



Van : college van burgemeester en wethouders
Datum : 25 september 2018
Portefeuillehouder(s) : Burgemeester
Portefeuille(s) : Bestuurlijke en juridische zaken
Contactpersoon : E. Timmerman
Tel.nr. : 8641
E-mailadres : timmerman.e@woerden.nl

Onderwerp:

Jaarverslag klachten 2017

Kennisnemen van:

Het Jaarverslag klachten 2017.

Inleiding:

Op grond van artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) draagt een bestuursorgaan zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. Het bijgevoegde jaarverslag geeft inzicht in de over het jaar 2017 door onze gemeente ontvangen (schriftelijke) klachten. In het jaarverslag 2017 zijn tevens cijfers opgenomen betreffende het aantal klachten over de jaren 2016 en 2016. Graag biedt ons college het jaarverslag ter informatie aan uw raad aan.

Kernboodschap:

Uit het jaarverslag blijkt dat er over 2017 in totaal 60 klachten door de gemeente Woerden zijn ontvangen. In 2016 waren dat er nog 33. Het grote verschil ten opzichte van vorig jaar wordt deels verklaard door het feit dat een deel van de klachten, 12 in totaal, verband houden met een langsturende kwestie waarbij diverse indieners van deze klachten in meer of mindere mate betrokken zijn.

De meeste klachten werden ingediend tegen gedragingen van (medewerkers van) de teams Vergunningen Handhaving en Toezicht, Afval en Reiniging en Sociaal Domein, 1^e lijn (waaronder de WMO en Woerden Wijzer vallen).

Het jaarverslag geeft verder inzicht in de wijze van afhandelen, de afhandelingstermijn en het aantal klachten dat door de Nationale Ombudsman over de gemeente Woerden is ontvangen.

Met betrekking tot de wijze van afhandelen laat het jaarverslag zien dat in 2017, 65% van het aantal ontvangen klachten (tegenover 88% in 2016) op informele wijze is afgehandeld. Dit houdt in dat de klachtbehandelaar kort na ontvangst van de klacht persoonlijk contact zocht met de klager om te onderzoeken of naar tevredenheid aan diens klacht tegemoet kon worden gekomen. Bijvoorbeeld door, indien dat aan de orde was, excuses te maken, door een toelichting te geven of door procedures aan te passen. Daardoor hoefde geen formele klachtprocedure te worden doorlopen.

Voor wat betreft de afhandelingstermijn van de klachten is in 2017 een verhoudingsgewijs groter aantal klachten binnen de termijn van 6-10 weken behandeld: 82% (tegenover 70% in 2016).

Het jaarverslag bevat tot slot enkele aanbevelingen: bespreek klachtsituaties in teamoverleggen, pas procedures waar nodig aan en blijf aandacht hebben voor goede communicatie, bijvoorbeeld door het aanwijzen van een vaste medewerker die de contacten met de klager onderhoudt.

Financiën:

N.v.t.

Vervolg:

N.v.t.

Bijlagen:

Jaarverslag klachten gemeente Woerden 2017 (Corsanummer: 18i.03138).

De secretaris,

drs. M.H.J. van Kruijsbergen MBA



De burgemeester,

V.J.H. Molkenboer



Klachten



Jaarverslag 2017

Gemeente Woerden

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Klachtenprocedure	4
2.1 De interne klachtenprocedure	
2.2 De externe klachtenprocedure	
3. Cijfers	5
3.1 Aantal klachten	
3.2 Wijze van afhandelen	
3.3 Termijn	
3.4 Klachten bij de Nationale Ombudsman	
4. Aanbevelingen	9
4.1 Leren van klachten	
4.2 Communicatie	
5. Klachtenoverzicht	10

Meer informatie

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

Mevrouw mr. E.T. Timmerman-Roosjen
0348 428 641
timmerman.e@woerden.nl

De heer mr. J.L. van den Dool (plaatsvervanger)
0348 428 353
dool.j@woerden.nl

1. Inleiding

Op grond van artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (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 een gedraging van dat bestuursorgaan. Klachten zien op gedragingen (bejegening, communicatie, het niet nakomen van toezeggingen, etc.). Meldingen over gebreken in de uitvoering van gemeentelijke taken, zoals bijvoorbeeld een losliggende stoeptegels of overhangende takken, vallen niet onder het begrip klacht in de zin van de Awb.

