

Jaarverslag 2022  
Klachtbehandeling  
Gemeente Waterland



# 1. Inleiding

Dit is het jaarverslag 2022 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 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. Ook de gemeente Waterland heeft een klachtenregeling die stamt uit 2011. Met aanstaande wetswijzigingen op het gebied van overheidsinformatie en digitalisering is het noodzakelijk de huidige klachtenregeling tegen het licht te houden.

Met name de Wet Open Overheid (WOO) en de Wet Modernisering Elektronische Bestuurlijk Verkeer (Wmebv) hebben invloed op de manier van klachtenregistratie en het (digitale) contact met onze inwoners. De Wet Open Overheid (WOO) is bedoeld om het functioneren van overheden transparanter te maken. Het moet ervoor zorgen dat overheidsinformatie beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren is. Naast de WOO treedt ook de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) in werking. Deze wet is een verdere stap in de klantgerichte digitalisering van de dienstverlening aan burgers. Waar de WOO rust op de pijlers van de actieve informatieplicht van overheidsorganisaties, geeft de Wmebv burgers verbeterde communicatiemogelijkheden met overheidsorganisaties. Heel concreet betekent dit dat wij elke twee weken een overzicht van het aantal klachten moeten publiceren en dat wij als gemeente een digitale manier van indienen moeten faciliteren voor onze inwoners.

Na de vaststelling van het jaarverslag 2022 wordt de klachtenregeling van de gemeente tegen het licht gehouden om, met de aanstaande wetswijzigingen, een toekomst bestendige regeling vast te laten stellen. Het streven is om in 2024 een actuele klachtenregeling vast te laten stellen door het college.

## 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.

#### ***Klachten over beleid***

Klachten over gemeentelijk beleid 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. Deze klachten worden niet met dit jaarverslag behandeld.

### 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 artikel 9 Algemene wet bestuursrecht is de procedure met betrekking tot behandeling van klachten opgenomen. De klachten worden behandeld door medewerkers van de clusters, de teammanager of de gemeentesecretaris. De klachtencoördinator heeft daarbij een ondersteunende rol. De rol van de klachtencoördinator bestaat uit het bewaken of de klachtenprocedure goed en tijdig wordt doorlopen, het bespreken van behandelingsrichting van een klacht wanneer nodig. Bij het formeel afhandelen van de klacht zorgt de coördinator voor de opname van de hoorzitting en maakt een conceptbrief en eventueel het collegeadvies wanneer nodig.

#### ***Informele en formele afhandeling van een klacht***

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

Er wordt binnen vijf werkdagen na het indienen van de klacht telefonisch contact opgenomen 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.

#### ***Informele procedure***

Na (eventueel dossieronderzoek) kan de klacht worden afgehandeld. Afhankelijk van de conclusie kan er ook een actie verbonden worden aan de behandeling van de klacht. In de meeste gevallen is de klacht simpel te behandelen en is één telefoontje genoeg. Aan de klager wordt door de teammanager of de medewerker per brief of per mail bevestigd wat besproken is en hoe de klacht is afgehandeld.

### **Formele procedure**

Bij de formele behandelprocedure wordt een fysieke hoorzitting georganiseerd in het gemeentehuis, het bestuurssecretariaat plant de hoorzitting in. De klager wordt uitgenodigd voor de hoorzitting door de klachtencoördinator. De hoorzitting wordt voorgezeten door de gemeentesecretaris, maar dat kan in overleg met de gemeentesecretaris ook de teammanager zijn. De klachtencoördinator ondersteunt de voorzitter. Er wordt een opname gemaakt van de hoorzitting waarvan de klager op verzoek een kopie kan worden toegestuurd.

Er zijn dan twee mogelijkheden voor de verdere procedure:

#### **1. Klacht is opgelost door hoorzitting**

Wanneer de klacht kan worden opgelost dan wordt dat in een brief aan de klager vastgelegd. De conceptbrief wordt opgesteld door de klachtencoördinator en ondertekend door de voorzitter van de hoorzitting. De brief wordt ter kennisname naar het college gestuurd.

