

The background of the cover is a photograph of a classical building facade. At the top, a flag with vertical stripes of blue, white, and red flies on a tall pole against a blue sky with light clouds. Below the flag, a dark blue rectangular box contains the title and subtitle in white text. The building's facade features a central arched stone relief with a coat of arms, flanked by decorative urns and a balcony with balustrade. The entrance has a central window with a white wrought-iron grille and two side windows with blue lanterns.

# Jaarverslag klachten 2022

Gemeente Zutphen

maart 2023



## Colofon

Dit is een uitgave van de gemeente Zutphen

Postbus 41

7200 AA Zutphen

's Gravenhof 2

[www.zutphen.nl](http://www.zutphen.nl)

Team Bestuursondersteuning

Auteur(s): M. Wasser

Versie: 1.1

# Inhoud

---

<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
Totaal aantal (behandelde) klachten	4
Interventie	4
Formele afhandeling, beslissing over de klacht	4
Afdoeningstermijn	4
<b>1. Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>2. Procedure</b>	<b>5</b>
2.1 Procedure algemeen	5
2.2 Interne procedure	5
2.3 Externe procedure	6
<b>3. Behandelde klachten</b>	<b>6</b>
3.1 Aantal klachten	6
3.2 Aard van de klachten	7
3.3 Verdeling klachten per domein en per team	8
3.4 Afhandeling, interventie	10
3.5 Beslissing over de klachten	10
3.6 Termijnen	11

Bijlage: Anoniem overzicht klachten interne procedure 2022 (afgesloten per februari 2023)

# Samenvatting

---

## Totaal aantal (behandelde) klachten

In 2022 zijn er in totaal 62 klachten ingediend.

In 2022 zijn er geen klachten voor behandeling doorgestuurd naar een andere instantie. Er zijn in totaal 3 klachten niet in behandeling genomen, omdat dit geen klachten waren. Het door of namens het college te behandelen aantal klachten bedraagt daarmee in 2022: 59.

Bij 4 van de 59 klachten hebben klagers niet meer gereageerd, zodat de behandeling ervan is afgebroken. Er zijn in 2022 geen klachten ingetrokken. Dit betekent dat bij 55 klachten de interne klachtprocedure is gevolgd. Het totaal aantal behandelde klachten blijft hiermee wel op 59 staan.

Het totale aantal van 59 klachten past in het aantal dat voor een gemeente als Zutphen gebruikelijk is, hoewel elke klacht er één teveel is. Het aantal klachten valt evenwel binnen de bandbreedte van 36 tot 70 klachten op jaarbasis; het aantal ligt wel hoger dan het gemiddelde van 53.

Het aantal in 2022 te behandelen klachten is ten opzichte van 2021 met 4 gestegen. In 2021 waren er 55 te behandelen klachten (in 2020 waren het 53 te behandelen klachten). Wederom een stijging dus, in 2022 met circa 7% ten opzichte van het aantal van 2021.

## Interventie

Bij de in totaal 55 behandelde klachten is er in 46 gevallen geïntervenieerd. Die interventies hebben niet geleid tot een intrekking van de klacht. Wel tot het oplossen van de klacht. Interventie houdt namelijk in dat de klacht niet via de formele procedure wordt afgehandeld, maar dat de klacht op een voor klager bevredigende (veelal mondelinge) informele manier wordt opgelost.

Gebruikelijk is om bij interventies geen oordeel te geven over de behoorlijkheid van de gedraging, omdat de klacht is opgelost.

## Formele afhandeling, beslissing over de klacht

In 2022 is bij 9 klachten de formele procedure doorlopen, omdat een interventie niet mogelijk bleek. De formele procedure resulteert in een formele beslissing over de klacht. In 1 geval is er geen oordeel gegeven. In 7 gevallen is de klacht ongegrond verklaard. In 1 geval is de klacht deels gegrond/ deels ongegrond verklaard. In 2022 is er geen enkele klacht in zijn geheel gegrond verklaard.