Klachtbehandeling vindt plaats in het belang van de burger én dat van het betrokken bestuursorgaan. Het behandelen van klachten kan leiden tot de oplossing van problemen, het herstel van vertrouwen van de klagende burger 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 Awb van de ingediende klachten een register bij te houden en jaarlijks een verslag hiervan te publiceren. Voor u ligt het verslag van de gemeente Woerden over het jaar 2017. Dit jaarverslag bevat ook cijfers van de ingediende klachten over de jaren 2015 en 2016.

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 2017 worden daarbij afgezet tegen de cijfers over 2016 en 2015. Het jaarverslag bevat een weergave van de schriftelijk ingediende klachten die als zodanig door de gemeente Woerden zijn geregistreerd. Tevens wordt ingegaan op de klachten die over de gemeente Woerden zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman. 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 het jaar 2017.

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; de gemeente Woerden 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 hebben doorlopen.

2.1 De interne klachtenprocedure

In aanvulling op de wettelijke regels 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 welke functie of welk orgaan klachtbehandelaar is. Richt een klacht zich bijvoorbeeld tegen het handelen van een medewerker dan is de klachtbehandelaar de teammanager waaronder deze medewerker functioneert. Uit de Klachtenregeling volgt verder dat de gemeente Woerden beschikt over een klachtencoördinator. Deze taak is belegd binnen het team Juridische Zaken, Inkoop en Veiligheid van de gemeente Woerden. De taak van de klachtencoördinator is hoofdzakelijk het registreren van binnengekomen klachten, het bewaken van tijdige en behoorlijke afhandeling van klachten en het zo nodig bijstaan en adviseren van de klachtbehandelaar.

Daarnaast regelt de Klachtenregeling op welke wijze klaagschriften door de gemeente Woerden worden afgehandeld. Sinds 2014 zet de gemeente Woerden actief in op een informele wijze van klachtbehandeling. Met de Klachtenregeling is deze wijze van klachtbehandeling geformaliseerd én leidend gemaakt. 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 naar tevredenheid aan diens klacht tegemoet gekomen kan worden. Bijvoorbeeld, indien dat aan de orde is, door het maken van excuses of het aanpassen van procedures. Indien de klager vindt dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, hoeft de klacht niet verder 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 gevoerd (formele klachtafhandeling), binnen tien weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt. Deze termijn kan voor ten hoogste vier weken verdaagd worden. Eventueel verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee instemt.

2.2 De 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, waar de gemeente Woerden sinds 1 januari 2006 bij aangesloten is. 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. Onder hoofdstuk 3 volgt een overzicht van het aantal klachten dat de Nationale Ombudsman in 2017 over gedragingen van de gemeenten Woerden en Oudewater heeft ontvangen en op welke wijze de klachten door de Nationale Ombudsman zijn afgedaan. De Nationale Ombudsman kan, naar aanleiding van een melding van een burger, ook eigenstandig om actie van de gemeente vragen.

3. Cijfers

3.1 Aantal klachten

In 2017 zijn er bij de gemeente Woerden 60 klachten ingediend die als zodanig zijn geregistreerd. In vergelijking met 2016 zijn dat er 27 meer. Dit grote verschil ten opzichte van vorig jaar wordt deels verklaard door het feit dat een deel van de klachten, twaalf in totaal, ziet op een langsepende kwestie waarbij diverse indieners in meer of mindere mate betrokken zijn.

