

Jaarverslag 2023
Klachtbehandeling
Gemeente Waterland



1. Voorwoord

Dit is het jaarverslag 2023 over de behandelde klachten van de gemeente Waterland. In artikel 9:12a Algemene wet bestuursrecht is opgenomen dat het bestuursorgaan zorg draagt voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks in ons jaarverslag gepubliceerd.

Het jaarverslag wordt ter kennisname aangeboden aan de leden van het college en de gemeenteraad.

Voor de afhandeling van klachten wordt er juridisch gekeken naar de algemene wet bestuursrecht. Daarnaast heeft iedere lokale overheid een eigen klachtenprocedure vastgelegd in een klachtenregeling of soms verordening. Ook de gemeente Waterland heeft een klachtenregeling die stamt uit 2011. De nieuwe Klachtenregeling is samen met dit jaarverslag aangeboden aan het college, met het verzoek de geactualiseerde Klachtenregeling gemeente Waterland 2024 vast te stellen.

2. Juridisch kader klachtenbehandeling

2.1 Wat zijn klachten?

In artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht (hierna Awb) is opgenomen: “Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan”.

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over uitlatingen, gedragingen of nalatingen tegen de gemeente of een individuele ambtenaar.

In dit jaarverslag doen we alleen verslag van klachten die officieel als klacht zijn ingediend. Er worden daarnaast bij de afdelingen klachten ingediend en direct, vaak tot tevredenheid van alle partijen, afgehandeld.

Klachten over beleid

Klachten over gemeentelijk beleid worden niet met dit jaarverslag behandeld. Die klachten worden doorgestuurd naar de betreffende beleidsmedewerker, de klager wordt daarvan op de hoogte gesteld en krijgt daarover ook nog een reactie van de betreffende beleidsmedewerker.

2.2 Wie behandelt de klachten?

Behandeling klachten

Klachten kunnen op verschillende manieren worden ingediend:

- a. Via de website met DigiD
- b. Per brief
- c. Per mail
- d. Mondeling

In 2023 zijn veertien klachten via de website met digiD ingediend, drie telefonisch, twee per e-mail en één per post. Onze voorkeur gaat uit naar het indienen van een klacht via de website, de klacht wordt dan automatisch uitgezet bij de klachtencoördinator.

In hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht is de procedure met betrekking tot behandeling van klachten opgenomen. In de gemeente Waterland worden op grond van de nieuw vastgestelde “Klachtenregeling gemeente Waterland” de klachten behandeld door medewerkers van de teams, de afdelingsmanager of de gemeentesecretaris. De klachtencoördinator heeft daarbij een ondersteunende rol.

Informeel en formele afhandeling van een klacht

Het uitgangspunt van de gemeente Waterland is om de klachten zo laagdrempelig (informeel) mogelijk te behandelen.

Het streven is om binnen vijf werkdagen na het indienen van de klacht telefonisch contact op te nemen met de klager. Tijdens het telefoongesprek wordt getracht duidelijk te krijgen waarom de klager de klacht heeft ingediend en wat een eventuele oplossing kan zijn. Er wordt dan ook besloten welke procedure gevolgd wordt, de informele- of formele procedure.

Informeel procedure

In de meeste gevallen is de klacht simpel te behandelen en is één telefoontje genoeg. Aan de klager wordt door de afdelingsmanager of de medewerker per brief of per mail bevestigd wat besproken is en hoe de klacht is afgehandeld.

Formele procedure

Bij de formele behandelprocedure loopt de klachtbehandeling via het college van burgemeester en wethouders. Er wordt een fysieke hoorzitting georganiseerd in het gemeentehuis.

1. Klacht is opgelost door hoorzitting

Wanneer de klacht kan worden opgelost dan wordt dat in een brief aan de klager vastgelegd. De brief wordt ter kennisname naar het college gestuurd.

2. Klacht is niet opgelost door hoorzitting

Wanneer het probleem niet tijdens de hoorzitting neemt het college een besluit. De klager krijgt na het collegebesluit een brief (met clausule ombudsman) met het besluit van het college. Wanneer de klager het niet eens is met de behandeling van de klacht door de gemeente kan hij/zij zich richten tot de Ombudsman Metropool die dan beoordeelt of de klacht juist is afgehandeld door de gemeente.

