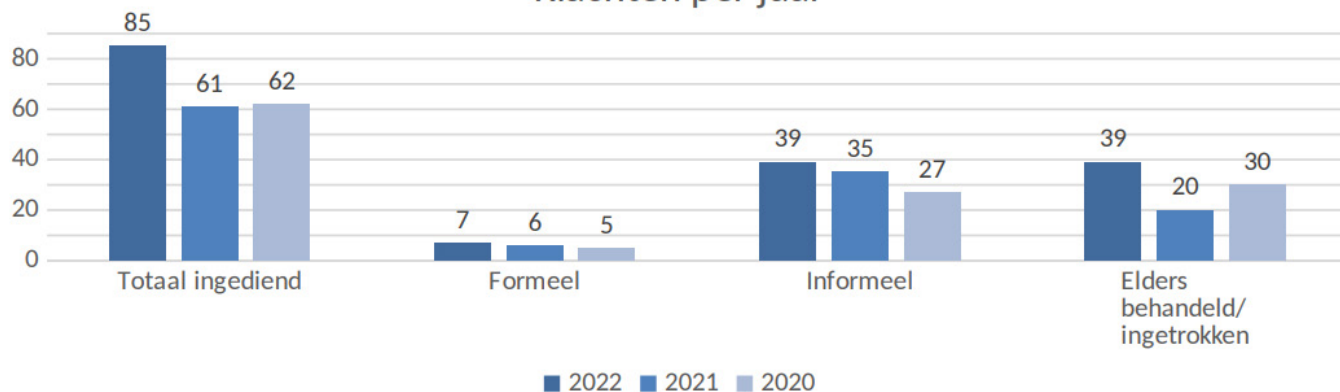




JAARVERSLAG KLACHTEN 2022

Klachten per jaar



Klachten 2022
Klachten gedraging 46
Elders behandeld/ingetrokken 39



Zeeuwse Ombudsman
Ontvangen uitspraken 3

Informeel behandeld 39
(deels) Terecht 31
Onterecht 8



Afhandeltermijn klachten
Termijn met hoorzitting 138 dagen
Termijn zonder hoorzitting 22 dagen

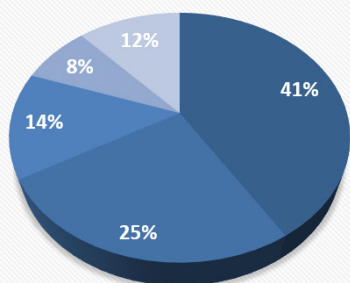


Formeel behandeld 7
Gegronnd 4
Ongegrond 3



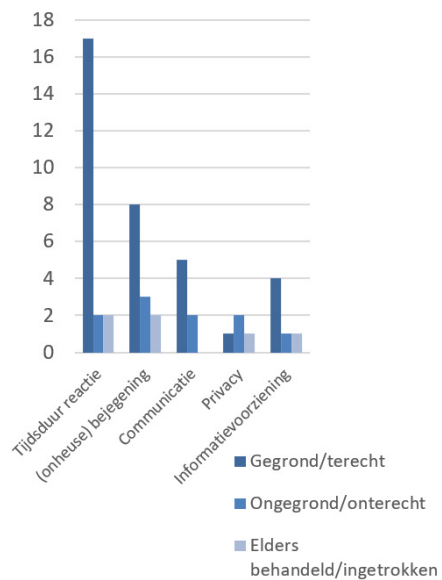
Meest voorkomende klachten
Tijdsduur reactie 21
(onheuse) Bejegening 13
Onjuiste informatievoorziening 6

Waar gaat de klacht over?



■ Tijdsduur reactie
■ Bejegening
■ Communicatie
■ Privacy
■ Informatievoorziening

Oordeel per klacht





Inhoud

Inleiding	4
1. Constatering en feiten	5
2. Conclusies en aanbevelingen	7
Bijlage 1: overzicht ingediende klachten 2022	11
Bijlage 2: opvolging gegronde en terechte klachten 2022	16



Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag klachten van 2022, waarin wij u een overzicht geven van de ingediende en behandelde klachten. Jaarlijks wordt een verslag uitgebracht met een overzicht van de feiten en cijfers over de afhandeling van de ingediende klachten van het afgelopen jaar.

Het verslag ziet er dit jaar iets anders uit dan de voorgaande jaren. In 1 oogopslag zijn de cijfers af te lezen op de eerste pagina. Ook is aangeduid welk soort klachten zoal worden ingediend. Op de [website](#) van de gemeente kunt u de klachtenprocedure in een schema terugvinden.

De klachtenregeling is er om het vertrouwen te herstellen en om van te leren voor in de toekomst. Gemeente Schouwen-Duiveland is open, toegankelijk, zelfbewust en betrokken. Daarbij hoort dat iemand een klacht kan indienen bij ontevredenheid over een gedraging en dat die klacht vervolgens naar tevredenheid wordt behandeld.

Constatering en feiten

1

TOTAAL INGEDIEND

In 2022 zijn in totaal 85 klachten binnengekomen, waarvan 36 klachten niet zijn behandeld. De 46 klachten die wel zijn behandeld, vallen onder art. 9:1 lid 1 Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dat zijn klachten die gaan over een gedraging van (een medewerker van) de gemeente. Klachten die niet zijn behandeld, zijn klachten die niet onder dit begrip vallen en daarom zijn doorverwezen naar de juiste behandelaar. Denk aan vakinhoudelijke klachten, zoals uitvoering van beleid of meldingen bestemd voor het uitvoeringsbedrijf. Ook de 3 ingetrokken klachten zijn niet behandelde klachten. Dit betekent dus dat 46 % van de ingediende klachten is ingetrokken of doorverwezen naar de juiste behandelaar.

