

Jaarverslag klachten 2020-2022 Gemeente Woerden

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Klachtenprocedure
 - 2.1 Interne klachtenprocedure
 - 2.2 Externe klachtenprocedure
3. Cijfers
 - 3.1 Aantal klachten
 - 3.2 Wijze van afhandelen
 - 3.3 Termijn
 - 3.4 Klachten bij de Nationale Ombudsman
4. Aanbevelingen
 - 4.1 Informeel oplossen van klachten
 - 4.2 Duidelijke communicatie naar inwoners
 - 4.3 Omgaan met veelklagers
5. Klachtenoverzicht

Meer informatie

Indien u vragen heeft naar aanleiding van dit jaarverslag dan kunt u terecht bij de klachtencoördinatoren:

Mevrouw mr. C. Doedens
doedens.c@woerden.nl

Mevrouw mr H.J. Schol - de Waal
schol.j@woerden.nl

1. Inleiding

Op grond van artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) heeft iedereen het recht een klacht in te dienen bij een bestuursorgaan over de wijze waarop het bestuursorgaan zich tegenover hem heeft gedragen. Gedragingen van personen (ambtenaren, werknemers) die werken onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan worden aangemerkt als gedragingen van dat bestuursorgaan. Klachten zien dus op gedragingen. Hierbij kan gedacht worden aan het te hard rijden door de vuilniswagen of het niet terugbellen van een inwoner.

Klachtbehandeling vindt plaats in het belang van de burger én van het betrokken bestuursorgaan. Het behandelen van klachten kan leiden tot de oplossing van problemen, het herstel van vertrouwen in de overheid en verbetering van de dienstverlening. Een bestuursorgaan is op grond van de Awb verplicht klachten op een behoorlijke manier af te handelen. Ter controle dient het bestuursorgaan, op grond van artikel 9:12a van de Awb, de ingediende klachten te registreren en deze registratie te publiceren. De gemeente Woerden neemt de registratie op in haar jaarverslag. Voor u ligt het verslag van de gemeente Woerden over het jaar 2020, 2021 en 2022. Dit jaarverslag reflecteert dus op de klachtbehandeling over de jaren 2020-2022. Wegens capaciteitsgebrek kon dit jaarverslag niet eerder opgesteld en aan u voorgelegd worden.

In het jaarverslag wordt in hoofdstuk 2 eerst kort ingegaan op de werkwijze die de gemeente Woerden hanteert bij de behandeling van klachten. Vervolgens vindt u in hoofdstuk 3 een overzicht van het aantal klachten, op welke teams de klachten betrekking hebben en op welke manier de klachten zijn afgehandeld. De cijfers over de jaren 2020-2022 worden daarbij met elkaar vergeleken. Het jaarverslag bevat een weergave van de schriftelijk ingediende klachten die als zodanig door de gemeente Woerden zijn geregistreerd. Naar aanleiding van de gepresenteerde cijfers worden in hoofdstuk 4 enkele aanbevelingen gedaan. Tot slot bevat hoofdstuk 5 van dit jaarverslag een geanonimiseerd overzicht van de ingediende klachten over de jaren 2020-2022.

2 Klachtenprocedure

Elk bestuursorgaan dient klachten te behandelen volgens het klachtrecht dat is neergelegd in hoofdstuk 9 van de Awb. De Awb maakt onderscheid tussen de interne en de externe klachtenprocedure. Titel 9.1. betreft de interne klachtenprocedure, dat wil zeggen de klachtbehandeling door het bestuursorgaan zelf. Titel 9.2. ziet op de externe klachtenprocedure, dat wil zeggen de klachtbehandeling door de Nationale Ombudsman. Voordat een klager zich tot de Nationale Ombudsman kan wenden dient de klager eerst de interne klachtenprocedure te doorlopen.

2.1 Interne klachtenprocedure

In aanvulling op de wettelijke regeling in de Awb kent de gemeente Woerden een eigen klachtenregeling waarin de (interne) procedure voor klachtbehandeling is vastgelegd: de Klachtenregeling gemeente Woerden 2016 (hierna: de Klachtenregeling).

