

Uitvoering Klachtenregeling gemeente Goes

Jaarverslag 2017

Rob Caljouw, april 2018

Inhoud

Inleiding	3
De klachtenprocedure	4
Algemeen	4
Ontvangst/Ontvankelijkheid	4
Informele behandeling.....	4
Formele behandeling	5
Het verslag in cijfers	6
Aantal klachten.....	6
Afdoeningswijze klachten.....	7
Aard van de klachten	8
Onderverdeling van de klachten over de afdelingen	9
Uitslag klachtbehandeling	10
Analyse en conclusies.....	10
Geanonimiseerd overzicht klachtbehandeling 2017 (ontvangen klachten 2016).....	12
Geanonimiseerd overzicht klachtbehandeling 2017 (ontvangen klachten 2017).....	14

Inleiding

Als een burger zich door de overheid onbehoorlijk voelt behandeld heeft hij/zij het recht om daarover een klacht bij het verantwoordelijke bestuursorgaan in te dienen. De klacht kan gaan over gedragingen van het bestuursorgaan zelf, maar ook over dat van personen die onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan werken.

In de Algemene wet bestuursrecht is in hoofdstuk 9 vastgelegd hoe het bestuursorgaan deze klachten moet behandelen. Nadere invulling aan de daarin gestelde eisen werd in het verslagjaar vormgegeven in de daarop afgestemde Verordening op de behandeling van klachten, aangehaald als "Klachtenregeling gemeente Goes".

Volgens deze regeling brengt de klachtencoördinator aan de gemeenteraad een rapport uit waarin een overzicht en een analyse van de in het afgelopen kalenderjaar ontvangen klachten zijn opgenomen. Zo nodig voorziet hij deze van beleidsmatige aanbevelingen.

Voor u ligt nu het verslag over het jaar 2017; zeer waarschijnlijk het laatste jaarverslag in deze vorm. Dit omdat de zittingsperiode van deze commissie in zijn huidige samenstelling en vormgeving op 5 juni 2018 formeel eindigt en organisatorische ontwikkelingen - waaronder het overdragen van taken en de daarop afgestemde besluitvorming aan de Gemeenschappelijke Regeling De Bevelanden - aanleiding vormen een actualiseringsstag door te voeren. In dat verband wordt namelijk de instelling van één (gezamenlijke) bezwaarschriften- en klachtencommissie voorgestaan.

Ook nu weer wordt aan het begin in grote lijnen de klachtenprocedure binnen de gemeente Goes beschreven. Dit met een weergave van de taak en werkwijze van de klachtencoördinator, alsmede van die van de klachtencommissie.

Daarna volgt een cijfermatige weergave van de in het verslagjaar behandelde klachten. Dit zowel door het gebruik van tabellen en grafieken als van tekst en uitleg. Het geheel wordt vervolgens gebruikt voor een analyse en het trekken van conclusies.

Aan het eind zijn geanonimiseerde overzichten van de in 2017 behandelde klachten en de wijze van afhandeling daarvan toegevoegd.

De klachtenprocedure

Algemeen

Bij de uitvoering van hun taken hebben medewerkers en bestuurders van de gemeente Goes dagelijks talloze contacten met burgers. Daarbij moet op een behoorlijke manier met hen en hun belangen worden omgegaan. Bij zoveel contacten kan er evenwel soms iets misgaan, het blijft tenslotte mensenwerk.

Wat maakt dan dat een burger kiest voor het indienen van een klacht?

Bijna altijd heeft dat te maken met emotie. Er is iets gebeurd dat maakt dat hij/zij de keuze maakt om de confrontatie aan te gaan. Een ieder die zich niet correct behandeld voelt heeft ook het recht om daarover een klacht bij het verantwoordelijke bestuursorgaan in dienen. Een recht zoals dat in de Algemene wet bestuursrecht (hierna Awb) is vastgelegd.

Klachten kunnen gaan over de manier waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar zich tegenover de klager of tegenover een ander heeft gedragen, dus over 'gedragingen'.

Voor de gemeente is een klacht overigens ook een nuttig signaal. Het kritische geluid van de burger laat zien dat hij/zij betrokken is en belang hecht aan een goede relatie met de gemeente, of zich er op zijn minst van bewust is dat hij/zij met de gemeente verder moet.

Aan de hand van deze signalen kan de gemeente zich bezinnen, zich verbeteren en het vertrouwen van de burger in haar herstellen.

Uitgaande van het bovenstaande wordt er een ruim klachtbegrip gehanteerd en wordt de dienstverlening laagdrempelig gehouden. Dit laatste komt onder meer tot uiting door ook mondelinge klachten te registreren en in behandeling te nemen en klagers zo nodig behulpzaam te zijn bij het indienen van een klacht.

Dit alles staat los van de uit de wet voortvloeiende verplichting dat een bestuursorgaan klachten zorgvuldig moet behandelen. Zo is in hoofdstuk 9 van de Awb vastgelegd hoe het bestuursorgaan deze klachten moet behandelen. Nadere invulling aan de daarin gestelde eisen is vormgegeven in de daarop afgestemde, op 15 april 2010 door de gemeenteraad vastgestelde, Verordening op de behandeling van klachten, aangehaald als "Klachtenregeling gemeente Goes". Een regeling die overigens ook van toepassing is op klachten over gedragingen van medewerkers van het Regionaal bureau leerplicht/RMC.

De klachtenprocedure en werkwijze van de klachtencommissie in de gemeente Goes laten zich als volgt samenvatten.

Ontvangst/Ontvankelijkheid

De afdeling Documentaire Informatie Voorziening van de gemeente Goes stelt in beginsel alle ingekomen brieven die een klacht zoals bedoeld in de "Klachtenregeling gemeente Goes" kunnen betreffen in handen van de klachtcoördinator. Hij beoordeelt of daarvan echt sprake is; met andere woorden hij beoordeelt of deze betrekking hebben op de wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen. Gedragingen worden daarbij omschreven als het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen.

Informeel behandeling

Vervolgens onderzoekt de klachtcoördinator of binnen de gemeentelijke organisatie tot een minnelijke oplossing van de klacht kan worden gekomen. Daartoe stelt hij zich zo mogelijk direct, doch anders indirect, in verbinding met degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft/de afdeling wiens werkzaamheden het hier betreft, vaagt hij om een reactie, beoordeelt hij het geheel en koppelt hij zijn bevindingen over het voorval naar kla(a)g(st)er terug. Deze terugkoppeling vindt, al naar gelang de wijze waarop de klacht is ingediend, mondeling en/of schriftelijk plaats. Zo nodig en indien mogelijk wordt daaraan voorafgaand tussen partijen nog een gesprek belegd.

Formele behandeling

Voor zover de informele behandeling kla(a)g(st)er niet naar tevredenheid stemt - en voortzetting van de klachtbehandeling wordt gewenst - wordt de klacht ter beoordeling aan een onafhankelijke (gemeentelijke) klachtencommissie voorgelegd. De klachtencoördinator is de (ambtelijk) secretaris van deze commissie.

In het kader van een zorgvuldige klachtbehandeling die een verbetering van het verkeer tussen burgers en bestuursorganen en van de kwaliteit van de dienstverlening beoogt, beoordeelt de commissie of er ten aanzien van de kla(a)g(st)er behoorlijk is gehandeld. Daarbij stelt de commissie aan de hand van een procesdossier en het verhandelde tijdens een (hoor)zitting eerst de feiten vast. Indien beide partijen over een voorval een andere uitleg aandragen en de feiten geen uitsluitel bieden, kan de commissie slechts evenveel waarde hechten aan beide uitleggen.

Na de vaststelling van de feiten beoordeelt de commissie de onderdelen van de klacht, voor zover van toepassing, aan de kern-behoorlijkheidsvereisten zoals beschreven door de Nationale Ombudsman en brengt daarover schriftelijk advies uit aan het bestuursorgaan. Dit bestuursorgaan beslist uiteindelijk op de ingediende klacht.

Als kla(a)g(st)er niet tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgehandeld, bestaat de mogelijkheid deze ter beoordeling aan de Zeeuwse Ombudsman voor te leggen.

Volledigheidshalve kan hier nog worden vermeld dat de klachtencommissie in 2017 aanvankelijk bestond uit de heren mr. A. van Vliet, drs. R. Blacquièrre en S. de Putter. Allen niet werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan en daarvan geen deel uitmakend. Dit om een onpartijdige klachtbehandeling te kunnen waarborgen. De heren Van Vliet en Blacquièrre fungeerden daarbij gedurende afwisselende perioden als voorzitter.

In september 2017 heeft de heer S. de Putter besloten zijn lidmaatschap van de klachtencommissie en zijn daarmee gepaard gaande werkzaamheden te beëindigen. Met dank voor de wijze waarop hij zich van zijn taak heeft gekweten, heeft de commissie toen afscheid van hem genomen. De tot dan toe als plaatsvervangend lid functionerende heer mr. J.C. Waverijn, eveneens niet werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan en daarvan geen deel uitmakend, heeft zijn functie en werkzaamheden vanaf dat moment overgenomen.

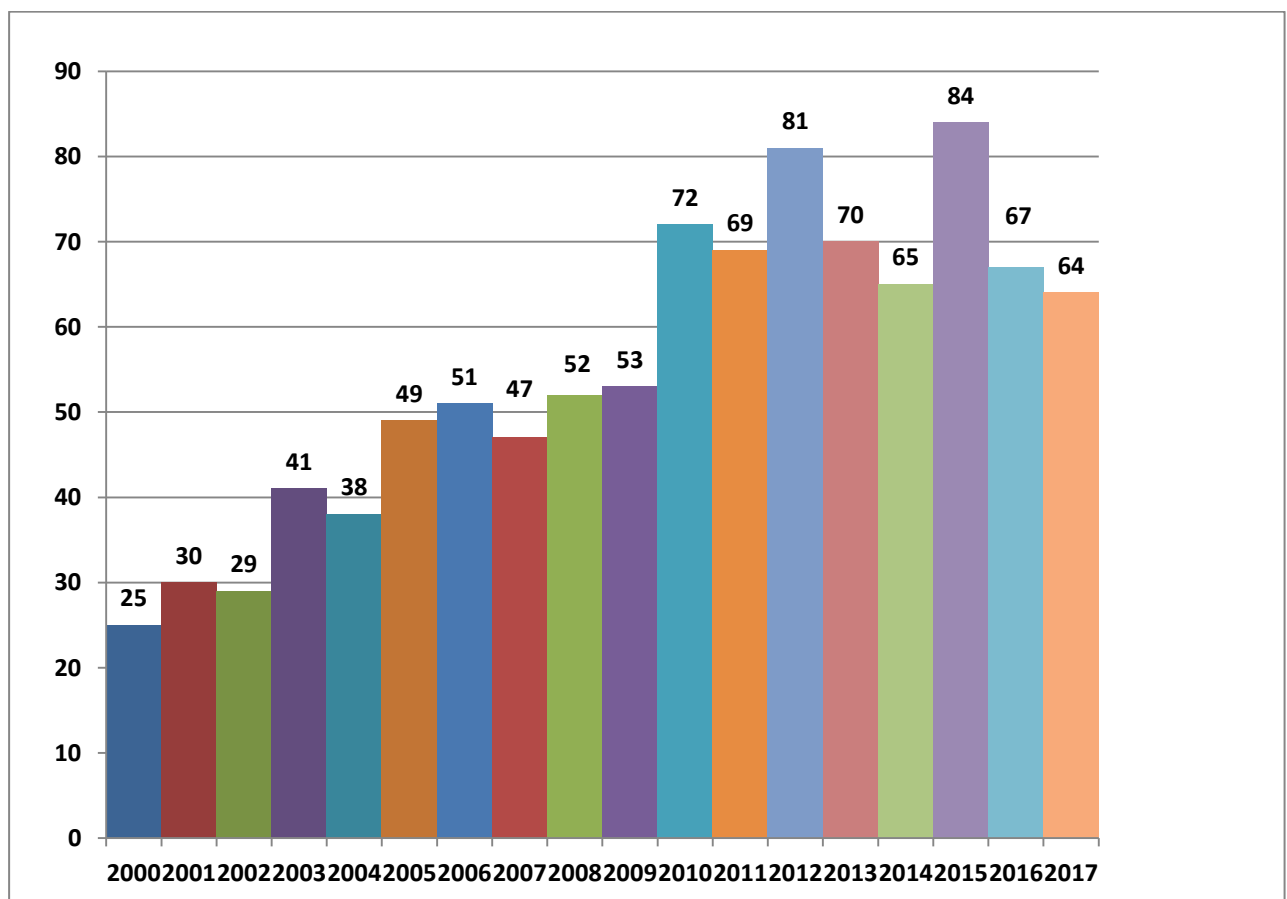
Het verslag in cijfers

Aantal klachten

In 2017 zijn er 64 (geregistreerde) klachten ingediend. Een aantal dat vergelijkbaar is met dat uit 2014 (65) en 2016 (67). Daarmee is, 2015 uitgezonderd, thans sprake van een enigszins stagnerend verloop.

Een verklaring kan daarvoor - net als voor een fluctuerend verloop overigens - niet echt worden gegeven. Het indienen van een klacht stoelt immers vaak op de subjectieve beleving van het desbetreffende voorval. Laten de gebeurtenissen zich vooraf al niet vastleggen, hetzelfde geldt voor de subjectieve beleving daarvan. Een beleving - de benaming daarvan zegt het al - die is gestoeld op persoonlijke beoordelingen, gevoelens, opvattingen, meningen en ervaringen van de kla(a)g(st)er en daardoor gekleurd is.

In onderstaande grafiek is het verloop van het aantal ingekomen klachten over de jaren 2000-2017 weergegeven.



Aantal ingekomen klachten 2000-2017

Afdoeningswijze klachten

In 2017 kregen 4 nog uit 2016 daterende klachten hun afhandeling. Daarvan behoefde er 1 een inhoudelijke behandeling en beoordeling door de klachtencommissie. In de overige 3 gevallen kon met een informele/minnelijke afwikkeling door de klachtencoördinator worden volstaan.

Daarnaast waren er 58 van de 64 in 2017 ingediende klachten die in dat jaar een afhandeling kregen. Daarvan waren er ook nu weer 2 waarvoor een formele tussenkomst door de klachtencommissie was vereist; 56 klachten konden derhalve op een informele/minnelijke wijze door de klachtencoördinator worden afgewikkeld.

In 2017 werden overigens twee van de ingekomen klachten ook onder de aandacht van andere organisaties gebracht. Zo werd één klacht (tevens) onder de aandacht van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) gebracht omdat deze de ontvangst van klager in verband met het ophalen van een nieuwe verblijfsvergunning betrof. Een mogelijkheid die de gemeente slechts faciliteert, maar die verder/qua inhoudelijke planning een (bestreden) werkwijze van de IND betreft.