De geregistreerde klachten zijn vermeld in het, geanonimiseerde, klachtenoverzicht dat is opgenomen onder hoofdstuk 5.

De meeste klachten zijn, net als in het voorgaande jaar, ingediend bij het team Vergunningen Toezicht en Handhaving en Afval en Reiniging. Verhoudingsgewijs zijn ook veel klachten ontvangen die zien op de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en Woerden Wijzer (Sociaal Domein, 1^e lijn).

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal geregistreerde klachten per team. Ferm Werk beschikt als Gemeenschappelijke Regeling over een eigen Klachtenregeling en brengt ook een eigen jaarverslag uit. Klachten over Ferm Werk die bij de gemeente Woerden worden ingediend - in 2017 één klacht - worden wel geregistreerd maar ter afhandeling doorgestuurd aan Ferm Werk.

Team	2017	2016	2015
Afval en Reiniging	9	9	4
College B&W	-	3	-
Ferm Werk	1	1	3
Juridische Zaken	4	-	-
Klant Contact Centrum	5	6	5
Realisatie en Beheer	6	4	2
Ruimtelijke Beleid en Projecten	-	2	1
Ruimtelijke Plannen	3	1	1
Sociaal Domein - 1e lijn ¹	9	1	2
Sociaal Domein - 2e lijn ²	3	3	2
Sociaal Domein – Beleid	-	1	-
Gegevensbeheer	2	-	-

¹ Hieronder valt: WMO en Woerden Wijzer

² Hieronder valt: Schuldhulpverlening, de sociaal makelaars en het Regionaal Bureau Leerplicht

Vastgoed	2	-	-
Vergunningen Toezicht en Handhaving	15	1	1
Wijkonderhoud	1	1	1
Totaal	60	33	22

3.2 Wijze van afhandelen

In het afgelopen jaar is, overeenkomstig de Klachtenregeling, opnieuw gestuurd op het zoveel mogelijk informeel afhandelen van klachten. Als een klacht naar tevredenheid van de klager wordt afgehandeld, hoeft niet meer de formele klachtprocedure zoals beschreven in hoofdstuk 9 van de Awb en de Klachtenregeling van de gemeente Woerden te worden gevolgd.

In enkele gevallen wordt niet toegekomen aan het afhandelen van een klacht. Op het moment dat blijkt dat een klacht geen betrekking heeft op een gedraging van de gemeente, maar bijvoorbeeld ziet op het niet nemen van een beslissing binnen de daarvoor geldende termijn, is de klacht niet in behandeling genomen. In het afgelopen jaar zijn zes klachten om deze reden niet in behandeling genomen. Ook is voorgekomen dat een klacht werd ingediend, zonder dat daarbij een telefoonnummer werd vermeld. Vanuit de gemeente is vervolgens per mail gevraagd naar een telefoonnummer waarop contact worden opgenomen teneinde de klacht te bespreken. In vier gevallen heeft het uitblijven van een reactie op dit (herhaalde) contactverzoek ertoe geleid dat de klacht niet in behandeling kon worden genomen.

In totaal zijn 50 klachten in behandeling genomen. In onderstaande tabel zijn de in behandeling genomen klachten die informeel naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld aangeduid met het oordeel "opgelost". Hiermee wordt bedoeld dat tussentijds, meestal na telefonisch contact of een persoonlijk gesprek met de klager, een oplossing is gevonden voor het aan de desbetreffende klachten ten grondslag liggende probleem of dat de handelwijze van de gemeente naar tevredenheid van klager is toegelicht en uitgelegd. Ook kan het zijn dat de gemeente schriftelijk (per mail) heeft gereageerd richting klager en dat hierna geen reactie meer is gevolgd. In één geval is een klacht mondeling ingediend waarna binnen het team met de klacht aan de slag is gegaan. Hier bleek echter sprake van een langlopend proces waarin hulpvraag en problemen van de klager centraal blijven staan. Deze klacht loopt nog.