De Klachtenregeling regelt in de eerste plaats wie de klachtbehandelaar is. Richt een klacht zich bijvoorbeeld tegen het handelen van een medewerker dan is klachtbehandelaar de teammanager onder wiens verantwoordelijkheid deze medewerker werkzaam is. Uit de Klachtenregeling volgt verder dat de gemeente Woerden beschikt over een klachtencoördinator. Deze taak is belegd binnen het team Juridische Zaken. De taak van klachtencoördinator is hoofdzakelijk het registreren van binnengekomen klachten, het doorgeleiden van deze klacht naar de klachtbehandelaar, het bewaken van tijdige en behoorlijke afhandeling van klachten en het horen van klager(s) en beklagde(n) in een klachtadviesprocedure. In voorkomende gevallen adviseert de klachtencoördinator de teammanager over de afhandeling van de klacht.

Daarnaast regelt de Klachtenregeling op welke wijze klaagschriften door de gemeente Woerden worden afgehandeld. Al geruime tijd zet de gemeente Woerden actief in op een informele wijze van klachtbehandeling. Een informele wijze van klachtbehandeling houdt in dat de verantwoordelijk klachtbehandelaar kort na ontvangst van de klacht persoonlijk contact zoekt met de klager om te onderzoeken of aan diens klacht tegemoet kan worden gekomen. Bijvoorbeeld, als dat aan de orde is, door het maken van excuses of door het aanpassen van procedures. Als de klager vindt dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, hoeft de klacht niet formeel behandeld te worden (artikel 9:5 Awb). Wel bevestigt de gemeente Woerden schriftelijk aan de klager wat eventueel is afgesproken.

Indien een klacht informeel niet naar tevredenheid van de klager is opgelost of indien de klager daarom direct verzoekt, wordt een klacht via de formele procedure van de Awb afgehandeld. Op grond van de Klachtenregeling geeft de klachtencoördinator in dat geval toepassing aan de klachtadviesprocedure zoals beschreven in afdeling 9.1.3. van de Awb. Dat houdt in dat de klager en de beklagde officieel worden gehoord, dat van het horen verslag wordt gemaakt en dat de klachtencoördinator een proces-verbaal van bevindingen opstelt met een advies aan de klachtbehandelaar. Vervolgens neemt de klachtbehandelaar aan de hand van dit advies een beslissing over de klacht, stelt deze op schrift en stuurt de beslissing tezamen met het advies van de klachtencoördinator aan de klager.

Voor wat betreft de termijn van afhandeling van een klacht geldt op grond van het bepaalde in de Awb dat de klager binnen zes weken of, indien de klachtadviesprocedure wordt gevolgd (formele klachtafhandeling), binnen tien weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt. Deze termijn kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Eventueel verder uitstel is mogelijk met instemming van de klager.

2.2 Externe klachtenprocedure

Wanneer een klager niet tevreden is over de wijze waarop de klacht door de gemeente Woerden is behandeld, kan de klager zich in tweede instantie wenden tot de Nationale Ombudsman. Naar aanleiding van een klacht probeert de Nationale Ombudsman steeds vaker door middel van bemiddeling (interventie) tot een oplossing van de klacht te komen. De Nationale Ombudsman kan echter ook besluiten een onderzoek te starten. Naar aanleiding van een dergelijk onderzoek brengt de Nationale Ombudsman een rapport uit waarin de bevindingen en een eindoordeel over de klacht (met eventuele aanbevelingen) staan opgenomen. Zowel de klager als de gemeente ontvangen van het rapport een afschrift. In de jaren 2020-2022 is dit niet voorgekomen.

De Nationale Ombudsman kan, naar aanleiding van een melding van een burger, ook eigenstandig om actie van de gemeente vragen. Een aantal keer is een klacht doorgestuurd naar de gemeente Woerden met het verzoek om deze op te pakken. Onder hoofdstuk 3 volgt een overzicht van het aantal klachten dat de Nationale Ombudsman in 2020-2022 naar de gemeente Woerden heeft doorgestuurd met het verzoek om deze te behandelen.