#### **2. Klacht is niet opgelost door hoorzitting**

Wanneer het probleem niet tijdens de hoorzitting kan worden opgelost wordt aan het college verslag uitgebracht en een voorstel voorgelegd. Het college neemt dan een besluit. Het collegeadvies wordt opgesteld door de klachtencoördinator. De klager krijgt na het collegebesluit een brief (met clause 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 van de 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. 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.

### **Jaarverslag 2022**

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.

## **3 Klachten per domein**

In 2022 zijn er in totaal 18 klachten ingediend. Van de 18 klachten zijn er 13 behandeld, zeven klachten waren gegrond, zes klachten waren ongegrond en vijf klachten zijn niet behandeld wegens niet-ontvankelijkheid of geen reactie van de klager. 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.

1. Bejegening, als een medewerker van de gemeente zich onbehoorlijk heeft gedragen.
2. Geen reactie of geen tijdige reactie, de inwoner/ondernemer heeft géén of een te late reactie gekregen.
3. Werkwijze, een procedure is niet op de juiste manier uitgevoerd of er is verkeerde/onvolledige informatie verstrekt.
4. Combinatie van onderwerpen, een combinatie van de hierboven genoemde onderwerpen.

### **Niet in behandeling genomen klachten**

Sommige klachten voldoen niet aan de criteria om als klacht in behandeling te nemen, zij worden echter wel behandeld, maar dan bijvoorbeeld als meldingen openbare ruimte of in een enkel geval als bezwaar tegen een genomen besluit. In 2022 werden 12 meldingen als klacht ingediend, alle 12 de meldingen zijn behandeld door de betreffende teams. De klachtencoördinator zorgt ervoor dat alle meldingen en bezwaren in behandeling worden genomen.

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

## **4 Conclusie en aanbevelingen**

Een groot deel van de klachten is gegrond verklaard, van de 13 behandelde klachten zijn er 7 gegrond.

### **4.1 Slechte bereikbaarheid**

Bij een aantal gegronde klachten viel op dat de gemeente slecht bereikbaarheid was, er werd niet terug gebeld en/of de afhandelduur van aanvragen en vragen was te lang. De oorzaak daarvan ligt aan het personeelsprobleem dat er in 2022 bij verschillende afdelingen was. Op dit moment is de situatie

verbeterd en zijn de teams weer op sterkte. De verwachting is dat dit geen reden meer zal zijn voor het gegrond verklaren van een klacht.

Inwoners kunnen zich machteloos voelen wanneer er niet of veel te laat op hun vragen wordt gereageerd. Bij gebrek aan personeel heeft het de voorkeur om de communicatie met de inwoners voorrang te geven. Er moet duidelijk aangegeven worden wanneer een antwoord van de gemeente verwacht kan worden. Voor de inwoners is dat duidelijk, zij weten dat hun vraag bekend is en zij weten wanneer zij daarover contact zullen hebben met de gemeente. De verwachting is dat er daardoor minder klachten zullen worden ingediend.

## 4.2 Communicatie

Daarnaast valt op dat in een aantal gevallen niet duidelijk gecommuniceerd wordt over de afhandeling van een melding of vraag. Er wordt dan een klacht ingediend omdat niet duidelijk is wat het antwoord/de oplossing van de gemeente is. Vaak wordt bijvoorbeeld gekozen voor de zin: “melding is afgehandeld” terwijl het duidelijker is om aan te geven hoe de melding is afgehandeld.

De communicatie door de gemeente is in een aantal gevallen niet duidelijk. Het verdient de voorkeur om aan te geven hoe de melding of vraag is afgehandeld, ook dat zal invloed hebben op het aantal ingediende klachten.

# 5 Toekomst jaarverslag klachtenbehandeling

## 5.1 Wet Open Overheid

### *Wat verandert er?*

Vanuit de Wet open overheid (hierna: Woo) wordt het verplicht om een klachtenregister actief openbaar te maken. In de Woo is opgenomen dat we iedere twee weken de lijst met klachten vernieuwen en publiceren. De volgende zaken worden daarin opgenomen:

- a. de datum van ontvangst van de klacht;
- b. het betrokken organisatieonderdeel;
- c. de functiebenaming van de ambtenaar over wie is geklaagd;
- d. de omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is;
- e. de bevindingen;
- f. het oordeel;
- g. de conclusies;
- h. de dagtekening van het oordeel.