## Afdoeningstermijn

In 2022 is het in 12 gevallen niet gelukt om de klacht tijdig af te doen. Bij 8 gevallen was er sprake van een interventie. In 4 gevallen was er sprake van een formele beslissing over de klacht. De overige klachten zijn tijdig afgehandeld.

# 1. Inleiding

---

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) moeten ingediende schriftelijke klachten worden geregistreerd. Dit jaarverslag betreft de in 2022 ontvangen klachten, die volgens de interne klachtenprocedure zijn behandeld. De interne klachtenprocedure is vastgelegd in hoofdstuk 9 Awb en het interne werkproces klachtenbehandeling.

## 2. Procedure

---

### 2.1 Procedure algemeen

De klachtenprocedure kent:

- een interne procedure, waarbij het bestuursorgaan verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht en deze in de regel door de ambtelijke organisatie wordt afgehandeld, en daarna
- een externe procedure, waarbij de klager (dan verzoeker) de afhandeling van de klacht door het bestuursorgaan kan voorleggen aan de gemeentelijke ombudsman.

Zowel bij de interne als de externe procedure geldt dat interventie het uitgangspunt is. Interventie houdt in dat er snel en op een informele manier contact wordt opgenomen met klager (verzoeker) om tot een snelle en adequate oplossing van de klacht te komen.

### 2.2 Interne procedure

De klager kan zijn klacht maximaal een jaar na de dag waarop de gedraging heeft plaatsgevonden en waarover hij wil klagen, indienen. De leidinggevende, veelal de teamleider, van degene waarover wordt geklaagd is klachtbehandelaar. Daartoe neemt de leidinggevende in beginsel binnen een week informeel contact op met de klager om te proberen tot een oplossing van de klacht te komen, naar tevredenheid van de klager.

Als er geen oplossing met de klager wordt bereikt, start het formele traject van klachtbehandeling. De leidinggevende heeft dan een gesprek met zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Na deze gesprekken stelt de leidinggevende de klager in een brief op de hoogte van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover en de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt. De medewerker waarover wordt geklaagd ontvangt een kopie van deze brief. Daarmee is de interne klachtprocedure beëindigd.

De klachtbehandeling kan overigens op elk moment in de procedure beëindigd worden, als de klager aangeeft dat de klacht naar tevredenheid is opgelost.

Gaat de klacht over een teamleider, dan worden de klager en de betrokken teamleider door de algemeen directeur of een adjunct directeur gehoord. Gaat de klacht over een gedraging van de directie of het college, dan worden de klager en betrokkene door een lid van de

directie of het college gehoord. Bij een klacht over het college wordt in de regel een externe klachtadviseur ingeschakeld om te adviseren over de beslissing over de klacht.

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht moet de interne procedure binnen zes weken zijn afgerond of - als er gebruik wordt gemaakt van een externe klachtadviseur - binnen 10 weken. In beide gevallen bestaat de mogelijkheid van verdaging met vier weken. Verder uitstel is mogelijk, als de klager daarmee schriftelijk instemt.

## 2.3 Externe procedure

Als de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht via de interne procedure, kan hij de (afhandeling van zijn) klacht voorleggen aan de gemeentelijke ombudsman. Dat moet binnen een jaar nadat de klacht is afgehandeld. Ook de gemeentelijke ombudsman probeert in eerste instantie om de klacht informeel af te handelen, door met de klager (dan verzoeker) in gesprek te gaan en in overleg met hem en degene waarover de klacht gaat alsnog tot een oplossing te komen, naar tevredenheid van de verzoeker.

Lukt het niet om op deze wijze tot een oplossing te komen, dan volgt de formele procedure. Daarbij heeft de gemeentelijke ombudsman met de verzoeker en (een vertegenwoordiger van) het bestuursorgaan een gesprek. In beginsel in elkaars aanwezigheid, maar deze gesprekken kunnen ook afzonderlijk worden gevoerd.