INFORMEEL BEHANDELD

Er zijn 39 klachten informeel behandeld. Dat betekent dat de klachten intern, door de leidinggevende(n), in samenwerking met de klachtencoördinator worden afgehandeld. De leidinggevende probeert samen met de klager tot een oplossing te komen. Geconcludeerd wordt of een klacht terecht of onterecht is. Zo nodig worden excuses gemaakt en aanpassingen in het werkproces gedaan.

FORMEEL BEHANDELD

Er zijn 7 klachten formeel behandeld. Een formele behandeling vindt plaats bij de klachtencommissie als een klager niet tevreden is met de informele afhandeling. De klachtencommissie is een onafhankelijke adviescommissie. De leden daarvan zijn niet in dienst bij de gemeente of anderszins verbonden met de gemeentelijke organisatie. Van de 7 behandelde klachten zijn 3 klachten ongegrond verklaard en zijn 4 klachten gegrond verklaard. De gemeente heeft in alle gevallen het advies van de klachtencommissie opgevolgd.

ZEEUWSE OMBUDSMAN

Wanneer iemand het niet eens is met de beslissing op de klacht, kan die persoon nog terecht bij de Zeeuwse Ombudsman. De Ombudsman, die per 1 januari 2023 de verantwoordelijkheid heeft overgedragen aan de Nationale Ombudsman, onderzoekt de zaak opnieuw, rapporteert en geeft zo nodig aanbevelingen aan de gemeente.

In eerste instantie wordt de klacht op een informele manier of door bemiddeling behandeld. In enkele gevallen wordt de zaak formeel behandeld en doet de Zeeuwse Ombudsman uitspraak. Het komt wel eens voor dat de Zeeuwse Ombudsman zaken ontvangt die nog niet door de gemeente en/of de klachtencommissie zijn behandeld. Dan verwijst de Zeeuwse Ombudsman eerst terug naar de gemeente ter behandeling. In 2022 heeft de gemeente 3 uitspraken ontvangen van de Zeeuwse Ombudsman. In twee zaken heeft de Ombudsman besloten om geen nader onderzoek in te stellen. Eén klacht is gegrond verklaard, deze zaak is uiteindelijk door een bemiddelingsgesprek opgelost. Zie hiervoor klacht 4 in Bijlage 2.

AFHANDELTERMIJN KLACHTEN GEDRAGINGEN

De wettelijke afhandeltermijn voor klachten is 6 weken (42 dagen). Als de klacht bij de klachtencommissie voorkomt, dan is de termijn 10 weken (70 dagen). Die termijnen kunnen met 4 weken worden verdaagd, waardoor de termijn respectievelijk 70 of 98 dagen wordt.

De behandelingsduur van klachten die worden afgehandeld zonder tussenkomst van de klachtencommissie ligt tussen de 0 en 150 dagen. Gemiddeld genomen 22. De behandelingsduur van klachten met tussenkomst van de klachtencommissie ligt tussen de 118 en 149 dagen met een gemiddelde van 138. Redenen voor het overschrijden van de termijn zijn bijvoorbeeld dat de burger zelf de zittingsdatum van de klachtencommissie wil uitstellen of dat de afhandeling van de klacht door de afdeling te lang op zich laat wachten.

4 klachten zijn niet meegenomen in de berekening van het gemiddelde. Dit zijn klachten met een afhandeltermijn van 224, 265, 375 en 392 dagen. Deze zijn niet meegenomen in de berekening, omdat dit klachten zijn waarbij eerst de onderliggende, inhoudelijke kwestie is behandeld en daarna pas naar de daadwerkelijke klacht over een gedraging is gekeken. In sommige gevallen loopt afhandeling van de inhoudelijke kwestie of klacht en de klacht over de gedraging als bedoeld in art. 9:1 lid 1 Awb door elkaar heen.

Conclusies en aanbevelingen

2

KLACHTEN PER AFDELING

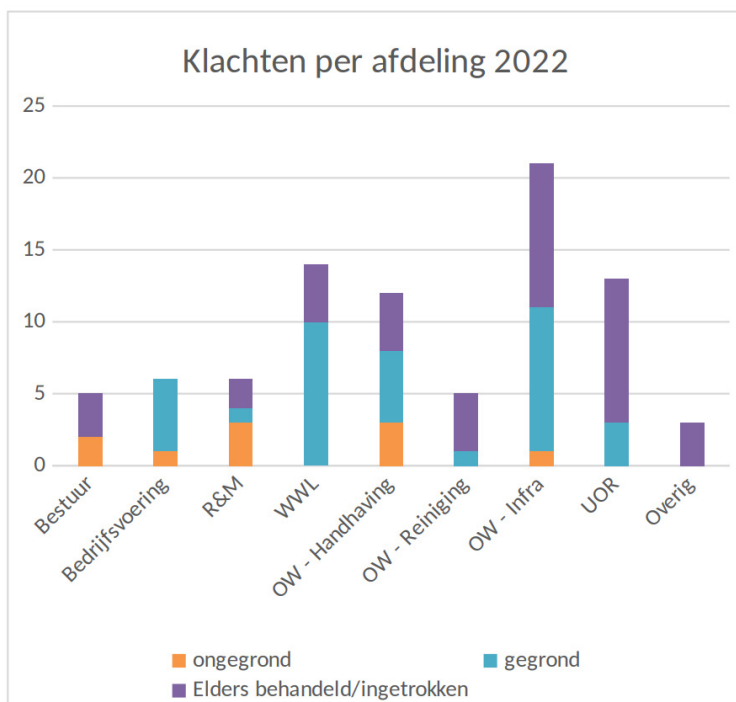
In onderstaande grafiek is af te lezen hoeveel klachten zijn ingediend per afdeling, maar ook wat de uitkomst is van de behandeling. Van de 85 ingediende klachten zijn 35 klachten terecht of gegrond zijn verklaard. Dat komt neer op 41 %.

