



## *Jaarverslag klachten 2017/2018*



**Roept u maar, wij luisteren**

## Inhoudsopgave

|   | pagina    |
|---|-----------|
| 1. Inleiding                                  | 3         |
| 2. Afbakening van het klachtbegrip            | 3         |
| 3. Klachtenprocedure                          | 3         |
| 4. Klachten in cijfers                        |           |
| <i>4.1 Algemene opmerkingen en resultaten</i> | <i>4</i>  |
| <i>4.2 Termijnen van afhandeling</i>          | <i>7</i>  |
| 5. Samenvatting, afsluitende opmerkingen      | 8         |
| - <i>Bijlage 1 (Resultatentabel 2017)</i>     | <i>10</i> |
| - <i>Bijlage 2 (Resultatentabel 2018)</i>     | <i>12</i> |

## 1. Inleiding

Met dit jaarverslag rapporteert het college over de afhandeling van klachten in 2017 en 2018.

## 2. Afbakening van het klachtbegrip

Dit verslag gaat alleen over formele klachten over *gedragingen in een bepaalde aangelegenheid* van medewerkers van de gemeente. Dit wordt ook wel het interne klachtrecht genoemd. Ook het niet in actie komen nadat daarom is gevraagd valt onder het begrip ‘gedraging’.

Het verslag gaat NIET over:

- bezwaren tegen schriftelijke besluiten van de gemeente. Daarover wordt gerapporteerd in het jaarverslag van de commissie bezwaarschriften;
- meldingen over de openbare ruimte (vandalisme, losliggende stoeptegels, kapotte lichtmasten, geluidsoverlast, rondslingerend afval, hondenpoep, gladheid, verzoeken om onderhoud groen en plantsoen);
- klachten over verstopte riolering;
- klachten over optreden van de politie of brandweer;
- algemene klachten over het vastgestelde beleid;
- verzoeken om handhaving;
- telefonische klachten of verzoeken

Een klacht heeft veelal betrekking op de manier waarop (een medewerker van) de gemeente heeft gehandeld in zijn relatie met inwoners of bedrijven. Het gaat dan om fatsoenaspecten zoals een onbehoorlijke bejegening, of het uitblijven van een reactie op een verzoek, over de uitvoering van beleid in een concreet geval of over een inefficiënte of inadequate werkwijze.

## 3. Klachtenprocedure

Het interne klachtrecht is gebaseerd op de bepalingen van Titel 9.1 van de Awb.

Het proces van klachtafhandeling is als volgt in vier stappen samen te vatten:

1. De binnengekomen klacht wordt geregistreerd in één van de zaaksystemen en doorgezet naar de klachtcoördinator.
2. Deze stuurt, voor zover dit al niet automatisch digitaal is gedaan, een ontvangstbevestiging en zet de klacht door naar de klachtbehandelaar, veelal de team manager of een door deze aangewezen medewerker.
3. De klachtbehandelaar neemt contact op met de klager, meestal telefonisch en hoort ook de beklagde. Als de manager vervolgens naar tevredenheid van de klager tegemoetkomt aan de klacht is de klacht daarmee informeel afgedaan (artikel 9:5 Awb). Dit resultaat wordt vastgelegd in een rapport of e-mailbericht en teruggekoppeld aan de klachtcoördinator.
4. Als informele afhandeling niet lukt of niet gewenst is, stuurt de manager een schriftelijke reactie met een weergave van het horen, de bevindingen en de conclusies aan de klager. Daarbij wordt vermeld dat de klager zich kan wenden tot de Nationale Ombudsman als hij niet tevreden is over de manier waarop de klacht is afgehandeld.

Bij de behandeling van de klacht wordt de gedraging waarover wordt geklaagd niet alleen getoetst aan rechtsnormen (wetten, verordeningen) maar ook aan behoorlijkheidsnormen zoals:

- integriteit en betrouwbaarheid
- voortvarendheid
- onpartijdigheid

- evenredigheid
- transparantie en goede informatieverstrekking
- motivering en zorgvuldigheid
- administratieve nauwkeurigheid
- fatsoenlijke bejegening
- maatwerk
- samenwerking (de overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.)
- fair play (hoor en wederhoor, de overheid speelt open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten).

Deze normen zijn nader geconcretiseerd door de Nationale ombudsman. Meer informatie hierover is te vinden op de volgende website: <https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/voor-overheidsinstanties#infomateriaal> onder > behoorlijkheidswijzer.