De gemeentelijke ombudsman stelt vervolgens zijn rapport van bevindingen op, waarin hij de inhoud van de klacht, de gevoerde gesprekken en de situatie beschrijft en vervolgens zijn oordeel geeft. De ombudsman stuurt zijn rapport naar de verzoeker, het bestuursorgaan en zo nodig naar anderen, die bij het onderzoek zijn betrokken. In het rapport kan de gemeentelijke ombudsman naast het trekken van conclusies bij zijn oordeel, ook aanbevelingen voor de toekomst aan het bestuursorgaan en - als daar aanleiding voor is - aan de verzoeker doen.

Voor het overzicht van de gevolgde externe klachtprocedures wordt verwezen naar het Jaarverslag 2022 van de gemeentelijke ombudsman.

# 3. Behandelde klachten

---

## 3.1 Aantal klachten

In 2022 zijn er in totaal 62 klachten ingediend. Er zijn geen klachten voor behandeling doorgestuurd naar een andere instantie. Er zijn in totaal 3 klachten niet in behandeling genomen. Bij 1 klacht ging het niet om een gedraging van een bestuursorgaan of onder verantwoordelijkheid daarvan. Bij 1 klacht ging het niet om een klacht, maar om een bericht in zake een bezwaarschriftprocedure. En tot slot was 1 klacht anoniem gedaan, waardoor het niet mogelijk was om met de afzender contact te leggen.

Het aantal te behandelen klachten bedroeg daarmee in 2022: 59.

Bij 4 klachten is er geen reactie van de klagers meer gekomen na het indienen van de klacht, zodat de behandeling van deze 4 klachten is afgebroken. Dit betekent dat bij 55 klachten de

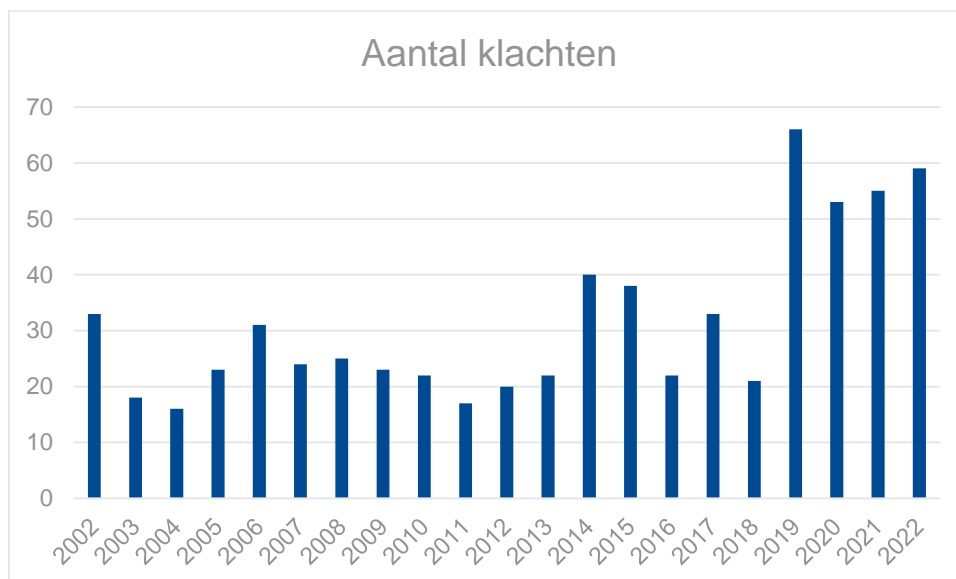
interne klachtprocedure gevolgd. Het aantal te behandelen klachten blijft hiermee echter wel op 59 staan.

Het totale aantal van 59 klachten past in het aantal dat voor een gemeente als Zutphen gebruikelijk is, hoewel elke klacht er één teveel is. Het aantal klachten valt evenwel binnen de bandbreedte van 36 tot 70 klachten op jaarbasis; het aantal ligt wel met 6 hoger dan het gemiddelde van 53.