De andere klacht werd (tevens) onder de aandacht van de politie gebracht. Dit mede in verband met een daarin verwoorde negatieve, als bedreigend ondervonden, ervaring.

Eind 2017 resteerden er nog 6 klachten die een (administratieve) afronding behoefden.

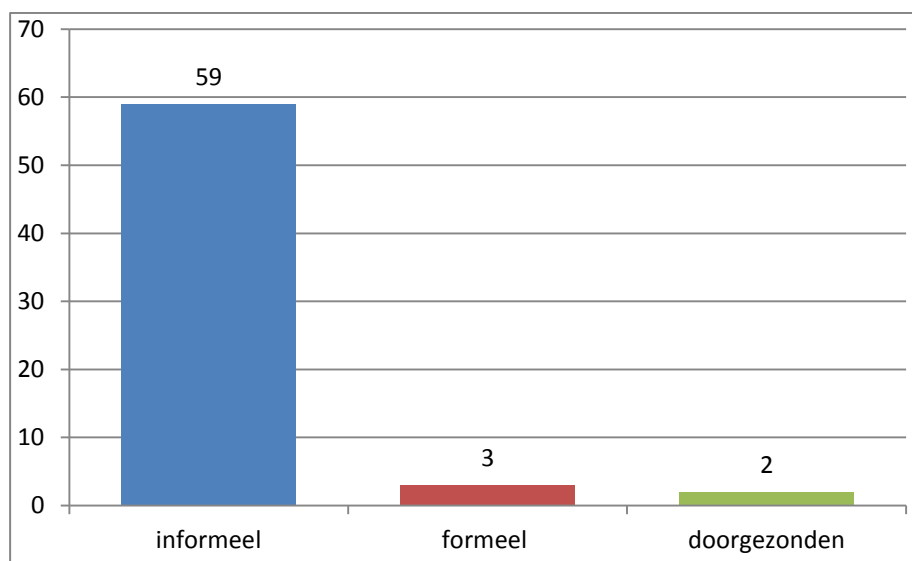
Vastgesteld kan dus worden dat net als in voorgaande jaren het overgrote deel van de klachten informeel - en dus door of met medewerking van de klachtencoördinator - kon worden be-/afgehandeld.

In dit informele kader wordt op basis van ingewonnen informatie bij diegenen/de afdelingen waarover wordt geklaagd en/of de verantwoordelijk leidinggevende daarvan een (voorlopig) oordeel over het voorval geformuleerd. Daarvan wordt kla(a)g(st)er vervolgens in kennis gesteld. Dit alles met de intentie binnen een beperkt tijdsbestek de bestaande onvrede weg te kunnen nemen.

Dat dit niet in alle gevallen lukt is mogelijk en ook begrijpelijk. Een voorval wordt immers mede door subjectieve belevingen vorm gegeven. De beleving of de wijze van reageren naar behoren is gedaan hangt vaak mede af van de vraag of verzoeker het antwoord krijgt dat hij/zij wenst. Het ontstaan van een opvatting over een vermeende (incorrecte) behandeling is daarbij dan goed denkbaar als dit niet het geval is.

Begrip voor wederzijdse opvattingen vormt bij een beoordeling van een klacht in ieder geval in beginsel uitgangspunt; het uitspreken van waarheidsoordelen is dus niet in alle gevallen mogelijk. Gebleken is in ieder geval ook nu weer dat deze eerste/minnelijke benadering in veel gevallen zijn vruchten afwerpt. De klachtbehandeling kan - getuige de daarop weer ontvangen reacties of wel het uitblijven daarvan - daarmee in het merendeel van de gevallen al worden beëindigd.

Schematisch laat zich de afhandeling van klachten in 2017 als volgt weergegeven:



Wijze van afhandeling klachten 2017

Aard van de klachten

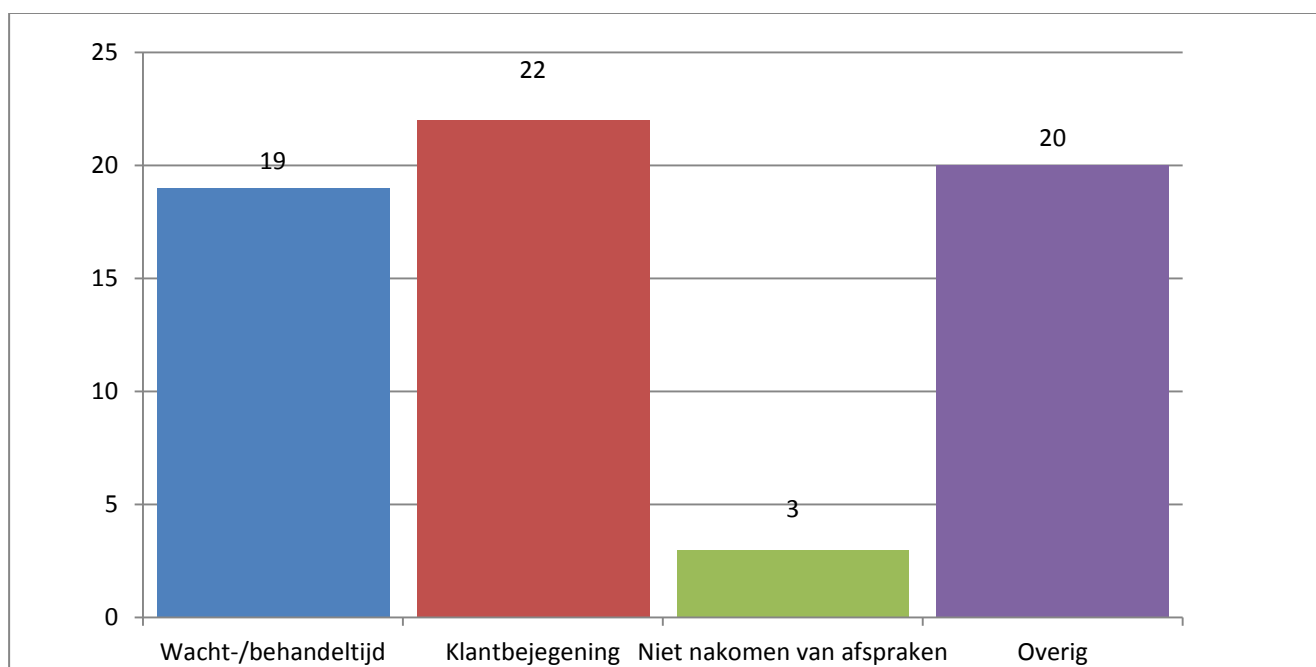
Vaak hebben klachten hetzelfde onderwerp. Qua aard laten de klachten zich in het verslagjaar 2017 grofweg onderverdelen in de navolgende vier categorieën:

- wacht-/behandeltijd: te laat of niet reageren op brieven, telefoontjes, mails / te lange behandeling van aanvraag of verzoek;
- klantbejegening: behandelen van klanten aan de telefoon, op straat, in een gesprek
- het niet nakomen van afspraken en
- overig.

Van de in 2017 ingediende klachten hebben/hadden

- 19 klachten betrekking op de wacht-/behandeltijd,
- 22 klachten betrekking op bejegening,
- 3 klachten betrekking op het niet nakomen van afspraken en
- 20 klachten betrekking op andere uiteenlopende zaken

Visueel geeft dit het volgende beeld:

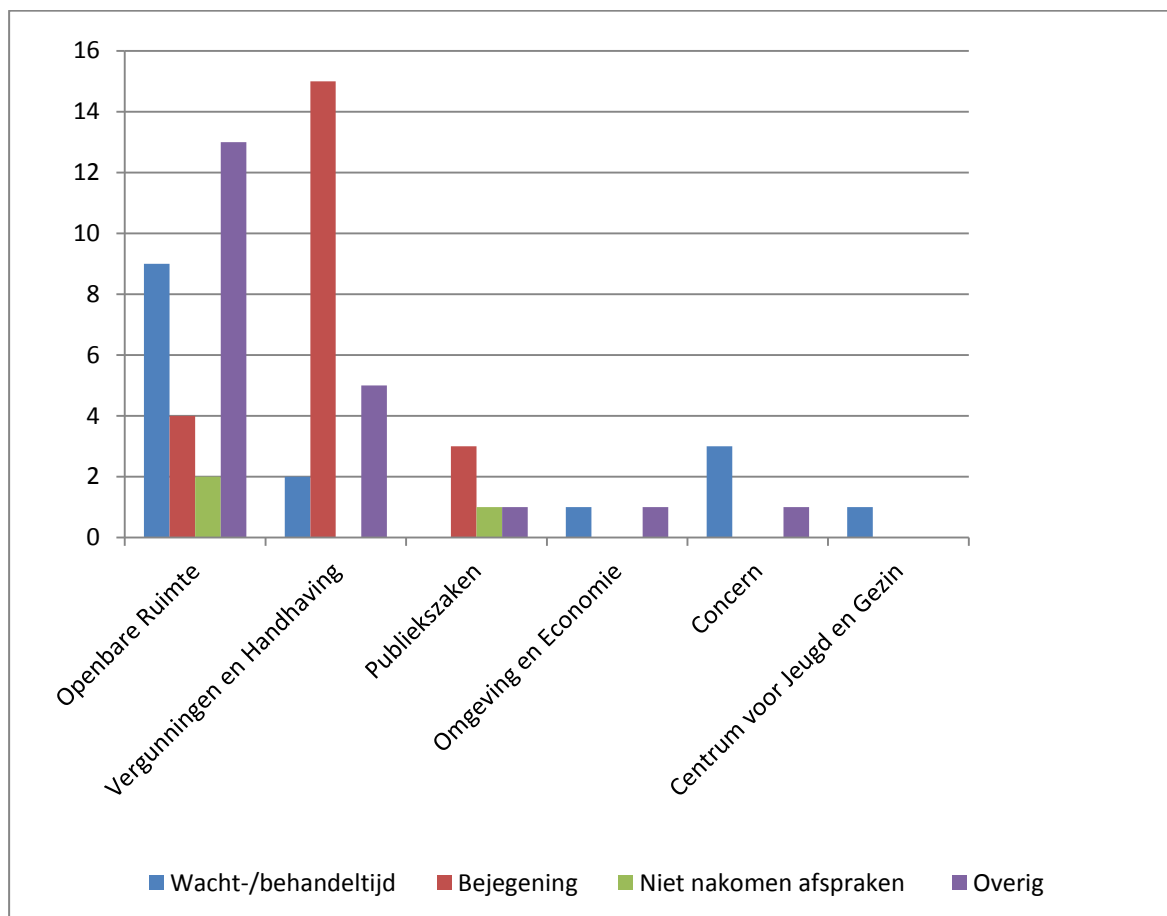


Aard ingediende klachten 2017

Onderverdeling van de klachten over de afdelingen

Zoals reeds vermeld zijn er in 2017 64 klachten ingediend, waarvan er 58 inhoudelijk werden behandeld. Verder werd in dat jaar nog een oordeel over 4 uit 2016 daterende klachten geveld.

In 28 gevallen betrof het (een medewerker of het handelen van) de afdeling Openbare Ruimte, in 22 andere gevallen ging het om (die van) de afdeling Vergunningen en Handhaving en in weer 5 andere gevallen om (die van) de afdeling Publiekszaken. Verder kon 4 keer de klacht tot (een gedraging en/of het handelen van een medewerker van) de afdeling Concern worden herleid. Tenslotte hadden 2 klachten betrekking op (een medewerker of het handelen van) de afdeling Omgeving en Economie en vormde 1 keer (een medewerker of het handelen van) het CJG onderwerp van de klacht. Onderverdeeld naar aard van de klachten leidt dit tot het volgende overzicht.



Onderverdeling klachten over afdelingen 2017

Uitslag klachtbehandeling

Bij 3 van de 4 nog uit 2016 daterende klachten bleef het bij een informele/minnelijke afhandeling. Na kennisname van de opvattingen van (de medewerker van) de vakafdeling over datgene waarover werd geklaagd, besloot kla(a)g(st)er van een verdere/inhoudelijke klachtbehandeling af te zien. Dit laatste door daarvan desgevraagd expliciet mededeling te doen of niet nader meer te reageren. De afhandeling van de andere nog uit 2016 daterende klacht behoeft een advies van de klachtencommissie. Een advies zonder verstrekking gevolgen overigens; de klacht werd niet-ontvankelijk geacht omdat daarmee geen beroep op het in de Algemene wet bestuursrecht en de Klachtenregeling gemeente Goes vervatte klachtrecht kon worden gedaan. Overduidelijk werd blij gegeven van het bestaan van onvrede met de (formele) juistheid van een genomen besluit. Door het bestrijden van de rechtvaardigheid van de maatregel werd impliciet betwist of het bestuursorgaan daartoe in de gegeven omstandigheden (rechtens en dus formeel) kon overgaan.

In 2017 konden 56 van de in dat jaar ontvangen klachten eveneens op de hiervoor bedoelde informele/minnelijke wijze worden afgehandeld.

Twee van de 2017 ingekomen klachten werden voor een advies aan de klachtencommissie voorgelegd. In één geval werd de klacht nagenoeg geheel ongegrond geacht. Slechts voor zover het de communicatie over het effect van een getroffen/te treffen maatregel betrof, was de klacht, zoals overigens ook al door het verantwoordelijke bestuursorgaan werd erkend, gegrond. In het andere geval werd de klacht niet-ontvankelijk geacht. Dit omdat de klacht buiten de verjaringstermijn was ingediend en er geen sprake was van omstandigheden die dat rechtvaardigden/die klager van het eerder indienen van zijn klacht hadden behoeven te weerhouden.

In een, niet nader geregistreerd, aantal gevallen dat informeel/minnelijk kon worden afgehandeld werden (in een bepaalde vorm) excuses aangeboden omdat werd erkend dat kla(a)g(st)er (in zekere zin) toch recht van spreken had en (enige) gegrondheid aan de klacht dus niet kon worden ontzegd. In de gevallen waarin dat niet aan de orde was, stonden de visies van kla(a)g(st)er en diegene/de vakafdeling waarover werd geklaagd zo haaks op elkaar/waren deze zo afwijkend dat op basis daarvan niet kon worden vastgesteld of de klacht terecht was. Het bleef daarbij dus bij het weergeven van wederzijdse opvattingen.

Zoals vermeld werd in 2 gevallen in 2017 de klacht tevens aan een daartoe bevoegde andere/externe instantie doorgezonden. Dit omdat de klacht in de grond (mede) een gebeurtenis betrof voor de benadering waarvan de gemeente Goes niet verantwoordelijk kon worden gehouden.