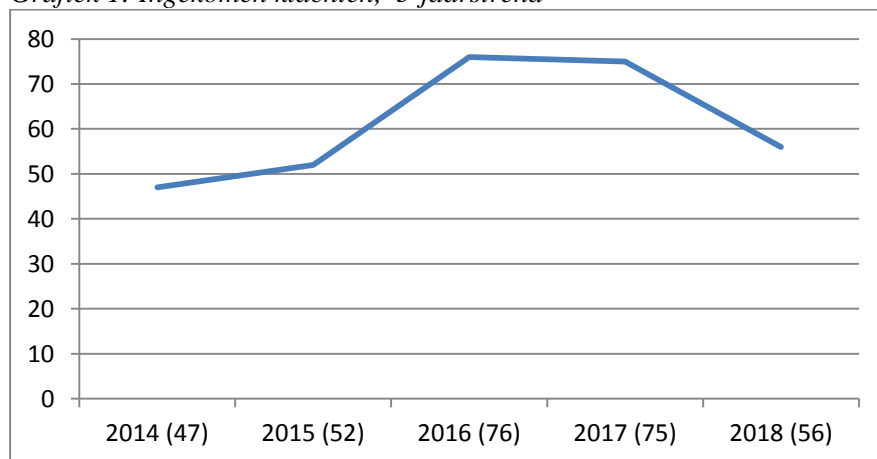
Doordat de teammanagers direct verantwoordelijk zijn voor de klachtafhandeling kunnen zij goed onderscheiden waar een klacht een leermoment oplevert, en snel bijsturen op de kwaliteit van de dienstverlening.

## 4. De klachten in cijfers

### 4.1 Algemene opmerkingen en resultaten

In 2017 heeft het college 75 schriftelijke klachten ontvangen en in 2018 57. Het aantal klachten is al enige jaren vrij constant. De fluctuaties zijn moeilijk te duiden omdat het absolute aantal klachten relatief laag is.

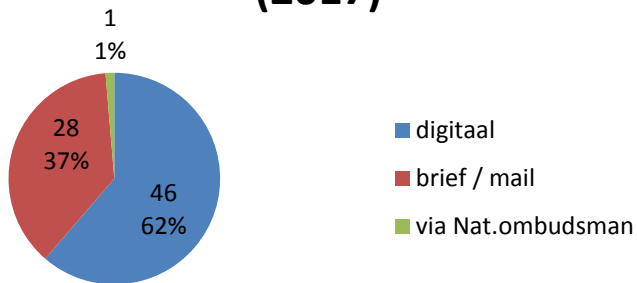
Grafiek 1: Ingekomen klachten, 5-jaarstrend



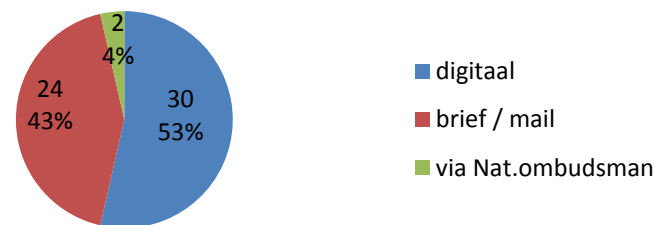
De maatschappelijke digitalisering is ook zichtbaar bij het indienen van klachten. Inwoners van Dronten maken steeds meer gebruik van de mogelijkheid om hun klacht eenvoudig digitaal in te dienen. In 2014 werd nog maar 19% van de klachten via dit kanaal ontvangen. In 2017 was dat 62%, en in 2018 53%.

De grafieken hieronder geven op hoofdlijnen de onderwerpen en uitkomsten van de klachtprocedures.