### *Hoe wordt de actieve informatieplicht vormgegeven?*

De actieve informatieverplichting geldt op dit moment nog niet. De Woo stelt ook dat we het klachtenregister op een landelijk platform moeten publiceren. De keuze is daarvoor op het Platform Open Overheidsinformatie (hierna: PLOOI) gevallen. PLOOI wordt een verwijzindex, wat inhoudt dat dit platform gegevens haalt uit andere bronnen. Zodra het platform gereed is, volgen per informatiecategorie, waarvan er elf zijn, Koninklijke Besluiten met daarin de verplichte datum waarop de actieve openbaarmaking ingaat.

Vooruitlopend op de inwerkingtreding van de actieve informatieplicht wordt een Excel overzicht bijgehouden met daarin de verplichte velden. Dit Excel bestand kan worden gebruikt wanneer wij overgaan tot de actieve informatieplicht.

## **5.2 Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer**

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) regelt dat burgers en bedrijven hun zaken die ze met de overheid moeten doen, digitaal kunnen afhandelen. Zij krijgen daarmee het recht om officiële berichten, zoals aanvragen voor vergunningen en bezwaarschriften, elektronisch aan het bestuursorgaan te zenden. Daarnaast verbetert hun rechtspositie in het digitale contact met de overheid. De mogelijkheid om per post met de overheid te communiceren blijft; de Algemene wet bestuursrecht geeft burgers en bedrijven de keuze tussen de papieren of de digitale weg.

### ***Verbeteringen voor burgers***

Er komt een zorgplicht voor ondersteuning bij alle communicatie met de overheid (ook niet-elektronisch). De wet introduceert daarvoor een nieuwe verplichting in de Algemene Wet Bestuursrecht, artikel 2:1 eerste lid: “Een bestuursorgaan draagt zorg voor passende ondersteuning bij het verkeer met dat bestuursorgaan.” Ook een aantal andere bepalingen uit de Awb wordt gewijzigd.

In de loop van dit jaar wordt in de gehele organisatie geïnterviewd of er al digitale kanalen aanwezig zijn en of deze aansluiten bij het proces of dat de processen mogelijk gewijzigd moeten worden.

Op dit moment is het voor inwoners van onze gemeente al mogelijk om een klacht via de website van de gemeente in te dienen met DigiD. Er wordt automatisch een zaak in het zaakstelsel aangemaakt en die wordt uitgezet op de klachtcoördinator. De indiener van de klacht krijgt daarvan een automatische ontvangstbevestiging.

## **5.3 Vastgestelde regeling klachtbehandeling**

De laatst vastgestelde klachtenregeling betreft de notitie “klachten tegen de gemeente en tegen ambtenaren” op 16 november 2011 vastgesteld door het managementteam. Het laatste jaarverslag klachtenbehandeling is het “rapport klachtenbehandeling 2012” en is vastgesteld door het managementteam op 10 april 2013 en ter kennisname gestuurd aan het college op 23 april 2013 en de Raad op 22 mei 2013. De werkprocessen “Klachtbehandeling tegen de gemeente en “klachtbehandeling tegen Ambtenaar zijn voor het laatst vastgesteld op 2 januari 2013.

## 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 team en wat de conclusie daarvan was.*

### **Team Samenleving:**

1. Klacht op 15 januari 2022 binnen gekomen. Klacht over Jeugdwetdossier dat niet is overgedragen aan de nieuwe gemeente, daardoor kreeg klager in de nieuwe gemeente geen pgb voor bovengebruikelijke zorg.

Er is een hoorzitting georganiseerd met medewerkers team Samenleving en cluster AJZ&I.

Op 13 april 2022 er is een brief gestuurd, excuses zijn aangeboden en er is contact met de nieuwe gemeente geweest om klager te ondersteunen. De klacht is, met bemoeienis teammanager, hiermee informeel afgehandeld en is gegrond.

2. Dit betreft een klacht van 10 oktober 2022. Klager heeft op 13 juli 2022 een aanvraag ingediend voor individuele inkomenstoelage en niets gehoord. Klager geeft aan alles geprobeerd te hebben maar krijgt geen hulp en geen antwoord.