Analyse en conclusies

In 2017 zijn 59 van de 64 klachten schriftelijk ingediend. Veruit het merendeel daarvan (53) bereikten ons digitaal via de daartoe openstaande e-mailadressen. Van de overblijvende 11 klachten werden er 5 telefonisch ingediend; 6 klachten werden dus op een traditionele manier - per gewone post – kenbaar gemaakt.

Het merendeel van de 2017 ingekomen klachten is toe te schrijven aan diensten en/of gedragingen van (medewerkers van) de afdelingen Openbare Ruimte, Vergunningen en Handhaving en Publiekszaken. Dit is op zich niet echt verwonderlijk. Het zijn immers voornamelijk deze afdelingen waarmee in het merendeel van de gevallen direct contact door klanten en dus door mogelijke potentiële klagers wordt gezocht. Dagelijks worden deze contacten veelvuldig gelegd. Daarbij kan er soms iets misgaan; het blijft tenslotte mensenwerk.

Overigens blijkt het vorenstaande ook uit een meer gedetailleerde evaluatie. Klachten inzake het personeel en/of de werkwijze van de afdeling Openbare Ruimte hadden met name betrekking op de (al dan niet gewenste) uitvoering van in de openbare ruimte waarneembare publieke taken, zoals het legen van huishoudelijke afvalcontainers, het plegen van infrastructureel onderhoud en daarbij aan de orde gesteld gedrag.

Klachten betreffende de afdeling Vergunningen en Handhaving hadden - en het kan ook eigenlijk hier niet anders - met name betrekking op de controlerende taken van deze afdeling. Het betrof hier voornamelijk de gedragingen/houdingen van de controleurs die daarbij ter discussie werden gesteld. Mogelijkerwijs omdat met een gelegd contact niet het daarmee beoogde resultaat kon worden bereikt.

Klachten over de afdeling Publiekszaken hadden met name betrekking op de wijze en de inhoud van de informatieverstrekking omdat klagers dat in hun geval graag anders hadden gezien.

Tenslotte nog een opmerking over de afdoeningstermijn.

Van de in 2017 ingediende klachten konden er 24 binnen 1 week en 7, 6 en 3 respectievelijk binnen 2, 3 en 4 weken worden afgehandeld. Al met al dus ruim 62% van de klachten dat binnen één maand na de ontvangst daarvan zijn afhandeling kreeg.

In drie gevallen behoefde de (administratieve) afwikkeling uiteindelijk termijnen variërend van 4 tot 7 maanden, hetgeen onder andere het gevolg was van nadere onderzoeken/beoordelingen, een tussentijdse terugkoppeling daarvan en vakantieperiodes.

Tot wezenlijke veranderingen van de dienstverlening die verder strekken dan de individuele gevallen heeft de klachtbehandeling het afgelopen jaar niet geleid. Slechts ten aanzien van enige taakvelden zijn op ondergeschikte onderdelen procedures nog eens onder de aandacht gebracht en waar nodig nuances doorgevoerd.

Omdat het merendeel van de klachten een incidenteel karakter heeft, verspreid over de organisatie voorkomt en daarvoor vaak geen structurele oorzaak kan worden aangewezen, is er van afgezien concrete beleidsmatige aanbevelingen te doen.

Afsluitend kan in vergelijking tot de in maart 2017 uitgebrachte verslagen over de jaren 2015 en 2016 worden geconstateerd dat het beeld over 2017 niet wezenlijk afwijkt van dat van de daaraan voorafgaande twee jaar.

April 2018.

De klachtencoördinator,
R. Caljouw.

Geanonimiseerd overzicht klachtbehandeling 2017

(betreft de in 2016 ontvangen klachten)

Nr.	Ontvangen	Onderwerp van de klacht	Wijze van afhandeling/ Opmerking t.a.v. behandelduur	aantallen
1	22-11-2016	Betreft een telefonische melding/klacht over direct leidinggevende (van het kastje naar de muur te worden gestuurd). Naar aanleiding van telefonisch contact d.d. 24 november 2016 blijkt het te gaan om het (vermeende) niet naleven van contractbepalingen door leidinggevende en collega. Klager wordt hierdoor in de uitvoering van zijn werkzaamheden beperkt; de op grond van zijn functie aangenomen activiteiten kunnen in ieder geval niet worden uitgevoerd. Verder worden de voor uitoefening van de functie benodigde informatie en kleding niet verstrekt en blijft de gevraagde uitleg over contactbepalingen tot op heden achterwege.	De verantwoordelijk leidinggevende huldigt een andere opvatting over de uitleg van de contractbepalingen en de op grond daarvan veronderstelde toegekende werkzaamheden. Met instemming van klager (28 november 2016) wordt de klachtbehandeling opgeschort in afwachting van de uitkomst van een ter zake nog in te plannen (nader) overleg tussen klager en leidinggevend. Het verzoek om uitleg van de contractbepalingen blijkt mogelijk naar een oud/achterhaald e-mailadres te zijn gezonden. Na op 6 januari 2017 plaatsgevonden hebbende (vervolg)gesprekken met de leiding van de vakafdeling, wordt klager op 10 januari 2017 door de klachten-coördinator telefonisch in overweging geven zijn klacht over het vermeende ongewenste, integere, mogelijk zelfs strafbare, handelen/gedrag door collega's en wethouder op papier te zetten, waarna de onderscheidene disciplines daarover kunnen oordelen. Overeengekomen is deze reactie af te wachten en qua klachtbehandeling het hierbij thans te laten. Nadat eerst een machtiging voor toegang tot digitale systemen is ingetrokken, is vervolgens in onderling overleg de arbeidsrelatie beëindigd. Tot op 20 maart 2017 niets meer vernomen en het dossier gesloten.	Wijze van indienen: telefonisch Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU Afhandeltijd: 7 weken
2	14-12-2016	Betreft een onjuiste weergave van hetgeen in het kader van een onderzoek naar het rechtmatig ingeschreven staan van klaagster is be- en afgesproken, waardoor een ter zake bestaand verwachtingspatroon is/wordt verstoord.	Niet is vastgesteld dat er door medewerker PuZa - in relatie tot in acht te nemen procedure - incorrect is gehandeld. Dat een weergave van hetgeen is besproken mogelijk onjuistheden bevat kan het gevolg zijn van subjectieve belevingen. In afwijking van het voornemen is uiteindelijk besloten de bestaande inschrijving van moeder en dochter te handhaven. Voor het ervaren ongemak worden, mede namens medewerker PuZa, welgemeende excuses aangeboden. Vastgelegd in uitgaande brief d.d. 19 januari 2017. Dit met vermelding van bewaarmogelijkheid en mogelijkheid voortzetten klachtbehandeling.	Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): Publiekszaken Afhandeltijd: > 5 weken
3	28-12-2016	Nogmaals wordt gereageerd/beklag gedaan over het sluiten van een kamer (bovenste verdieping/rechterzijde) van een pand te Goes. Gesteld wordt onder andere	Mede gelet op strekking reactie deze als klacht voorgelegd aan de klachten-commissie die op 11 januari 2017 heeft geoordeeld dat klaagster niet in haar	Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: formeel Rapport cie: 11 januari

Nr.	Ontvangen	Onderwerp van de klacht	Wijze van afhandeling/ Opmerking t.a.v. behandelduur	aantallen
4	28-12-2016	<p>dat zienswijze totaal niet nuttig is gebleken (het besluit stond van te voren al vast), dat de passage over de ratio van de regeling niet wordt onderschreven en dat de maatregel onrechtvaardig en onethisch is. Niet de dader wordt gestraft maar een burger die aangetoond heeft alles in het werk te stellen om handel in drugs tegen te gaan. Aangegeven wordt dan ook zeer ontevreden te zijn.</p> <p>Aanvullend wordt (telefonisch) vermeld dat met brief wordt beoogd blijkt te geven van de opvatting het handelen op zich discutabel te vinden en graag bewerkstelligd te zien dat door de Ombudsman wordt geoordeeld dat ter zake inderdaad onethisch en onrechtvaardig is gehandeld. Bestuursrechtelijk zou weinig of geen eer zijn te behalen; het besluit zou formeel wel juist zijn en daartegen zal dus waarschijnlijk inhoudelijk weinig of niets zijn in te brengen.</p> <p>Betreft uitblijven onderbouwde reactie op klacht inzake geplaatste lantaarnpaal te Goes.</p> <p>Voorafgaand aan deze hernieuwde toezending heeft klagster (telefonisch) laten weten het gevoel te hebben van het kastje naar de muur te worden gestuurd.</p>	<p>klacht kan worden ontvangen.</p> <p>De commissie is van mening dat geen beroep op het in de Algemene wet bestuursrecht en de Klachtenregeling gemeente Goes vervatte klachtrecht kan worden gedaan.</p> <p>Zij oordeelt namelijk dat in/met de correspondentie overduidelijk blijkt wordt gegeven van het bestaan van onvrede met de (formeel) juistheid van het genomen besluit. Door het bestrijden van de rechtvaardigheid van de maatregel wordt impliciet betwist of de burgemeester daartoe in de gegeven omstandigheden (rechtens en dus formeel) heeft kunnen overgaan. Dat (verder) wordt gesteld dat de maatregel onethisch is, klagster zich diep teleurgesteld en als een boef behandeld voelt, c.a., doen daaraan niets af.</p> <p>Op 28 december 2016 uitgezet bij vakafdeling en van DIV desgevraagd vernomen dat de ingezonden reactie/klacht niet eerder is ontvangen. Na overleg met de vakafdeling is in zijn brief d.d. 18 januari 2017 door de klachtencoördinator aangegeven dat alle lantaarnpalen - en dus ook de onderhavige - in opdracht van de projectontwikkelaar zijn geplaatst. Dit op basis van de voorgestane (infrastructurele) inrichting van het plangebied en uitgaande van de uit lichttechnisch oogpunt meest optimale locaties. De uiteindelijke (infrastructurele) inrichting bepaalt een definitieve keuze. Overigens lijkt de vermelde belemmering eerder het gevolg van de mogelijkheid dat ter hoogte van de in-/uitrit thans op hinderlijke wijze voertuigen kunnen worden geparkeerd.</p> <p>De gemelde problematiek heeft dus de nodige aandacht, maar inhoudelijk kan er thans nog niet concreet op worden gereageerd. Gevraagd wordt om begrip daarvoor. Aangenomen wordt dat betrokkene daarmee thans voldoende is geïnformeerd en dat onderhavige aangelegenheid als klacht geen verdere behandeling meer behoeft. (Naderhand (tot op 20 maart 2017) niets meer van vernomen.)</p>	<p>2017</p> <p>ZO: -</p> <p>Afdeling(aantal): V en H</p> <p>Afhandeltijd: twee weken</p> <p>Wijze van indienen: schriftelijk</p> <p>Afh.wijze: minnelijk</p> <p>Rapport cie: -</p> <p>ZO: -</p> <p>Afdeling(aantal): ORU (Ing. bureau)</p> <p>Afhandeltijd: 3 weken</p>

Geanonimiseerd overzicht klachtbehandeling 2017

(betreft de in 2017 ontvangen klachten)

Nr.	Ontvangen	Onderwerp van de klacht	Wijze van afhandeling/ Opmerking t.a.v. behandelduur	aantallen
1.	05-01-2017	Reactie op ontvangstbevestiging naar aanleiding van verzoek om te strooien in verband met verwachte gladheid (gehanteerde afdoeningstermijn staat niet in verhouding tot urgentie afwikkeling verzoek)	Vakafdeling reageert op 6 januari 2017 met (e-mailbericht met) mededeling dat het hier een standaard ontvangstbevestiging betreft, maar dat een snel antwoord in dit geval terecht op zijn plaats is. Verder bevat reactie uitleg over de wijze van gladheidsbestrijding en de in dat verband thans (al) beoogde maatregelen. Een en ander vervolgens formeel vastgelegd In uitgaande brief klachtencoördinator d.d. 9 januari 2017 met aannname dat klacht hiermee is afgedaan.	Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal):ORU Afhandeltijd: 1 dag
2.	18-01-2017	Klacht inzake handelswijze CJG. Niet alleen is ondanks het uitdrukkelijk aandringen door het CJG verzuimd het complete dossier aan de Raad voor de Kinderbescherming over te dragen, maar wordt ook de gehele handelswijze van het CJG tot op heden laakbaar geacht. Daarbij worden de nodige kanttekeningen bij de totstandkoming van een ter zake opgestelde rapportage geplaatst.	Na overleg met de portefeuillehouder is door de teamleider telefonisch contact met de klager gezocht en op maandag 30 januari 2017 een gesprek belegd. Mede op basis van het verhandelde tijdens dit gesprek en een in de brief verwoorde reactie op enkele vragen/opmerkingen, wordt bij brief d.d. 6 februari 2017 gesteld dat hij daarmee voldoende over de (gebruikelijke en geëigende) werkwijze van het CJG is geïnformeerd en mogelijkerwijs (alsnog) begrip ontstaat voor de wijze waarop het dossier is opgebouwd/tot stand is gekomen. Daarbij is geïnformeerd naar de wenselijkheid van het voortzetten van de klachtbehandeling. Tot op 3 mei 2017 niets meer van vernomen. Het klachtdossier met een daarop betrekking hebbende afsluitende brief d.d. 4 mei 2017 gesloten.	Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): CJG Afhandeltijd: < 4 weken
3.	18-01-2017	De familie plaatst naar aanleiding van een val op 14 januari 2017 vraagtekens bij de gladheidsbestrijding aangezien gladheid op het bewuste kruispunt/fietspad (zijnde een doorgaande route) een bij vorst bekend en veel voorkomend euvel is waaraan toch iets zou kunnen moeten worden gedaan. Daarnaast is er het gegeven dat t.a.v. de melding via de calamiteitentelefoon geen terugkoppeling heeft plaatsgevonden. Dit zou op zijn plaats zijn geweest. Overigens vermeldt de reactie verder de aanwezigheid van schade en letsel als gevolg van de val.	Op 19 januari 2017 is telefonisch de ontvangst van de klacht bevestigd en voor zover het de in dit verband gemelde schade betreft gewezen op de mogelijkheid een schadeclaim in te dienen. Na terugkoppeling naar de vakafdeling in uitgaande brief d.d. 30 januari 2017 gewezen op het gemeentelijk strooibeleid, haar (wettelijke) inspanningsverplichting en de daarbij te stellen prioriteiten/te maken keuzes. Inherent daaraan is ook dat dus niet overal gelijktijdig kan worden gestrooid. Voor het niet terugbellen worden welgemeende excuses aangeboden. Dit was hier op zijn plaats geweest. Overigens is wel gebleken dat de telefonische melding (verder) is verwerkt. Daarnaast nog excuses gemaakt voor het niet allemaal ophalen van de ter inzameling aangeboden kerstbomen en	Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU Afhandeltijd: < 2 weken

