

Klachten 2020

Aantal en vakgebieden

In 2020 ontvingen wij 9 klachten. Alle klachten hadden betrekking op de afdeling Fysieke Leefomgeving. Het betrof de vakgebieden;

- Openbare ruimte: 5
- Vergunningen: 2
- Handhaving: 2

Aard

Qua aard van de klachten is de volgende onderverdeling te maken:

- Houding: 5
- Betrokkenheid/Voortvarendheid: 2
- Integriteit: 1
- Deskundigheid : 1

Toelichting klachten en wijze van afhandeling

Bij 8 van de 9 klachten is er een gesprek geweest met de klager waarna er geen verdere behandeling meer nodig was. 1 klacht is formeel afgehandeld. In die kwestie werd een gesprek niet zinvol geacht. Deze klacht is ongegrond verklaard. Vanwege de aard (integriteit) en de omvang van die klacht is de Commissaris van de Koning hierover geïnformeerd. In onderstaand overzicht volgt een korte toelichting op de klachten en wijze van afhandeling.

Nr.	Vakgebied	Uitleg klacht	Wijze afhandeling
1	Openbare ruimte	Onbeleefde houding tijdens telefoongesprek	Na gesprek klacht ingetrokken en tegemoet gekomen in verzoek aanleg pad t.b.v. ingang tuin
2	Vergunningen en bestuur	Oneigenlijk gebruik van macht	Ongegrond verklaard met afschrift aan Commissaris van de Koning.
3	Openbare ruimte	Niet (serieus) in behandeling nemen melding	Na gesprek geen verdere behandeling nodig en klachten meldingen inhoudelijk besproken
4	Vergunningen	Ondeskundigheid inzake inmeten wonen	Na gesprek geen verdere behandeling nodig.
5	Openbare ruimte	Onbeleefde houding bij ontmoeting	Zelfde klager en beklagde als bij 1. Na gesprek geen verdere behandeling nodig.
6	Openbare ruimte	Onbeleefde houding tijdens telefoongesprek	Na telefonisch contact geen verdere behandeling nodig. Doel klacht was signaal geven.
7	Handhaving	Onvoldoende pro-actieve houding n.a.v. meldingen overlast modder op straat	N.a.v. gesprek geen verdere behandeling nodig. Locatie als hotspot voor boa's.
8	Handhaving	Onbeleefde houding verkeershandhaving	Na gesprek geen verdere behandeling nodig. Bleek klacht over medewerker extern ingeschakelde organisatie. Signaal doorgegeven.
9	Openbare ruimte	Onprettig telefonisch gesprek	Na telefonisch contact geen verdere behandeling nodig. Doel klacht was signaal geven.

Leereffect

Bewustwording van het belang van een klantvriendelijke houding en het tonen van betrokkenheid.