Wat opvalt, is dat in 2022 ook over gedragingen van het college en de raad klachten zijn binnengekomen (5 stuks). Hiervan zijn 3 klachten elders behandeld of ingetrokken, is 1 klacht ongegrond verklaard en is 1 klacht deels gegrond verklaard.

Ten opzichte van vorig jaar zijn ook iets meer klachten ingediend bij bedrijfsvoering. Dit kan te maken hebben met het feit dat het Serviceteam onder de afdeling Bedrijfsvoering 2 is gaan vallen. Klachten die daar thuishoren gaan bijvoorbeeld over de wijze van communiceren aan de telefoon, het onvoldoende beschikbaar hebben van informatie over bijvoorbeeld bereikbaarheid of een lange wachttijd voor het aanmelden van een parkeeractie.

Het aantal klachten (21) dat is ingediend bij Openbare Werken (OW) – Infra, is ten opzichte van 2021 aanzienlijk gestegen. Van de 21 ingediende klachten zijn 10 klachten terecht of gegrond verklaard. Veel klachten gingen daarbij over het niet of niet tijdig reageren. Dat heeft te maken met het invoeren van het nieuwe parkeerbeleid. Dit heeft veel vragen en opmerkingen met zich meegebracht.

Afdeling Werken Wonen Leven (WWL) is een afdeling waar veel klantencontact plaatsvindt. In vergelijking met vorig jaar zijn er iets minder klachten ingediend. In 2021 zijn namelijk 16 klachten ingediend en in 2022 14. De onderwerpen waarover klachten werden ingediend liepen daarbij uiteen, van bejegening tot aan tijdsduur reactie of manier van communiceren.



WAAR GAAN DE INGEDIENDE KLACHTEN OVER?

Tijdsduur reactie

De klachten die in 2022 het meest voorkwamen, zijn 21 klachten over de tijdsduur van een reactie. Van de 21 klachten, zijn er 17 terecht of gegrond verklaard. Dat kan zijn een lange wachttijd, een late reactie of in sommige gevallen zelfs geen reactie. Dit soort klachten komt jaarlijks terug. De oorzaak van niet of niet tijdig reageren is bijvoorbeeld dat een medewerker (tijdelijk) afwezig is in verband met verlof of uitdiensttreding, of door grote drukte omwille van beleidswijzigingen (parkeerbeleid).

Bejegening

Ook ingediende klachten over bejegening (13 stuks) kwamen veel voor. Dit is bijvoorbeeld het gedrag of houding van een medewerker of de manier van aanspreken.

Communicatie

7 ingediende klachten gingen over communicatie. Hierbij kun je denken aan het niet nakomen van een afspraak of belofte of de werkwijze van een medewerker of onduidelijkheden of onvolledigheid in een brief.

Privacy

Wat opviel, is dat bij sommige ingediende zaken (4 stuks) privacy in het geding leek te zijn. Hierbij ging het om het doorzenden naar of contact opnemen met een derde zonder toestemming, foto's maken zonder toestemming of een datalek. Dit soort klachten lijkt toe te nemen. Wellicht dat niet alleen de medewerker van de gemeente, maar ook de burger zich meer bewust is van privacy. Overigens zijn de klachten over het maken van foto's onterecht bevonden omdat deze handeling grondslag vindt in wet- en regelgeving.

Informatievoorziening

6 van de ingediende klachten gingen over informatievoorziening. Daarbij kun je denken aan onvolledige of onjuiste informatie vermeld op de website van de gemeente, een app of tool om digitale afspraken te plannen werkt niet goed of de openingstijden van de gemeente zijn niet duidelijk genoeg.

Vakinhoudelijk

Ingediende zaken die buiten de behandeling vallen vanwege de inhoud (34 stuks), zijn zaken waarbij het niet direct gaat over een gedraging van een medewerker, maar om een vakinhoudelijke vraag of kwestie. Deze vragen worden doorverwezen naar de juiste vak-afdeling. Ingetrokken zaken zijn zaken die door de klager zijn ingetrokken tijdens, of soms voor, de behandeling van de zaak. In sommige gevallen is de reden van intrekken onduidelijk. Een reden van intrekken kan zijn dat de zaak via een andere procedure, bijvoorbeeld bij de rechtbank, aanhangig wordt gemaakt en dat de klager daar op wil focussen.

WAREN DE KLAGERS TEVREDEN MET DE KLACHTBEHANDELING?

In 2022 is met een aantal personen die een klacht hebben ingediend, telefonisch contact opgenomen na de afhandeling van de klacht met vragen over de tevredenheid van de behandeling van de klacht. Diverse vragen komen daarin aan bod als, voelde u zich gehoord en serieus genomen tijdens de klachtenprocedure? Voelde u zich gehoord en begrepen door de klachtencommissie (indien van toepassing) en, wat vindt u van de duur van de afhandeling van uw klacht?

Wat daarbij opviel, is dat het voor de klager nog wel eens onduidelijk is wat de status is van de betreffende klacht. Ook geven sommige ondervraagden aan dat de afhandeling sneller zou mogen en de informatievoorziening beter zou kunnen. Denk daarbij aan het nadien informeren over wat er met de klacht is gedaan, het informeren over de status tijdens de behandeling van de klacht.

Waar de ondervraagden erg tevreden over waren, was het traject bij de klachtencoördinator en de klachtencommissie. Na indienen van de klacht, voelde de klager zich veelal gehoord en serieus genomen. De communicatie daarin verliep goed en soepel.