4.	28-01-2017	<p>Betreft ernstig geval van smaad door medewerker gemeente op zaterdag 28 januari 2017 nabij in-/uitgang parkeergarage Stadspoort (verwijt misbruik van schijnbare machtspositie)</p>	<p>gewezen op de mogelijkheid van het voortzetten van de klachtbehandeling. Daarbij, zonder tegenbericht, overigens aangenomen dat klacht geen verdere behandeling meer behoeft.</p> <p>Naar aanleiding van een ingewonnen reactie bij de desbetreffende parkeercontroleur vastgesteld dat de bestaande opvattingen over het voorval niet geheel met elkaar overeenstemmen. In ieder geval wijken deze van elkaar af voor zover deze de context betreffen waarin de gewraakte passage is gebezigd. (Klager vermeldt dat bedoelde uitlating werd gedaan nadat hij de controleur had gevraagd of hij het niet bij een waarschuwing kon laten, de controleur laat weten dat hij in reactie over klagers opvattingen over de politiek en het waarom van een verondersteld stemgedrag, alsmede over Nederland als land, op de bestreden wijze heeft gereageerd. De juistheid van het gestelde kan niet worden vastgesteld. Klager hiervan bij brief d.d. 31 januari 2017 op de hoogte gebracht en gevraagd naar de wenselijkheid van voortzetting van de klachtbehandeling. Voor zover de bestreden bekeuring inhoudelijk ter discussie staat gewezen op de daartegen openstaande bezwaarmogelijkheid. Tot op 21 maart 2017 niets meer van vernomen; het dossier met brief van diezelfde datum gesloten. Klager blijkt naderhand op 3 maart 2017 al de geloofwaardigheid van de reactie van de parkeercontroleur in twijfel te hebben getrokken. Met excuses voor deze omissie en het betreuren (en niet passend achten) van de veronderstelling, wordt bij brief d.d. 29 maart 2017 nogmaals naar het gestand doen van de klacht geïnformeerd. Op diezelfde dag laat klager weten zijn klacht recht overeind te houden, maar deze zaak als afgehandeld te beschouwen.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): V & H (team Parkeren) Afhandeltijd: < 1 week</p>
5	13-02-2017	<p>Betreft onvrede over telefonisch contact met gemeente d.d. 13 februari 2017 bij het doen van navraag naar mogelijkheid omzetten collectieve verzekering i.v.m. verhuizing. Telefoniste weigerde betrouwbare informatie van vakafdeling (WIZ) door te schakelen (klaagster prefereerde informatieverstrekking door vakafdeling zelf), liet weten dat het verzoek sowieso geen schijn van kans heeft en heeft het gesprek zelf beëindigd.</p>	<p>Vanuit de vakafdeling vernomen dat overeenkomstig de met WIZ gemaakte (werk)afspraken er 's-middags geen telefoontjes worden doorgeschakeld. Daarvan is mededeling gedaan. Wel had in tegenstelling tot het gemelde een terugbelverzoek kunnen worden genoteerd. Informatieverstrekking heeft verder op basis van inhoud verzoek plaatsgevonden. Klaagster zou daarbij niet bereid zijn geweest om persoonlijke gegevens te verstrekken zodat informatieverstrekking daarop niet tot in detail kon worden afgestemd. In</p>	<p>Wijze van indienen: telefonisch Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): PuZa (callcenter) Afhandeltijd: 1 dag</p>

6	22-02-2017	Betreft ongepast handelen door medewerker gemeente (?) omdat deze het openbaar toilet afsloot op het moment dat zijn echtgenote daarvan gebruik wilde maken. Bovendien zou het tijdstip daarvoor niet correct zijn.	overweging wordt gegeven in de ochtenduren een keer terug te bellen. Na terugkoppeling laat klagster weten met reactie "tevreden" te zijn en in de ochtend een keer terug te zullen bellen. Het onderhoud en het openen en afsluiten van het openbaar toilet is uitbesteed. In het kader van de daarbij gemaakte afspraken is vastgelegd dat het toilet op woensdagen om 08.00 uur dient te worden geopend en om 18.00 uur moet worden afgesloten. Aangezien het sluitingstijdstip daarmee niet strookt zal de verantwoordelijke daarop worden aangesproken/aan de gemaakte afspraken worden herinnerd zodat situaties als de onderhavige kunnen worden vermeden. Voor het ervaren ongemak worden verontschuldigen aangeboden. Aangenomen wordt dat klacht met deze berichtgeving in uitgaande brief d.d. 19 april 2017 als afgedaan kan worden beschouwd. Tot op 4 juli 2017 niets meer vernomen; het dossier definitief gesloten.	Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU Afhandeltijd: >2 maanden
7	23-02-2017	Overlast door geplaatste afvalcontainers (en los afval in tuin) voor raam en garagepoort te Goes	Geen sprake van een klacht op grond van de klachtenregeling. Uit onderzoek blijkt bovendien dat het hier - naar alle waarschijnlijkheid - om een privaatrechtelijke kwestie gaat omdat het de plaatsing van containers op eigen terrein en niet op de openbare weg betreft. In ieder geval is niet waargenomen dat gemeentelijke voorschriften in het geding/gedrang zijn en dat vanuit deze invalshoek gemeentelijke bemoeienis op zijn plaats is. Vastgelegd in uitgaande brief d.d. 3 mei 2017 (met verontschuldigen voor verlate schriftelijke afdoening). Klachtdossier daarmee gesloten.	Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU/V&H Afhandeltijd: 9 weken
8	25-02-2017	Intimiderend gedrag/overkomen in daad en woord door een handhaver gemeente Goes op 25 februari 2017 nabij locatie te Goes. Klager spreekt van onrecht en onfatsoen	Na kennisname reactie handhaver blijkt dat de bestaande opvattingen over het voorval niet geheel met elkaar overeenstemmen. In ieder geval wijken deze van elkaar af voor zover deze het exacte verloop daarvan betreffen. Gevolg daarvan is dat ook het moment en de manier van handelen in een andere/verschillende context worden beoordeeld; in het geheel zijn dus nuances waar te nemen. Het is derhalve onmogelijk ter zake een waarheidsoordeel uit te spreken. Voor zover met deze reactie feitelijk gezien de (formeel) juistheid en daarmee dus het terecht uitschrijven van de bekeuring mocht worden betwist, dient er een andere procedure te worden gevolgd. Bij brief d.d. 30 maart 2017 klager van het bovenstaande op de hoogte gebracht en gevraagd over het handhaven van de	Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): V en H (Team parkeren) Afhandeltijd: < 5 weken

9	28-02-2017	<p>Klaagster geeft blijk van haar ongenoegen op 23 februari jl. te zijn bekeurd. Meer concreet verwijt zij de desbetreffende parkeercontroleur op dat moment onmenselijk te hebben gereageerd, niet naar een oplossing te hebben gezocht en gewoon te hebben bekeurd. Een actie die gegeven de weersomstandigheden en de bij haar bestaande overtuiging een parkeerkaart te hebben gekocht op dat moment naar haar mening niet op zijn plaats was.</p>	<p>ingediende klacht na te denken. Tot op 3 mei 2017 niets meer van vernomen. Het klachtdossier met een daarop betrekking hebbende afsluitende brief d.d. 4 mei 2017 gesloten.</p> <p>Uit wederzijdse berichtgeving ter zake blijkt dat de bestaande opvattingen over het voorval niet geheel met elkaar overeenstemmen. In ieder geval wijken deze van elkaar af voor zover het de omstandigheden betreft waaronder het voorval plaatsvond. Het gevolg daarvan is dat ook het moment en de manier van handelen in een andere/verschillende context worden beoordeeld; in het geheel zijn dus nuances waar te nemen.</p> <p>Klaagster verwijt de parkeercontroleur gegeven de weersomstandigheden onmenselijk te hebben gehandeld; hij stelt (met overgelegde foto's) juist het tegenovergestelde. Van de aangegeven weersomstandigheden (noodweer en hard regenen) was geen sprake. Verder betreft het aanschaffen van een geldige parkeerkaart een eigen verantwoordelijkheid.</p> <p>Vastgesteld kan dus alleen worden dat klagster niet over een geldige parkeerkaart beschikte en dat het tijdens het moment van bekeuren blijkbaar droog was, maar dat het niet aan de klachtencoördinator is om een inhoudelijk oordeel over de aanwezigheid van een strafbaar feit en/of verzachtende omstandigheden daarvoor uit te spreken. Daarop gewezen in uitgaande brief d.d. 2 mei 2017 en geïnformeerd naar voortzetting klachtbehandeling.</p> <p>Door het adjunct afdelingshoofd van de afdeling Vergunningen en Handhaving wordt op 8 juni 2017 de namens klagster terecht gemelde foutieve mededeling over een vervolprocedure (bezwaar bij gemeente i.p.v. beroep bij de Officier van Justitie) met excuses per e-mail gecorrigeerd. Verder wordt gewezen op een zijdens klagster gehanteerde onjuiste opvatting over het begrip gedraging. Tot op 4 juli 2017 vervolgens verder niets meer vernomen; het dossier gesloten.</p> <p>Het waarom van de aanduiding "klacht" is onduidelijk, of het moet het gegeven zijn dat klagster ook nu niet over een geldig parkeerbewijs kon beschikken.</p> <p>Hiermee is geen sprake is van een klacht zoals dat in de klachtenregeling wordt bedoeld.</p> <p>Aannemende dat deze opvatting wordt onderschreven, deze laatste gebeurtenis</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): V & H Afhandeltijd:> 2 maanden</p>
10	02-03-2017	<p>Aanvullend (als klacht nummer twee) op e-mailbericht .d.d. 28 februari 2017 (zie nr. 9) vermeldt klagster op deze dag wel te hebben betaald maar geen parkeerkaart te hebben ontvangen en daarover contact met medewerker parkeerbeheer te hebben gehad.</p>	<p>Het waarom van de aanduiding "klacht" is onduidelijk, of het moet het gegeven zijn dat klagster ook nu niet over een geldig parkeerbewijs kon beschikken.</p> <p>Hiermee is geen sprake is van een klacht zoals dat in de klachtenregeling wordt bedoeld.</p> <p>Aannemende dat deze opvatting wordt onderschreven, deze laatste gebeurtenis</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): V & H Afhandeltijd: 2 maanden</p>

11	04-03-2017	<p>Klager voelt zich door de gemeente Goes en Boa's getreiterd en bedreigd. Dit door de dreigende houding die wordt aangenomen voor zover het de verplichting betreft om geleegde afvalbakken weer van de openbare weg te verwijderen. Met persoonlijke situaties wordt geen rekening gehouden.</p>	<p>niet tot nadelige gevolgen heeft geleid en in de veronderstelling verkerend dat de medewerker parkeerbeheer voor de door klager gemelde storting intern op de gebruikelijke wijze aandacht heeft gevraagd, wordt deze reactie bij brief d.d. 2 mei 2017 (zie ook afwikkeling 9), zonder tegenbericht als afgedaan beschouwd. Zie afwikkeling onder 9 (Tot op 4 juli 2017 verder niets meer vernomen; het dossier gesloten.).</p> <p>Uit onderzoek blijkt dat niet kan worden vastgesteld dat klager op de door hem aangegeven wijze of anderszins op een andere intimiderende, belastende en onaanvaardbare manier is benaderd. Noch de tekst van een ter zake uitgegane brief, noch de weergave van het voorval door klager en door de toezichhouders doet vermoeden dat hier van een gedraging zoals in de Klachtenregeling wordt bedoeld sprake is. Vastgesteld wordt voorts dat klager met een voor hem ongewenst geachte situatie is geconfronteerd en dat hij met het benoemen van voor hem gegronde redenen de mening is toegedaan dat een uitzondering op de regel hier voor hem op zijn plaats zou zijn.</p> <p>Het betreft daarmee eerder een inhoudelijke discussie over de gegrondheid van het uitgeschreven proces-verbaal. Vanuit die invalshoek wordt klager in overweging gegeven zich (t.z.t.) ter zake met een beroepschrift tot de Officier van Justitie te wenden.</p> <p>Van het bovenstaande melding gemaakt in een uitgaande brief d.d. 24 april 2017. Afsluitend verzocht aan te geven of klacht wordt gehandhaafd. Tot op 5 juli 2017 niets vernomen; het dossier met een brief van diezelfde datum gesloten.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): V en H Afhandeltijd: > 7 weken</p>
12	07-03-2017	<p>Betreft het ongepast aanspreken van een wandelaar te Kloetinge door een handhavingsambtenaar. Betrokken ambtenaar ventileert daarbij zijn persoonlijke mening en bezigt bedreigende taal (het bekeuren, "het pakken" rekent deze ambtenaar blijkbaar tot zijn prioriteit en beseft daarbij duidelijk niet wat zijn taak is). Klager wenst dat ambtenaar op zijn onprofessionele gedrag wordt aangesproken.</p>	<p>Uit terugkoppeling naar de vakafdeling blijkt dat de betrokken ambtenaar naar aanleiding van de klacht klager inmiddels zelf heeft benaderd. Daarbij is gebleken dat klager de uitlatingen van de handhavingsambtenaar tijdens de aangehaalde gebeurtenis op een geheel andere wijze heeft geïnterpreteerd. In ieder geval heeft de handhavingsambtenaar klager laten weten dat hij op het desbetreffende moment aldaar aanwezig was om tezamen met zijn collega hondenbezitters over het verplicht bij zich hebben van een opruimmiddel voor de ontlasting van de hond te informeren. Dit door middel van het uitreiken van een spelregelkaart en het geven van een mondelinge toelichting</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): V en H Afhandeltijd: < 9 weken</p>

