeld. Hierbij is een spreiding van 107-156 dagen. Dit komt voornamelijk doordat er eerst intern en met de klager naar een oplossing van de klacht is gezocht, en pas als dat niet lukte werd er een hoorzitting gepland.

Van de klachten die zonder tussenkomst van de klachtencommissie zijn afgehandeld, is net iets meer dan de helft binnen de termijn van 6 weken afgehandeld. Het gemiddelde is 45 dagen. Hierbij zijn twee klachten buiten beschouwing gelaten. Deze behandeling heeft erg lang geduurd omdat de inhoudelijke behandeling van het probleem is afgewacht.

## **INHOUD**

De inhoud van de klachten wijkt niet erg af van voorgaande jaren. Het is niet verwonderlijk dat er over de afdelingen die het meeste direct contact met de burgers hebben, de meeste klachten worden ingediend. Slechts in een enkel geval gaan meerdere klachten over hetzelfde onderwerp of situatie. Een conclusie die kan worden getrokken is dat de gemeente oog moet blijven houden voor individuele situaties en omstandigheden en zo mogelijk maatwerk moet toepassen.

Het oplossen van de klacht is ook maatwerk. Hierbij hebben de leidinggevenden van de clusters/ afdelingen een actieve rol. De verwachting is dat daardoor zo goed mogelijk geleerd wordt van de dingen die niet goed gingen en dat nieuwe klachten worden voorkomen.

## **AANTAL**

Het aantal behandelde klachten is, vergeleken met de twee voorgaande jaren, behoorlijk gedaald. Ook het aantal dat deels of gedeeltelijk gegrond is, is iets gedaald maar nog altijd ongeveer de helft. Gebleken is dat slechts een aantal klachten direct aanleiding waren om iets te veranderen in de werkwijze of bijvoorbeeld de website of het zaakstelsel. Als de klacht direct het handelen van een individuele medewerker betrof, is dit door de leidinggevende besproken met de medewerker en daar lering uit getrokken.

## **BEHANDELINGSDUUR**

De behandeling van de klachten heeft over het algemeen langer geduurd dan de wettelijke termijn. Dit gaan wij, waar mogelijk, beter doen. Belangrijk hierbij is dat de klager ook geïnformeerd wordt over de termijn en samen bekeken wordt of een snellere behandeling mogelijk en wenselijk is, óf dat het omwille van een kwalitatief goede behandeling de termijn overschreden kan worden.

We moeten helaas concluderen dat het afgelopen jaar, mede door corona en langdurige ziekte van een klachtencoördinator, de behandeling van klachten op verschillende punten niet optimaal is verlopen. Het gaat daarbij met name om de lange behandeltermijn en soms onvolledige informatie over de behandeling als klacht of als melding. Desondanks is iedere klacht die binnenkwam serieus behandeld en is het belang van de klager daarbij niet uit het oog verloren.

De cijfers uit dit jaarverslag geven aanleiding tot een aantal aanbevelingen.

- **Wanneer een klacht indienen?**

Een groot aantal van de ingediende klachten werd niet als klacht behandeld. De wettelijke basis voor de klachtbehandeling is de Algemene wet bestuursrecht en de Klachtenverordening gemeente Schouwen-Duiveland 2010. De klacht moet gaan over een gedraging, niet langer dan een jaar geleden gebeurd en waartegen geen bezwaar of beroep mogelijk is. Het begrip 'klacht' heeft in de klachtbehandeling dus een beperktere betekenis dan in het algemeen spraakgebruik. Mensen zijn zich er niet altijd van bewust dat door het indienen van een klacht een officiële procedure gestart gaat worden. Soms kunnen zaken met één telefoontje worden opgelost. Goede communicatie tussen gemeente en burger, en andersom, is hierbij van groot belang.

Het is een aandachtspunt om de website zo in te richten dat de burgers zo veel mogelijk direct op de juiste webpagina terechtkomen. Daarnaast moet de informatie op de website over het klachtenproces, maar bijvoorbeeld ook over handhavingsverzoeken en meldingen over de openbare ruimte, duidelijk en compleet zijn. Het komende jaar wordt de website aangepast willen we ook de tekst bij het indienen van de klacht verbeteren. We willen hiermee bereiken dat zoveel mogelijk mensen zelf via de website de goede keuze kunnen maken tussen het indienen van een klacht, of bijvoorbeeld een servicemelding, handhavingsverzoek of vraag aan de gemeente.

- **Informereren klagers**

Veel klachten worden digitaal ingediend en er is minder vaak direct contact gezocht met de klachtencoördinator. We willen de informatievoorziening naar de burger verbeteren omdat is gebleken dat het niet altijd duidelijk was hoe de behandeling zou gaan verlopen. In eerste instantie willen we daarom zo snel mogelijk duidelijk maken of het als klacht behandeld kan worden, of dat de behandeling verder gaat als bijvoorbeeld een melding voor de servicelijn. Daarnaast onderhouden we nauw contact met de behandelaar van de klacht, meestal de coördinator van een vakafdeling, om snel te reageren op de klacht.