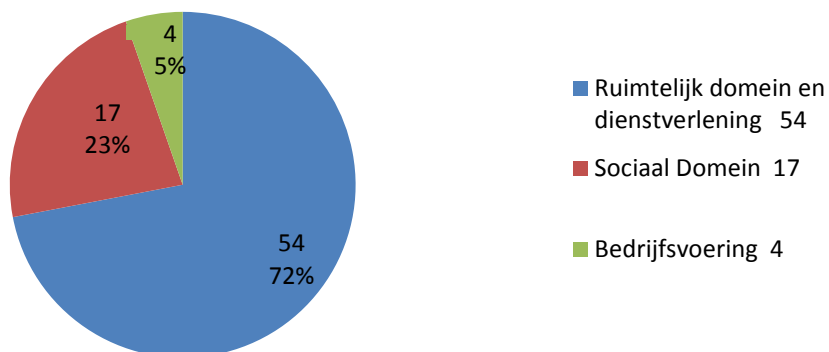
### Hoe worden klachten ingediend (2017)



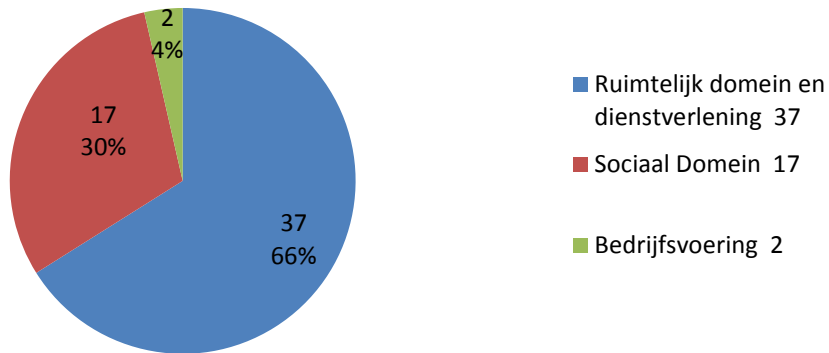
### Hoe worden klachten ingediend (2018)



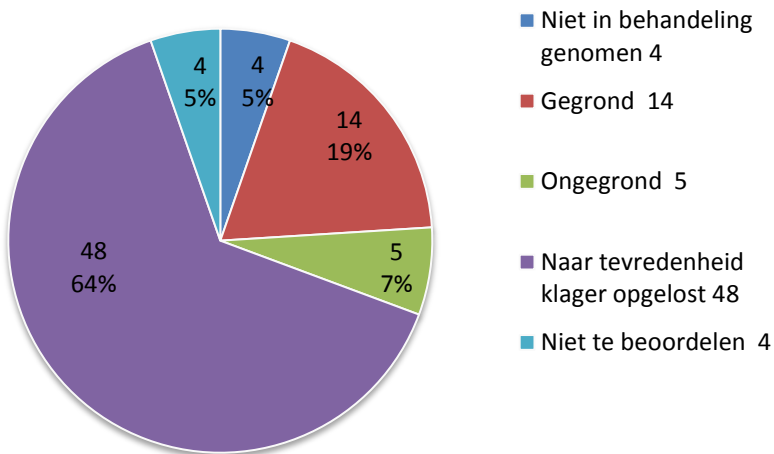
### Waarover is geklaagd (2017)



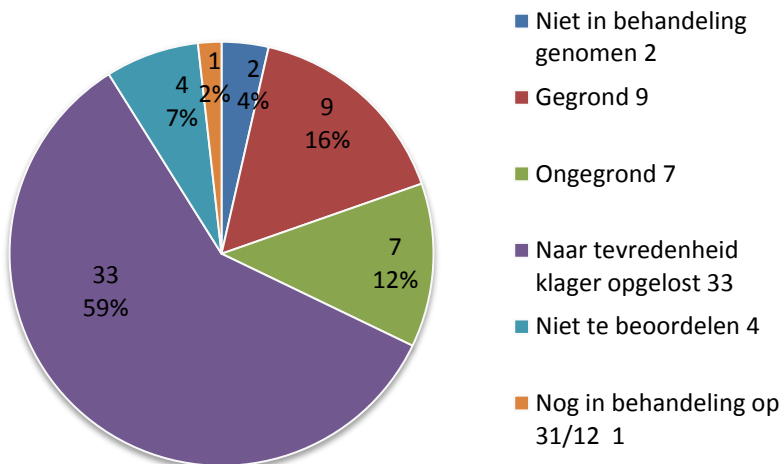
## Waarover is geklaagd (2018)



## Hoe liep het af (2017)



## Hoe liep het af (2018)



De meeste klachten worden ingediend over afvalverwerking, dienstverlening in het sociale domein en procedures rond identiteitsdocumenten.