13	10-03-2017	<p>Betreft gedrag (twee) medewerkers groenvoorziening. Concreet wordt hen verweten op 9 maart 2017 opzettelijk snoeiafval van geknotte wilgen in de berm van de straat op de aldaar groeiende en bloeiende, door vrijwilligers geplante, lelies te hebben gegooid, waardoor deze zijn geknakt/vernield. Indirect wordt hen verweten geen affiniteit met de natuur te hebben/deze niet op waarde schatten. Telefonisch op 20 maart 2017 door klager nog benadrukt dat brief mede is bedoeld om deze ongewenste ontwikkeling in de toekomst te kunnen vermijden.</p>	<p>daarop. Verder zouden een aantal andere zaken onderwerp van bespreking zijn geweest.</p> <p>Zonder thans verder inhoudelijk op onderhavige aangelegenheid in te gaan, met vermelding van het vorenstaande in uitgaande brief d.d. 8 mei 2017 aangegeven er op voorhand vanuit te gaan dat met dit gesprek de wederzijdse opvattingen ter zake voldoende zijn uiteengezet en hier geen verdere weergave behoeven en dat zonder tegenbericht wordt aangenomen dat klacht hiermee geen verdere inhoudelijke behandeling meer behoeft en als achterhaald/afgedaan kan worden beschouwd. Tot op 4 juli 2017 niets meer vernomen; het dossier definitief gesloten.</p> <p>Bij de vakafdeling bestaat de opvatting dat de situatie ter plaatse minder ernstig is dan dat klagers brief doet vermoeden. Er bestaat op basis van een waarneming geenszins de indruk dat de bedoelde medewerkers de aanwezige natuur niet op waarde zouden hebben geschat en/of deze op een onaanvaardbare manier zouden hebben aangetast.</p> <p>(Bij het knotten zijn de van de bomen afkomende takken eerst verdeeld over een paar stapels in de berm neergelegd en vervolgens weggehaald. Daarna is al het nog overblijvende (groen)afval opgeruimd. Onderzoek ter plaatse heeft uitgewezen dat de takken niet zomaar klakkeloos op de narcissen zijn gegooid maar dat de plekken daarvoor zorgvuldig zijn uitgekozen. Het gevolg daarvan is dat van deze tijdelijke opslag niets meer waarneembaar is. Weliswaar zijn enkele bloemen met geknakte stelen waargenomen, maar niet met zekerheid valt te stellen dat dit het gevolg is van de ter plaatse neergelegde takken. De mogelijkheid wordt namelijk ook denkbaar geacht dat het knakken van de stelen door een kind of door een in de berm gelopen hond is veroorzaakt.</p> <p>De bestaande opvattingen over het voorval stemmen dus niet met elkaar overeen.</p> <p>Met het vermelden hiervan en de (positieve) mededeling verheugd te zijn met het feit dat beide partijen zich van het behoud/de waarde van de natuur op zich bewust zijn en dat - zo er van een (beperkte) aantasting toch sprake zou zijn geweest - met de brief op dit bewustzijn nog eens worden geattendeerd, wordt aangenomen dat klager met een daartoe</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU Afhandeltijd: > 7 maanden</p>
----	------------	--	---	--

14	13-03-2017	<p>Betreft klacht over ontvangst in het Stadskantoor d.d. 9 maart 2017 bij het ophalen van een nieuwe verblijfsvergunning door echtgenote. Ontvangst wordt als onbehoorlijk, chaotisch en ongestuurd bestempeld door de aanwezigheid van het grote aantal mensen, het ontbreken aan voldoende zitruimte en de lange wachttijden.</p>	<p>streckende brief van de klachtencoördinator d.d. 23 maart 2017 voldoende is geïnformeerd en dat klacht daarmee als afgedaan kan worden beschouwd.</p> <p>Telefonisch (13 april 2017) en schriftelijk (31 maart 2017) (met foto's) laat klager vervolgens weten de opvattingen over de aanwezigheid van het genoemde bewustzijn niet te kunnen delen. Hij plaatst een kanttekening bij het ingestelde onderzoek en de oprechtheid van de ter zake getrokken conclusies. Daarbij laat hij doorschemeren niet naar een behandeling van zijn klacht door de klachtencommissie te streven.</p> <p>Overigens vermeldt hij ook dat de schade hem uiteindelijk is meegevallen. Na overleg met de vakafdeling wordt geconstateerd dat de opvattingen ter zake verschillend blijven.</p> <p>Op 18 april 2017 wordt de brief van 31 maart 2017 alsnog ontvangen. Hierop wordt met een verwoording van het bovenstaande gereageerd bij brief d.d. 4 mei 2017. Met inachtneming daarvan wordt het dossier inzake de klacht over het vernielen van de narcissen gesloten.</p> <p>Op 6 juni 2017 opnieuw telefonisch over de afwikkeling van de klacht en de ontvangst van een op 8 mei 2017 gedateerde brief (reactie op brief van 4 mei 2017) Onvrede blijft; er zou niet eerlijk en open door de ambtenaren zijn gehandeld. Klager stemt in met voorstel tot overleg met de bedrijfsleidster om de impasse te geraken. Bij brief d.d. 1 augustus 2017 dit laatste vastgelegd en geconstateerd dat het beoogde overleg nog niet heeft plaatsgevonden. Bedrijfsleidster opnieuw verzocht daartoe het initiatief te nemen. Op 16 oktober 2017 laat zij weten dat klager aan dit gesprek geen behoefte meer heeft. In verband met gezondheidsproblemen van zijn echtgenote wordt daarvan afgezien. Dit laatste heeft prioriteit. Telefonisch door klager aan klachtencoördinator bevestigd op 16 oktober 2017. Dossier vervolgens gesloten.</p> <p>Gebleken is dat de gemeente kosteloos ontvangst- en balieruimte voor het uitreiken van (nieuwe) verblijfsvergunningen ter beschikking stelt en vooraf niet wordt geïnformeerd over het aantal personen dat daarvoor gedurende welke tijden op welke dagen wordt opgeroepen. Daarbij komt dat er ook geen inzicht bestaat in het aantal personen dat</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): PuZa Afhandeltijd: 4 weken</p>
----	------------	--	---	--

15	16-03-2017	<p>Betreft onduidelijkheid over relatie belparkeren tot opleggen naheffings-aanslag. Parkeerwachters zouden daarvan onvoldoende op de hoogte zijn.</p>	<p>betrokkenen daarbij begeleid. Tel daarbij - in dit geval - op een verlate aankomst van het IND-personeel en het gegeven dat donderdag de drukste dag met CBR-clientèle is, dan kan dit (terecht) tot de gemelde indruk leiden. In ieder geval is het op grond daarvan bijna onmogelijk is te allen tijde voldoende zitgelegenheid beschikbaar te hebben.</p> <p>Aangezien de gemeente het uitreiken slechts door het beschikbaar stellen van ruimte faciliteert, is de klacht op 10 april 2017 naar de IND doorgestuurd.</p> <p>Klager is hiervan bij brief d.d.10 april 2017 op de hoogte gebracht.</p> <p>Behandeling van de klacht wordt hiermee als afgedaan beschouwd.</p> <p>Na op 17 maart jl. een voicemail-/terugbelbericht te hebben achtergelaten, op 20 maart 2017 opnieuw telefonisch contact met klager gezocht en gehad.</p> <p>Klager vervolgens over de benaderingswijze door parkeercontroleurs geïnformeerd. Daarbij aangegeven dat hun handelen mede door een beoordeling van de situatie ter plaatse (eventuele aanwezigheid mogelijke bestuurder in de omgeving van het voertuig en/of parkeerautomaat) wordt bepaald. Klager kwam, naar zijn zeggen, aanlopen met telefoon en brood in zijn handen. De telefoon om, via sms, mee te gaan betalen en het brood dat hij van zijn echtgenote had aangepakt die al wat eerder was uitgestapt, aldus klager. De controleur heeft dit vermoedelijk mede in zijn afwegingen meegenomen.</p> <p>Aangezien het uitspreken van een waarheidsoordeel niet aan mij is heb ik hem op een mogelijk vervolg (bezwaar en/of klachtprocedure) gewezen. Hij gaat zich daarover beraden. Tot op 4 juli 2017 niets meer vernomen en het dossier gesloten.</p>	<p>Wijze van indienen: telefonisch Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): V en H (Parkeren) Afhandeltijd: < 1 week</p>
16	17-03-2017	<p>Betreft te planten bomen nabij perceel te Goes. Betrokkene voorziet (praktische) problemen doordat bomen te zijner tijd het zonlicht weg zullen nemen en de in het kader van energievoorziening "noodzakelijkerwijs" aan te brengen/gebrachte zonnecollectoren niet genoeg opbrengst zullen genereren. Daarmee druipt aanbrengen beplanting (qua situering) in tegen (energievriendelijke) doelstellingen van het opgestelde (bestemmings)plan.</p>	<p>Onderhavige aangelegenheid blijkt al enige tijd onderwerp van nader overleg. Er is binnen de kaders van het reeds geruime tijd geleden vastgestelde (en bekend te veronderstellen) inrichtingsplan voor het gebied getracht om aan de wensen van betrokkene tegemoet te komen. Situering bomen ten opzichte van woning is mede het gevolg van eigen planopzet invulling kavel. Mede door reeds gewijzigde situering lijken formele (bestuurs- en privaatrechtelijke) verzet-mogelijkheden te ontbreken.</p> <p>Klaagster in overweging gegeven bij voortzetting verzet klacht/bezwaar</p>	<p>Wijze van indienen: telefonisch Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU Afhandeltijd: 1 dag</p>

17	22-03-2017	Betreft klacht over de werkwijze van een zich in het centrum van Goes gevestigd bedrijf. Meer concreet wordt melding gemaakt van negatieve ervaringen met/bedreigingen door de eigenaar daarvan.	<p>schriftelijk kenbaar te maken. Bestuurlijk zal nog het initiatief voor eventuele (nadere) uitleg worden genomen.</p> <p>Tot op 3 mei 2017 niets meer van vernomen. Het dossier gesloten.</p> <p>Gaat inhoudelijk niet om een klacht zoals bedoeld in de Klachtentegeling. In verband met vermeende bedreiging brief doorgezonden naar politie. Een afschrift naar afdeling Vergunningen en Handhaving in verband met beoordeling (planologische) aanvaardbaarheid vestiging. Van het vorenstaande bij brief d.d. 23 maart 2017 richting klager mededeling gedaan. Klachtbehandeling daarmee als afgedaan beschouwd.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk</p> <p>Afh.wijze: minnelijk</p> <p>Rapport cie: -</p> <p>ZO: -</p> <p>Afdeling(aantal): --</p> <p>Afhandeltijd: 2 dgn.</p>
18	31-03-2017	Betreft ervaren ongemak door geplaatste steiger te Goes. Concreet wordt afgevraagd hoe het mogelijk is dat zonder vergunning een steiger kan worden geplaatst en dat indirect betrokkenen op geen enkele manier worden ingelicht.	<p>Vastgesteld kan worden dat inderdaad voorafgaand aan het verlenen van de vergunning - en daarmee dus illegaal - met het plaatsen van de steiger is aangevangen. Dit wordt betreurd.</p> <p>Overigens is dit niet alleen een gevolg van de ter zake door de aannemer betrachtte voortvarendheid, maar ook van het feit dat - zulks in tegenstelling tot een ter zake bestaande verwachting - het vinden van een geschikte locatie voor de tevens te plaatsen (bouw)containers op zich liet wachten. Pas nadat deze was gevonden kon de benodigde vergunning - derhalve eerst pas op 27 maart 2017 - worden verleend en daarvan op de gebruikelijke wijze/door een publicatie richting derden melding worden gemaakt. Feit blijft evenwel dat de aannemer formeel met zijn activiteiten ter plaatse - en dus het plaatsen van de steiger - tot dat moment had moeten wachten. In de tussenliggende periode handelde hij derhalve op eigen risico. Aangekend zij hierbij dat de aannemer na kennisname van klagers ongenoegen zowel door zijn opdrachtgever als de behandelend ambtenaar daarvan wel op de hoogte is gebracht. Aangenomen wordt dat klager met de mededeling hiervan in een uitgaande brief d.d. 18 april 2017 naar tevredenheid is geïnformeerd. Qua klachtbehandeling kan dit dossier daarmee dan worden gesloten. Voor eventueel resterend Awb-bezwaar wordt aangegeven hoe alsdan (verder) te handelen. Tot op 4 juli 2017 niets meer vernomen; het dossier definitief gesloten.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk</p> <p>Afh.wijze: minnelijk</p> <p>Rapport cie: -</p> <p>ZO: -</p> <p>Afdeling(aantal): V en H</p> <p>Afhandeltijd: < 3 weken</p>
19	31-03-2017	Een vermeende mededeling door de behandelend ambtenaar van de afdeling Vergunningen en Handhaving dat de door klager gemelde aanwezigheid van een tuinhuis bij zijn burens door hem aan de	<p>Uit de wederzijdse berichtgeving ter zake valt af te leiden dat de bestaande opvattingen over de vermeende uitlating tijdens het telefoongesprek niet met elkaar overeenstemmen. De behandelend</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk</p> <p>Afh.wijze: minnelijk</p> <p>Rapport cie: -</p> <p>ZO: -</p>

		<p>buren zal worden verteld, wordt als een bedreiging gevoeld.</p>	<p>ambtenaar weerlegt dat hij zich op de aangegeven wijze en daarmee dus bedreigend zou hebben uitgelaten. Geconstateerd wordt in ieder geval dat van een mogelijk gewenste anonimiteit waarschijnlijk geen sprake zou kunnen zijn. Zo een naamsvermelding al niet direct aan de orde zou zijn, zou alleen al uit het vermelden van de aanwezigheid van een klacht de naam van de indiener daarvan kunnen worden afgeleid. Klager met een weergave van de opvattingen van de ambtenaar bij brief d.d. 18 april 2017 van het bovenstaande op de hoogte gebracht en gevraagd naar het handhaven van zijn klacht. Op 19 april 2017 reageert klager met gedetailleerde informatie over een bij zijn burens gerealiseerd bouwwerk, verzoekt hij ter zake handhavend op te treden en informeert hij naar de voortgang van het handhaven van de hoogte van ligusterhagen. Gelet op de inhoud van deze reactie is deze ter afwikkeling in handen van de afdeling Vergunningen en Handhaving gesteld; het betreft hier immers niet de inhoudelijke afwikkeling van de klacht. Dit wordt hem bij brief d.d. 26 april 2017 bericht. Op 27 april 2017 wordt dit door klager bevestigd en spreekt hij de hoop uit dat de behandelend ambtenaar zich in de toekomst fatsoenlijk zal gedragen. Deze (korte) reactie wordt ter kennis gebracht van de behandelend ambtenaar en in het kader van de klachtafhandeling voor kennisgeving aangenomen.</p> <p>Klacht hiermee als afgedaan beschouwd. Ook nu weer laat de vakafdeling weten dat de problematiek bekend is. Vermeldt verder dat jaarlijks in het voorjaar de gazons worden hersteld. Dit na een daarop betrekking hebbende inspectieronde die in dit geval nog moet worden gemaakt. Onderhavige locatie zal in ieder geval op een nog op te stellen lijst worden geplaatst. Aangenomen wordt dat dit ook in voorgaande jaren is gebeurd; de juistheid daarvan kan echter niet meer worden vastgesteld.</p> <p>Voor zover (het toegezegde) herstel indertijd inderdaad niet heeft plaatsgevonden wordt dit betreurd en zijn verontschuldiging op zijn plaats.</p> <p>Resumé: de bestaande problemen zijn bekend en zullen worden aangepakt. Van het vermeende niet handelen is daarmee dus in principe geen sprake. Aannemende dat klager op overeenkomstige wijze voldoende en naar tevredenheid is</p>	<p>Afdeling(aantal): V en H Afhandeltijd: < 3 weken</p>
20	03-04-2017	<p>Betreft het opnieuw kapot rijden van groenstrook (gras) voor de woning en het verwijt dat nimmer de toegezegde herstelwerkzaamheden zijn uitgevoerd.</p>	<p>Klacht hiermee als afgedaan beschouwd. Ook nu weer laat de vakafdeling weten dat de problematiek bekend is. Vermeldt verder dat jaarlijks in het voorjaar de gazons worden hersteld. Dit na een daarop betrekking hebbende inspectieronde die in dit geval nog moet worden gemaakt. Onderhavige locatie zal in ieder geval op een nog op te stellen lijst worden geplaatst. Aangenomen wordt dat dit ook in voorgaande jaren is gebeurd; de juistheid daarvan kan echter niet meer worden vastgesteld.</p> <p>Voor zover (het toegezegde) herstel indertijd inderdaad niet heeft plaatsgevonden wordt dit betreurd en zijn verontschuldiging op zijn plaats.</p> <p>Resumé: de bestaande problemen zijn bekend en zullen worden aangepakt. Van het vermeende niet handelen is daarmee dus in principe geen sprake. Aannemende dat klager op overeenkomstige wijze voldoende en naar tevredenheid is</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU Afhandeltijd: < 2 weken</p>