Er is telefonisch contact opgenomen met klager door een medewerker van team Samenleving en er is excuses aangeboden voor de wijze waarop de aanvraag is afgehandeld. Wat betreft de klager is de klacht hiermee afgehandeld. Inmiddels is de aangevraagde toeslag toegekend. Klacht is informeel afgehandeld en is gegrond. Op 19 oktober 2022 is een brief aan klager gestuurd met daarin het resultaat van de informele behandeling van zijn klacht.

3. Klacht op 9 november 2022 over het feit dat klager geen reactie krijgt op de ingediende reiskostendeclaratie. Er wordt niet gereageerd op de telefoontjes. De klacht is met de brief van 15 november 2022 informeel afgehandeld en is gegrond. De afhandelduur was te lang en er zijn excuses aangeboden voor het feit dat de klager nu al twee keer binnen twee maanden (zie klacht nummer 11.) niet juist is behandeld. Er wordt beterschap beloofd.

4. Klacht op 5 december 2022 via de ombudsman binnen gekomen. Klager vindt de afhandelduur van de aanvragen Participatiewet te lang duren. Klager is twee keer uitgenodigd, op 22 december 2022 en 19 januari 2023, voor een gesprek om samen een oplossing te vinden. Klager is beide keren zonder afbericht niet verschenen. De klacht is daarom niet verder behandeld. De ombudsman is hiervan op de hoogte gesteld.

### **Team Realisatie**

5. Klacht ingediend op 24 februari over de afhandeling en de afhandelingsduur van de melding op 21 februari 2022 over overlast gevende populieren die achter het huis van klager staan. Klager kreeg een gereedmelding van de melding terwijl de klager nog niets gehoord had en heeft op 26 april daarover nogmaals gerappelleerd.



Er zijn excuses aangeboden en klager is op de hoogte gesteld dat de betreffende populieren worden gekapt. Deze klacht is gegrond en informeel afgehandeld op 2 juni 2022.

6. Klacht binnen gekomen op 16 maart 2022. Moeder van klager moest volgens zijn zeggen bezorgkosten betalen door een fout KCC. Het paspoort was er niet toen klager aan de balie kwam.  
Teammanager heeft op 23 maart 2022 telefonisch contact gehad met klager. Met klager was de afspraak gemaakt om een pasfoto af te leveren omdat de klager die bij de aanvraag van het paspoort niet bij zich had. Het paspoort kon daarom niet meteen worden meegegeven.  
De extra kosten zijn gemaakt voor een spoedaanvraag omdat klager de volgende dag moest stemmen en het paspoort had verloren, dat had de klager niet eerder verteld. Het nieuwe paspoort is “gratis” door een collega van het KCC naar het huis van de klager toe gebracht.  
Klacht is informeel afgehandeld en is ongegrond.
7. Via de ombudsman heeft klager op 24 april 2022 een klacht ingediend tegen een collega over het feit dat de klager zijn naam genoemd is in zijn buurt als uitleg waarom er met paaltjes een aanbiedplaats voor afvalcontainers werd gemarkeerd. Er was al eerder een klacht over het afvalprobleem van klager via het college afgehandeld. De ombudsman wilde wat nadere uitleg over de keuze voor de aanbiedplaats naast het huis van klager en vroeg zich af of echt alle mogelijkheden bekeken zijn. De teammanager heeft deze klacht in behandeling genomen en per mail uitgelegd hoe het gelopen is. De medewerker die de paaltjes heeft geplaatst heeft gezegd dat dezen naar aanleiding van een klacht werden neergezet. Volgens klager ging het over een melding, deze keer heeft hij een c.c. aan de ombudsman gestuurd.  
Er is op 7 oktober 2022 een brief uitgegaan naar klager waarin alle acties die zijn ondernomen naar aanleiding van zijn klacht en waarin vermeld is dat dit het maximale is dat de gemeente kan doen. Het college stelt de komende periode nog vast wanneer, wat opgehaald wordt en hoe laat de containers aangeboden moeten worden. De klacht is ongegrond en hiermee informeel afgehandeld, de ombudsman is op de hoogte gesteld.
8. Klager heeft op 23 april 2022 een klacht ingediend over de afsluiting van de Slochterweg. De Provincie is wegbeheerder, de klacht moet daar worden ingediend. De klacht is niet-ontvankelijk en niet behandeld. Klager daarvan per mail op de hoogte gesteld op 28 april 2022.
9. Klacht is via de ombudsman op 3 juni 2022 binnengekomen over de parkeerautomaat op Marken. Klager heeft melding gedaan dat er per ongeluk een dagkaart voor een autobus is aangevraagd, er is twee keer het tarief voor een autobus berekend terwijl de klager daar tijdens één dag heeft geparkeerd met een personenauto. Klager heeft geen reactie meer gehad op haar mailtje van 8 maart 2022.  
Deze klacht is gegrond en informeel afgehandeld met de mail van 13 juni 2022, klager krijgt het geld gerestitueerd. Ombudsman heeft een c.c. van de mail ontvangen.
10. Op 18 augustus 2022 belde een klager uit Monnickendam. Klager heeft langer dan drie jaar geleden aangegeven dat er een probleem is met de hoeveelheid afvalcontainers (zo'n 20 tot 25) die voor het huis van klager worden aangeboden. Volgens klager is er vorig jaar weer een brief