NIEUWE AANBEVELINGEN

Onderstaande aanbevelingen zijn besproken in het managementteam. De afdelingshoofden gaan hiermee aan de slag.

Overdracht werkzaamheden

Het is goed dat actief aandacht wordt gevraagd voor de achterblijvende terugbelverzoeken en het melden van afwezigheid bij het serviceteam. Helaas wordt geconstateerd dat ook in 2022 klachten over de duur van reageren het meest voorkwam.

De nieuwe aanbeveling is dat er meer aandacht moet zijn voor de overdracht van werkzaamheden bij uitdiensttreding en voor het overnemen van werkzaamheden bij tijdelijke dan wel langdurige afwezigheid van medewerkers.

Behandeling klacht

Uit het tevredenheidsonderzoek komt naar voren dat het soms niet duidelijk is in welke fase van de klachtenprocedure de klager zich bevindt. Ook kwam naar voren dat de klager graag nadien zou vernemen wat er met zijn of haar klacht is gedaan. Zijn bijvoorbeeld bepaalde processen aangepast of een manier van communiceren? We bevelen dan ook aan om te kijken naar de mogelijkheden om de klager tussentijds te informeren over de status van de klacht en de te verwachten behandelduur. En om nadien duidelijker te communiceren over de verbeterpunten die de gemeente heeft doorgevoerd.

Ook heeft 1 ondervraagde de wens uitgesproken om de afspraken die tijdens een mondeling overleg worden gemaakt, schriftelijk teruggekoppeld te krijgen.

Informatievoorziening website gemeente

Bij het onderwerp informatievoorziening komt naar voren dat een aantal klachten gaat over onduidelijkheid betreffende de openingstijden van het gemeentehuis. De aanbeveling is om ervoor te zorgen dat de informatie op de website kloppend is en dat dit aansluit bij de praktijk.

TERUGKOPPELING AANBEVELING 2021

Tijdsduur reactie

Vorig jaar is hiervoor een aanbeveling gedaan. Bij plannen die grote aantallen burgers betreffen, is aanbevolen om vooraf goed in te schatten welke, en hoeveel reacties er kunnen komen. Op voorhand kan dan worden bekeken op welke wijze zo efficiënt mogelijk gecommuniceerd kan worden door en naar de burger. Als onverwacht toch veel reacties komen, dan dient daar ad-hoc een adequate oplossing voor te worden bedacht.

Wat heeft de gemeente daarmee gedaan?

Deze aanbeveling is opgepakt en het onderwerp is, en wordt nog steeds, meermaals onder de aandacht gebracht bij de medewerkers van de gemeente. Ook zijn er systemen ontwikkeld, waardoor meer inzicht is in de openstaande terugbelverzoeken. Dit inzicht zorgt voor bewustwording en hierdoor ontstaan er gesprekken binnen teams én met het serviceteam over het verbeteren van bereikbaarheid, informatievoorziening en de afhandeling van terugbelverzoeken. Intern weet men elkaar hiervoor in de organisatie ook beter te vinden.

Daarnaast is een verandering gaande voor wat betreft de klachtenbehandelingsprocedure. Deze zal anders worden dan op dit moment het geval is. Met de begroting 2023 is formatieruimte beschikbaar gekomen voor een nieuwe vrijgemaakte klachtencoördinator, die in de informele fase de klachten behandelt en tot een oordeel komt. Hierdoor verwacht de gemeente de klachten sneller te behandelen. Ook zal er vaker bemiddeling worden toegepast door de klachtencoördinator. Hiermee volgen we de aanbevelingen van 2021 op.

Bijlage 1: overzicht ingediende klachten 2022

Categorie	Tijdsduur reactie	Bejegening	Communicatie	Privacy	Informatievoorziening	Vakinhoudelijk (doorverwijzing)
Ingediend	21	13	7	4	6	34
Waarvan buiten behandeling	2			1	1	32
ingetrokken		2				1
(deels) terecht (informeel)	14	8	5		4	
Onterecht (informeel)	2	1	1	2	1	1
Gegronnd (formeel)	3			1		
Ongegronnd (formeel)		2	1			

Totaal ingediend en behandeld 85 klachten.

	Categorie klacht	Omschrijving klacht	Uitkomst behandeling	Klachten-commissie	Afdeling	Afhandel-termijn in dagen
1	Tijdsduur reactie	Uitblijven reactie	Terecht	Nee	OW/Infra	224
2	Bejegening	Optreden boa	Ingetrokken	Nee	OW/HH	81
3	Communicatie	Disfunctioneren afdeling	Ongegronnd	Nee	BV2	57
4	Tijdsduur reactie	Uitblijven reactie	Gegronnd	Ja	WWL/LSZ	158
5	Tijdsduur reactie	Uitblijven reactie	Doorverwezen	Nee	Bestuur	35
6	Tijdsduur reactie	Uitblijven reactie	Doorverwezen	Nee	Raad	62
7	Tijdsduur reactie	Uitblijven reactie	Terecht	Nee	OW/Infra	76
8	Tijdsduur reactie	Uitblijven reactie	Gegronnd	Ja	WWL/LSZ	392
9	Informatievoorziening	Informeren burger	Doorverwezen	Nee	WWL/LSZ	40
10	Vakinhoudelijk	Voertuig retourneren	Doorverwezen	Nee	WWL/LSZ	375
11	Bejegening	Communicatie balie	Terecht	Nee	WWL/BZ	6
12	Vakinhoudelijk	Onvoldoende parkeerplaatsen	Doorverwezen	Nee	OW/Infra	1
13	Communicatie	Ten onrechte afsluiten zaak	Deels terecht	Nee	BV1	19
14	Privacy in geding	Bellen naar derde zonder toestemming	Doorverwezen	Nee	WWL/LSZ	17