2.3 Ombudsman Metropool Amsterdam

Onze gemeente is aangesloten bij de Gemeenschappelijke regeling ombudsman metropool Amsterdam. De huidige ombudsman, Munish Ramlal, is op 1 juli 2021 door onze gemeenteraad benoemd voor de periode van 1 september 2021 tot en met 31 augustus 2027. Hij heeft als taak toezicht te houden op de wijze waarop klachten behandeld worden door onze gemeente, dit betreft dan een 'tweedelijns' behandeling. Wanneer een klacht niet tot tevredenheid is behandeld door onze gemeente dan heeft de klager de mogelijkheid om aan de ombudsman nogmaals te vragen om naar de behandeling van de klacht te kijken en daarover een oordeel te geven.

Jaarbeschouwing ombudsman

De ombudsman maakt elk jaar een jaarbeschouwing, daarin zijn ook de resultaten verwerkt van de klachten die door inwoners van de gemeente Waterland bij hem zijn ingediend. De ombudsman bespreekt de jaarbeschouwing elk jaar met de burgemeester en de gemeentesecretaris. De jaarbeschouwing wordt elk jaar toegestuurd aan de gemeenteraad.

3 Klachten per domein

In 2023 zijn er in totaal twintig klachten ingediend. Van die klachten zijn er veertien behandeld en zijn er zes ingetrokken. Elf klachten waren gegrond, drie klachten waren ongegrond. In vergelijking met 2022 zijn er over 2023 twee klachten meer ingediend en was een zelfde aantal klachten gegrond, namelijk zes. Er is in 2022 één klacht ingetrokken. In de bijlage bij dit jaarverslag treft u een geanonimiseerd overzicht aan waarmee inzicht gegeven worden in de aard van de klachten en de wijze waarop de klachten zijn behandeld.

Gegronde klachten

Wanneer sprake is van onderstaande gedragingen wordt een klacht gegrond verklaard.

- a. Bejegening, als een medewerker van de gemeente zich niet behoorlijk heeft gedragen richting inwoner.
- b. Geen reactie of geen tijdige reactie, de inwoner/ondernemer heeft géén of een te late reactie gekregen.
- c. Werkwijze, een procedure is niet op de juiste manier uitgevoerd of er is verkeerde/onvolledige informatie verstrekt.
- d. Combinatie van onderwerpen, een combinatie van de hierboven genoemde onderwerpen.

3.1 Klachtbehandeling in cijfers

Klachtbehandeling 2023

team	Aantal	Formeel behandeld	Informeel behandeld	Ingetrokken
Samenleving	4	-	3	1
Realisatie	6	-	5	1
Ruimte	4	-	1	3
Bedrijfsvoering	-	-	-	-
Buitendienst	6	-	5	1
Totaal	20	-	14	6

Van de behandelde klachten treft u hieronder het resultaat aan:

Resultaat klachtbehandeling 2023

team	Aantal	Gegronde	Ongegronde
Samenleving	3	3	-
Realisatie	5	5	-
Ruimte	1	-	1
Bedrijfsvoering	-	-	-
Buitendienst	5	3	2
Totaal	14	11	3

Van de elf gegronde klachten treft u hieronder de reden daarvan aan:

GEGRONDE KLACHTEN 2023:

Aantal	Afdeling	Reden gegronde
1.	Samenleving	Verkeerde constatering, niet goed luisteren.
2.	Samenleving	Niet verwezen voor hulp.
3.	Samenleving	Gebrekkige communicatie, niet meegenomen in het proces.
4.	Realisatie	Klachten konden niet ingediend met digiD, geen agenda welstandscie.
5.	Realisatie	Afhandeling melding niet duidelijk.
6.	Realisatie	Te laat gereageerd op meerdere vragen voor uitrijvergunning.
7.	Realisatie	Geen reactie op vraag nieuwe plantjes voor gemeentetuintjes (onderhouden door inwoners).
8.	Realisatie	Geen reactie op vraag om iemand van de gemeente te spreken te krijgen.
9.	Buitendienst	Gedraging BOA niet professioneel.
10.	Buitendienst	Communicatie door oud-medewerker verliep niet naar behoren.
11.	Buitendienst	Geen reactie op herhaalde verzoeken om te maaien.