Hoewel het afgelopen jaar in vergelijking met 2016 een iets lager percentage aan klachten op informele wijze is opgelost kan, gelet op het toch relatief hoge percentage van 65%, worden geconcludeerd dat het toepassen van een informele aanpak resultaat op blijft leveren. Zo heeft het inzetten van procesmanagers bij het team Realisatie en Beheer, die ervoor hebben gezorgd dat klachten en meldingen werden opgepakt en de klager/melder hangende de procedure door een vaste contactpersoon geïnformeerd werd, ertoe geleid dat alle klachten die in 2017 bij dit team werden ingediend naar tevredenheid zijn opgelost.

Afhandeling / oordeel	2017 (aantal)	2017 (%)	2016 (aantal)	2016 (%)	2015 (aantal)	2015 (%)
Opgelost (informeel)	39	65 %	29	88%	12	55%
Gegrond		-	-	-	2	9%
Ongegrond	6	10 %	1	3%	3	14%
Deels gegrond / deels ongegrond	3	5 %	1	3%	1	4%
Deels ongegrond / deels geen oordeel	1	2 %	-	-	-	-
Overig	11	18 %	1	3%	4	18%
Totaal	60	100%	33	100%	22	100%

3.3 Termijn

De wettelijke termijn waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld is zes weken of, indien 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	2017 (aantal)	2017 (%)	2016 (aantal)	2016 (%)	2015 (aantal)	2015 (%)
< 6 - 10 weken	49	82 %	23	70%	19	86%
> 10 weken	11	18 %	10	30%	3	14%
Totaal	60	100%	33	100%	22	100%

In vergelijking met vorig jaar zijn er verhoudingsgewijs meer klachten binnen een termijn van zes tot tien weken afgehandeld. Van de klachten met een afhandelingstermijn van meer dan tien weken, heeft in drie gevallen een formele verdaging met vier weken plaatsgevonden. De redenen dat deze klachten niet binnen zes tot tien weken konden worden afgehandeld waren het niet voortvarend genoeg oppakken van de klachtbehandeling dan wel het moeilijk kunnen vinden van een voor alle betrokkenen passende datum voor een klachtgesprek.

Ondanks dat zich situaties kunnen voordoen waarin klachten niet binnen een termijn van zes tot tien weken kunnen worden afgehandeld, blijft het ook komend jaar van belang dat de klachtencoördinator toeziet op het tijdig afhandelen van ingediende klachten door de klachtbehandelaars. Van de klachtbehandelaars mag worden verwacht dat zij elke klacht serieus nemen en de behandeling hiervan op een voortvarende wijze oppakken.

3.4 Klachten bij de Nationale Ombudsman

De gemeente is verantwoordelijk voor de eerstelijns afhandeling van klachten. Indien 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 daar in de schriftelijke reactie ook op gewezen. Het komt ook voor dat burgers direct contact zoeken met de Nationale Ombudsman indien zij zich willen beklagen over een gedraging van de gemeente. In de regel volgt dan vanuit de Nationale Ombudsman een verwijzing of een interventie (bemiddeling), zodat klachten alsnog, in ieder geval in eerste instantie, door de gemeente kunnen worden afgehandeld.

Onderstaand overzicht betreft een van de Nationale Ombudsman ontvangen overzicht van over de gemeente Woerden ontvangen verzoekschriften én telefonische contacten (samengevat als 'verzoeken') voor wat betreft het jaar 2017. Ter vergelijking zijn ook de cijfers over 2016 weergegeven.