	Categorie klacht	Omschrijving klacht	Uitkomst be- handeling	Klachten- commissie	Afdeling	Afhandel- termijn in dagen
15	Vakinhoudelijk	Onvoldoende parkeerplaatsen	Doorverwezen	Nee	OW/Infra	1
16	Vakinhoudelijk	Aanbieden GFT bakken	Doorverwezen	Nee	Reiniging	1
17	Tijdsduur reactie	Uitblijven reactie op vragen	Terecht	Nee	OW/Infra	49
18	Bejegening	Bejegening in brief last onder dwangsom	Deels terecht	Nee	OW/HH	48
19	Tijdsduur reactie	Uitblijven reactie vragen	Terecht	Nee	OW/Infra	49
20	Tijdsduur reactie	Uitblijven reactie op afspraak	Terecht	Nee	OW/Infra	44
21	Vakinhoudelijk	Onvoldoende handhaven parkeerverbod	Doorverwezen	Nee	OW/HH	9
22	Communicatie	Afspraken niet nakomen	Terecht	Nee	OW/ Reiniging	5
23	Tijdsduur reactie	Uitblijven reactie	Terecht	Nee	OW/Infra	71
24	Tijdsduur reactie	Uitblijven reactie	Terecht	Nee	OW/HH	35
25	Tijdsduur reactie	Uitblijven reactie melding verkeersonveilige situatie	Terecht	Nee	OW/Infra	37
26	Vakinhoudelijk	Schade door bouwverkeer	Doorverwezen	Nee	OW/Infra	1
27	Tijdsduur reactie	Uitblijven reactie op vragen	Terecht	Nee	OW/Infra	30
28	Tijdsduur reactie	Uitblijven reactie adresonderzoek	Terecht	Nee	WWL/BZ	8
29	Privacy in geding	Optreden boa	Onterecht	Nee	OW/HH	13
30	Bejegening	Schenden behoorlijkheidsnormen	Ongegrond	Ja	Bestuur	137
31	Vakinhoudelijk	Beleid Reiniging	Doorverwezen	Nee	OW/ Reiniging	1
32	Vakinhoudelijk	Beleid parkeren/ vergunningen	Doorverwezen	Nee	OW/Infra	0
33	Bejegening	Wijze aanspreken plaatsen rolemmer	Terecht	Nee	OW/HH	1
34	Vakinhoudelijk	Val en schade verkeersdrempel	Doorverwezen	Nee	OW/Infra	3
35	Vakinhoudelijk	Verkeersonveilige situatie	Doorverwezen	Nee	OW/Infra	3
36	Vakinhoudelijk	Klacht medewerker milieustraat	Doorverwezen	Nee	Overig	3

	Categorie klacht	Omschrijving klacht	Uitkomst behandeling	Klachten-commissie	Afdeling	Afhandel-termijn in dagen
37	Tijdsduur reactie	Schenden behoorlijkheidsnormen	Deels gegrond	Ja	Bestuur	149
38	Bejegening	Manier van aanspreken BOA	Onterecht	Nee	OW/HH	8
39	Communicatie	Werkwijze medewerker servicelijn	Terecht	Nee	BV2	32
40	Bejegening	Gedrag klantmanager	Terecht	Nee	WWL/LSZ	43
41	Vakinhoudelijk	Route bussen	Doorverwezen	Nee	OW/Infra	0
42	Vakinhoudelijk	Beleid parkeren/ vergunningen	Doorverwezen	Nee	OW/Infra	0
43	Informatievoorziening	Onjuiste tekst website	Onterecht	Nee	OW/Infra	32
44	Privacy in geding	Niet nakomen afspraak vertrouwelijkheid	Gegronde	Ja	OW/HH	129
45	Vakinhoudelijk	Beleid Reiniging	Doorverwezen	Nee	OW/ Reiniging	6
46	Tijdsduur reactie	Beleid parkeren/ vergunningen	Terecht	Nee	OW/infra	4
47	Vakinhoudelijk	Beleid parkeren/ vergunningen	Doorverwezen	Nee	OW/Infra	3
48	Communicatie	Niet nakomen beloftes	Terecht	Nee	OW/UOR	265
49	Informatievoorziening	Afspraak maken website lukt niet	Terecht	Nee	BV2	11
50	Tijdsduur reactie	Uitblijven reactie terugbelverzoek	Onterecht	Nee	R en M	0
51	Vakinhoudelijk	Terugbelverzoek	Doorverwezen	Nee	OW/HH	3
52	Vakinhoudelijk	Melding overlast onkruid	Doorverwezen	Nee	OW/UOR	5
53	Vakinhoudelijk	Schade door werkzaam- heden groen	Doorverwezen	Nee	OW/UOR	1
54	Communicatie	Niet nakomen beloftes le- gen prullenbakken	Terecht	Nee	OW/UOR	21
55	Vakinhoudelijk	Onzorgvuldig onderhoud	Doorverwezen	Nee	OW/UOR	2
56	Vakinhoudelijk	Verzoek vervangen en on- derhoud gedenkboom	Doorverwezen	Nee	OW/UOR	2
57	Vakinhoudelijk	Werkzaamheden niet aangekondigd	Doorverwezen	Nee	OW/UOR	30
58	Vakinhoudelijk	Niet opruimen snoeiafval	Doorverwezen	Nee	OW/UOR	1