21	07-04-2017	<p>Betreft klacht over het verloop van een gemaakte afspraak voor het aanvragen nieuwe identiteitskaarten voor kinderen op 6 april 2017. Meer concreet verwijt zij de betrokken medewerkster de manier waarop zij de kinderen te woord heeft gestaan, dat zij alleen de aanvraag van haar zoon heeft afgehandeld omdat alleen zijn naam op de bevestiging van de afspraak stond en dat zij de andere kinderen - zonder hen te helpen – heeft weggestuurd.. Ook zij hadden alle voor de afwikkeling van hun aanvragen benodigde spullen bij zich en daarvoor resteerde nog tijd.</p> <p>Daarbij wordt nog opgemerkt dat het verlopen paspoort van haar zoon werd ingenomen.</p>	<p>geïnformeerd, wordt bij brief d.d. 12 april 2017 aangenomen dat klacht is afgedaan. Tot op 4 juli 2017 niets meer vernomen en het dossier definitief gesloten.</p> <p>De bestaande opvattingen over het voorval stemmen niet geheel met elkaar overeen. In ieder geval wijken deze van elkaar af voor zover deze het exacte verloop daarvan betreffen. Gevolg daarvan is dat ook de manier van handelen in een andere/verschillende context wordt beoordeeld; in het geheel zijn dus nuances waar te nemen. Klaagster vermeldt dat betrokken medewerkster heeft gezegd dat zij alleen haar zoon kon helpen omdat zijn naam op de bevestiging stond en dat zij de andere kinderen zonder hen te helpen heeft weggestuurd, maar dit wordt door haar weergave van het voorval ontkent (zij heeft tot tweemaal toe naar het doel van het bezoek gevraagd en de kinderen vertrokken uit eigen beweging). Zij betreurt de gang van zaken, maar is zich van een vermeend incorrect handelen door haar vraagstelling en het vervolgens weggaan van de kinderen niet bewust.</p> <p>Klaagster hiervan bij brief d.d. 11 april 2017 op de hoogte gebracht en geïnformeerd naar het handhaven van de klacht. Tot op 5 juli 2017 niets meer vernomen; het dossier met een brief van diezelfde datum gesloten.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): PuZa Afhandeltijd:4 dgn.</p>
22	11-04-2017	<p>Parkeercontroleur heeft klager op een asociale manier over de tijd van parkeren aangesproken. Hij beschuldigde hem van liegen, terwijl klager zijn gelijk kon bewijzen.</p>	<p>Klager op 13 april 2017 om nadere informatie gevraagd omdat de identiteit van de controleur niet kan worden vastgesteld en daarmee niet zijn opvatting over het voorval kan worden achterhaald. Tot op 4 mei 2017 is nog niet aan het verzoek voldaan. Mogelijkerwijs is dit aan de aandacht van klager ontgaan of heeft hij zelfs besloten van een verdere/inhoudelijke behandeling van zijn klacht af te zien. Bij brief van diezelfde datum wordt verzocht de klachtcoördinator ter zake op enigerlei wijze nader te informeren. Mocht ook nu uiterlijk drie weken na de verzenddatum van deze brief (eveneens 4 mei 2017) geen reactie zijn ontvangen dan zal het klachtdossier zonder verder onderzoek worden gesloten. Binnen de aangegeven termijn niets meer vernomen. Het dossier vervolgens (op 14 juni) gesloten.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): V en H (Parkeren) Afhandeltijd:< 2 dagen</p>
23	12-04-2017	<p>Klager maakt zijn ongenoegen kenbaar over de (onvriendelijke) wijze waarop een parkeercontroleur hem op diezelfde dag bij het aan komen rijden bij een</p>	<p>Mede op basis van een van de controleur gekregen persoonlijke reactie over het voorval blijken de bestaande opvattingen daarover niet geheel met elkaar overeen</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: -</p>

		<p>winkelvestiging te Goes heeft behandeld. Hij kreeg geen kans om uit te stappen, laat staan een kaartje te kopen en werd onvriendelijk genoemd.</p> <p>De controleur weigerde zich vervolgens desgevraagd met naam en/of registratienummer bekend te maken.</p> <p>Klager eist van de controleur in een persoonlijk gesprek excuses voor zijn optreden en uitleg waarom zijn kenteken werd genoteerd.</p>	<p>te stemmen. In ieder geval wijken deze van elkaar af voor zover er ter zake is gehandeld/gereageerd. Wederzijdse manieren van handelen/reageren worden qua gebezigde toonzetting en de juistheid daarvan verschillend beoordeeld.</p> <p>Aangezien begrip voor wederzijdse opvattingen bij een beoordeling van een klacht in beginsel uitgangspunt vormt, kan ter zake geen waarheidsoordeel worden uitgesproken. Of de klacht dus terecht is, is onduidelijk. Van deze opvatting in een uitgaande brief d.d. 13 juli 2017 mededeling gedaan en naar een gewenste voortzetting van de klachtbehandeling (door de commissie) gevraagd. (Overigens excuses voor de verlate afhandeling van de klacht aangeboden).</p> <p>Op 25 juli 2017 laat klager per e-mail weten de klachtbehandeling te willen voortzetten. Klager op 28 juli, eveneens per e-mail verzocht telefonisch contact op te nemen. Dit verzoek op 2 augustus 2017 herhaald. Na een hernieuwde herhaling op 1 september 2017 laat klager op 7 september 2017 per e-mail weten dat van een verdere behandeling van de klacht wordt afgezien. Dit overigens met de mededeling dat de werkwijze van de parkeerwachter zijn aandacht blijft houden. Het dossier met dit e-mailbericht gesloten.</p> <p>De beschreven handelswijze past niet binnen het gewenste werkproces van de gemeente. Alle voertuigen zijn in dat verband namelijk van een schep en bezem voorzien om gemorst afval op te kunnen ruimen. De geconstateerde handelswijze wordt betreurd en de desbetreffende chauffeur zal hierop worden aangesproken.</p> <p>Er op vertrouwend dat in het vervolg op een adequatere wijze aan het werkproces uitvoering wordt gegeven, wordt met een weergave van dit standpunt in de brief d.d. 4 mei 2017 zonder tegenbericht aangenomen dat klacht hiermee als afgehandeld kan worden beschouwd. Tot op 4 juli 2017 niets meer vernomen; het dossier definitief gesloten.</p>	<p>ZO: - Afdeling(aantal): V en H (Parkeren) Afhandeltijd: 3 maanden</p>
24	04-05-2017	<p>Betreft het feit dat groenafval dat bij het ledigen van de groene afvalcontainer niet in de vuilnisauto maar op straat belandt aldaar achterblijft. Verzocht wordt het ophalen in het vervolg effectiever uit te voeren.</p>	<p>De beschreven handelswijze past niet binnen het gewenste werkproces van de gemeente. Alle voertuigen zijn in dat verband namelijk van een schep en bezem voorzien om gemorst afval op te kunnen ruimen. De geconstateerde handelswijze wordt betreurd en de desbetreffende chauffeur zal hierop worden aangesproken.</p> <p>Er op vertrouwend dat in het vervolg op een adequatere wijze aan het werkproces uitvoering wordt gegeven, wordt met een weergave van dit standpunt in de brief d.d. 4 mei 2017 zonder tegenbericht aangenomen dat klacht hiermee als afgehandeld kan worden beschouwd. Tot op 4 juli 2017 niets meer vernomen; het dossier definitief gesloten.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU Afhandeltijd: 1 dag</p>
25	12-05-2017	<p>Betreft uitblijven reactie op brieven/email over klacht/overlast over bomen boven tuin. (De ontvangst van de ingezonden reacties wordt bevestigd met de mededeling dat deze binnen de organisatie zijn doorgestuurd en dat er zo spoedig mogelijk een reactie volgt, maar deze blijft uit. Op een laatstelijk ingezonden brief d.d. 19 oktober 2016 is, na de ontvangstbevestiging daarvan d.d.</p>	<p>Bij brief d.d. 6 juni 2017 is - onder het aanbieden van excuses voor de late beantwoording - door de vakafdeling zelf op de ingekomen reacties gereageerd. Besloten is de middelste van de drie bedoelde bomen te kappen. Door de compensatie-herplant van 1 boom blijft de hoofdgroenstructuur daarmee in tact. Voorafgaand aan de verzending van deze brief heeft klager aangegeven voor de</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU Afhandeltijd: < 4 weken</p>

26	20-05-2017	<p>24 oktober 2016 met de mededeling daarop voor 15 december 2016 te zullen reageren, niets meer vernomen).</p> <p>Melding wordt gemaakt van het bestaan van onduidelijkheid over het waarom van het niet meenemen van een klein doosje oud papier dat naast de oud-papierbak was geplaatst omdat deze vol was. Klager laat weten daardoor over de dienstverlening van de gemeente Goes enigszins teleurgesteld te zijn en vraagt zich af of hier sprake is van een strenge instructie of pure luiheid. In ieder geval wordt ter zake in het vervolg een coulantere en klantvriendelijkere werkwijze bepleit.</p>	<p>gemaakte afwegingen en de voorgestelde oplossing begrip te hebben.</p> <p>Bij het inzamelen moeten de chauffeurs zich houden aan de afvalstoffen-verordening. Daarin is vastgelegd dat het afval uitsluitend via containers mag worden aangeboden. Desalniettemin hebben betrokkenen (inderdaad) de instructie meegekregen om hiermee met enige nuance om te gaan; initiële kleine extra aanbiedingen mogen worden meegenomen. Papier dat structureel foutief of extra wordt aangeboden mag de chauffeur laten staan. Daarvan zal melding worden gemaakt.</p> <p>Het wordt betreurd dat de chauffeur in het gemelde geval (te) stringent heeft gehandeld. Met betrokken medewerker zal hierover een gesprek worden aangegaan. Van het vorenstaande melding gemaakt in uitgaande brief d.d. 17 juli 2017 en – zonder tegenbericht – aangenomen dat hiermee (alsnog) op een gepaste wijze op de klacht is gereageerd en een verdere inhoudelijke klachtbehandeling achterwege kan blijven. Tot 1 augustus 2017 niets meer vernomen en het dossier (definitief) gesloten.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU Afhandeltijd: > 8 weken</p>
27	02-06-2017	<p>Betreft uitblijven reactie over gemelde overlast over glasbak naast woning (geen schriftelijke reactie op ingezonden brieven en niet aanbrengen stickers met ingooi-tijden) . Geïnformeerd naar de mogelijkheid van telefonisch contact met de verantwoordelijke ambtenaar.</p>	<p>Klacht is in behandeling bij de afdeling ORU die op verzoek van klaagster contact met haar zal opnemen.</p> <p>Tot op 20 juli 2017 is dit contact noch telefonisch, noch door een bezoek aan huis, door de verantwoordelijke ambtenaar tot stand kunnen komen. Er werd niet opgenomen en opengedaan. Kwestie blijft onder de aandacht en gepoogd wordt dit contact alsnog tot stand te brengen. Alsdan volgt nadere info. Vooralsnog afgedaan.</p> <p>Overigens zijn de bewuste stickers enige tijd geleden bevestigd.</p>	<p>Wijze van indienen: telefonisch Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU Afhandeltijd:< 7 weken</p>
28	08-06-2017	<p>Betreft onmogelijkheid gewenst contact met handhavingsambtenaar over het door hem te Goes aangetroffen afval.</p>	<p>Na onderzoek blijkt dat betrokkene is verzocht met de afdeling (Vergunningen en) Handhaving contact op te nemen om uitleg over het waarom van een opgemaakt proces-verbaal te kunnen geven. Niet is komen vast te staan waarom dit contact niet (tijdig) tot stand is kunnen komen. Miscommunicatie of gebrekkige vorm van communicatie anderszins ? Voor zover dit de gemeente kan worden verweten verontschuldigen aangeboden. Betrokkene verzocht haar telefoonnummer achter te laten, zodat vanuit de afdeling zelf (alsnog) het gewenste contact tot stand kan worden gebracht. Vastgelegd in uitgaande brief</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): V en H Afhandeltijd:< 2 weken</p>