Enkele klachten zijn niet in behandeling genomen omdat tegen de betreffende gedraging bezwaar aangetekend had kunnen worden, omdat de klacht betrekking had op een gedraging van langer dan een jaar geleden of omdat al eerder een klacht over dezelfde gedraging werd afgehandeld. Dit zijn wettelijke uitzonderingen voor de ontvankelijkheid van een klacht.

De categorie 'niet te beoordelen' klachten betreft zaken waarin de klachtbehandelaar geen oordeel kon geven over de klacht omdat niet objectief is vast te stellen wat de feitelijke toedracht is geweest van de gedraging waarover wordt geklaagd.

Het gaat dan over dienstverlening waarbij de percepties van de klager en de medewerker over de feitelijke toedracht uiteenlopen en waarbij onvoldoende feitelijk bewijs voorhanden is.

Gelet op het grote aantal klantcontacten<sup>1</sup> per jaar, is het aantal formele klachten zo laag dat mag worden geconcludeerd dat de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente Dronten over het algemeen in orde is. Dat neemt niet weg dat er altijd verbeteringen nodig zijn in een lerende organisatie. Klachten blijven input voor de verdere verbetering van de dienstverlening.

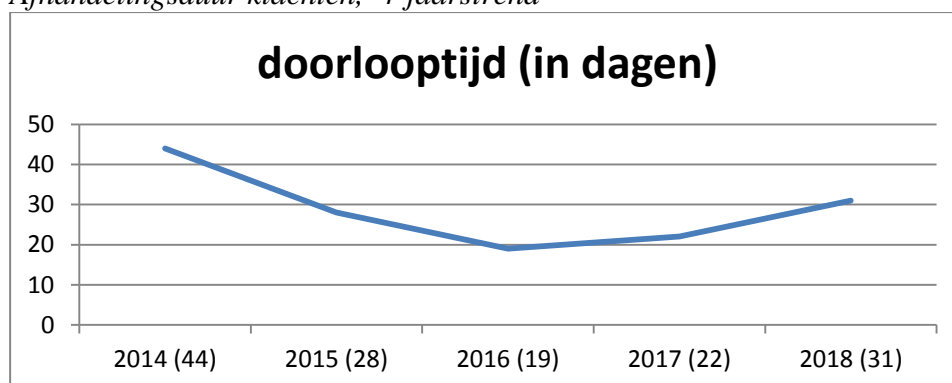
Vergeleken met de afgelopen jaren zijn meer klachten naar tevredenheid van klagers informeel opgelost. Percentueel is het aantal klachten dat op deze wijze is afgehandeld gestegen van 42% in 2015 naar 64% in 2017 en 59% in 2018.

Voorzichtig kan hieruit geconcludeerd worden dat de klachtbehandelaars en medewerkers van de gemeente steeds meer een responsieve houding tegenover de inwoners hebben aangenomen. Details over de uitkomsten van de procedures per vakgebied zijn te vinden in de als Bijlage toegevoegde resultatentabellen.

#### 4.2 Termijnen van afhandeling

De afhandeling van een klacht duurde in 2017 gemiddeld 22 dagen en in 2018 30 dagen. De helft van de klachten wordt binnen drie weken afgedaan.

Afhandelingsduur klachten, 4-jaarstrend



Het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn van zes weken werd afgedaan steeg van 87% in 2016 naar 89% in 2017. In 2018 was het 80%.

Een oorzaak dat de doorlooptijd niet altijd wordt gehaald is moeilijk vast te stellen. Een factor in de afgelopen jaren kan zijn geweest dat de organisatieveranderingen veel wijzigingen hebben meegebracht in de bemensing van de klachtenbehandelaars. Mogelijk waren de klachtbehandelaars onvoldoende ingewijd in de mogelijkheden om een klacht via de informele aanpak snel en goed af te

<sup>1</sup> 2017: Telefoon: 87.516; Balie: 34.205  
2018: Telefoon: 55.432; Balie: 31.838

handelen. De meeste klachtbehandelaars zien klachtafhandeling inmiddels als een eerste prioriteit, maar de waan van de dag is soms nog groter. Het is aan de klachtencoördinator om op een tijdige afhandeling te regisseren.

#### *Afhandelingsduur per vakgebied*

| Vakgebied                            | Aantal dagen |      |
|--------------------------------------|--------------|------|
|                                      | 2017         | 2018 |
| Ruimtelijk domein en dienstverlening | 23           | 32   |
| Sociaal Domein                       | 28           | 36   |
| Bedrijfsvoering                      | 12           | 23   |

De doorlooptijden kunnen verder worden bekort als er conform de informele aanpak binnen een week structureel telefonisch contact wordt opgenomen met elke indiener van een (formele) klacht.