	Categorie klacht	Omschrijving klacht	Uitkomst be-handeling	Klachten-commissie	Afdeling	Afhandel-termijn in dagen
59	Informatievoorziening	Onvoldoende informatie bereikbaarheid	Terecht	Nee	BV2	10
60	Bejegening	Manier van aanspreken medewerker groen	Terecht	Nee	OW/UOR	1
61	Vakinhoudelijk	Vergunning en handhaving geluidoverlast	Doorverwezen	Nee	R en M	1
62	Tijdsduur reactie	Manier van communiceren	Terecht	Nee	OW/Infra	44
63	Vakinhoudelijk	Controle afvalscheiding	Doorverwezen	Nee	OW/Reiniging	14
64	Vakinhoudelijk	Onderhoud groen	Doorverwezen	Nee	OW/UOR	1
65	Bejegening	Gedraging	Ingetrokken	Nee	Bestuur	2
66	Vakinhoudelijk	Vraag gebruik standplaats	Doorverwezen	Nee	R en M	27
67	Vakinhoudelijk	Opmerking verkeerssituaties en ruiters	Doorverwezen	Nee	Overig	10
68	Vakinhoudelijk	Opmerking tarieven sportschool	Doorverwezen	Nee	WWL	5
69	Bejegening	Wijze van controleren BOA	Deels terecht	Nee	OW/HH	11
70	Communicatie	Vroegtijdig informatie verstrekken	Onterecht	Nee	R en M	142
71	Bejegening	Manier van bejegenen	Terecht	Nee	WWL	7
72	Tijdsduur reactie	Wachttijd aanmelden parkeeractie	Terecht	Nee	BV2	13
73	Vakinhoudelijk	Bladveegmachine	Doorverwezen	Nee	OW/UOR	1
74	Privacy in geding	Foto's maken tijdens controle BOA	Onterecht	Nee	OW/HH	95
75	Vakinhoudelijk	Oneigenlijk gebruik pas Zuidhavenpoort	Doorverwezen	Nee	OW/Infra	4
76	Vakinhoudelijk	Principeverzoeken	Onterecht	Nee	R en M	150
77	Bejegening	Wijze van controleren	Ongegronnd	Ja	OW/HH	118
78	Tijdsduur reactie	Uitblijven reactie herstel bestrating	Deels terecht	Nee	OW/UOR	66
79	Vakinhoudelijk	Schade door val kapotte bestrating	Doorverwezen	Nee	OW/UOR	2

	Categorie klacht	Omschrijving klacht	Uitkomst be- handeling	Klachten- commissie	Afdeling	Afhandel- termijn in dagen
80	Tijdsduur reactie	Bestemmingsplan recreatiewoning	Onterecht	Nee	R en M	51
81	Bejegening	Bejegening medewerker	Terecht	Nee	WWL/BZ	9
82	Informatievoorziening	Informatievoorziening openingstijden balie	Terecht	Nee	WWL/BZ	3
83	Vakinhoudelijk	Gedraging leidinggevende	Doorverwezen	Nee	Overig	8
84	Informatievoorziening	Informatievoorziening openingstijden balie	Terecht	Nee	WWL/BZ	2
85	Vakinhoudelijk	Klacht uitkering	Ingetrokken	Nee	WWL/LSZ	0

Bijlage 2: opvolging gegronde en terechte klachten 2022

KLACHT 1 UITBLIJVEN REACTIE (TERECHT)

Klager heeft meerdere klachten in 1 keer ingediend. Klachten gingen over het leveren van GFT-bakken en over parkeerbeleid. Vragen werden niet beantwoord vanuit de afdelingen. Na meermaals rappelleren door de klachtencoördinatoren is de zaak uiteindelijk opgepakt en afgehandeld.

KLACHT 4 UITBLIJVEN REACTIE (GEGROND)

Klager heeft een klacht ingediend over de onduidelijkheid over zorgverlening en het uitblijven van een besluit daarover. De klachtencommissie heeft de klacht gegrond verklaard en geadviseerd om duidelijk en transparant te communiceren naar de burger, notulen te maken bij overleggen en om een behandelaar niet ook de rol van casusregisseur te geven. De gemeente heeft het advies overgenomen. Omdat de klager het besluit van de gemeente niet voldoende vond, is de klacht voorgelegd aan de Zeeuwse Ombudsman. Uiteindelijk is door bemiddeling de klacht afgerond.

KLACHT 7 UITBLIJVEN REACTIE (TERECHT)

De klacht gaat oorspronkelijk over een inhoudelijke kwestie, namelijk het verplaatsen van een trafokast. Reactie van de afdeling blijft echter uit. Na meermaals rappelleren door de klachtencoördinatoren is de zaak uiteindelijk opgepakt en afgehandeld.

KLACHT 8 UITBLIJVEN REACTIE (GEGROND)

De klacht gaat over het niet reageren op een verzoek. Overdracht van de zaak bij langere afwezigheid van een medewerker en bewaking van de voortgang van de zaak blijkt niet voldoende te zijn verlopen. Direct na het ontvangen van de klacht heeft de gemeente alsnog gereageerd op het verzoek en excuses aangeboden. Voor de klager was dit niet voldoende en daarom is, mede gezien de voorgeschiedenis, de zaak voorgelegd aan de klachtencommissie. Die adviseert een gedegen vastlegging en overdracht van zaken. De gemeente heeft het advies overgenomen en onder de aandacht gebracht van haar medewerkers.

KLACHT 11 BEJEGENING (TERECHT)

De klacht gaat over een onprofessionele houding van een baliemedewerker. De klager voelde zich aangevallen. De betreffende medewerker heeft contact opgenomen met de klager en zij hebben samen het gesprek geëvalueerd. De medewerker heeft excuus aangeboden en klager heeft aangegeven het prettig te vinden om persoonlijk contact te hebben gehad hierover.

KLACHT 13 COMMUNICATIE (DEELS TERECHT)

De klacht gaat over het onterecht afsluiten van een lopende klacht. De achterliggende klacht gaat over het gedrag van een medewerker van de gemeente, maar deze klacht gaat onder meer over het niet melden van een uiterste reactiedatum ten behoeve van de afhandeling van de lopende klacht. De gemeente heeft voor dit gedeelte excuses gemaakt. De overige punten waren niet terecht.