29	09-06-2017	<p>Betreft uitblijven van een gewenste reactie op het verzoek een (gemeentelijke) heg te Goes gedeeltelijk eerder dan gepland te snoeien. De hoogte daarvan levert namelijk een gevaarlijke situatie op.</p>	<p>d.d. 20 juni 2017. Klacht over bereikbaarheid daarmee als afgedaan beschouwd.</p> <p>Op 27 juli 2017 desgevraagd van handhavingsambtenaar vernomen dat het contact reeds tot stand is gekomen en dat er uitleg is gegeven. Daarmee ook dit aspect als afgedaan beschouwd.</p> <p>Het op 12 juni 2017 doorzenden van de klacht naar de vakafdeling heeft tot gevolg dat de heg diezelfde dag nog gedeeltelijk wordt gesnoeid. Klager bedankt de Zeeuwse Ombudsman voor de bemiddeling. Het overzicht is weer als veilig aan te merken. Klacht daarmee als afgedaan beschouwd.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU Afhandeltijd: 3 dagen</p>
30	11-06-2017	<p>Betreft de werkwijze van de gemeente Goes voor zover het hier om het aanpakken van de overlast in de binnenstad van Goes gaat. Meer concreet wordt geklaagd over de gebrekkige informatievoorziening vanuit de gemeente en het uitblijven van het uitvoeren van beloofde maatregelen.</p>	<p>Mede op basis van berichtgeving van de politie en de vakafdelingen Samenleving, Openbare Ruimte en Omgeving en Economie, wordt vooralsnog geoordeeld dat er wel degelijk pogingen in het werk zijn en worden gesteld om de gemelde overlast zoveel mogelijk te voorkomen, maar dat over het gewenste effect van de maatregelen en het moment waarop dit wordt beoogd te zijn bereikt verschillende opvattingen bestaan. Dit is begrijpelijk, zeker in situaties waarbij in het uitgaansgebied wordt gewoond en de vermeende overlastervaring met enige regelmaat wordt ervaren. Doch daarmee lijkt vooralsnog geen sprake te zijn van een verwijtbaar zijnde gedraging waarop in de Klachtenregeling van de gemeente Goes wordt gedoeld. Dit met uitzondering overigens voor zover het hier de communicatie over het effect van een te treffen/getroffen maatregel betreft. Deze had beter gekund. Met een weergave van de opvattingen van de politie en de vakafdelingen en het aanbieden van verontschuldiging voor de communicatie wordt bij brief d.d. 2 augustus 2017 naar een eventuele voorzetting van de klachtbehandeling geïnformeerd. Nadat klager op 15 augustus 2017 laat weten de reactie niet erg bevredigend te vinden en pleit voor een behandeling van zijn klacht door de klachtencommissie zonder zijn aanwezigheid, wordt hij tot tweemaal toe verzocht dit standpunt schriftelijk te bevestigen. Deze reactie blijft uit waarna de klachtencommissie zich, zonder zitting, op 29 november 2017 over de inhoud van de klacht uitsprekt. De klacht is ongegrond met uitzondering van de communicatie over het effect van de te treffen/getroffen maatregel (in zoverre is deze gegrond). Op 18 december 2017</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: -- Rapport cie: 29 november 2017 ZO: - Afdeling(aantal): Openbare Ruimte (in combinatie met Samenleving, Omgeving en Economie en Politie) Afhandeltijd: > 5 maanden</p>

31	13-06-2017	<p>Betreft het ondanks herhaaldelijk verzoek uitblijven van een antwoord op de vraag waarom onder andere gemeentelijke post (overeenkomstig eengemaakte afspraak) niet aan hem maar aan zijn echtgenote wordt gestuurd.</p>	<p>neemt het college dit advies over en bericht klager hierover bij brief d.d. 19 december 2017.</p> <p>Uit onderzoek blijkt dat het hier om een vanuit de gemeente (communicatie) verzonden algemene mailing over de energievoorziening in de wijk gaat. Bij de adressering daarvan is door de (het) computer(systeem) volledig willekeurig voor een naam van een bewoner van een pand gekozen. In alle andere gevallen, dus daar waar op ingekomen reacties wordt gereageerd, zal als adressant steeds voor de steller van deze reactie worden gekozen.</p> <p>Aansluitend op een daarop betrekking hebbend telefoongesprek d.d. 13 juni 2017 is dit bij brief d.d. 15 juni 2017 bevestigd. Tot op 13 juli 2017 niets meer vernomen; het dossier definitief gesloten.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): Concern Afhandeltijd: 2 dagen</p>
32	14-06-2017	<p>Klacht over ervaren overlast (door pluizen) van bomen (populieren) in de omgeving van de eigen -/woonstraat. Meer concreet vraagt klager zich af waarom er nu niets meer wordt gedaan, terwijl deze bomen een aantal jaren geleden werden gesnoeid om deze overlast te voorkomen. De hoop wordt uitgesproken dat er passende maatregelen kunnen worden getroffen.</p>	<p>De "overlast" veroorzakende populieren zijn eigendom van de Vereniging tot Behoud van Natuurmonumenten en de vakafdeling heeft de melding naar deze vereniging doorgezet. Overigens laten zij daarbij - zonder in dit geval een concreet inhoudelijk waardeoordeel aan dit jaarlijks terugkerende natuurverschijnsel toe te kennen - weten dat wordt erkend dat populieren dit jaar op meerdere momenten veel pluizen produceren.</p> <p>Met dit alles is geenszins sprake van een klacht op grond van de Klachtenregeling. Het is in dit geval in eerste instantie de genoemde vereniging die zich over de mogelijkheid van ter plaatse beoogde passende maatregelen zal moeten uitspreken. Ervan uitgaande dat dit gebeurt, onderliggende aangelegenheid qua klachtbehandeling - zonder tegenbericht - als afgedaan beschouwd. Dit alles vastgelegd in uitgaande brief d.d. 20 juli 2017. Tot op 1 augustus 2017 niets meer vernomen; dossier definitief gesloten.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU Afhandeltijd: 5 weken</p>
33	21-06-2017	<p>Betreft uitblijven (inhoudelijke) reactie op melding dat bij het bestrijden van het onkruid op het trottoir ook de heg in de voortuin is "behandeld". Deze is nu ernstig aangetast. Geïnformeerd wordt verder naar het gebruikte bestrijdingsmiddel, een mogelijke schadevergoeding en het in de toekomst voorkomen van dit soort missers.</p>	<p>De ter zake door de gemeente ingeschaalde aannemer is van het voorval op de hoogte gebracht en zal klaagster, overeenkomstig bestendig gebruik, daarover benaderen. Mogelijkerwijs heeft hij dit inmiddels gedaan. In ieder geval worden schades zoals gemeld door de aannemer zelf afgehandeld en heeft de gemeente daarmee geen verdere bemoeienis.</p> <p>Denkbaar is het overigens dat de schade aan de heg door het verhitten van het onkruid is ontstaan. Immers voor het bestrijden daarvan is gekozen voor een "hittebehandeling". Gif wordt voor het</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU Afhandeltijd: 1 week</p>

34	29-06-2017	<p>Via een klachtformulier d.d. 27 juni 2017 wordt melding gemaakt van schade aan de voordeur die door het onkruidborstelen zou zijn veroorzaakt, alsmede van het uitblijven van een reactie op een melding over zichtbaar gekomen asbest op een door storm kapot gewaaid dakkapel van een naburig pand</p>	<p>bestrijden van onkruid niet gebruikt omdat chemische onkruidbestrijding in de openbare ruimte is verboden. Verwacht wordt dat de schade zich in de loop der tijd zal herstellen. Met een weergave hiervan in een uitgaande brief d.d. 28 juni 2017 wordt aangenomen dat klacht geen verdere inhoudelijke behandeling meer behoeft. Tot op 27 juli 2017 niets meer van vernomen en het dossier definitief gesloten.</p> <p>De voor het bestrijden van onkruid door de gemeente ingeschakelde aannemer is van het voorval op de hoogte gebracht en zal klager, overeenkomstig bestendig gebruik, daarover benaderen. Mogelijkerwijs heeft hij dit inmiddels gedaan. In ieder geval worden schades zoals gemeld door deze aannemer zelf afgehandeld en heeft de gemeente daarmee geen verdere bemoeienis.</p> <p>De melding over zichtbaar gekomen asbest heeft inmiddels de aandacht van de afdeling Vergunningen en Handhaving en de eigenaar van het pand. De eigenaar heeft inmiddels de nodige actie toegezegd. Klager is hiervan op de hoogte en kan daarmee instemmen. Overigens betreft hier geen asbest, maar gaat het om kunststof schroten.</p> <p>Met een weergave hiervan in een uitgaande brief d.d. 29 juni 2017 wordt aangenomen dat een verdere inhoudelijke klachtbehandeling achterwege kan blijven. Daarna niets meer van vernomen.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): V& H Afhandeltijd: 1 dag</p>
35	01-07-2017	<p>Ongenoegen wordt kenbaar gemaakt over het feit dat de groene afvalcontainer voor de tweede keer dit jaar niet is geleegd. Nu omdat een adressticker ontbreekt.. Omdat daarover niet kan worden beschikt en klager ook niet weet dat deze op de container moet zitten, vindt hij het niet correct dat zijn container niet is geleegd. Hij vraagt de chauffeur van de vuilnisauto daarop aan te spreken; onaanvaardbaar wordt het geacht dat hij voor eigen rechter speelt.</p> <p>Afsluitend wordt om adresstickers gevraagd.</p>	<p>De opzichter reiniging heeft over onderhavige aangelegenheid persoonlijk met klager gesproken. Daarbij is de wijze van inzamelen besproken, zijn er excuses voor de wijze van handelen door de chauffeur aangeboden, is aangegeven dat hij hierop zal worden aangesproken en zijn er adresstickers ter beschikking gesteld. Aangezien dit gesprek naar tevredenheid verliep wordt met een schriftelijke weergave van het bovenstaande bij brief d.d. 24 juli 2017 aangenomen dat hiermee op een gepaste wijze op de klacht is gereageerd en een verdere inhoudelijke behandeling achterwege kan blijven. Tot op 1 augustus 2017 niets meer vernomen; dossier definitief gesloten.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU Afhandeltijd: >3 weken</p>
36	03-07-2017	<p>Beklag wordt gedaan over de afwikkeling van een klacht over de wijze waarop de bewoner van aangrenzend perceel met een aan beider percelen grenzende veedrinkput omgaat. Klager stelt - samengevat - daarbij niet serieus te worden genomen, dat ter zake sprake is</p>	<p>Klacht voor een reactie uitgezet naar de vakafdelingen en klager hiervan bij brief d.d. 18 juli 2017 mededeling gedaan. Daarbij vermeldt dat de huidige vakantieperiode het naar verwachting niet mogelijk maakt dat voor het verstrijken van de door klager gemelde termijn een</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU (in combinatie met O & E)</p>

		<p>van een voorkeursbehandeling en dat hiermee een onrechtvaardige situatie in stand wordt gehouden.</p>	<p>voorlopig oordeel over de gegrondheid van de klacht kan gevormd en kenbaar kan worden gemaakt. Gehoopt wordt op begrip daarvoor. Desalniettemin wordt ernaar gestreefd zo spoedig mogelijk op de klacht te reageren.</p> <p>Bij brief d.d. 10 oktober 2017 klager bericht dat de door hem aan de orde gestelde aangelegenheid de afgelopen maanden onderwerp van nader overleg is geweest. Zowel intern als met de eigenaar/bewoner van het desbetreffende perceel. Uiteindelijk heeft laatstgenoemde gemeend van het voorzetten van het gebruik van "zijn" gedeelte langs de veedrinkput af te zien.</p> <p>Gedeelte zal in de toekomst weer door de gemeentelijke diensten worden onderhouden (3x maaien per jaar) en de ter plaatse aanwezige bamboe zal door de huidige gebruiker worden verwijderd.</p> <p>Aangenomen dat daarmee naar tevredenheid aan klacht tegemoet is gekomen en dat deze als afgedaan worden beschouwd. Uit een op 13 oktober 2017 ontvangen bericht blijkt een bevestiging van deze aanname. Dit wordt op 24 oktober 2017 tezamen met antwoorden op vragen over de feitelijke uitvoering van de maatregelen aan klager medegedeeld. Op 29 oktober 2017 laat klager weten dat de aanname over het afdoen van de klacht onjuist is; hij wil daarvoor eerst een antwoord op een aantal vragen. Met herhaling van het standpunt dat ook nu weer naar de feitelijke uitvoering van maatregelen ter plaatse wordt geïnformeerd (er daarmee geen sprake is van een klacht op grond van de Klachtenregeling) worden de vragen bij brief d.d.. 9 november 2017 beantwoord. Voor de beantwoording van nog openstaande (inhoudelijke) vragen wordt verwezen naar de vakafdeling.</p> <p>Tenslotte wederom gewezen op mogelijkheid voortzetten klachtbehandeling door klachtencommissie. Tot op 8 december 2017 niets meer gehoord; klachtdossier gesloten.</p> <p>Opgepakt als schadeclaim en als zodanig afgewikkeld bij brief d.d. 20 juli 2017. Daarbij claim afgewezen, aangegeven waarom boom niet wordt gesnoeid en/of gekapt en spijt betuigd voor het niet nakomen van de terugbelafsprak .</p>	<p>Afhandeltijd: > 4 maanden</p> <p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU en Concern Afhandeltijd: 2 weken</p>
37	06-07-2017	<p>Betreft onvrede over de afwikkeling van een klacht over overlast van een boom nabij een parkeerplaats te Goes. Het aldaar parkeren wordt als ongewenst beschouwd omdat door vogelpoep schade aan de lak op de motorkap van de auto is ontstaan. Een situatie die door het ontbreken van de bereidheid snoei- en/of kapwerkzaamheden uit te voeren ongewijzigd blijft.</p>		