- **Behandelen vragen en meldingen**

De klachten die niet als klacht worden behandeld, moeten door de betreffende vakafdeling natuurlijk wel worden opgepakt. We constateren dat het afgelopen jaar dat dat soms niet snel genoeg werd gedaan en de burger te lang moest wachten op een inhoudelijke reactie. De klachtencoördinatoren zijn bezig om het klachtenproces te optimaliseren en dit punt wordt daarbij ook nadrukkelijk onder de aandacht gebracht van afdelingshoofden en coördinatoren. Het betreft weliswaar niet direct de klachtbehandeling maar wel de dienstverlening en daarmee ook de klanttevredenheid.

- **Behandeltermijn**

De behandelaars van de klachten moeten de wettelijke termijnen meer in acht nemen. Belangrijk is om de klagers te informeren over de termijnen, en ook als de behandeling langer gaat duren dan verwacht. De termijn moet geen doel op zich worden; het belang van een goede behandeling in samenspraak met de klager staat voorop.

- **Excuses**

In ongeveer de helft van de gevallen is de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond . Daarbij worden altijd excuses aangeboden. De Nationale Ombudsman heeft een 'Nationale excuuskaart' uitgebracht, zie ook <https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/excuuskaart.pdf>. Hierin is in 5 stappen beschreven hoe een overheidsinstantie goed excuus kan maken. We willen dit binnen de gemeentelijke organisatie onder de aandacht brengen van de klachtbehandelaars.

- **Informatievoorziening inwoners**

Uit een aantal klachten blijkt dat inwoners soms niet op de hoogte zijn van regels voor bijvoorbeeld het goed neerzetten van de rolemmers, gebruik van pasjes bij de afvalcontainer etc. We gaan een voorstel doen om de informatievoorziening te verbeteren, met name gericht op nieuwe inwoners.

- **Complimenten**

Alhoewel we geen exacte cijfers hebben van het aantal contacten tussen medewerkers van de gemeente en inwoners, kunnen we concluderen dat het aantal ingediende klachten relatief erg beperkt is. Dat betekent dat het meeste contact wel goed verloopt. We vinden het belangrijk om ook de positieve geluiden te horen. Net zoals we vinden dat we van klachten kunnen leren waar de gemeente het beter kan doen, leveren complimenten informatie op over wat wel goed gaat en wordt gewaardeerd. We willen daarom de mogelijkheid bieden om via de website complimenten te geven aan een medewerker of afdeling. In een volgend jaarverslag zullen we daarover rapporteren.

## Bijlage: Overzicht klachten ingediend in 2020

	<b>Klacht over</b>	<b>Behandeling</b>	<b>Klachten-commissie?</b>	<b>Over welke afdeling/ cluster?</b>
1	Servicelijnmelding melding parkeeroverlast	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, Handhaving
2	Niet nakomen afspraken, onzorgvuldige behandeling	Klacht gedeeltelijk gegrond	Nee	Wonen, Werken en Leven
3	Communicatie, uitblijven verslagen overleg	Klacht ongegrond	Nee	Wonen, Werken en Leven
4	Servicelijnmelding, verkeerssituatie	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, Infra/ingenieursbureau
5	Persoonlijke bejegening	Klacht gegrond	Nee	Wonen, Werken en Leven
6	Communicatie, niet geïnformeerd na gesprek	Klacht gegrond	Nee	Wonen, Werken en Leven
7	Onbevoegd raadplegen persoonsgegevens	Klacht ongegrond	Nee	Wonen, Werken en Leven, Burgerzaken
8	Niet reageren op e-mail, en dreigen stopzetten van uitkering	Geen oordeel	Nee	Wonen, Werken en Leven
9	Niet reageren op e-mail, en dreigen stopzetten van uitkering	Geen oordeel	Nee	Wonen, Werken en Leven
10	Verkeerde aanslagen	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Belastingen
11	Servicelijnmelding, verkeerssituatie	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, Infra/ingenieursbureau
12	Gedrag toezichthouder	Gedeeltelijk gegrond	Nee	Openbare Werken, Handhaving
13	Servicelijnmelding bestrating	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, Infra/ingenieursbureau
14	Wijze van afhandeling van zaken	Klacht ongegrond	Nee	Openbare Werken, Infra/ingenieursbureau
15	Servicelijnmelding wateroverlast na rioleringswerkzaamheden	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, Infra/ingenieursbureau