Cijfermatig overzicht verzoeken 2017 (Nationale Ombudsman)		2016
In behandeling per 1-1-2017	0	1
Ontvangen van 1-1-2017 t/m 31-12-2017	6	18
Te behandelen	6	19
Afgedaan		
Niet in onderzoek, totaal	0	17
Onderzoek - Met rapport	0	0
Onderzoek - Met rapportbrief	0	0
Onderzoek - Tussentijds beëindigd (interventie)	5	2
Onderzoek - Bemiddeling of goed gesprek	1	0
In behandeling per 31-12-2017	1	0

4. Aanbevelingen

4.1 Leren van klachten

De gemeente streeft altijd naar het terugbrengen van het aantal klachten. Het jaarverslag klachten is naast een informatief instrument dan ook vooral bedoeld als kwaliteitsinstrument, omdat het inzicht geeft in waar winst is te boeken in de dienstverlening. In 2017 zijn opnieuw meer klachten ontvangen dan in 2016. Veel klachten worden ingediend naar aanleiding van gedragingen van medewerkers (die handelen namens een bestuursorgaan). In die gevallen is de klachtbehandelaar de teammanager die daardoor weet wat er in zijn team speelt, daarop direct kan acteren en eventuele consequenties direct (teambreed) kan doorvoeren. Dit levert een maximaal leereffect op. De klachtencoördinator adviseert de teammanagers daarom ook voor komend jaar nadrukkelijk het leereffect van individuele klachten teambreed te benutten door (geanonimiseerd) klachtsituaties in teamoverleggen te bespreken en procedures waar nodig aan te passen, zodat de kans op herhaling van een zelfde voorval kleiner wordt en als gevolg daarvan het aantal klachten kan afnemen.

4.2 Communicatie

Goede communicatie is essentieel. Zeker bij de teams die veel direct klantcontact hebben. Veel klachten die zijn ingediend gaan over (een gebrek aan) communicatie. De wijze van te woord staan, het niet nakomen van afspraken en het uitblijven van een reactie zijn klachten die blijven terugkomen. In verschillende teams is daarvoor al de nodige aandacht. Naast de eerdergenoemde aanstelling van procesmanagers 'Meldingen openbare ruimte' bij het team Realisatie en Beheer is er bij het team Afval en Reiniging nu ook een medewerker die als vaste contactpersoon optreedt en in geval van klachten snel in contact treedt met de klager. De betreffende personen tonen zich eigenaar van de meldingen die worden ingediend en dragen er zorg voor dat deze worden opgepakt. De klachtencoördinator handhaaft het eerdere advies aan gehele organisatie om het komende jaar aandacht te hebben en te houden voor goede communicatie, zo nodig daarvoor extra middelen beschikbaar te stellen of vaste medewerkers aan te wijzen en op die manier in te zetten op een verbetering van de dienstverlening.

5. Klachtenoverzicht

	datum klacht	Team	klacht ingediend over	Informeel?	Oordeel
1	23-01-2017	Realisatie en Beheer	Niet nakomen afspraak over kappen boom	Ja	Opgelost
2	25-01-2017	Juridische Zaken	Verloop hoorzitting Commissie bezwaarschriften	Nee	Deels gegrond/Deels ongegrond
3	27-01-2017	Juridische Zaken	Vorbereiding en verloop hoorzitting Commissie bezwaarschriften	Nee	Deels gegrond/Deels ongegrond
4	02-02-2017	Vastgoed	Toegankelijkheid tijdelijk stadhuis voor minder-validen	Ja	Opgelost
5	07-02-2017	Klant Contact Centrum	Verloop gesprek met ambtenaar om mogelijkheden voor ondertrouw te bespreken	Ja	Opgelost
6	09-02-2017	Afval en Reiniging	Wijze van te woord staan door medewerker van de milieustraat	Ja	Opgelost
7	03-03-2017	Sociaal Domein – 1 ^e lijn	Eigen bijdrage voor scootmobiel	Ja	Opgelost
8	10-03-2017	Afval en Reiniging	Handelen medewerkers afvalbrengrstation	Ja	Opgelost
9	16-03-2017	Sociaal Domein – 1 ^e lijn	Het niet verlenen van de juiste zorg in antwoord op de hulpvraag en problemen van klaagster	Ja	Loopt nog
10	26-03-2017	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Niet beslissen op en verzoek om handhaving binnen de wettelijke termijn	Nee	Niet in behandeling genomen
11	30-03-2017	Wijkonderhoud	Niet afmaken van de hondenuitlaatplek aan de Beukenlaan in Kamerik en niet beantwoorden van telefoon en e-mail	Ja	Opgelost
12	02-04-2017	Sociaal Domein – 1 ^e lijn	Werkwijze en handelwijze jeugdconsulent	Ja	Opgelost
13	05-04-2017	Klant Contact Centrum	Wijze van te woord staan door medewerker Klant Contact Centrum	Ja	Opgelost
14	06-04-2017	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Onterecht ontvangen last onder dwangsom	Ja	Opgelost