Klachtbehandeling 2022

team	aantal	Formeel behandeld	Informeel behandeld	Niet behandeld
Samenleving	4	-	3	1
Realisatie	11	-	8	3
Ruimte	-	-	-	-
Bedrijfsvoering	1	-	1	-
Buitendienst	2	-	1	1
Totaal	18	-	13	5

Resultaat klachtbehandeling 2022

team	Geground	Ongegrond	Niet behandeld*
Samenleving	3	-	1
Realisatie	2	6	3
Ruimte	-	-	-
Bedrijfsvoering	1	-	-
Buitendienst	1	-	1
Totaal	7	6	5

- Niet behandeld:
Ingetrokken: 1
Geen reactie: 2
Niet-ontvankelijk: 5

4 Conclusie en aanbevelingen

Het aantal van twintig klachten over 2023 is niet hoog. Duidelijk is dat bij de meeste klachten de communicatie aan te wijzen is als oorzaak voor de klacht. Een groot deel van de klachten is geground verklaard, van de veertien behandelde klachten zijn er elf geground. Het probleem zit hem, net als in 2022, voornamelijk in de communicatie die beter kan. Uit de praktijk blijkt dat het contact met de inwoners meestal schriftelijk verloopt. Wij constateren dat de gebrekkige communicatie ook dit jaar de reden is van de klachten. Het is nodig dat de bestaande richtlijnen over communicatie opgenomen wordt in het programma dienstverlening.

Het valt in een aantal gevallen op dat te laat of geen contact wordt opgenomen op een (aan)vraag van een inwoner. Het is belangrijk om binnen een redelijke termijn persoonlijk contact op te nemen wanneer zaken niet duidelijk zijn of na een terugbelverzoek.

Dit draagt bij aan onze klantgerichte dienstverlening en directe verbinding met onze inwoners. Bellen met de inwoner is hiervoor de meest aangewezen weg. Bij complexe zaken of zaken waarbij emoties een belangrijke rol spelen, is het goed om een burger uit te nodigen voor een gesprek.

Bij de behandeling van (aan)vragen is de telefoon een adequaat instrument. Ook wanneer besloten wordt om een (aan)vraag niet te honoreren is het belangrijk om dat in een telefoongesprek aan te geven en uit te leggen. De inwoner krijgt daardoor de kans om eventuele nieuwe feiten aan te geven, hoe zijn/haar

situatie is en de behandelaar kan daarna nog overwegen om dat mee te wegen in het definitieve besluit of antwoord.

Daarnaast is het goed vast te leggen wanneer teruggebeld moet worden na een verzoek daartoe.

4.1 Aanbeveling

Er bestaan in onze gemeente wel communicatierichtlijnen, die voor (nieuwe) medewerkers niet altijd even duidelijk of beschikbaar zijn. Op het gebied van communicatie, zoals bijvoorbeeld binnen een redelijke termijn terugbellen, telefonisch contact opnemen bij onduidelijkheden, telefonisch doorgeven van een voornemen een (aan)vraag af te wijzen etc. is er nog wat te verbeteren.

De aanbeveling is om de bestaande en eventuele nieuwe communicatierichtlijnen, nadrukkelijk mee te nemen in de uitvoering van het programma dienstverlening. Hierdoor kunnen een aantal bezwaren en klachten mogelijk worden voorkomen.

BIJLAGE

Hieronder vindt u per ingediende klacht in het kort beschreven waar de klacht over ging en hoe de klacht is behandeld door het betreffende afdeling en wat de conclusie daarvan was.

Team Samenleving:

1.

<i>Datum ontvangst klacht</i>	24 januari 2023
<i>Afdeling</i>	Samenleving
<i>Functie ambtenaar</i>	Inkomensconsulent
<i>Omschrijving gedrag</i>	Klager moest een aantal zaken aanleveren. De uitkering werd geblokkeerd omdat klager dat niet gedaan zou hebben. Uiteindelijk bleek klager de gegevens wel geleverd te hebben. Klager werd er door een medewerker van beschuldigd dat de brief beter moest worden gelezen en is naar huis gestuurd. Daarop heeft klager deze klacht telefonisch ingediend bij de klachtencoördinator.
<i>Bevindingen</i>	De klacht is door de teammanager in behandeling genomen. Die constateerde dat duidelijk was dat de medewerkers niet goed naar klager luisterden en zich er ook niet van bewust waren dat klager in paniek was doordat de uitkering was geblokkeerd.
<i>Oordeel</i>	De klacht is gegrond.
<i>Conclusie(s)</i>	Er zijn excuses aangeboden aan klager en toegezegd dat er alles aan gedaan wordt om dit in de toekomst te voorkomen. Alle betrokken medewerkers zijn hierop aangesproken.
<i>Dagtekening oordeel</i>	21 februari 2023

2.