#### *4.3 Nationale ombudsman*

Als burgers het niet eens zijn met de klachtafhandeling door de gemeente Dronten kunnen zij zich wenden tot de Nationale ombudsman (hierna: de Ombudsman). Deze tweedelijnsvoorziening noemen we het externe klachtrecht. Evenals voorgaande jaren is het aantal verzoekschriften aan de Ombudsman over de gemeente Dronten in 2017 en 2018 beperkt gebleven.

Onderstaande tabel geeft een trendmatig beeld van de behandeling van verzoekschriften over onze gemeente door de Ombudsman.

*Tabel 2: Verzoekschriften Nationale ombudsman*

|             | <i>Ingediende verzoekschriften</i> | <i>niet in behandeling genomen</i> | <i>Terug verwezen voor interne klachtbehandeling of naar andere overheidsinstantie</i> | <i>Opgelost via interventie of bemiddeling</i> | <i>Ongegrond</i> | <i>Gegrond</i> |
|-------------|------------------------------------|------------------------------------|--|--|------------------|----------------|
| <b>2014</b> | 7                                  | 3                                  |  | 4  |                  |                |
| <b>2015</b> | 21                                 | 7                                  | 9  | 4  |                  | 1              |
| <b>2016</b> | 24                                 | 5                                  | 18   | 1  |                  |                |
| <b>2017</b> | <b>25</b>                          | <b>2</b>                           | <b>24</b>  |  | <b>1</b>         |                |
| <b>2018</b> | <b>18</b>                          |                                    | <b>16</b>  | <b>3</b>                                       |                  |                |

De afhandeling van klachten heeft in 2017 en 2018 niet geleid tot onderzoeken van de Ombudsman.

## **5 Samenvatting, afsluitende opmerkingen**

Het aantal formele klachten over de dienstverlening van de gemeente Dronten bleef in 2017 vrijwel constant (75) en is in 2018 gedaald naar 56. Ongeveer twee van de drie ingediende klachten worden informeel naar tevredenheid van de indiener opgelost. Ongeveer één op de zes klachten is gegrond. Ook klachten die naar tevredenheid zijn opgelost kunnen leerpunten opleveren. Naar aanleiding van klachten zijn waar nodig verbeteringen aangebracht in de werkprocessen.

De tijdsduur voor de afhandeling van klachten is gemiddeld ruim vier weken. Dat lijkt aan de ruime kant, maar kanttekening hierbij is dat een zorgvuldige klachtafhandeling vaak tijd vraagt.

De uitdaging is wel om klachten sneller af te handelen door meteen telefonisch contact op te nemen met de indiener van de klacht. Die voelt zich dan ook eerder gehoord.



Gelet op het grote aantal klantcontacten per jaar, is het aantal formele klachten zo laag dat mag worden geconcludeerd dat de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente Dronten over het algemeen in orde is. Klachten blijven input voor de verdere verbetering van de dienstverlening. Door er snel én zorgvuldig op te reageren worden nieuwe klachten voorkomen. Dat past bij de ambitie van de gemeente om een van de beste dienstverlenende gemeenten te worden. Als klachten worden omarmd voelen de inwoners zich gehoord en hebben zij ook via dit kanaal rechtstreeks invloed op de kwaliteit van de dienstverlening.

## Bijlage 1

Resultatentabel klachtafhandeling 2017 (naar vakgebied, onderwerp en uitkomst)