Het aantal in 2022 te behandelen klachten is ten opzichte van 2021 met 4 gestegen. In 2021 waren er 55 te behandelen klachten (in 2020 waren er 53 te behandelen klachten). Wederom een stijging dus, in 2022 met circa 7% ten opzichte van het aantal van 2021.

In de grafiek hieronder is een overzicht van het aantal geregistreerde klachten weergegeven over de periode 2002-2022. Als klacht worden geregistreerd: berichten van klagers die zijn geregistreerd en in behandeling zijn genomen of met een interventie zijn afgehandeld.

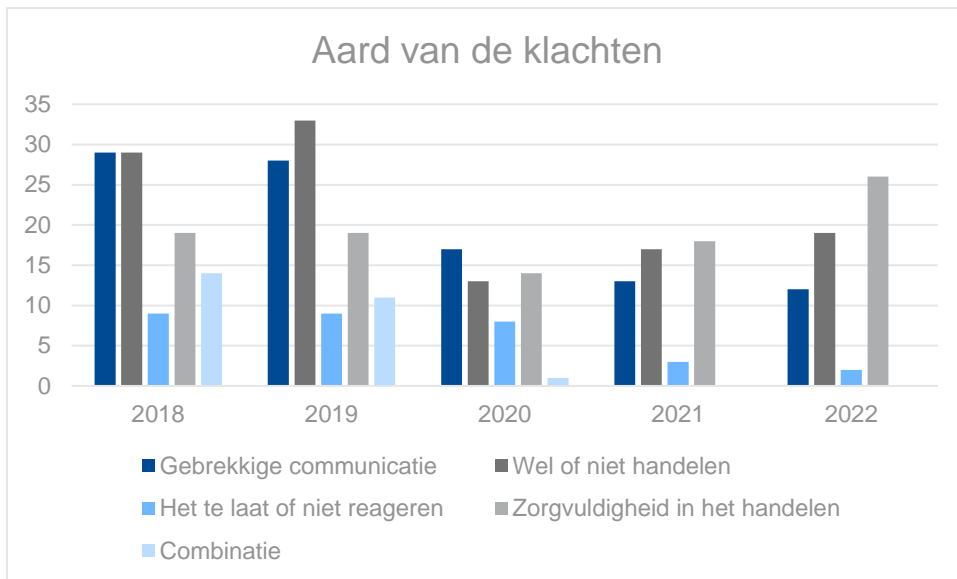
Ter toelichting bij de grafiek: in 2019 zijn de taken en bevoegdheden in het Sociaal Domein weer naar de gemeente Zutphen gekomen. Dit verklaart waarom er vanaf 2019 een behoorlijke stijging van het aantal klachten is te zien.



Grafiek 1 Overzicht aantal geregistreerde klachten, periode 2002-2022

### 3.2 Aard van de klachten

Zonder op de klachten zelf in te gaan, omdat de aard van de klachten zeer divers is, kan er wel een onderverdeling naar de aard van de klachten gemaakt worden. In onderstaande grafiek is dit voor de periode 2018 - 2022 weergegeven.



Grafiek 2 Overzicht aard van de klachten, periode 2018-2022

In de bij dit jaarverslag opgenomen bijlage *Anoniem overzicht klachten interne procedure 2022* staat - voor de geïnteresseerde lezer - kort en bondig de inhoud van de klacht vermeld.

### 3.3 Verdeling klachten per domein en per team

In de onderstaande tabel staan de per domein en per team ontvangen klachten vermeld.