<i>Datum ontvangst klacht</i>	20 februari 2023
<i>Afdeling</i>	Samenleving
<i>Functie ambtenaar</i>	Jeugdconsulent
<i>Omschrijving gedrag</i>	Klager heeft op 11 november 2022 hulp gevraagd bij het opstellen van een ouderschapsplan. Klager is door verschillende jeugdconsulenten te woord gestaan, zij zijn echter allemaal weer uit dienst gegaan en klager was niet geholpen.
<i>Bevindingen</i>	Teammanager heeft geconstateerd dat het niet goed is gegaan, klager had verwezen moeten worden naar een instantie die kan helpen bij het opstellen van een ouderschapsplan, dat is geen taak voor jeugdconsulenten
<i>Oordeel</i>	De klacht is gegrond.

<i>Conclusie(s)</i>	Inmiddels heeft klager een jeugdconsulent toegewezen gekregen en is verwezen naar een instantie die kan helpen met het opstellen van een ouderschapsplan.
<i>Dagtekening oordeel</i>	3 april 2023

3.

<i>Datum ontvangst klacht</i>	16 mei 2023
<i>Afdeling</i>	Samenleving
<i>Functie ambtenaar</i>	Jeugdconsulent
<i>Omschrijving gedrag</i>	Gebrekkige communicatie naar aanmelding kind van klager voor jeugdhulptraject.
<i>Bevindingen</i>	Het aanmeldproces voor hulp is op de gebruikelijke manier doorlopen. Ook de noodkreet om hulp is snel gehonoreerd, het kind krijgt ambulante hulpverlening. Daarnaast is het kind in februari 2023 aangemeld voor hulpverlening. De zorgverlener hanteert een wachtlijst. Dat had uitgelegd moeten worden toen klager belde met de zorgverlener. Dat is ook aan de zorgverlener teruggegeven door de kwaliteitsmedewerker. Het kind staat op de mailingslijst bij de zorgverlener en sinds mei 2023 op de wachtlijst van een andere zorgverlener met hoge prioriteit. Zowel de jeugdconsulent als de kwaliteitsmedewerker hebben daarover telefonisch contact gehad met de andere hulpverlener en daarop aangedrongen. De communicatie door de gemeente naar klager toe had beter gekund, de gemeente had klager beter op de hoogte moeten houden.
<i>Oordeel</i>	De klacht is gegrond.
<i>Conclusie(s)</i>	Het probleem van de lange wachtlijsten is een landelijk probleem, daar heeft de gemeente geen invloed op. Wel had de communicatie naar klager toe beter gekund, klager had beter meegenomen kunnen worden in het proces.
<i>Dagtekening oordeel</i>	19 juni

4.

<i>Datum ontvangst klacht</i>	1 september 2023
<i>Afdeling</i>	Samenleving
<i>Functie ambtenaar</i>	Jeugdconsulent
<i>Omschrijving gedrag</i>	Klacht over de wijze waarop omgegaan is met de hulpvraag van klager voor ambulante jeugdhulp. Klager had het gevoel van het kastje naar de muur te zijn gestuurd.
<i>Bevindingen</i>	Kwaliteitsmedewerker heeft geconstateerd dat het niet goed is gegaan en heeft daarvoor de excuses aangeboden namens de gemeente. Kwaliteitsmedewerker zal dit bespreken met de betrokken teams zodat dit in de toekomst hopelijk kan worden voorkomen.

<i>Oordeel</i>	De klacht is ingetrokken.
<i>Conclusie(s)</i>	Klager was tevreden over het antwoord en heeft de klacht ingetrokken.
<i>Dagtekening oordeel</i>	Niet van toepassing.

