

**Ontvangen en schriftelijk afgehandelde klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 Awb
periode 1 januari tot 24 april 2024**

Nr.	Datum in	Korte inhoud klacht	Korte inhoud reactie	Datum uit
1.	08-01	Klager vindt dat consulent niet of te laat reageert op e-mails en terugbelverzoeken.	Geen oordeel. Consulent heeft wel gereageerd maar klager was het inhoudelijk niet met consulent eens en liet een gesprek niet toe. Ook in de klachtbehandeling door de leidinggevende bleek geen inhoudelijk gesprek met klager mogelijk.	26-01
2.	02-02	Klager wilde teruggebeld worden over een brief van de gemeente over het gebruik van gemeentegrond. Op herhaalde terugbelverzoeken werd niet gereageerd.	Geen oordeel. Er is meteen contact opgenomen met klager en de vragen over de brief zijn besproken. Er was een terugbelverzoek bekend maar helaas kon niet worden herleid wie er had gebeld.	06-02
3.	08-02	Klager vindt o.a. dat de informatievoorziening over werkzaamheden in de straat niet tijdig was en dat een verbindingspad ten onrechte door de gemeente is verwijderd.	Gedeeltelijk gegrond. De werkzaamheden zijn toegelicht, de brief was niet tijdig aangekomen en het verbindingspad is inderdaad ten onrechte verwijderd. Excuses aangeboden, het verbindingspad zal weer worden teruggelegd.	15-02
4.	23-02	De moeder van klager had een attest de vita nodig maar kon dit om gezondheidsredenen niet persoonlijk ophalen. Dit kon in dit geval met een machtiging worden opgehaald door de vader van klager, zo werd door de gemeente bevestigd. Bij aankomst in het gemeentehuis werd het document door een medewerkster geweigerd. Pas na standvastig aandringen en de inmenging van een andere medewerker werd het document verstrekt.	Gegrond. Er is op onjuiste wijze met de aanvraag omgegaan. In de gegeven bijzondere omstandigheden kan het document inderdaad met een machtiging worden opgehaald. Dit was al uitgezocht door een medewerkster en bevestigd. Helaas is die informatie niet bij de aanvraag in het systeem gezet. De medewerkster aan de balie beschikte niet over die kennis. De werkinstructie over een attest de vita is aangepast zodat deze situatie zich niet meer kan voordoen.	14-03
5.	22-02	Klagers wilde een ongeborn kind door de vader laten erkennen. Dit zou gratis zijn, behalve als klagers een akte van erkenning zouden willen hebben, zo stond op de website en werd	Ongegrond. De informatievoorziening was juist. De erkenning is gratis, maar aan de afgifte van een afschrift van de erkenningsakte zijn	28-02

Nr.	Datum in	Korte inhoud klacht	Korte inhoud reactie	Datum uit
		bevestigd door de gemeente. Klagers moesten toch betalen.	wettelijke kosten verbonden, € 16,50. Klagers wilden een afschrift van de akte, dat is niet gratis.	
6.	19-02	Klager denkt dat boa's een wegafzetting bewust hebben verwijderd om overtreders van een inrijverbod te kunnen verbaliseren.	Ongegrond. De wegafzetting is niet door de boa's verwijderd. Het maakt voor de overtreding ook niet uit of de weg was versperd of niet want er stond een bord verboden in te rijden.	20-03
7.	16-02	Consulent reageert onprofessioneel en dominant op een vraag over individuele studietoeslag.	Gegrond. De gang van zaken is te betreuren en er zijn excuses aangeboden. De bejegening door de medewerker was niet empathisch en niet respectvol. Ook begaf de medewerker zich ten onrechte op het vlak van medische beoordeling. Er zijn maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen en een klantgerichte dienstverlening te bevorderen.	09-04