

Klachten 2021

Aantal en vakgebieden

In 2021 ontvingen wij 12 klachten. Alle klachten hadden betrekking op de afdeling Fysieke Leefomgeving. Het betrof de vakgebieden;

- Toezicht en Handhaving: 4
- Verkeer: 4
- Vergunningen: 2
- Projecten/Duurzaamheid: 1
- Openbare orde en veiligheid: 1

Aard

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

- Betrokkenheid/voortvarendheid: 6
- Houding: 2
- Rol gemeente: 2
- Betrouwbaarheid: 1

Toelichting klachten en wijze van afhandeling

Bij 11 van 12 klachten is/zijn er één (of meerdere) gesprek(ken) geweest met de klager. 1 klacht betrof een gedraging jegens iemand anders dan de klager. Na meerdere telefonische contacten met de klager, was verdere behandeling niet meer nodig. Alle klachten zijn informeel opgelost.

Nr.	Vakgebied	Uitleg klacht	Wijze afhandeling
1	Duurzaamheid	Niet in behandeling nemen vraag energie	Informeel afgehandeld
2	Toezicht en handhaving	Fixiemelding naam te zien	ICT opgelost
3	Verkeer	Slechte behandeling aanvraag gehandicaptenparkeerplaats en uitvoering	Opgelost, casus vlot getrokken
4	Vergunningen	Niet terug gebeld worden	Na bezoek beklagde ter plekke was geen verdere behandeling nodig
5	Verkeer	Niet nakomen afspraken aanpassing straat	Afdeling zoekt oplossing. Klager wil geen formele afhandeling klacht.
6	Verkeer	Betrokkenheid/Voortgang: Structureel niet terugbellen	Ingetrokken na excuses
7	Verkeer	Omgang met verzoek verbetering staat weg	Oplossing ter plekke; klacht Ingetrokken
8	Openbare orde en veiligheid	Geen zienswijze ingediend bij Provincie i.v.m. geluidsoverlast helikopter pretvluchten	Klacht niet terecht. Informele aanpak: problematiek onder aandacht Provincie gebracht.
9	Toezicht en Handhaving	Afhandeling dossier geluid overlast burens en niet handhaven	Informeel opgelost: Tegemoet gekomen in kosten onafhankelijk onderzoek geluid
10	Vergunningen	Afhandeling bouwaanvraag	Informeel afgehandeld door afdeling zelf
11	Toezicht en handhaving	Geschrokken van 2 boa's 's avonds aan de deur	Klacht had geen betrekking op gedraging jegens klager zelf. Informeel afgehandeld; Na telefonische contacten geen gesprek meer nodig

Trend

Het aantal klachten is t.o.v. 2020 gestegen van 9 naar 12. De nadruk ligt evenals in 2020 bij het tonen van betrokkenheid.

Leereffect

Het tonen van betrokkenheid is belangrijk. In zaken waarin de gemeente in een formeel proces geen rol heeft, maar inwoners wel betrokkenheid of hulp van de gemeente verwachten, is rol duidelijkheid en tonen van betrokkenheid belangrijk.