| Afdeling / Onderwerp  | Naar tevredenheid opgelost | Ongegrond | Gegrond | Niet in behandeling genomen | Niet te beoordelen |
|---|----------------------------|-----------|---------|-----------------------------|--------------------|
| <b>Vakgebied Ruimtelijk Domein en Dienstverlening (54 klachten)</b> |                            |           |         |                             |                    |
| Onveilige zebra , uitblijven actie van gemeente                     |                            | x         |         |                             |                    |
| Wateroverlast, geen reactie op melding                              | x                          |           |         |                             |                    |
| Geen reactie op melding over groenonderhoud                         | x                          |           |         |                             |                    |
| Wijze van aanbidding plastic afval                                  | x                          |           |         |                             |                    |
| Uitblijven reactie op melding wateroverlast                         | x                          |           |         |                             |                    |
| Omvang bomenkap dorpsbos  | x                          |           |         |                             |                    |
| Werken op afspraak  | x                          |           |         |                             |                    |
| Werken op afspraak  | x                          |           |         |                             |                    |
| Werken op afspraak  | x                          |           |         |                             |                    |
| Niet beantwoorde brief over verlichting                             |                            |           | x       |                             |                    |
| Publicatie in Flevopost over vergunningen niet informatief genoeg   | x                          |           |         |                             |                    |
| Uitblijven actie bij water- en modderoverlast                       | x                          |           |         |                             |                    |
| Wateroverlast, geen reactie op melding                              | x                          |           |         |                             |                    |
| Hondenpoep, geen actie gemeente                                     | x                          |           |         |                             |                    |
| Werken op afspraak  | x                          |           |         |                             |                    |
| Werken op afspraak  | x                          |           |         |                             |                    |
| Procedure snippergroen  |                            |           | x       |                             |                    |
| Informatieverstrekking verkiezingsprocedure                         |                            |           | x       |                             |                    |
| Meetpunten bij bouw verkeerd uitgezet                               |                            |           | x       |                             |                    |
| Geen inloopspreekuur Energieloket ondanks aankondiging              | x                          |           |         |                             |                    |
| Container verkeerd teruggeplaatst                                   | x                          |           |         |                             |                    |
| Uitblijven reactie op melding overlast van bladafval                | x                          |           |         |                             |                    |
| Container verkeerd teruggeplaatst                                   | x                          |           |         |                             |                    |
| Papiercontainer meermalen niet goed geleegd                         | x                          |           |         |                             |                    |
| Hondenpoep, geen actie van gemeente                                 |                            |           | x       |                             |                    |
| Procedure snippergroen  |                            |           |         |                             | x                  |
| Bejegening telefoongesprek KCC                                      |                            | x         |         |                             |                    |
| Kosten milieupas  | x                          |           |         |                             |                    |
| Container verkeerd teruggeplaatst                                   | x                          |           |         |                             |                    |
| Niet reageren op mail   | x                          |           |         |                             |                    |
| Wegafsluiting Defqon  | x                          |           |         |                             |                    |
| Gele kaart afvalcontainer   | x                          |           |         |                             |                    |
| Rommel op schoolplein, uitblijven reactie op melding                | x                          |           |         |                             |                    |
| Afwerking container legen   | x                          |           |         |                             |                    |
| Gebrekkig onderhoud tegelpad  | x                          |           |         |                             |                    |
| Handelwijze opsporingsambtenaar                                     | x                          |           |         |                             |                    |
| Plaatsing ondergrondse afvalcontainers                              | x                          |           |         |                             |                    |
| Achterstallig onderhoud speeltuin                                   | x                          |           |         |                             |                    |
| Bejegening tijdens huwelijksceremonie                               | x                          |           |         |                             |                    |
| Container niet geleegd na melding                                   | x                          |           |         |                             |                    |
| Geen voortgang bij uitvoering wegwerkzaamheden                      | x                          |           |         |                             |                    |
| Verplaatsen vuilcontainers  | x                          |           |         |                             |                    |
| Afval niet opgehaald na melding                                     | x                          |           |         |                             |                    |