3. Cijfers

3.1 Aantal klachten

In 2020 zijn er bij de gemeente Woerden 40 klachten ingediend die als zodanig geregistreerd zijn. Dat is in vergelijking met 2019 een stijging van 10 klachten. In 2021 daalt het aantal klachten flink en zijn er 23 klachten ingediend. In 2022 stijgt dit aantal weer naar 43 ingediende klachten. Het is lastig te duiden waardoor deze schommeling is ontstaan. Een mogelijke verklaring is dat in 2020 het land werd overvallen door de Covid-19 pandemie, wat leidde tot een stijging van klachten. Mensen waren meer thuis, vaste structuren en patronen werden omgegooid. In 2021 was men in zekere zin gewend aan de veranderde situatie. Dat kan een verklaring zijn waarom minder klachten zijn ingediend. Daarnaast zijn er in 2020 en 2022 een aantal veel-klagers te herkennen, dit zorgt ook voor een hoger aantal klachten in een aantal teams. Ten slotte is in 2022 gewerkt om de klachten beter en overzichtelijker te registreren. Dit kan verklaren waarom er een toename van het aantal geregistreerde klachten is op te merken in 2022.

Team	2022	2021	2020
Afval en Reiniging	4	3	7
Bezwaarschriftencommissie	0	1	0
Burgemeester	0	1	1
College van Burgemeester en Wethouders	2	0	0
Inkoop & Monitoring Utrecht West	1	0	0
Juridische Zaken	3	0	0
Jeugd en Gezin (SD)	2	2	1
Klant Contact Centrum (KCC)	8	6	6
Realisatie en Beheer	9	3	4
Ruimtelijk Beleid en Plannen (RBP)	1	0	0
Ruimtelijke Plannen	0	0	1
Sociaal Team (SD)	8	3	11
Vergunningen Toezicht en Handhaving (VTH)	5	2	7
Vastgoed	0	1	0
Wijkonderhoud	1	0	2
Team overschrijdend	0	1	0
Totaal	43	23	40

3.2 Wijze van afhandelen

In de afgelopen jaren is opnieuw gestuurd om de klachten zo veel mogelijk informeel af te handelen. Wordt een klacht naar tevredenheid van de klager opgelost, dan hoeft er geen formele klachtprocedure te worden gevolgd (zie ook hoofdstuk 9 Awb en de Klachtenregeling).

In een aantal gevallen is gebleken dat de informele procedure niet voldoende bleek om de klacht op te lossen. In deze gevallen is alsnog de formele klachtprocedure gevolgd. Ook is in sommige gevallen direct de formele klachtprocedure toegepast, bijvoorbeeld omdat de klager hier uitdrukkelijk om vroeg.

Een aantal ingediende klachten zijn niet behandeld. Deze zijn bijvoorbeeld afgebroken omdat de klager niet meer reageerde op e-mails of telefoontjes of de klacht was al behandeld en klager diende zich bij de Nationale Ombudsman te melden. Daarnaast bleek bij een enkele klacht dat deze niet zozeer een klacht was maar bijvoorbeeld een handavingsverzoek.

In de onderstaande tabel is een overzicht opgenomen hoe de klachten zijn afgehandeld. Klachten die in de tabel aangeduid staan als opgelost, zijn informeel afgehandeld. Dit houdt in dat er telefonisch contact of een persoonlijk gesprek met de klager heeft plaatsgevonden en dat er een oplossing is

gevonden of dat de handelwijze van de gemeente naar tevredenheid van de klager is toegelicht. In enkele gevallen is de klacht schriftelijk (via e-mail) opgelost.

Er kan geconcludeerd worden dat de meeste klachten informeel opgelost worden.