15	06-04-2017	Sociaal Domein – 1 ^e lijn	Niet reageren op verzoek om informatie en gebrek aan communicatie door consulent	Ja	Opgelost
16	17-04-2017	Juridische en Facilitaire Zaken	Niet tijdig en adequaat afhandelen van een Wob-verzoek	Ja	Opgelost
17	18-04-2017	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Ontbreken van bijlagen bij brieven	Ja	Opgelost
18	18-04-2017	Vergunning Toezicht en Handhaving	Niet tijdig reageren op verzoek om handhaving	-	Niet in behandeling genomen
19	21-04-2017	Sociaal Domein – 1 ^e lijn	Uitblijven van juiste aanpassingen aan elektrische rolstoel	Ja	Opgelost
20	21-04-2017	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Niet tijdig en correct opvolging geven aan verzoeken om handhaving	-	Niet in behandeling genomen
21	24-04-2017	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Niet tijdig opvolgen geven aan verzoek om handhaving	-	Niet in behandeling genomen
22	25-04-2017	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Niet tijdig beslissen op een bezwaarschrift	Ja	Opgelost
23	01-05-2017	Afval en Reiniging	Handelen en wijze van communiceren medewerker milieustraat	Ja	Opgelost
24	01-05-2017	Sociaal Domein – 2 ^e lijn	Handelen en wijze van communiceren leerplichtambtenaar	Ja	Opgelost
25	07-07-2017	Sociaal Domein – 2 ^e lijn	Handelwijze sociaal makelaar	Ja	Opgelost
26	25-05-2017	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Niet tijdig besluiten op een aangevraagde omgevingsvergunning	-	Niet in behandeling genomen
27	31-05-2017	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Niet nakomen van afspraken, onzorgvuldig omgaan met persoonsgegevens en niet professioneel handelen door een medewerker	Ja	Opgelost
28	07-06-2017	Ruimtelijke Plannen	Optreden oud-medewerker namens een externe partij	Nee	Ongegrond
29	21-06-2017	Realisatie en Beheer	Trage afhandeling eerste melding/Schade aan kleding en schoenen als gevolg van schoonmaken goot Rijnstraat	Ja	Opgelost
30	23-06-2017	Klant Contact Centrum	Klacht over optreden BABS bij huwelijksvoltrekking/niet in behandeling nemen brief	Ja	Opgelost