Team	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Domein Ruimte en Economie</b>					
Archeologie	-	1	-	-	-
Beheer en Onderhoud	3	1	2	9	-
Duurzame Inrichting Openbare Ruimte	-	9	5	-	3
Grondzaken en Vastgoed	-	-	1	-	3
Programma's, Projecten en Processen	-	1	1	-	-
Regionaal Archief Zutphen	-	1	-	-	-
Ruimte, Economie en Duurzaamheid	2	3	1	3	-
Veiligheid	2	8	6	12	19
Vergunningen en Handhaving	1	10	7	1	7
Werken	-	-	-	-	1
Wijkregie	-	1	-	-	1
	<b>8</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>34</b>
<b>Sociaal Domein</b>					
GelreWerkt!	-	1	4	1	1
Inkomen	-	19	5	4	8
Jeugd	1	-	2	4	3
Rechtmatigheid en Schuldhulp	-	1	1	-	2
Welzijn	-	-	5	1	7
	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>21</b>



<b>Domein Bedrijfsvoering en Dienstverlening</b>					
Administratie	1	-	-	-	-
Bestuursondersteuning	-	4	3	7	-
Control	1	-	-	-	-
Documentair Informatiebeheer	-	-	-	-	-
Facilitair	-	-	-	-	-
HRM	-	-	-	-	-
Informatisering en Automatisering	-	-	-	-	-
Publiekszaken	7	6	9	12	4
Team- en Projectondersteuning	-	-	-	-	-
	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>4</b>
<b>Bestuursorganen, griffie en directie</b>					
Gemeenteraad	-	-	-	-	-
College van burgemeester en wethouders	1	-	-	-	-
Burgemeester	-	-	1	1	-
Griffie	1	-	-	-	-
Directie	1	-	-	-	-
	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Totaal</b>	<b>21</b>	<b>66</b>	<b>53</b>	<b>55</b>	<b>59</b>

Tabel 1 Overzicht klachten per team, periode 2018-2022

In het Domein Ruimte en Economie is het aantal klachten duidelijk vermeerderd ten opzichte van 2021 en weer op het niveau van 2019 gekomen. De sterke stijging bij het team Veiligheid is opvallend: van 12 naar 19 klachten. Ook bij team Vergunningen en Handhaving is de sterke stijging opvallend: van 1 naar 7 klachten. Vermeld kan ook worden de stijging bij de teams DIOR en Grondzaken en Vastgoed: van 0 naar 3 klachten. De teams Werken en Wijkregie zijn beiden van 0 naar 1 klacht gegaan. De teams Beheer en Onderhoud en RED springen er positief uit door van 9 respectievelijk 3 naar 0 klachten te gaan.

In het Sociaal Domein is het aantal klachten duidelijk vermeerderd ten opzichte van 2021 en ook hier weer op het niveau van 2019 gekomen. Op team Jeugd na (van 4 naar 3 klachten) is er daarmee sprake van alleen maar stijging van het aantal klachten. Bij de teams Inkomen en Welzijn is er zelfs sprake van een sterke stijging: van 4 naar 8 respectievelijk van 1 naar 7 klachten. Bij team Rechtmatigheid en Schuldhulp is er sprake van een stijging van 0 naar 2 klachten. Team GelreWerkt! is gelijk gebleven qua aantal klachten, te weten: 1.

In het Domein Bedrijfsvoering en Dienstverlening is de stijgende trend bij het team Publiekszaken behoorlijk omgebogen: van 12 naar 4. De andere teams binnen dit domein hebben in 2022 geen klachten ontvangen.

**NB** De sterke daling bij team Bestuursondersteuning ten opzichte van 2021 (van 7 naar 0), is te verklaren door het feit dat een interventie door de klachtencoördinator, werkzaam bij team Bestuursondersteuning, in het jaar 2022 op het functionele team is geregistreerd; dat is anders dan in 2021. Dit maakt de verdeling over de teams zuiver.

Over de gemeenteraad, het college, de griffie en de directie zijn in 2022, net als in voorgaande jaren, geen klachten ontvangen. In 2022 is er ook geen klacht over de burgemeester ontvangen, anders dan in 2021 en 2020.

### 3.4 Afhandeling, interventie

In 2022 zijn er 59 klachten behandeld. Omdat er in 4 gevallen geen reactie meer van de klagers is ontvangen, hebben 55 klachten de interne klachtenprocedure doorlopen.