Afhandeling/oordeel	2022 (aantal)	2022 (%)	2021 (aantal)	2021 (%)	2020 (aantal)	2020 (%)
Opgelost (informeel)	30	69,77%	15	65,22%	27	67,5 %
Gegronnd	-	-	-	-	-	-
Ongegrond	3	6,98%	2	8,7%	5	12,5%
Deels gegrond/deels ongegrond	3	6,98%	3	13,04%	-	-
Afgebroken of niet behandeld	4	9,3%	2	8,7%	6	15%
Overig	3	6,98%	1	4,35%	2	5%
Totaal	43	100%	23	100%	40	100%

3.3 Termijn

De wettelijke termijn waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld is zes weken of, als de (formele) klachtadviesprocedure wordt gevolgd, tien weken. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Om te laten zien hoeveel klachten binnen de wettelijke termijn zijn afgehandeld en om een vergelijking met voorgaande jaren mogelijk te maken, is onderstaande tabel opgenomen.

Afhandelingstermijn	2022 (aantal)	2022 (%)	2021 (aantal)	2021 (%)	2020 (aantal)	2020 (%)
< 6 -10 weken	33	76,74%	20	86,96%	38	95%
> 10 weken	10	23,26 %	3	13,04%	2	5%
Totaal	43	100%	23	100%	40	100%

In 2020 en 2021 zijn de meeste klachten binnen de termijn van 6-10 weken behandeld. De behandeling van klachten die de termijn overschrijden hebben is in de meeste gevallen te verklaren door het feit dat de klagers hun klacht bleven aanvullen, waardoor het niet mogelijk was om de klacht binnen de termijn af te handelen. In 2022 was bij veel meer klachten de afhandelingstermijn meer dan 10 weken. Hier zijn een aantal verklaringen voor. In 2022 zijn er veel klachten van een 'veelklager' te herkennen. Deze klachten zijn in één keer behandeld door een externe klachtbehandelaar. Dit heeft meer tijd gekost dan de termijn van 6-10 weken. Ook kampte de klachtencoördinatie met personele onderbezetting waardoor de behandeling en coördinatie van klachten langer duurde.

3.4 Klachten bij de Nationale Ombudsman

De gemeente is verantwoordelijk voor de eerstelijns afhandeling van klachten. Als een klager het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht door de gemeente kan deze zich tot de Nationale Ombudsman wenden. Bij de afhandeling van een klacht via de formele klachtprocedure wordt een klager op deze mogelijkheid gewezen. Soms zoeken burgers direct contact met de Nationale Ombudsman. In de regel verwijst de Nationale Ombudsman de klager dan naar de gemeente of neemt het Bureau Nationale Ombudsman zelf contact op met de gemeente, waarna deze de klacht alsnog in behandeling kan nemen. Onderstaand overzicht ziet op de door de Nationale Ombudsman over de gemeente Woerden ontvangen klachten. Het kan hierbij gaan om klachten waarbij al een formele klachtbehandeling door de gemeente heeft plaatsgevonden of om klachten waarover klager rechtstreeks contact heeft gelegd met de Nationale Ombudsman. Het jaar 2020 is in een separate tabel opgenomen omdat vanaf 2021 door de Nationale Ombudsman op een andere manier gerapporteerd is.

Cijfermatig overzicht verzoeken	2020
In behandeling per 01-01-2020	4
Ontvangen van 01-01-2020-31-12-2020	29
Te behandelen	33
Afgedaan	

1. Zonder onderzoek, totaal	30
2. Na onderzoek	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	1
c. tussentijds beëindigd (interventie)	0
d. bemiddeling of goed gesprek	0
In behandeling per 31-12 2020	2

Cijfermatig overzicht verzoeken	2022	2021
Ontvangen	23	18
Behandeld	23	18
a. Oplossing door interventie	1	1
b. Bemiddeling of goed gesprek.		
c. Onderzoek, waarvan met rapport		
d. Onderzoek, waarvan met brief.		
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek.		
f. informatie of doorverwijzing.	22	17
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek.		

4. Aanbevelingen

4.1 Informeel oplossen van klachten

De gemeente streeft ernaar om klachten zoveel mogelijk informeel af te handelen en de klacht zo snel mogelijk op te lossen. De teams Afval & Reiniging en Wijkonderhoud zijn hier een goed voorbeeld van. Over de afgelopen jaren zijn klachten door de klachtbehandelaar van deze teams heel gauw opgepakt, vaak nog dezelfde dag. Dit zorgt ervoor dat klachten niet een lang formeel traject in hoeven en inwoners zich sneller gehoord voelen.