31	27-06-2017	Ruimtelijke Plannen	Uitlatingen van een advocaat namens de gemeente Woerden voorafgaand aan een zitting bij de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State	Nee	Ongegrond
32	30-06-2017	Afval en Reiniging	Bak voor het lossen van grond op de milieustraat zat 's ochtends vol en 's middags sloot de milieustraat vroegtijdig	Ja	Niet kunnen behandelen
33	02-07-2017	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Route fietstocht over voetpad bij Cattenbroekerplas	Ja	Opgelost
34	12-07-2017	Klant Contact Centrum	Termijn voor het aanvragen van een nieuw rijbewijs	Ja	Opgelost
35	13-07-2017	Realisatie en Beheer	Niet beantwoorden van brieven	Ja	Opgelost
36	16-07-2017	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Termijn tussen verzoek om handhaving en tijdstip/wijze van controleren	Nee	Ongegrond
37	18-07-2017	Sociaal Domein – 1 ^e lijn	Werkwijze van de gemeente Woerden bij de aanvraag voor ondersteuning van een jeugdige	Ja	Opgelost
38	21-07-2017	Juridische Zaken	Plannen van een datum voor de hoorzitting bij de commissie bezwaarschriften	Ja	Opgelost
39	21-07-2017	Afval en Reiniging	Gedrag van een medewerker van de milieustraat	Ja	Opgelost
40	23-07-2017	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Het weigeren een primair te herzien om met een beslissing op bezwaar geen kostenvergoeding te hoeven toekennen	Nee	Niet in behandeling genomen
41	24-07-2017	Vergunningen Toezicht en handhaving	Het niet controleren van een vooraf gedane melding over vermeend strijdige activiteiten en daardoor gedwongen worden om verzoeken tot handhaving in te dienen	Nee	Ongegrond
42	27-07-2017	Afval en Reiniging	Wildplassen door een medewerker van de vuilophaaldienst	Ja	Opgelost
43	01-08-2017	Afval en Reiniging	Terugsturen voertuig dat niet binnen maximaal toegestane hoogtemaat past/klacht over onduidelijke huisregels milieustraat	Ja	Opgelost
44	02-08-2017	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Schadelijke gevolgen van een aan klager verstuurd brief	Nee	Ongegrond
45	03-08-2017	Klant Contact Centrum	Wijze van te woord staan door een medewerker van het Telefonisch Informatie Punt	Ja	Opgelost

46	03-08-2017	Gegevensbeheer	Niet teruggebeld worden na achterlaten terugbelverzoek	Ja	Opgelost
47	07-08-2017	Vastgoed	Geen ontvangstbevestiging en geen antwoord op inhoudelijke vraag over molen De Windhond	Ja	Opgelost
48	22-08-2017	Realisatie en Beheer	Niet in oude staat herstellen van het fietspad en oprit met aanliggend grasveld na werkzaamheden aannemer in opdracht van netbeheerder	Ja	Opgelost
49	05-09-2017	Realisatie en Beheer	Niet gereageerd op klacht over hondenuitrenveld	Ja	Opgelost
50	07-09-2017	Sociaal Domein – 2 ^e lijn	Klacht over procedure rondom melding bij Veilig Thuis	Nee	Ongegrond
51	05-10-2017	Realisatie en beheer	Toegezegde verplaatsing lantaarnpaal en aansluiting nieuw lichtpunt laat lang(er dan beloofd) op zich wachten	Ja	Opgelost
52	10-10-2017	Gegevensbeheer/Sociaal Domein - 1 ^e lijn	Niet teruggebeld over beschikking OZB/Geen hulp gemeente gekregen in periode waarin zij tijdelijk geen huisvesting had*	Nee	Deels gegrond/Deels ongegrond
53	17-10-2017	Vergunningen Handhaving en Toezicht	Klacht over niet reageren op klacht	Ja	Opgelost
54	24-10-2017	Sociaal Domein - 1 ^e lijn	Gekwetst door mail van gemeente	Ja	Opgelost
55	26-10-2017	Realisatie en Beheer	Niet optreden gemeente tegen kattenoverlast	Ja	Opgelost
56	31-10-2017	Ruimtelijke Plannen	Klacht over niet gehoord voelen inzake bouwplan	Nee	Buiten behandeling/Ongegrond
57	21-11-2017	Afval en Reiniging	Weigeren inname afval op milieustraat	Ja	Niet kunnen behandelen
58	08-12-2017	Sociaal Domein – 1 ^e lijn	Ongewenste benadering door externe partij	Ja	Opgelost
59	09-12-2017	Afval en Reiniging	Klacht over bejegening door medewerker Stadserf	Ja	Niet kunnen behandelen

* Geregistreerd als twee klachten.