In 46 gevallen kon op de informele wijze met een interventie van de teamleider, een medewerker, de klachtencoördinator of in gezamenlijkheid tussen deze personen de klacht worden opgelost. Het is bij interventies niet gebruikelijk om een oordeel te geven over de behoorlijkheid van de gedraging.

Van de in 2022 ingekomen klachten zijn er 9 klachten op de formele wijze afgehandeld (zie hierna in paragraaf 3.5 Beslissing over de klacht).

### 3.5 Beslissing over de klachten

In 2022 is bij 9 klachten de formele procedure doorlopen, omdat interventie niet mogelijk bleek.

Dit heeft ook geresulteerd in 9 formele beslissingen over een klacht. In 1 geval is er geen oordeel gegeven. In 7 gevallen is de klacht ongegrond verklaard. In 1 geval is de klacht deels gegrond/ deels ongegrond verklaard. In 2022 is er geen enkele klacht in zijn geheel gegrond verklaard; wel is er een klacht deels gegrond verklaard.

In een tabel ziet dit er als volgt uit:

Beslissing op klachten	2018	2019	2020	2021	2022
Geen oordeel	-	1	-	1	1
Ongegrond	3	1	-	3	7
Deels ongegrond, deels gegrond/ deels geen oordeel	-	1	-	3	1
Gegrond	-	6	2	2	-
<b>Totaal</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

Tabel 2 Beslissingen op klachten, periode 2018-2022

Opvallend is het gelijke aantal formele beslissingen op klachten ten opzichte van 2021. In het jaar 2020 zijn er slechts 2 formele beslissingen op klachten genomen. Het leek dat 2019, met 9 formele beslissingen op klachten, een eenmalige uitschieter was. Met de wijsheid van nu is het jaar 2020 het enige jaar met weinig beslissingen op klachten, net als in 2018. Het jaar 2023 zal uitwijzen of er een trend is gezet met het aantal formele beslissingen.

De insteek is echter nog altijd gericht op het informeel afhandelen van klachten, mits dit ook naar tevredenheid van de klager is. Als deze een formele beslissing wilt ontvangen, dan moet het bestuursorgaan een formele beslissing over de klacht nemen.

## 3.6 Termijnen

Op grond van artikel 9:11 van de Awb moet het bestuursorgaan de klacht binnen zes weken afhandelen. Het bestuursorgaan kan het afhandelen voor ten hoogste vier weken verdagen. Als de klager met het uitstel instemt, kan het bestuursorgaan langer over het afhandelen van een klacht doen.

Op het niet halen van deze termijnen staat geen sanctie.

In 2022 is het in 12 gevallen niet gelukt om de klacht tijdig af te doen. Bij 8 gevallen was er sprake van een interventie. In 4 gevallen was er sprake van een formele beslissing over een klacht. De overige klachten zijn tijdig afgehandeld.

## ANONIEM OVERZICHT KLACHTEN INTERNE PROCEDURE 2022 (afgesloten per februari 2023)

Categorie: **COM**: communicatie; **HWN**: wel of niet handelen/ nalaten; **NRE**: te laat of niet reageren; **NZH**: niet zorgvuldig handelen