Om klachten goed te behandelen wordt aanbevolen dat al bij binnenkomst van de klacht gekeken wordt wat de aard van de klacht is en of het niet bijvoorbeeld gaat om een verkapt bezwaarschrift. Zo blijft het verschil tussen bejegeningklachten en klacht over de inhoud van bijvoorbeeld een besluit duidelijk.

In 2022 en 2023 zijn hiertoe al stappen gezet. Er is samen met DIV gekeken hoe klachten het beste ingeboekt kunnen worden in het zaakstelsel en welke stappen nodig zijn om de klacht in Join af te handelen. Daarnaast worden binnengekomen klachten geregistreerd in een Excelsheet, waardoor een totaaloverzicht gecreëerd wordt.

4.2 Duidelijke communicatie naar inwoners

Ingediende klachten gaan vaak over (het uitblijven van) communicatie van ambtenaren, er wordt bijvoorbeeld niet teruggebeld en/of berichtgeving is onduidelijk. Aanbeveling verdient dat ambtenaren zich bewust zijn dat zij naar buiten toe de gemeente vertegenwoordigen. Dat het belangrijk is om goed naar inwoners te luisteren en mensen op tijd terug te bellen.

In 2023 zijn door het team communicatie 30 veel verzonden standaardbrieven herschreven in meer begrijpelijker taal. Dit is een goede stap in de richting van duidelijkere berichtgeving.

4.3 Omgaan met veelklagers

Over de afgelopen jaren zijn er diverse veelklagers te onderscheiden die bij de gemeente klachten hebben ingediend. Het is belangrijk dat er vanuit de gemeente een eenduidige handelswijze is richting deze veelklagers. Ook is van belang om bij hun klachten onderscheid te maken tussen een klacht en een bezwaar. Tot slot is een belangrijke aanbeveling om de grenzen van medewerkers te bewaken. Veelklagers kunnen heel veel tijd opeisen bij medewerkers van de gemeente. Het verdient aanbeveling om als gemeente een handelswijze op te stellen hoe om te gaan met veelklagers, waarbij rekening gehouden wordt met de grenzen van de ambtelijke inzet.

In 2023 zijn hiertoe een aantal stappen gezet. Zo is het initiatief genomen om te werken aan een agressieprotocol, dit zal waarschijnlijk voorjaar 2024 worden afgerond. Ook wordt er veel meer regie gevoerd over klachten die ingediend worden door veelklagers, door samen te werken met bijvoorbeeld het Sociaal Domein. Tot slot wordt regelmatig overleg gepleegd met de medewerkers van de Nationale Ombudsman.