Team Realisatie

5.

<i>Datum ontvangst klacht</i>	20 en 22 maart 2023
<i>Afdeling</i>	Realisatie
<i>Functie ambtenaar</i>	Beleidsmedewerker
<i>Omschrijving gedrag</i>	Eén klacht betrof een melding dat de klachten niet meer digitaal ingediend kunnen worden en één klacht ging over het niet publiceren van de agenda van de Monumenten- en Welstandscommissie
<i>Bevindingen</i>	Op beide klachten is actie ondernomen, er kan weer met DigiD een klacht worden ingediend via de website, het betrof een technisch probleem. De agenda van de welstandscommissie was in verband met verkiezingendrukke niet gepubliceerd, wat niet de bedoeling is.
<i>Oordeel</i>	Beide klachten zijn terecht ingediend en onmiddellijk opgelost.
<i>Conclusie(s)</i>	De klachten zijn gegrond.
<i>Dagtekening oordeel</i>	25 maart 2023

6.

<i>Datum ontvangst klacht</i>	17 juli 2023
<i>Afdeling</i>	Realisatie
<i>Functie ambtenaar</i>	Medewerker
<i>Omschrijving gedrag</i>	In juli 2023 heeft klager gezien dat de meldingen over straatverlichting die het niet deed zijn afgehandeld. De afhandelreden was: “wij hebben uw melding niet uitgevoerd. Toelichting: dank voor melding, storing zat in elektra-netwerk van Liander. Als het goed is werk alles weer ...” Klager vindt dat raar en vindt dat de gemeente verantwoordelijk is voor de openbare verlichting en niet de uitvoerder. Op het moment van indienen van de klacht doet de verlichting het nog niet.
<i>Bevindingen</i>	Het klopt dat de gemeente verantwoordelijk is voor de straatverlichting, zij kunnen echter een storing niet zelf oplossen, dat doet Liander als derde partij.
<i>Oordeel</i>	De klacht is gegrond.
<i>Conclusie(s)</i>	Door het afhandelen van de meldingen kon het misverstand ontstaan dat de gemeente niet verantwoordelijk is voor de straatverlichting. Zij hebben

	echter correct gehandeld door klager te verwijzen naar Liander. Het heeft wel te lang geduurd om het probleem op te lossen.
<i>Dagtekening oordeel</i>	10 augustus 2023

7.

<i>Datum ontvangst klacht</i>	24 juli 2023
<i>Afdeling</i>	Realisatie
<i>Functie ambtenaar</i>	Beleidsmedewerker, Klachtencoördinator
<i>Omschrijving gedrag</i>	Geen antwoord op diverse mails.
<i>Bevindingen</i>	Klager heeft diverse mails naar het algemene e-mailadres van de gemeente gestuurd. Klager had een vraag over het elektrisch laden van de auto. Bij dat laden loopt de kabel over de stoep en klager vroeg zich af of dat mag. Klager was inmiddels gebeld is door een medewerker van de gemeente. Deze medewerker heeft uitgelegd dat het vanuit de verkeersveiligheid niet toegestaan is om de oplaadkabel over de stoep heen te leggen. Klager snapte het antwoord en stelt geen prijs op verdere behandeling van de klacht.
<i>Oordeel</i>	Klacht is ingetrokken.
<i>Conclusie(s)</i>	Er is telefonisch contact met klager geweest en die was daar tevreden over.
<i>Dagtekening oordeel</i>	Klager heeft de klacht op 21 augustus 2023 telefonisch ingetrokken.

8.