nr	inhoud klacht	team	cat.	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (zaaknummer)
1	Verwachting over keukentafelgesprek en mogelijkheden	Welzijn	COM	10-01-2022	24-02-2022	<b>Beslissing teamleider</b>	Ongegrond
2	Niet kunnen bellen met medewerker	GelreWerkt!	COM	22-01-2022	28-01-2022	<b>Beslissing teamleider</b>	Ongegrond (306344)
3	Slechte begeleiding bedrijf	Inkomen	-	02-02-2022	-	Niet in behandeling genomen (geen klacht gemeentebestuur)	Nvt
4	Niet reageren op mail en terugbelverzoek	Welzijn	NRE	08-02-2022	21-04-2022	<b>Beslissing adjunct directeur</b>	Geen oordeel (310429)
5	Niet reageren op bericht	Publiekszaken	NRE	12-02-2022	17-02-2022	Interventie klachtcoördinator	Geen oordeel (309999)
6	Geen bewegwijzering	Werken	COM	16-02-2022	24-02-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (311420)
7	Afhandeling melding	DIOR	HWN	18-02-2022	21-09-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (312177)
8	Niet adequaat reageren op melding	Veiligheid	HWN	22-02-2022	23-02-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (313350)
9	Niet/ te laat en wijze van communiceren	VenH	COM	02-03-2022	07-03-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (315643)
10	Onbehoorlijke dienstverlening	Wijkregie	COM	04-03-2022	22-03-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (316556)
11	Onvolledig en onjuist informeren	VenH	COM	16-03-2022	09-06-2022	<b>Beslissing teamleider</b>	Ongegrond (322341)

nr	inhoud klacht	team	cat.	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (zaaknummer)
12	Onbehoorlijke dienstverlening	VenH	COM	25-03-2022	09-06-2022	<b>Beslissing teamleider</b>	Ongegrond (326222)
13	Afhandeling melding	Veiligheid	COM	30-03-2022	22-04-2022	Interventie adjunct directeur	Geen oordeel (328413)
14	Onbehoorlijke dienstverlening	Veiligheid	HWN	07-04-2022	21-04-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (332571)
15	Uitnodiging hoorzitting	Rechtmatigheid en Schuldhulp	-	10-04-2022	-	Niet in behandeling genomen (geen klacht, maar bericht inzake bezwaarschrift-procedure)	Nvt (333462)
16	Onbehoorlijke dienstverlening	Publiekszaken	COM	20-04-2022	21-04-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (337591)
17	Verstrekken medische gegevens aan derde	Welzijn	NZH	20-04-2022	31-05-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel
18	Verstrekken onjuiste informatie	VenH	COM	25-04-2022	09-06-2022	<b>Beslissing teamleider</b>	Ongegrond (340181)
19	Handelen medewerker aan balie	Publiekszaken	HWN	13-05-2022	16-05-2022	Interventie medewerker	Geen oordeel (351053)
20	Handelen medewerker	Publiekszaken	NZH	17-05-2022	-	Afgebroken (geen reactie van klager)	Nvt (353069)
21	Problemen met inloggen en opvragen website	Inkomen	COM	19-05-2022	14-06-2022	Interventie klachtencoördinator	Geen oordeel
22	Handelen medewerker aan balie	Publiekszaken	HWN	27-05-2022	07-06-2022	Interventie medewerker	Geen oordeel (358499)
23	Niet terugbellen	GenV	HWN	27-05-2022	10-06-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (358773)
24	Medewerker niet bereikbaar	Inkomen	NZH	30-05-2022	22-06-2022	Interventie klachtencoördinator	Geen oordeel (359863)
25	Handelswijze en bejegening	Jeugd	NZH	30-05-2022	24-06-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel

nr	inhoud klacht	team	cat.	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (zaaknummer)
26	Blokkade bijzondere bijstand	Inkomen	NZH	31-05-2022	21-06-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel
27	Opstellen gezinsplan	Jeugd	NZH	04-06-2022	22-06-2022	Interventie klachtencoördinator	Geen oordeel (363096)
28	Verlenging parkeerkaart	Welzijn	NZH	05-06-2022	05-07-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (363492)
29	Handelen handhavers	Veiligheid	NZH	12-07-2022	29-07-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (384711)
30	Vooringenomenheid consulent	Welzijn	NZH	13-07-2022	04-08-2022	<b>Beslissing teamleider</b>	Deels gegrond, deels ongegrond
31	Afhandeling melding (geluids)overlast bouwen	Veiligheid	HWN	14-07-2022	20-07-2022	Interventie klachtencoördinator	Geen oordeel (385900)
32	Handelen handhavers	Veiligheid	HWN	21-07-2022	25-08-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (390024) (zie 348711)
33	Niet reageren	Inkomen	HWN	19-07-2022	15-09-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (390519)
34	Handelen handhavers en telefonische bereikbaarheid	Veiligheid	HWN	21-07-2022	26-07-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (390849)
35	Gebrekkig informeren	Veiligheid	HWN	27-07-2022	02-08-2022	<b>Beslissing teamleider</b>	Ongegrond (393990)
36	Gebrekkig informeren	VenH	HWN	28-07-2022	02-08-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (395403)
37	Gebrekkig informeren	VenH	COM	03-08-2022	-	Afgebroken (geen reactie van klager)	Nvt (397626)
38	Handelen handhavers	Veiligheid	NZH	03-08-2022	06-08-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (397812)
39	Handelen handhaver	Veiligheid	NZH	04-08-2022	09-08-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (398934)
40	Handelen handhaver	Veiligheid	NZH	15-08-2022	16-08-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (404350)
41	Handelen handhaver	Veiligheid	NZH	15-08-2022	16-08-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (404375)

nr	inhoud klacht	team	cat.	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (zaaknummer)
42	Klacht over afhandeling MOR	DIOR	NZH	24-08-2022	25-08-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (410418)
43	Handelen in het kader van Wmo-hulp	Welzijn	NZH	28-08-2022	03-10-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (411707)
44	Handelen bij snippergroen	GenV	NZH	31-08-2022	10-10-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (413596)
45	Handelen handhaver	Veiligheid	HWN	31-08-2022	04-10-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (413718)
46	Gras maaien bij droog weer	DIOR	HWN	05-09-2022	07-09-2022	Interventie medewerker	Geen oordeel (415403)
47	Handelen handhaver	Veiligheid	HWN	05-09-2022	14-09-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (415409)
48	Handelen consulent	Inkomen	NZH	12-09-2022	05-10-2022	Interventie klachtencoördinator	Geen oordeel
49	Niet reageren	VenH	HWN	07-10-2022	07-10-2022	Interventie klachtencoördinator	Geen oordeel (nvt)
50	Fout rekeningnummer vermeld	Inkomen	NZH	24-10-2022	01-11-2022	Interventie medewerker	Geen oordeel (441769)
51	Geen actie ondernemen	VenH	HWN	02-11-2022	-	Afgebroken (geen reactie van klager)	Nvt (446289)
52	Niet reageren	GenV	HWN	08-11-2022	20-02-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (449328)
53	Handelen BOA	Veiligheid	HWN	08-11-2022	25-11-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (449886)
54	Verkeerd registreren gegevens	Inkomen	NZH	28-11-2022	05-12-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (459126)
55	Inhoud folder, leeftijdsdiscriminatie	Veiligheid	NZH	25-11-2022	20-12-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (460116)
56	Niet doorgeven adreswijziging	Publiekszaken	NZH	29-11-2022	-	Afgebroken (geen reactie van klager)	Nvt (465297)
57	Plaatsing toiletten	Veiligheid	NZH	08-12-2022	13-12-2022	Interventie teamleider	Geen oordeel (466386)

nr	inhoud klacht	team	cat.	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (zaaknummer)
58	Onzorgvuldig handelen	Rechtmatigheid en SH	NZH	13-12-2022	10-01-2023	<b>Beslissing teamleider</b>	Ongegrond (469398)
59	Niet reageren op meldingen over fout geparkeerde auto's	Veiligheid	-	22-12-2022	-	Niet in behandeling genomen (anoniem)	Nvt (474702)
60	Handelen inzake aangifte	Jeugd	NZH	22-12-2022	03-01-2023	Interventie klachtencoördinator	Geen oordeel (474999)
61	Handelen medewerker	Veiligheid	NZH	29-12-2022	27-01-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (477112)
62	Handelen Wmo-consulent	Welzijn	NZH	29-12-2022	05-01-2023	Interventie teamleider	Geen oordeel (477312)