5. Klachtenoverzicht

2020

	Datum klacht	Team	Onderwerp	Informeel?	Uitkomst
1.	3 januari 2020	VTH	Klacht over medewerker VTH	Ja	Opgelost
2.	27 januari 2020	Sociaal Team	Klacht over handelswijze medewerker	Nee	Ongegrond
3.	2 februari 2020	Jeugd en Gezin	Klacht over handelswijze medewerker	Nee	Ongegrond
4.	19 februari 2020	Sociaal Team	Klacht over handelswijze medewerker	Ja	Opgelost
5.	31 maart 2020	Wijkonderhoud	Botten bij graven	Ja	Opgelost
6.	31 maart 2020	VTH	Klacht over handelswijze bij handhavingsverzoek	Nee	Afgebroken
7.	4 april 2020	Ruimtelijke Plannen	Klacht over medewerker fietst over de stoep	Ja	Afgebroken
8.	7 april 2020	Afval en Reiniging	Klacht over handelswijze medewerkers milieustraat i.v.m. afstand en corona	Ja	Opgelost
9.	14 april 2020	KCC	Klacht over geen 1.5 meter afstand in hal gemeentehuis	Ja	Opgelost
10.	4 mei 2020	VTH	Klacht over handelswijze medewerker	Nee	Ongegrond
11.	4 mei 2020	VTH	Klacht over teammanager	Nee	Ongegrond
12.	19 mei 2020	Afval en Reiniging	Klacht over rijstijl chauffeur	Ja	Opgelost
13.	19 mei 2020	Sociaal Team	N.v.t.	n.v.t.	Niet behandeld (Klager heeft ordebrief ontvangen)
14.	29 mei 2020	Afval en Reiniging	Klacht over milieustraat te vroeg gesloten	Ja	Opgelost
15.	4 juni 2020	Sociaal Team	Klacht over behandeling cliënt	Ja	Opgelost
16.	17 juni 2020	Afval en Reiniging	Klacht over drukte bij Milieustraat en kosten ophalen afval thuis	Ja	Opgelost
17.	17 juni 2020	Realisatie en Beheer	Klacht over uitvoering project	Ja	Opgelost
18.	18 juni 2020	Realisatie en Beheer	Klacht over niet verwijderen van een gele streep	Ja	Opgelost
19.	30 juni 2020	Realisatie en Beheer	Klacht over niet maaien van een groenstrook	Ja	Opgelost
20.	30 juni 2020	KCC	Klacht over maken van een afspraak	Ja	Opgelost
21.	1 juli 2020	KCC en OOV	Klacht over niet terugbellen	Ja	Opgelost
22.	17 juli 2020	Afval en Reiniging	Klacht over niet legen van afvalcontainer	Ja	Opgelost
23.	17 juli 2020	KCC	Klacht over handelswijze medewerker bij naturalisatie	Ja	Opgelost
24.	29 juli 2020	VTH	Klacht over handelswijze oplossen over klacht springen in water	Ja	Ingetrokken, is handhavingsverzoek geworden.

25	3 augustus 2020	KCC	Herhaling van klacht 17 juli 2020	Ja	Opgelost
26	21 september 2020	Wijkonderhoud	Klacht over bejegening	Ja	Opgelost
27	2 oktober 2020	Sociaal Team	Klacht over niet oplossen klacht hulp in huishouding	Ja	Opgelost
28	7 oktober 2020	Sociaal Team	Klacht over bejegening aan de telefoon	Ja	Opgelost
29	7 oktober 2020	VTH	Klacht over bejegening tijdens hoorzitting bezwaarschriftencommissie	Nee	Ongegrond
30	9 oktober 2020	KCC	Klacht over bejegening tijdens ophalen rijbewijs	Ja	Opgelost
31	12 oktober 2020	Afval en Reiniging	Klacht over gevaarlijk rijgedrag	Ja	Opgelost
32	12 oktober 2020	Realisatie en Beheer	Klacht over geluidsoverlast en bejegening Hollandbaan	Ja	Deze klacht is m.b.t. de geluidsoverlast groot opgepakt en men is in gesprek gegaan met de buurt.
33	9 november 2020	Burgemeester	Klacht over diverse punten m.b.t. WMO	Ja	Opgelost
34	10 november 2020	Afval en Reiniging	Klacht over teammanager	Ja	Opgelost
35	10 november 2020	VTH	Klacht over handelswijze medewerker tijdens controles		Opgelost
36	12 november 2020	Sociaal Team	Klacht over handelswijze medewerker	N.v.t.	Klacht is buiten behandeling gesteld, klacht was al eerder behandeld. Klager dient zicht te richten tot Nationale Ombudsman.
37	16 november 2020	Sociaal Team	Klacht over handelswijze medewerker	Ja	Opgelost
38	18 november 2020	Sociaal Team	Klacht over handelswijze medewerker	Ja	Opgelost
39	30 november 2020	Sociaal Team	Klacht over handelswijze medewerker	N.v.t.	Klacht is buiten behandeling gesteld, klacht was al eerder behandeld. Klager dient zicht te richten tot Nationale Ombudsman.
40	22 december 2020	Sociaal Team	Klacht over handelswijze medewerker	N.v.t.	Klacht is buiten behandeling gesteld, klacht was al eerder behandeld. Klager dient zicht te richten tot Nationale Ombudsman.