	<b>Klacht over</b>	<b>Behandeling</b>	<b>Klachten- commissie?</b>	<b>Over welke afdeling/ cluster?</b>
16	Servicelijnmelding, verkeerssituatie	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, Infra/ingenieursbureau
17	Servicelijnmelding, trillingsoverlast	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, Infra/ingenieursbureau
18	Manier van controle door handhaving	Klacht gegrond	Nee	Openbare Werken, Handhaving
19	Servicelijnmelding, overlast speelplek	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, uitvoering
20	Niet nakomen van afspraken/ toezegging	Klacht gegrond	Nee	Openbare Werken, Infra/ingenieursbureau
21	Communicatie, niet of niet goed reageren	Klacht gegrond	Nee	Openbare Werken, Infra/ingenieursbureau
22	Reactie niet naar wens	Klacht ongegrond	Nee	Openbare Werken, Reiniging
23	Servicelijnmelding, rolemmers niet geleegd	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, Reiniging
24	Servicelijnmelding, gele kaart op rolemmer	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werekn, Reiniging
25	Fout op website en handelswijze medewerker	Gedeeltelijk gegrond	Nee	Wonen, Werken en Leven, Burgerzaken
26	Onduidelijke communicatie	Gedeeltelijk gegrond	Ja	Openbare Werken, Infra/ingenieursbureau
27	Servicelijnmelding, Wifi in haven	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, Havens
28	Communicatie en gebrek aan informatie	Klacht ongegrond	Nee	Openbare Werken, Handhaving
29	Servicelijnmelding, straatverlichting	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, uitvoering
30	Servicelijnmelding, straatverlichting	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, uitvoering

	<b>Klacht over</b>	<b>Behandeling</b>	<b>Klachten- commissie?</b>	<b>Over welke afdeling/ cluster?</b>
31	Overlast geparkeerde camper	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, Handhaving
32	Servicelijnmelding, snelheid verkeer	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, Infra/ingenieursbureau
33	Bejegening, medewerker moeilijk te bereiken en reactie blijft uit	Klacht ingetrokken	Nee	Wonen, Werken en Leven
34	Gedraging, te hard rijden	Geen oordeel	Nee	Openbaren Werken, Reiniging
35	Communicatie, niet persoonlijk geïnformeerd over de afgifte van de vergunning	Nog in behandeling op 1-1-21	Ja	Ruimte en Milieu
36	Servicelijnmelding, snelheid verkeer	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, Infra/ingenieursbureau
37	Wijze behandelen aangifte gevonden voorwerpen	Klacht gegrond	Nee	Wonen, Werken en Leven, Burgerzaken
38	Gang van zaken verzoek plaatsen laadpaal	Nog in behandeling op 1-1-21	Ja	Openbare Werken, Infra/ingenieursbureau
39	Verzoek reparatie	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Ruimte en Milieu
40	Servicelijnmelding, overlast door geplaatste hekken	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, Uitvoering
41	Optreden handhaving	Gedeeltelijk gegrond	Nee	Openbare Werken, Handhaving
42	Communicatie, geen gehoor geven aan melding over boom	Klacht ongegrond	Nee	Openbare Werken, uitvoering
43	Handelswijze aanvragen schadevergoeding	Gedeeltelijk gegrond	Ja	Bedrijfsvoering 1, Juridische Zaken
44	Communicatie, manier van reageren op verkeerd geplaatste rolemmer	Klacht ongegrond	Nee	Openbare Werken, Reiniging
45	Melding voor Waterschap	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, Infra/ingenieursbureau
46	Communicatie, niet nakomen toezeggingen	Klacht ongegrond	Nee	Ruimte en Milieu

	<b>Klacht over</b>	<b>Behandeling</b>	<b>Klachten-commissie?</b>	<b>Over welke afdeling/ cluster?</b>
47	Communicatie, dreigende toon e-mails	Klacht ongegrond	Nee	Wonen, Werken en Leven
48	Communicatie, reageren vanuit de gemeente	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Wonen, Werken en Leven
49	Onterechte boete	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, Handhaving
50	Onjuiste informatie website	Klacht gegrond	Nee	Ruimte en Milieu
51	Servicelijnmelding verkeer	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, Infra/ingenieursbureau
52	Reactie op een informatieverzoek	Klacht ongegrond	Ja	Openbare Werken, Handhaving
53	Klacht over parkeerbeleid en optreden handhaving	Klacht ongegrond	Nee	Openbare Werken, Infra/ingenieursbureau
54	Servicelijnmelding, volle afvalcontainers	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, Reiniging
55	Servicelijnmelding, overlast begroeiing	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, Uitvoering
56	Gedraging, overschrijden Coronaregels door handhavers	Gedeeltelijk gegrond	Nee	Openbare Werken, Handhaving
57	Communicatie, bereikbaarheid handhaving	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, Handhaving
58	Bejegening door handhaver	Klacht gegrond	Nee	Openbare Werken, Handhaving
59	Servicelijnmelding, straatverlichting	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, Infra/ingenieursbureau
60	Niet reageren op verzoek huisnummer toekenning	Klacht gegrond	Nee	Ruimte en Milieu
61	Servicelijnmelding, trillingsoverlast	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, Infra/ingenieursbureau
62	Vraag voor de gemeente	Klacht buiten behandeling gesteld	Nee	Openbare Werken, Reiniging



Laan van St. Hilaire 2  
4301 SH Zierikzee

Postadres:  
Postbus 5555  
4300 JA Zierikzee

T (0111) 452 000

[gemeente@schouwen-duiveland.nl](mailto:gemeente@schouwen-duiveland.nl)  
[www.schouwen-duiveland.nl](http://www.schouwen-duiveland.nl)