| Afdeling / Onderwerp                            | Naar tevredenheid opgelost | Ongegrond | Gegronnd  | Niet in behandeling genomen | Niet te beoordelen |
|---|----------------------------|-----------|-----------|-----------------------------|--------------------|
| Glasbakken legen om 7:00 uur                    | x                          |           |           |                             |                    |
| Snelheid vuilnisauto                            | x                          |           |           |                             |                    |
| Procedure landmeten                             |                            | x         |           |                             |                    |
| Afsluiting weg tijdens wielervedstrijd          | x                          |           |           |                             |                    |
| Trottoir stukgereden                            | x                          |           |           |                             |                    |
| Verwachtingen huwelijksceremonie niet nagekomen |                            |           | x         |                             |                    |
| Container opstelplaats                          | x                          |           |           |                             |                    |
| Privacyschending                                |                            |           | x         |                             |                    |
| Afgebroken gesprek over hondenbelasting         | x                          |           |           |                             |                    |
| Onderhoud trottoir niet goed uitgevoerd         |                            | x         |           |                             |                    |
| Afwerking groenonderhoud                        | x                          |           |           |                             |                    |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>42</b>                  | <b>4</b>  | <b>7</b>  |                             | <b>1</b>           |
| <b>Vakgebied Sociaal Domein (17 klachten)</b>   |                            |           |           |                             |                    |
| Geen reactie op eerder verzoek                  |                            |           |           |                             | x                  |
| Veel wisselende consultants                     |                            |           | x         |                             |                    |
| Bejegening mondeling                            | x                          |           |           |                             |                    |
| Bejegening mondeling                            |                            |           |           |                             | x                  |
| Wmo-procedure                                   | x                          |           |           |                             |                    |
| Procedure Jeugdhulp                             |                            |           | x         |                             |                    |
| Bejegening KCC-medewerker                       |                            |           |           | x                           |                    |
| Wisseling contactpersoon                        |                            |           |           | x                           |                    |
| Werkwijze afdeling Soza                         |                            |           | x         |                             |                    |
| Wisseling contactpersoon                        |                            |           |           |                             | x                  |
| Werkwijze T-zorg                                | x                          |           |           |                             |                    |
| Algemene noodkreet                              |                            |           |           | x                           |                    |
| Gedragingen jeugdids                            | x                          |           |           |                             |                    |
| Communicatie over afspraak                      |                            |           | x         |                             |                    |
| Communicatie over uitkering / onderzoek         |                            | x         |           |                             |                    |
| Ongenoegen over brief                           |                            |           |           | x                           |                    |
| Procedure interventieteam                       |                            |           | x         |                             |                    |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>4</b>                   | <b>1</b>  | <b>5</b>  | <b>4</b>                    | <b>3</b>           |
| <b>Vakgebied Bedrijfsvoering (4 klachten)</b>   |                            |           |           |                             |                    |
| Brief over dwangsom                             | x                          |           |           |                             |                    |
| Niet werkend klachtformulier                    | x                          |           |           |                             |                    |
| Klacht over afhandeling schadeclaim             |                            |           | x         |                             |                    |
| Parkeerverbod Beachclub NU                      |                            |           | x         |                             |                    |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>2</b>                   |           | <b>2</b>  |                             |                    |
| <b><i>Totaal integraal</i></b>                  | <b>48</b>                  | <b>5</b>  | <b>14</b> | <b>4</b>                    | <b>4</b>           |

## Bijlage 2

Resultatentabel klachtafhandeling 2018 (naar vakgebied, onderwerp en uitkomst)