<i>Datum ontvangst klacht</i>	5 juli 2023
<i>Afdeling</i>	Realisatie
<i>Functie ambtenaar</i>	Beleidsmedewerker Verkeer
<i>Omschrijving gedrag</i>	Geen antwoord op diverse mails en telefoontjes.
<i>Bevindingen</i>	Klager heeft een klacht over de afdeling verkeer. Klager heeft namens vader een verzoek ingediend voor een uitwegvergunning uit de garage ten koste van een naastgelegen parkeerplaats. Daarna heeft klager op aanraden van een medewerker bij het KCC opnieuw een mail gestuurd. Er kwam op 13 juni 2023 bericht van het team verkeer waarop klager op 14 juni heeft verzocht telefonisch contact op te nemen want de afdeling was telefonisch onbereikbaar. Op 5 juli 2023 heeft klager nogmaals geprobeerd telefonisch contact op te nemen, er was weer niemand bereikbaar. Klager is uiteindelijk teruggebeld en heeft antwoord op de vraag gekregen. Op 12 september 2023 is dat antwoord ook nog op de mail gezet.
<i>Oordeel</i>	Klacht is gegrond, er had eerder contact moeten worden opgenomen.
<i>Conclusie(s)</i>	Klager is tevreden over de afhandeling van de klacht. Klager heeft per mail te horen gekregen dat een uitwegvergunning niet wordt verleend ten koste

	van een parkeerplaats. Wel gaat er bij groot onderhoud gekeken worden naar de mogelijkheden om de parkeervakken anders in te delen.
<i>Dagtekening oordeel</i>	12 september 2023

9.

<i>Datum ontvangst klacht</i>	4 mei 2023
<i>Afdeling</i>	Realisatie
<i>Functie ambtenaar</i>	Beleidsmedewerker
<i>Omschrijving gedrag</i>	Klager heeft een aantal keren een melding gedaan met de vraag om nieuwe plantjes voor de gemeentetuintjes in de straat. De gemeentetuintjes worden onderhouden door de buurt. Op de meldingen was niet gereageerd.
<i>Bevindingen</i>	Het klopt dat er niet gereageerd is op de meldingen.
<i>Oordeel</i>	De klacht is onmiddellijk opgelost door opdracht te geven om nieuwe plantjes in de tuintjes te planten, verwachting is dat zij daar begin juni instaan.
<i>Conclusie(s)</i>	De klachten zijn gegrond.
<i>Dagtekening oordeel</i>	15 mei 2024

<i>Datum ontvangst klacht</i>	1 december 2023
<i>Team</i>	Realisatie
<i>Functie ambtenaar</i>	Werkvoorbereider
<i>Omschrijving gedrag</i>	Klager vond de wijze van communiceren vanuit onze organisatie niet prettig. Er is alleen via de mail contact geweest waardoor de vraag niet goed kon worden toegelicht. Klager heeft verschillende keren verzocht om een telefonische toelichting over de situatie in de garage, maar daar werd niet op in gegaan.
<i>Bevindingen</i>	Het klopt dat klager niet werd teruggebeld. De teammanager heeft de vragen beantwoord en een vervolgactie in gang gezet.
<i>Oordeel</i>	De teammanager heeft aangegeven dat dit inderdaad niet dienstverlenend is en dat het vanuit onze organisatie ook niet de wijze is waarop wij met onze inwoners communiceren. Teammanager heeft aangegeven dat het vervelend is dat dit zo is gelopen. De medewerker wordt hierop aangesproken door de teammanager.
<i>Conclusie(s)</i>	De klacht is gegrond.
<i>Dagtekening oordeel</i>	Op 21 december 2024

Team Ruimte

10.

<i>Datum ontvangst klacht</i>	15 maart 2023
<i>Afdeling</i>	Ruimte
<i>Functie ambtenaar</i>	Beleidsmedewerker
<i>Omschrijving gedrag</i>	Volgens klager is er door een gemeenteambtenaar “gelekt” over een beslissing op bezwaar die op 1 maart 2023 is verzonden en pas op 6 maart 2023 is ontvangen door hun advocaat.
<i>Bevindingen</i>	De besluitenlijst van het college was gepubliceerd op de website van de gemeente. Een belanghebbende heeft gebeld met afdeling Ruimte en heeft door de beleidsmedewerker Ruimte het besluit toegestuurd gekregen per mail. Tevens is door Ruimte aan de advocaat van bezwaarden op dezelfde dag gemaïld dat een besluit was genomen door het college van burgemeester en wethouders en dat de beslissing op bezwaar toegezonden zou worden.
<i>Oordeel</i>	Een besluit RO is openbaar, de info is terecht aan de belanghebbende doorgegeven door de medewerker Ruimte. De advocaat had het besluit wat inhoud betreft op de website kunnen raadplegen en had ook aan de medewerker van afdeling Ruimte kunnen vragen het besluit per mail toe te sturen.
<i>Conclusie(s)</i>	De klacht is ongegrond.
<i>Dagtekening oordeel</i>	29 maart 2023

11.