KLACHT 17 UITBLIJVEN REACTIE (TERECHT)

Een klacht gaat over parkeerbeleid. Meermaals wordt een belofte gedaan dat de klager zal worden teruggebeld en dat is niet gebeurd. Ook per e-mail is niet gereageerd. Uiteindelijk is de gemeente ter plaatse gekomen en is de zaak naar tevredenheid afgehandeld.

KLACHT 18 BEJEGENING (DEELS TERECHT)

Deze klacht gaat over bejegening in een brief aan de klager. De brief gaat over het voornemen een last onder dwangsom op te leggen. De wijze waarop de brief is geschreven vindt de klager onbehoorlijk. De gemeente geeft aan de bewoordingen van de brief nader te bekijken.

KLACHT 19 UITBLIJVEN REACTIE (TERECHT)

De klacht gaat over het uitblijven van reactie met betrekking tot een vraag over parkeerbeleid. De klager heeft de gemeente meermaals herinnerd aan de vraag. Uiteindelijk is de vraag op locatie beantwoord.

KLACHT 20 UITBLIJVEN REACTIE (TERECHT)

Deze klacht gaat oorspronkelijk over een gevaarlijke verkeerssituatie. Op herhaaldelijke terugbelverzoeken wordt niet gereageerd door een medewerker van de gemeente. Met de klager is contact opgenomen en de toezegging gedaan om in de toekomst op een adequate manier te communiceren.

KLACHT 22 COMMUNICATIE (TERECHT)

Een medewerker van de gemeente zou op afspraak persoonlijk langskomen bij de klager. Echter is de medewerker niet geweest. Met de klager is contact opgenomen en de klacht is daarmee afgehandeld.

KLACHT 23 UITBLIJVEN REACTIE (TERECHT)

Klager heeft tot 6 maal toe een terugbelverzoek ingediend, zonder dat daarop wordt gereageerd. Uiteindelijk is door de betreffende medewerker contact opgenomen en is daarmee ook de klacht afgehandeld.

KLACHT 24 UITBLIJVEN REACTIE (TERECHT)

De oorspronkelijke klacht gaat over een inhoudelijke kwestie, namelijk het laden en lossen van vrachtwagens op een bepaalde plaats. In eerste instantie wordt de klager doorverwezen naar een andere afdeling, waarna niet op de klacht wordt gereageerd. Uiteindelijk is een medewerker van de gemeente op locatie geweest en is de zaak en daarmee de klacht afgehandeld.

KLACHT 25 UITBLIJVEN REACTIE (TERECHT)

De oorspronkelijke klacht gaat over een verkeersonveilige situatie. Vanuit de afdeling blijft reactie uit. Uiteindelijk is een medewerker van de gemeente op locatie geweest en is de zaak en daarmee ook de klacht afgehandeld.

KLACHT 27 UITBLIJVEN REACTIE (TERECHT)

Deze klacht gaat oorspronkelijk over het parkeerbeleid. Er zijn vragen gesteld. Vanuit de afdeling blijft reactie uit. Met de klager is uiteindelijk contact opgenomen en de klacht is daarmee afgehandeld.

KLACHT 28 UITBLIJVEN REACTIE (TERECHT)

De klager geeft aan dat een adresonderzoek zou lopen en heeft hierover meermaals telefonisch contact gezocht met de behandelaar van de zaak. De terugbelverzoeken zijn niet terug te vinden in het systeem. Uiteindelijk heeft de coördinator contact opgenomen met de klager en daarmee is de zaak afgehandeld.

KLACHT 33 BEJEGENING (TERECHT)

Deze klacht gaat over het controleren van de rolemmer, waarbij een onjuiste constatering zou zijn gedaan. Klager heeft hierover contact opgenomen met de gemeente en ervaart een dreigende toon vanuit een medewerker van de gemeente. De gemeente heeft uiteindelijk contact opgenomen met de klager en daarmee is de zaak afgehandeld.

KLACHT 37 TIJDSDUUR REACTIE (GEDEELTELIJK GEGROND)

Deze klacht is tweeledig gaat voor een gedeelte over het ondernemen van actie door het college van Burgemeester en Wethouders. De ingekomen stukken zijn voor advies aan het college voorgelegd, maar daar is nooit op gereageerd. De gemeente was in de veronderstelling dat door behandeling van het andere gedeelte van de klacht, dit gedeelte ook was behandeld en dat bleek niet zo te zijn. De gemeente heeft hiervoor excuses gemaakt.

KLACHT 39 COMMUNICATIE (TERECHT)

Deze klacht gaat over de werkwijze die de gemeente intern heeft afgesproken in het voortraject van telefonisch contact. De klager heeft tot 3 maal toe een terugbelverzoek ingediend en telkens opnieuw het verhaal verteld aan de medewerker van de servicelijn. Deze medewerkers stellen vragen om te zorgen dat een burger juist wordt doorverbonden en niet onnodig meerdere keren zijn of haar verhaal moet doen. De klager voeg zich in deze zaak af wat de toegevoegde waarde was van het vele doorvragen. De klacht is doorgenomen in een werkoverleg met het betreffende team en met de klager is telefonisch contact opgenomen door de coördinator. De klacht is daarmee afgehandeld.

KLACHT 40 BEJEGENING (DEELS TERECHT)

Deze klacht gaat over contact met een klantmanager waarbij de klager zich niet gehoord heeft gevoeld en het contact als onpersoonlijk heeft ervaren. De oorspronkelijke zaak is zorg-gerelateerd. Op zowel de inhoudelijke zaak als de klacht jegens de klantmanager is uitvoerig gereageerd en excuses vanuit de gemeente zijn gemaakt.