2021

	Datum klacht	Team	Onderwerp	Informeel?	Uitkomst
1	1 maart 2021	KCC	Klacht over afhandeling vragen door TIP	Ja	Opgelost
2	2 maart 2021	Afval en Reiniging	Klacht over rijgedrag medewerker	Ja	Opgelost
3	2 maart 2021	Bezwaarschriftencommissie	Klacht over behandeling bezwaarschriften	Nee, formeel	Deels gegrond en deels ongegrond
4	3 maart 2021	Sociaal Team	Klacht over handelswijze medewerker	N.v.t.	Deze klacht is na een gesprek afgebroken. Klager is veelklager.
5	4 maart 2021	KCC	Klacht over handelswijze medewerker balie	Ja	Opgelost
6	17 maart 2021	VTH	Klacht over niet wegslepen auto	Ja	Opgelost
7	22 maart 2021	Jeugd (SD)	Klacht over behandelaar	Ja	Opgelost
8	15 april 2021	Jeugd (SD)	Klacht over casemanager	Ja	Opgelost
9	31 maart 2021	Burgemeester	Klacht over burgemeester	N.v.t.	Deze klacht is na telefonisch gesprek afgebroken. Was niet als klacht bedoeld.
10	3 mei 2021	KCC	Klacht over informatievoorziening	Ja	Opgelost
11	7 juni 2021	VTH	Klacht over niet handhaven	Ja	Opgelost
12	29 juni 2021	Afval en Reiniging	Klacht over hardrijdende vuilniswagen	Ja	Opgelost
13	9 juli 2021	Sociaal Team	Klacht over casemanager	Nee	Deels gegrond en deels ongegrond
14	21 juli 2021	Realisatie & Beheer	Klacht over verkeersregelaar	Ja	Opgelost
15	27 juli 2021	KCC	Klacht over medewerker KCC	Ja	Opgelost
16	5 augustus 2021	KCC	Klacht over medewerker KCC	N.v.t.	Klacht is afgebroken, klager reageert niet meer.
17	5 augustus 2021	Sociaal Team	Klacht over medewerkers Woerden Wijzer	Nee	Deels gegrond en deels ongegrond
18	17	Team overschrijdend	Klacht over niet	Nee	Ongegrond

	augustus 2021		meewerken aan plannen m.b.t. bouw woning op perceel		
19	15 september 2021	Afval en Reiniging	Klacht over hardrijdende vuilniswagen	Ja	Opgelost
20	15 oktober 2021	KCC	Klacht over medewerker KCC	Ja	Opgelost
21	3 november 2021	Vastgoed	Klacht over vertraging proces door medewerker	Nee	Ongegrond
22	9 november 2021	Realisatie en Beheer	Klacht over niet reageren door een medewerker	Ja	Opgelost
23	1 december 2021	Realisatie en Beheer	Klacht over gebrekkige communicatie door medewerker	Ja	Opgelost

2022

	Datum klacht	Team	Onderwerp	Informeel?	Uitkomst
1	13 januari 2022	Realisatie en Beheer	Klacht over laadpaal en reactie van medewerker	Ja	Opgelost
2	20 februari 2022	Sociaal Team	Klacht uitspraken WMO-consulente	Ja	Opgelost
3	25 februari 2022	VTH	Klacht over Boa's	Ja	Opgelost
4	28 februari 2022	Afval en Reiniging	Klacht over bestuurder vuilniswagen	Ja	Opgelost
5	9 maart 2022	VTH	Klacht over niet reageren door medewerker	Ja	Opgelost
6	10 maart 2022	Realisatie en Beheer	Klacht over afhandeling meldingen	Ja	Opgelost
7	15 maart 2022	Afval en Reiniging	Klacht over bestuurder glaszamelwagen	Ja	Opgelost
8	17 maart 2022	Afval en Reiniging	Klacht over huisvuil op oprit	Ja	Opgelost
9	18 maart 2022	Afval en Reiniging	Klacht over optreden toezichthouder	N.v.t.	Afgebroken, geen reactie meer van klager
10	25 maart 2022	Sociaal Team	Klacht over medewerker	N.v.t.	Deels opgelost en Deels afgebroken, klager werkt niet meer mee
11	31 maart 2022	Inkoop en Monitoring Utrecht West	Klacht over gedraging medewerkers	Ja	Deels gegrond en deels ongegrond
12	4 april 2022	Sociaal Team	Klacht over casemanager	Nee	Deels gegrond en deels ongegrond
13	8 april 2022	KCC	Klacht over medewerker receptie	Ja	Opgelost
14	17 mei 2022	KCC	Klacht over medewerking personeel Burgerzaken	Ja	Opgelost
15	19 mei	Sociaal Team	Klacht over casemanager	Nee	Ongegrond