| Afdeling / Onderwerp  | Naar tevredenheid opgelost | Ongegrond | Gegrond  | Niet in behandeling genomen | Niet te beoordelen |
|---|----------------------------|-----------|----------|-----------------------------|--------------------|
| <b>Vakgebied Ruimtelijk Domein en Dienstverlening (37 klachten)</b> |                            |           |          |                             |                    |
| houding gastheer  |                            |           | x        |                             |                    |
| <b>pasfoto-hokje</b>  | x                          |           |          |                             |                    |
| inschrijving adoptiekind  |                            |           | x        |                             |                    |
| tijdstip legen ondergrondse container                               | x                          |           |          |                             |                    |
| onderhoud straat / opbrengen grid                                   | x                          |           |          |                             |                    |
| plaatsing ondergrondse afvalcontainer                               | x                          |           |          |                             |                    |
| te hard rijdende vuilnisauto  | x                          |           |          |                             |                    |
| ondervraging kind   | x                          |           |          |                             |                    |
| afwerking containerplaatsing  | x                          |           |          |                             |                    |
| verleende vergunning in strijd met bestemming                       | x                          |           |          |                             |                    |
| plaatsing ondergrondse afvalcontainer                               |                            | x         |          |                             |                    |
| terugkrijgen fiets op afspraak                                      | x                          |           |          |                             |                    |
| afspraak wijzigen   | x                          |           |          |                             |                    |
| stortkosten milieustraat  | x                          |           |          |                             |                    |
| ten onrechte uitgenodigd uit Leeuwarden                             | x                          |           |          |                             |                    |
| procedure paspoort  | x                          |           |          |                             |                    |
| geluidsoverlast Truckerstour  | x                          |           |          |                             |                    |
| te vroeg tijdstip gazon maaien                                      | x                          |           |          |                             |                    |
| stortkosten milieustraat  | x                          |           |          |                             |                    |
| niet beantwoorden vraag   |                            |           | x        |                             |                    |
| pasfoto's voor paspoort afgekeurd                                   |                            |           | x        |                             |                    |
| paspoort geweigerd  | x                          |           |          |                             |                    |
| te hard rijdende vuilnisauto  |                            | x         |          |                             |                    |
| bejegening boa  |                            |           |          |                             | x                  |
| procedure paspoort  | x                          |           |          |                             |                    |
| ondergrondse containers   | x                          |           |          |                             |                    |
| hinder van bommenrij Meerpaalplein                                  |                            | x         |          |                             |                    |
| snoeiverzoek  |                            | x         |          |                             |                    |
| bejegening boa  | x                          |           |          |                             |                    |
| bejegening boa  |                            |           |          | x                           |                    |
| telefonische bejegening medewerker                                  | x                          |           |          |                             |                    |
| mobiel bellen vuilnisauto   |                            |           | x        |                             |                    |
| bouwverkeer door woonwijk   |                            |           | x        |                             |                    |
| bijdrage uitgave FitNieuws  |                            |           | x        |                             |                    |
| rode kaart op niet geleegde container                               | x                          |           |          |                             |                    |
| stort asbestplaten  |                            |           |          |                             |                    |
| uitvoering onderhoud wegen  | x                          |           |          |                             |                    |
|   |                            |           |          |                             |                    |
| <b>Totaal</b>   | <b>23</b>                  | <b>4</b>  | <b>7</b> | <b>1</b>                    | <b>1</b>           |
| <b>In behandeling op 31/12</b>                                      | <b>1</b>                   |           |          |                             |                    |
|   |                            |           |          |                             |                    |

| <b>Vakgebied Sociaal Domein (17 klachten)</b> | Naar tevredenheid opgelost | Ongegrond | Gegrond  | Niet in behandeling genomen | Niet te beoordelen |
|---|----------------------------|-----------|----------|-----------------------------|--------------------|
| Correspondentie naar bewindvoerder            | x                          |           |          |                             |                    |
| Bejegening jeugdgid                           |                            |           |          |                             | x                  |
| Bejegening jeugdgid                           |                            |           |          |                             | x                  |
| Bejegening inkomensconsulent                  | x                          |           |          |                             |                    |
| Bejegening/ onafhankelijkheid jeugdgid        | x                          |           |          |                             |                    |
| Bejegening /werkwijze inkomensconsulent       | x                          |           |          |                             |                    |
| Bejegening inkomens consulent                 | x                          |           |          |                             |                    |
| Bejegening in gesprek leerlingenvervoer       | x                          |           |          |                             |                    |
| Bejegening telefonisch                        |                            |           |          | x                           |                    |
| Pas van Dronten niet klantvriendelijk         |                            | x         |          |                             |                    |
| Niet nagekomen afspraken jeugdgid             |                            | x         |          |                             |                    |
| Communicatie inkomensconsulenten              |                            |           | x        |                             |                    |
| Schuldhelpverlening                           | x                          |           |          |                             |                    |
| Regiotaxi                                     | x                          |           |          |                             |                    |
| Uitbetaling bijstand                          |                            |           |          |                             | x                  |
| Zoekraken bewijsmateriaal                     | x                          |           |          |                             |                    |
| Proces schadecompensatie                      | x                          |           |          |                             |                    |
|   |                            |           |          |                             |                    |
| <b>Totaal</b>                                 | <b>10</b>                  | <b>2</b>  | <b>1</b> | <b>1</b>                    | <b>3</b>           |
| <b>Vakgebied Bedrijfsvoering (2 klachten)</b> |                            |           |          |                             |                    |
| Dwangbevel                                    |                            | 1         |          |                             |                    |
| Aandeel gemeente in private brochure          |                            |           | 1        |                             |                    |
| <b>Totaal</b>                                 |                            | <b>1</b>  | <b>1</b> |                             |                    |
|   |                            |           |          |                             |                    |
| <b>Totaal integraal</b>                       | <b>33</b>                  | <b>7</b>  | <b>9</b> | <b>2</b>                    | <b>4</b>           |
| <b>In behandeling op 31/12 : 1</b>            |                            |           |          |                             |                    |