KLACHT 44 PRIVACY (GEGROND)

Deze klacht gaat over het delen van gevoelige informatie die is toevertrouwd aan de buitengewoon opsporingsambtenaren ter plaatse. De informatie is opgenomen in een rapportage en gedeeld met derden. Deze zaak is voorgelegd aan de klachtencommissie en de klachtencommissie heeft geoordeeld dat er niet volgens behoorlijkheidsnormen is gehandeld. Dergelijke informatie had geregistreerd moeten worden in een proces verbaal of een afzonderlijke rapportage. De gemeente heeft hiervoor excuus gemaakt en het advies van de klachtencommissie overgenomen.

Op advies van de klachtencommissie is ook de Functionaris Gegevensbescherming benaderd in relatie tot het verwerken van bijzondere persoonsgegevens.

KLACHT 46 TIJDSDUUR REACTIE (TERECHT)

Deze klacht gaat over het feit dat de klager meermaals (4) contact heeft opgenomen met de gemeente en tot dan toe niet gekregen waar om is gevraagd. Uiteindelijk is contact opgenomen met klager en is de zaak daarmee afgehandeld.

KLACHT 48 COMMUNICATIE (TERECHT)

In deze zaak zijn meerdere toezeggingen gedaan door de gemeente en daar niet op de juiste manier invulling aan gegeven. Uiteindelijk is contact geweest met de klager en zijn excuses gemaakt.

KLACHT 49 INFORMATIEVOORZIENING (TERECHT)

Klager heeft meermaals geprobeerd om digitaal een afspraak te maken. Dit bleek een technisch mankement te zijn; er was namelijk een zogenaamde bug aanwezig. Het probleem is verholpen, de klager geïnformeerd en daarmee de klacht ook afgehandeld.

KLACHT 54 COMMUNICATIE (TERECHT)

Naar aanleiding van de klacht is door de afdeling contact opgenomen. De communicatie bleek niet helemaal duidelijk te zijn geweest. De prullenbakken zijn alsnog geleegd. De klacht is naar tevredenheid van klager afgehandeld.

KLACHT 59 INFORMATIEVOORZIENING (TERECHT)

Klacht gaat over informatievoorziening voor wat betreft de reden van tijdelijke onbereikbaarheid. Met klager is contact opgenomen hierover en dit is meegenomen voor toekomstige gevallen.

KLACHT 60 BEJEGENING (TERECHT)

Klager is niet netjes te woord gestaan door een medewerker. Een en ander is intern met de medewerker besproken. Jegens klager is excuus gemaakt en begrip getoond voor het voorval en de zaak is daarmee afgehandeld.

KLACHT 62 TIJDSDUUR REACTIE (TERECHT)

Klacht gaat over de manier van communiceren. Waaronder begrepen het niet nakomen van beloftes, het uitblijven van reactie en het niet tijdig reageren. In samenspraak met de klager geconcludeerd dat de communicatie beter had gekund. Dit punt neemt de gemeente mee voor in de toekomst.

KLACHT 69 BEJEGENING (DEELS TERECHT)

Deze klacht is deels terecht bevonden. Voor wat betreft een legitieme en reguliere werkwijze is de klacht onterecht bevonden. Echter het tijdstip waarop de controle heeft plaatsgehad is niet volgens de stelregel. Dit is na mondeling overleg met klager met de betreffende controleur doorgesproken en de klacht is daarmee naar tevredenheid afgehandeld.

KLACHT 71 BEJEGENING (TERECHT)

Klager is naar eigen mening onvoldoende klantvriendelijk en niet oplossingsgericht te woord gestaan. Excuses zijn door de gemeente gemaakt en een en ander is intern besproken. De klacht is voor klager hiermee afgedaan.

KLACHT 72 TIJDSDUUR REACTIE (TERECHT)

De klacht gaat over het aanmelden van het parkeervignet. Hiervoor is telefonisch een te lange wachttijd. De gemeente is over de bereikbaarheid in gesprek gegaan met de organisatie die hiertoe is ingeschakeld. Ook zijn excuses gemaakt naar klager.

KLACHT 78 TIJDSDUUR REACTIE (DEELS TERECHT)

Deze klacht gaat over het niet adequaat reageren op meldingen over de situatie ter plaatse. De meldingen waren in eerste instantie niet te traceren, later wel. Na binnenkomst van de melding is direct actie ondernomen.

KLACHT 81 BEJEGENING (TERECHT)

Deze klacht gaat over uitspraken die door een medewerker van de gemeente zijn gedaan. Deze klacht is met de betreffende medewerker besproken evenals het ontbreken van de professionaliteit. Excuses zijn door de gemeente gemaakt.

KLACHT 82 INFORMATIEVOORZIENING (TERECHT)

De klacht gaat over de onduidelijkheid die bestaat over de openingstijden van de afdeling Werken Wonen Leven – Burgerzaken. De coördinator heeft contact opgenomen met klager en excuus gemaakt voor de wijze waarop is gehandeld. Ook is de klacht besproken met de medewerkers van de gemeente.

KLACHT 84 INFORMATIEVOORZIENING (TERECHT)

De klacht gaat over de onduidelijkheid die bestaat over de dienstverlening van de afdeling Werken Wonen Leven – Burgerzaken. De coördinator heeft contact opgenomen met klager en excuus gemaakt voor de wijze waarop is gehandeld. Ook is de klacht besproken met de medewerkers van de gemeente.



Laan van St. Hilaire 2
4301 SH Zierikzee

Postadres:
Postbus 5555
4300 JA Zierikzee

T (0111) 452 000

gemeente@schouwen-duiveland.nl
www.schouwen-duiveland.nl