gestuurd over het probleem maar tot op heden geen antwoord gekregen. Dat klopt, collega heeft niet gereageerd op haar brieven. Klager denkt dat er twee aanbiedplaatsen uit de buurt niet gebruikt worden en dat één aanbiedplaats is verdwenen doordat de overburen de tuin hebben vergroot. De vuilophalers hebben tegen haar gezegd dat er te weinig aanbiedplaatsen in de buurt zijn.

Klacht is gegrond en informeel door team realisatie afgehandeld, per mail zijn excuses aangeboden. Er is nu een andere afvalaanbiedplaats gerealiseerd waardoor er minder overlast wordt verwacht voor klager. Op 27 oktober 2022 een mail gestuurd met de bevestiging van de informeel afgehandelde klacht.

11. Klacht is via de ombudsman op 6 oktober 2022 binnen gekomen. Dit probleem speelt volgens klager al langer dan 10 jaar, de bomen in de straat zijn veel te groot, zitten vol met vogels, geven veel overlast door de poep op de stoepen en auto's, we kunnen niet parkeren, heel onhygiënisch veel ongedierte, daarnaast lopen de wortels onder de tuinen door en boren zich door de riolering, onze zonnepanelen leveren minder op door het formaat van de bomen. De gemeente reageert heel traag heeft wel een paar x de bomen gesnoeid maar die worden alsmaar groter. Ze weigeren om de bomen weg te halen. De hele buurt wil ze weg hebben en een kleiner formaat boompjes ervoor terug. In het hele dorp IJpendam is de Spreeuwenstraat de enige straat met deze te grote bomen, bij storm houden we ons hart vast. Er zijn ook al experts bij geweest maar de bomen zijn gezond dus geen reden om ze weg te halen, wij voelen ons niet serieus genomen door de gemeente en als we een mail sturen krijgen we gewoon geen antwoord meer. Hopelijk kunt u ons helpen, de gemeente moet hier een heel dossier van hebben met foto's etc.

Teammanager heeft de klacht informeel afgehandeld, de klacht is ongegrond. Zij heeft een brief verstuurd naar de klager op 9 december 2022 met daarin het resultaat van de klachtbehandeling. Zij heeft uitgelegd dat de bomen niet gerooid worden omdat zij volgens het groenbeleid tot de hoofdgroenstructuur behoren. Wel worden de bomen gesnoeid om de vogels te ontmoedigen in de bomen te gaan zitten. Daarnaast worden de stoepen schoon gespoten door de gemeente. Over de voortgang hiervan neem zij in het voorjaar 2023 nog een keer telefonisch contact op met de klager. Bij de voorbereiding van groot onderhoud aan de straat wordt de situatie opnieuw beoordeeld.

Ombudsman is van de klachtafhandeling op de hoogte gesteld.