<i>Datum ontvangst klacht</i>	1 mei 2023
<i>Afdeling</i>	Ruimte
<i>Functie ambtenaar</i>	Beleidsmedewerker
<i>Omschrijving gedrag</i>	De agenda van de welstandscommissie is voor de tweede achtereenvolgende keer niet gepubliceerd op de website van de gemeente.
<i>Bevindingen</i>	De agenda is voor de tweede keer niet gepubliceerd.
<i>Oordeel</i>	In samenspraak met de beleidsmedewerker van team Ruimte heeft klager de klacht op 18 mei 2023 ingetrokken omdat het “euvel” is opgelost. De agenda wordt weer gepubliceerd.
<i>Conclusie(s)</i>	De klacht is ingetrokken.
<i>Dagtekening oordeel</i>	Niet van toepassing

12.

<i>Datum ontvangst klacht</i>	8 januari 2023
<i>Afdeling</i>	Ruimte
<i>Functie ambtenaar</i>	Handhavingsjurist

<i>Omschrijving gedrag</i>	Klager heeft een klacht ingediend over het feit dat de schutting rond het erf niet hoog mocht blijven.
<i>Bevindingen</i>	Na een aantal keren contact met de handhavingsjurist hierover heeft klager de schutting aan de voorkant verlaagd naar één meter, aan de zijkant van het erf, achter de rooilijn, mag de schutting twee meter hoog blijven. De teammanager heeft ook contact met klager gehad en bovenstaande afspraken bevestigd.
<i>Oordeel</i>	In samenspraak met de teammanager heeft klager de klacht ingetrokken. Het bericht van intrekking is binnen gekomen via de Ombudsman Metropool die ook door klager was ingeschakeld
<i>Conclusie(s)</i>	De klacht is ingetrokken op 2 augustus 2023.
<i>Dagtekening oordeel</i>	Niet van toepassing.

13.

<i>Datum ontvangst klacht</i>	7 juni 2023
<i>Afdeling</i>	Ruimte
<i>Functie ambtenaar</i>	Medewerker team Ruimte
<i>Omschrijving gedrag</i>	Klager krijgt geen reactie op twee aanvragen voor tijdelijke reclameborden.
<i>Bevindingen</i>	Medewerker Ruimte heeft met klager gesproken en heeft namens de gemeente zijn excuses aangeboden en uitgelegd dat de oorzaak ligt in een personeelsprobleem.
<i>Oordeel</i>	Omdat klager geen reactie kreeg heeft klager de reclameborden bij een andere gemeente aangevraagd en gekregen. De aangevraagde vergunningen zijn daardoor niet meer nodig.
<i>Conclusie(s)</i>	De klacht is ingetrokken.
<i>Dagtekening oordeel</i>	Niet van toepassing.

14.

Team Bedrijfsvoering

Geen klachten ontvangen

Team Buitendienst

15.

<i>Datum ontvangst klacht</i>	24 januari 2023
<i>Afdeling</i>	Buitendienst
<i>Functie ambtenaar</i>	BOA

<i>Omschrijving gedrag</i>	Betreft een klacht ontvangen over een BOA. De klager is bekend bij gemeente maar wenst anoniem te blijven. Boa was in uniform en stelde zich niet professioneel op.
<i>Bevindingen</i>	Geconstateerd is dat deze gedraging klopt.
<i>Oordeel</i>	Boa is door afdelingsmanager en de gemeentesecretaris aangesproken dat de BOA zich uit hoofde van zijn functie professioneel op moet stellen.
<i>Conclusie(s)</i>	De klacht is gegrond.
<i>Dagtekening oordeel</i>	13 februari 2023

16.

<i>Datum ontvangst klacht</i>	8 februari 2023
<i>Afdeling</i>	Buitendienst
<i>Functie ambtenaar</i>	BOA
<i>Omschrijving gedrag</i>	Klager was boos over bejegening door BOA, maar wil geen klacht indienen. Klager wil een signaal afgeven.
<i>Bevindingen</i>	Teammanager heeft klager telefonisch gesproken op 15 februari 2023
<i>Oordeel</i>	Klacht is als casus meegenomen naar handhavingsoverleg, waarbij wijkagent deelneemt. De Boa is uit dienst.
<i>Conclusie(s)</i>	Klacht is ingetrokken door de klager.
<i>Dagtekening oordeel</i>	Niet van toepassing

17.