	2022				
16	24 mei 2022	Juridische Zaken	Klacht over medewerker	Ja	Opgelost
17	24 mei 2022	KCC	Klacht over dienstverlening Burgerzaken	Ja	Opgelost
18	25 mei 2022	Sociaal Team	Klacht over stopzetten subsidie	Ja	Opgelost
19	31 mei 2022	KCC	Klacht over afspraken en communicatie ophalen paspoort	Ja	Opgelost
20	7 juni 2022	KCC	Klacht over gedrag medewerker	Ja	Opgelost
21	8 juni 2022	RBP	Klacht over verkrijging woonruimte	Ja	Opgelost
22	9 juni 2022	VTH	Klacht over inzet GroenWest	N.v.t.	Valt niet onder de klachtenregeling
23	20 juni 2022	Sociaal Team	Klacht over ontvangen rekeningen	Ja	Opgelost
24	21 juni 2022	VTH	Klacht over niet adequaat handhaven	Nee	Deels gegrond en deels ongegrond
25	26 juni 2022	KCC	Klacht over mishandeling in het gemeentehuis	Ja	Opgelost (ongegegrond)
26	8 juli 2022	VTH	Klacht over beantwoording vragen Omgevingsloket	Nee	Ongegrond
27	18 juli 2022	Sociaal Team	Klacht over niet reageren door medewerker	Ja	Opgelost
28	15 augustus 2022	Sociaal Team	Klacht over brief gemeente	Ja	Opgelost
29	14 september 2022	Wijkonderhoud	Klacht over Marktmeester	Ja	Opgelost
30	19 september 2022	KCC	Klacht over bereikbaarheid	Ja	Opgelost
31	20 september 2022	Juridische Zaken	Klacht over externe klachtenfunctionaris	N.v.t.	Afgebroken, klager is een veelklager
32	23 september 2023	College van B&W	Klacht over werkwijze	N.v.t.	Afgebroken
33	26 september 2022	College van B&W	Klacht over werkwijze	Nee	Ongegrond
34	19 oktober 2022	Realisatie en Beheer	Klacht over afhandeling melding MOR	Ja	Opgelost
35	23 oktober 2022	Juridische Zaken	Klacht over gang van zaken bij secretariaat bezwaarschriftencommissie	Ja	Opgelost
36	1 november 2022	Jeugd & Gezin	Klacht over reactie jeugdconsulent	Ja	Opgelost
37	9 november 2022	Realisatie en Beheer	Klacht over klachtafhandeling	Ja	Opgelost
38	24 november 2022	Realisatie en Beheer	Klacht over toezichthouder	Ja	Opgelost

39	25 november 2022	Realisatie en Beheer en OOV	Klacht over niet reageren door Gemeente	Ja	Opgelost
40	29 november 2022	Realisatie en Beheer	Klacht over handhavers	n.v.t.	Klacht is door ParkeerService opgelost
41	1 december 2022	Jeugd en Gezin	Klacht over medewerker	Ja	Opgelost
42	16 december 2022	Realisatie en Beheer	Klacht over intrekken Besluit	Ja	Opgelost, in traject met bewoners van de wijk.
43	28 december 2023	KCC	Klacht over medewerker Burgerzaken	Ja	Opgelost