12. Klacht is via de ombudsman op 6 oktober 2022 binnen gekomen. Gaat over het zelfde probleem als punt 9. Deze zijn veel te groot voor deze kleine straat geven veel overlast doordat ze vol zitten met vogels waardoor de auto's en stoepen onder de vogelpoep zitten wat zeer onhygiënisch is daardoor veel ongedierte de wortels graven zich ook een weg onder de tuinen en in de rioleringen als het hard waait zijn we ook bang dat er een keer een omgaat op ons huis tevens houden deze bomen ook de zon weg op de zonnepanelen op de daken de hele straat wil deze bomen weg hebben en daarvoor kleinere bomen in de plaats dit is ook de enige straat waar zulke grote bomen staan de gem heeft ze een keer een beetje gesnoeid maar daardoor zijn ze nog veel groter geworden. We hebben dit ook verschillende keren gemeld bij de gemeente maar die reageert amper en we voelen ons niet serieus genomen door de gemeente dit probleem speelt

inmiddels al 10 jaar de gem moet ook een heel dossier hebben met alle foto's en klachten hopelijk kunt u ons hierbij helpen.

Deze klacht is ongegrond en op dezelfde wijze afgehandeld als de klacht onder punt 10. Ook is dezelfde brief verstuurd op 9 december 2022.

Ombudsman is ook van deze klachtbehandeling op de hoogte gesteld.

13. Op 31 oktober is een klacht binnen gekomen over behandeling door de BOA's. Uit de brief blijkt niet duidelijk hoe die behandeling is geweest. De klacht gaat over de inhoud van het besluit. Er is door cluster Handhaving op 3 november een brief in persoon uitgereikt op het adres van de klager met uitleg van het besluit.
14. Klacht op 25 november 2022 van Taxibedrijf over medewerkers van Remondis. Er is een filmpje meegestuurd waar buiten beeld te zien is dat de taxichauffeur een handgemeen heeft met de medewerker van Remondis. Deze klacht is door team realisatie doorgestuurd naar Remondis.
15. Een klacht, binnen gekomen op 26 oktober 2022 over een BOA en de verkeerssituatie bij een school. Teammanager heeft gebeld en gemaïld met het verzoek aan klager om contact op te nemen. Dat is niet gebeurd  
De klacht wordt hierdoor niet verder behandeld.

### **Team Ruimte**

Geen klachten

### **Team Bedrijfsvoering**

16. Meneer heeft op 5 april 2022 een klacht ingediend over de afhandelduur van de constatering dat hij een stuk gemeentegrond in gebruik heeft.  
Met de mail van 26 april 2022 heeft cluster Juridische zaken en Inkoop deze klacht informeel afgehandeld, de klacht is gegrond.

### **Team Buitendienst**

17. Op 14 juli 2022 zijn drie klachten binnen gekomen. De klachten zijn gevoegd behandeld.  
Klager heeft twee meldingen openbare ruimte gedaan dat de auto van een overleden buurman nog steeds op een parkeerplaats in zijn straat staat. Klager vindt de communicatie van de medewerkers van de buitendienst en de BOA's bij de gemeente Waterland niet goed omdat er geen duidelijkheid verschaft wordt omtrent de termijn dat de auto wordt verwijderd. De laatste berichten waren dat hij drie weken geleden verwijderd had moeten worden. De melding wordt als afgerond gemeld terwijl de auto er nog staat.  
  
Het telefonisch contact verloopt niet naar behoren en het was moeilijk om de online klacht in te dienen omdat het ingevoerde na een bepaalde tijd wordt verwijderd.  
  
Teammanager heeft op 26 oktober 2022 contact opgenomen met klager en uitgelegd waar wij tegenaan liepen bij het verwijderen van de auto. Klager begreep het en vindt de klacht zo voldoende afgehandeld. De klachten zijn ingetrokken door klager.

18. Mondelinge klacht, binnen gekomen op 13 oktober 2022, over gedrag chauffeur (tijdelijk ingehuurd) vuilnisauto gemeente. Medewerker gedroeg zich provocerend en filmde klager. Teammanager heeft op 14 oktober 2022 telefonisch contact opgenomen met klager. Klager vertelde dat de medewerker direct uitstapte (provocerend) en begon te filmen. Klager is daar niet van gediend. Klager wil er verder geen zaak van maken, maar vindt dat dit gedrag niet past bij een medewerker van de gemeente.
- Teammanager heeft inhuurcollega aangesproken op gedrag dat niet wenselijk is voor een medewerker van de gemeente. Klacht is hiermee gegrond en informeel afgedaan.