<i>Datum ontvangst klacht</i>	30 maart 2023
<i>Afdeling</i>	Buitendienst
<i>Functie ambtenaar</i>	Boa
<i>Omschrijving gedrag</i>	klacht ingediend over twee BOA's. Het gaat klager over de manier waarop twee brommers met vier jongeren, zonder helm, staande werden gehouden zonder een stopteken. Eén brommer zou zijn klemgereden door de BOA's en de andere brommer was bijna ten val gebracht door een BOA.
<i>Bevindingen</i>	Medewerkers zijn door de teammanager gesproken over dit voorval. Situatie lag anders, buiten het feit dat de betrokken jongeren zonder helm reden, hadden de scooters geen kentekenplaatjes en de Boa's hebben meerdere keren een stopteken gegeven dat werd genegeerd door de jongeren.
<i>Oordeel</i>	Begrip voor de klager dat deze actie als gevaarlijk werd beoordeeld, periodiek wordt altijd met de politie geëvalueerd of dit soort acties terecht zijn geweest. De Boa waarover specifiek geklaagd werd werkt niet meer bij de gemeente.
<i>Conclusie(s)</i>	De klacht is ongegrond.

<i>Dagtekening oordeel</i>	4 april 2023
----------------------------	--------------

18.

<i>Datum ontvangst klacht</i>	15 mei 2023
<i>Afdeling</i>	Buitendienst
<i>Functie ambtenaar</i>	Havenmeester
<i>Omschrijving gedrag</i>	Klacht ingediend over het havenkantoor dat de verwarming te hoog werd gezet en de deur vaak open stond.
<i>Bevindingen</i>	Teammanager heeft contact opgenomen met klager en toegezegd het te bespreken met de betreffende medewerker. Klager was tevreden over de afhandeling van de klacht.
<i>Oordeel</i>	Het was inderdaad een paar keer gebeurd, er wordt in het vervolg beter op gelet. Medewerker is erop aangesproken
<i>Conclusie(s)</i>	De klacht is gegrond.
<i>Dagtekening oordeel</i>	op 22/5

19.

<i>Datum ontvangst klacht</i>	2 oktober 2023
<i>Afdeling</i>	Buitendienst
<i>Functie ambtenaar</i>	Medewerker
<i>Omschrijving gedrag</i>	Klacht over een bestuurder van een grasmaaier op het Hemmeland die op hoge snelheid vlak langs klager en hond reed. De hond is daar erg bang van geworden, dit was de tweede keer dat het gebeurde.
<i>Bevindingen</i>	Opzichter heeft contact opgenomen met klager en toegezegd het te bespreken met de betreffende medewerker. Betreffende medewerker herkende deze klacht niet.
<i>Oordeel</i>	Ondanks het feit dat de medewerker zich niet herkende in de klacht heeft de opzichter de medewerker er op gewezen dat de snelheid moet worden aangepast wanneer er wandelaars en/of honden op de paden lopen.
<i>Conclusie(s)</i>	Het is niet duidelijk of de klacht gegrond is, geregistreerd als ongegrond.
<i>Dagtekening oordeel</i>	6 oktober 2023

20.

<i>Datum ontvangst klacht</i>	5 juni 2023
<i>Afdeling</i>	Buitendienst
<i>Functie ambtenaar</i>	Medewerker

<i>Omschrijving gedrag</i>	Klacht dat niet gereageerd werd op herhaalde meldingen van klager om het talud nabij het huis te maaien.
<i>Bevindingen</i>	Geconstateerd is dat niet duidelijk was hoe het maaibeleid uitgevoerd moest worden.
<i>Oordeel</i>	Teammanager heeft ervoor gezorgd dat er nu duidelijke afspraken zijn en dat die worden uitgevoerd. Wethouder is mee op huisbezoek geweest.
<i>Conclusie(s)</i>	De klacht is gegrond, klager is tevreden over de afhandeling van de klacht.
<i>Dagtekening oordeel</i>	11 oktober 2023