38	10-07-2017	<p>Betreft mededeling bezoek medewerker van de afdeling handhaving naar aanleiding van een klacht over een partytent in de voortuin. Klager over partytent wordt pestgedrag verweten.</p>	<p>Uit telefonisch contact met betrokkene d.d. 12 juli 2017 blijkt dat met de klachtomschrijving niet op een gedraging wordt gedoeld zoals deze in de Klachtenregeling wordt omschreven. Ter zake is door de medewerker correct gehandeld. Met de 'klacht' is beoogd van de bestaande problemen met de burens melding te maken zodat in voorkomende gevallen de gemeente met dit gegeven bekend is. Overigens is de politie hiervan ook reeds op de hoogte.</p> <p>De melding ter kennis gebracht van de afdeling Vergunningen en Handhaving, het bovenstaande vastgelegd in een uitgaande brief d.d. 13 juli 2017 en het dossier vervolgens gesloten.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): V & H Afhandeltijd: 3 dagen</p>
39	11-07-2017	<p>Betreft uitblijven reactie op e-mailbericht d.d. 4 mei 2017, waarmee wordt geklaagd over naast afvalbakken aangetroffen (door recreanten achtergelaten) afvalzakken. De verantwoordelijke van de reinigingsdienst verwijst naar de gebiedsbeheerder, i.c. het waterschap, doch die verwijst weer naar de gemeentelijke reinigingsdienst. ("kastje naar de muur"-gedachte). Bepleit wordt ter zake actie te ondernemen, desnoods door de afvalbakken te verwijderen om te voorkomen dat het gebied een vuilnisbelt wordt.</p>	<p>Het bedoelde gebied blijkt inderdaad in beheer bij het Waterschap; de gemeente is evenwel eigenaar van de daarin geplaatste afvalbakken en verantwoordelijk voor het ledigen daarvan.</p> <p>De afgelopen jaren ter plaatse aangeboden hoeveelheden afval hebben de omvang van de huidige inzamelvoorziening mede bepaald. Vooralsnog wordt dan ook geen aanleiding gezien om daarin wijziging aan te brengen.</p> <p>Het ter zake afgegeven signaal wordt desalniettemin terecht bevonden. In een poging deze situaties in de toekomst (zoveel mogelijk) te kunnen voorkomen is besloten om - zeker in de komende vakantieperiode - met meer dan enige regelmaat een ronde langs de aanwezige inzamellocaties te maken. Vooralsnog wordt gehoopt op het succes daarvan.</p> <p>Bij brief d.d. 18 juli 2017, met het aanbieden van excuses voor deze wijze van reageren, klager hiervan op de hoogte gebracht. Daarbij aangenomen dat hiermee (alsnog) op een gepaste wijze op de klacht is gereageerd. Tot 1 augustus 2017 niets meer vernomen en het dossier (definitief) gesloten.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU Afhandeltijd: 1 week</p>
40	04-08-2017	<p>Betreft uitblijven legen grijze afvalcontainer. Klager maakt zijn ongenoegen kenbaar over het legen of beter gezegd het niet legen van zijn afvalbak en vermeldt de actie die hij heeft ondernomen om deze alsnog geleegd te krijgen. Afsluitend laat hij weten er op te rekenen dat hem kan worden uitgelegd wat er allemaal fout is gegaan (klacht is met name gericht tegen de bestuurder van de huisvuilauto die op 1 augustus 2017 deze auto bestuurde: klager werd door hem op het moment van het buiten zetten van de bak genegeerd,</p>	<p>De opzichter reiniging heeft over onderhavige aangelegenheid met klager gesproken. Daarmee is klacht naar tevredenheid van klager opgelost. Met het (nogmaals) aanbieden van excuses voor het ontstane ongemak het dossier met (afsluitend) bericht d.d. 12 oktober 2017 gesloten.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU Afhandeltijd: < 10 weken</p>

41	21-08-2017	<p>valselijk beticht van het tweemaal aanbieden van de grijze bak en zadelde hem vervolgens op met een hoop administratieve rompslomp)</p> <p>Betreft het uitblijven van een reactie op een op 29 mei 2017 ingezonden emailbericht waarin wordt geklaagd over het (niet naar behoren) uitvoeren van werkzaamheden door de plantsoendienst. Concreet betreft het hier het verwijt dat een voor de woning gelegen (gemeentelijke) sloot alleen aan de straatkant wordt onderhouden. Verzocht wordt de sloot aan beide kanten te onderhouden zoals ook contractueel overigens is vastgelegd.</p>	<p>Van de wijkopzichter op 8 september 2017 vernomen dat hij deze week onderhavige aangelegenheid met klager heeft besproken. Daarbij zijn onder andere afspraken over het uit de sloot verwijderen van een struik gemaakt. Dit gesprek is naar tevredenheid verlopen en de klacht over sec het onderhoud van de sloot kan daarmee als afgedaan worden beschouwd.</p> <p>Verder vernomen dat al na de ontvangst van het e-mailbericht is gepoogd ter zake contact op te nemen. Helaas zonder resultaat. Daarna is de klacht aan zijn aandacht ontgaan en bleef een nieuwe poging achterwege.</p> <p>Met het aanbieden van verontschuldigen voor het mede daardoor ontstane ongemak en de aanname dat (ook) hiermee op een gepaste wijze op de klacht over de afwikkeling van het e-mailbericht is gereageerd, wordt het dossier met een hierop betrekking hebbende brief van de klachtcoördinator d.d. 11 september 2017 als afgedaan beschouwd. Tot op 2 november 2017 niets meer vernomen. Dossier definitief gesloten.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU Afhandeltijd: 3 weken</p>
42	25-08-2017	<p>Beklag wordt gedaan over een op 13 juli 2017 door haar moeder ontvangen boete. Meer concreet wordt het met het uitschrijven van een boete sacherijng reageren door de verbalisant verweten. Haar moeder kwam van een emotionele afspraak bij de bank en vroeg de verbalisant haar te helpen de juiste weg te wijzen. Daarbij werden excuses voor het foutief inrijden van de straat aangeboden en uitgelegd dat zij haar navigatie volgde en het verkeersbord niet had gezien. Begrepen wordt verder dat overtredingen beboet moeten worden, maar klaagster vindt dit in deze situatie bij het net inslaan van een verboden weg en het om hulp vragen absoluut geen rechtmatig doel. Klaagster veronderstelt hierbij een meer klantvriendelijkere /menselijkere benadering. Een benadering waarbij haar moeder op de juiste route zou zijn gewezen en verder enige vergevingsgezindheid voor de overtreding zijn getoond.</p>	<p>Op 30 augustus 2017 telefonisch contact. Daarbij gewezen op de formele procedure en overeenkomen de verbalisant desondanks toch zijn visie op het voorval te laten geven.</p> <p>Vervolgens bij brief d.d. 5 september 2017 aangegeven dat uit zijn reactie blijkt dat de wederzijdse opvattingen over het voorval van elkaar afwijken. In ieder geval voor zover er ter zake is gehandeld/gereageerd. Wederzijdse manieren van handelen/reageren worden qua gebezigde toonzetting en de juistheid daarvan verschillend beoordeeld.</p> <p>De mogelijkheid daartoe wordt goed denkbaar geacht.</p> <p>Aangezien begrip voor wederzijdse opvattingen bij een beoordeling van een klacht in beginsel uitgangspunt vormt, is het daarmee onmogelijk ter zake een waarheidsoordeel uit te spreken. Of de klacht dus terecht is, is dus onduidelijk.</p> <p>Vervolgens geïnformeerd naar wenselijkheid voortzetten klachtbehandeling. Tot op 2 november 2017 niets meer vernomen; dossier met brief van die zelfde datum afgesloten.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): V & H Afhandeltijd: < 2 weken</p>
43	29-08-2017	<p>Betreft de afhandeling van een opgelegde</p>	<p>Vanuit de vakafdeling is contact met</p>	<p>Wijze van indienen:</p>

44	10-09-2017	<p>parkeerboete d.d. 6 juli 2017 /nahef-fingsaanslag parkeerbelasting. Een verregende en daardoor slecht leesbaar zijnde parkeerbon en het niet ontvangen van een brief met onder andere betaalinstructies hebben er toe geleid dat de verschuldigde parkeerboete pas na een plotseling ontvangen aanmaning kon worden voldaan. Daarmee werd dus de mogelijkheid om de boete op een normale manier te kunnen voldoen ontnomen en moesten er ook extra -/aanmaningskosten worden voldaan.</p> <p>Los van de vraag of daarmee aan de daarvoor geldende wettelijke vereisten wordt voldaan, wordt het bijzonder kwalijk genomen dat tot aan het betalingsmoment niemand klaagster fatsoenlijk te woord kon staan of antwoord op ter zake gestelde vragen kon geven.</p> <p>Betreft uitblijven reactie op een op 16 juni 2017 ingediende klacht over overlast van vogelpoep. Niet alleen is een op de ontvangstbevestiging aangegeven afdoeningsdatum niet gehaald maar is ook aan een op 1 september 2017 (telefonisch) achtergelaten terugbel-verzoek (nog) geen gehoor gegeven.</p>	<p>Cannock Chase gezocht. Uit dit contact is gebleken dat de door klaagster betaalde extra -/aanmaningskosten zullen worden terugbetaald. Dit bedrag zal binnenkort op haar rekening worden overgeboekt. Voor het ontstane ongemak worden verontschuldigingen aangeboden. Met de wetenschap dat hiermee naar de mening van klaagster op een gepaste wijze op haar klacht is gereageerd en een verdere inhoudelijke behandeling daarvan achterwege kan blijven wordt het dossier gesloten.</p> <p>Het vorenstaande overeenkomstig telefonische afspraak d.d. 31 augustus 2017 vastgelegd in uitgaande brief d.d. 1 september 2017.</p>	<p>schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): O & E Afhandeltijd: 2 dagen</p>
45	13-09-2017	<p>Wederom (in 2016 werd eenzelfde klacht ingediend) wordt geklaagd over het fanatiek schoonmaken van de eigen stoep voor de gevel van haar woning door de bestuurder van een borstelmachine. Geïnformeerd wordt naar de juiste communicatie en/of de aanwezigheid van een juiste instructie.</p>	<p>Behandelend ambtenaar op 12 september om een reactie gevraagd. Van hem op 6 oktober 2017 vernomen dat op diezelfde dag met klaagster over haar klacht is gesproken. Daarbij is door hem toegezegd de gemeentelijke ontwerper van het groen te vragen om op termijn de bomen op het parkeerterrein te vervangen; er zou naar de mening van klaagster een betere locatie in de directe omgeving voor het planten van bomen beschikbaar zijn. Vooralsnog onwetend tot welke uitkomst deze terugkoppeling zal leiden, verder begrepen dat dit gesprek naar tevredenheid is verlopen.</p> <p>Hiervan bij brief d.d. 6 november 2017 melding gemaakt en er - zonder tegenbericht vanuit gegaan dat klacht d.d. 10 september 2017 hiermee is afgedaan.</p> <p>De afdeling betreft de situatie en biedt daarvoor verontschuldigingen aan. De direct voor de woning gelegen bestrating is wederom schoongemaakt omdat deze zich op geen enkele wijze van die van de straat onderscheid. De verharding is identiek. Verder beschikken de bestuurders van de borstelmachines voor de uitvoering van hun werkzaamheden niet over een overzichtstekening waaruit blijkt dat de bestrating niet tot aan de gevel moet worden geborsteld. Integendeel, deze geeft juist het tegenoverstelde weer. De bestuurders treft dus geen verwijt. De aannemer zal worden verzocht op de overzichtstekening een aantekening te plaatsen. Echter of daarmee opnieuw deze ongewenste situatie kan worden voorkomen, is vooralsnog onzeker. Dit</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU Afhandeltijd: 8 weken</p>
				<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU Afhandeltijd:> 2 weken</p>

46	14-09-2017	<p>Onvrede over het feit nooit een reactie op het verzoek om nadere informatie te hebben ontvangen om een eventuele vervolprocedure (beroep Rechtbank) tegen een opgelegde naheffingsaanslag parkeerbelasting te kunnen opstarten . Zulks te meer nu 14 maanden na datum alsnog een betaalbericht van Cannock Chase is ontvangen. Betrokkene voelt zich gekwetst doordat haar geloofwaardigheid is aangetast. Behandeling van haar dossier wordt als een soort "test case" beschouwd als gevolg van het in werking treden van het Verdrag voor inzage van het Belgische kentekenregister</p>	<p>omdat de overzichtstekeningen tijdens het rijden niet (continue) kunnen worden geraadpleegd. Het aanbrengen van een markering heeft mogelijkerwijs meer effect. Vanuit de vakafdeling wordt dan ook voorgesteld deze mogelijkheid in overweging te nemen en in overleg daarmee eventueel aan te brengen. In de hoop dat de afwikkeling van de klacht nu goed wordt gecommuniceerd / instructies worden gevolgd, wordt klacht zonder tegenbericht als afgedaan beschouwd. Vastgelegd in brief d.d. 28 september 2017. Op 30 september 2017 door klaagster dank voor afwikkeling uitgesproken; het dossier daarmee gesloten.</p> <p>Berichtgeving spitst zich toe op de wijze waarop de overtreding is geconstateerd. Over de juistheid daarvan wordt verschillend gedacht.</p> <p>Een dergelijke beoordeling valt evenwel geheel buiten die op grond van de Klachtenregeling nu daarmee niet een gedraging als daarin wordt bedoeld ter discussie staat, maar impliciet de opgelegde naheffingsaanslag wordt bestreden. Het is in dat geval dan uiteindelijk aan de rechter -en dus niet aan de klachtencommissie - om daarover een inhoudelijke oordeel te vellen.</p> <p>Desalniettemin de volgende constatering. Brief van 19 juli 2016 maakt ook melding van beraad over de mogelijkheid van het instellen van beroep. Daarmee wordt aangenomen dat klager zich op dat moment bewust was van zijn rechten en dus wist dat binnen een aangegeven termijn moest worden gereageerd. Mede gelet op toegezonden ontvangstbevestiging (met mededeling dat reactie volgt) is constatering over het niet ontvangen van een reactie - en in zoverre dus de klacht - terecht en zijdens de gemeente verwijtbaar. Excuses daarvoor zijn dan ook op zijn plaats. Hetzelfde geldt voor zover het hier het uitblijven van een reactie op een e-mailbericht d.d. 20 juli 2016 betreft.</p> <p>Van een vermeende misleiding en het geïnsinueerde ontnemen van een rechtsgang lijkt daarmee evenwel geen sprake. Uit de bestaande correspondentie blijkt onmiskenbaar dat klager tegen de beslissing op zijn bezwaar binnen zes beroep diende in te stellen; een mogelijkheid waarvan hij zich gelet op de inhoud van zijn e-mailbericht d.d. 19 juli 2016 voldoende bewust was. Dat hij afwachtend was en daartoe niet is</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): O & E Afhandeltijd: < 8 weken</p>
----	------------	--	---	--

47	18-09-2017	<p>Betreft uitblijven reactie op eerder e-mailbericht d.d. 23 mei 2017, waarmee wordt geïnformeerd naar de juiste locatie voor het aanbieden van huishoudelijk afval, te meer nu daarover gemaakte afspraken niet worden nagekomen.</p>	<p>overgegaan kan de gemeente niet worden verweten. Voor het waarom van het nu pas ontvangen van een betaalbericht, wordt verwezen naar een opgenomen reactie van de gemeentelijke vakafdeling. Daarin is duidelijk aangegeven waarom hij dit eerst nu pas ontvangt (aanwezigheid nieuw verdrag tussen Nederland en België over het uitwisselen van NAW-gegevens en de verkregen toegang daartoe (dus achterstallige invordering van boetes)) Van een veronderstelde 'test-case' is daarmee dus geen sprake.</p> <p>Van dit alles bij brief d.d. 11 oktober 2017 melding gemaakt en geïnformeerd naar wenselijkheid voortzetting klacht af-/behandeling. Op 12 oktober 2017 reageert klager met een verduidelijking van zijn standpunt. Uit een terugkoppeling daarvan naar de vakafdelingen blijkt bij nader inzien dat er qua communicatie inderdaad verwachtingen kunnen zijn gewekt. In ieder geval laat deze ruimte voor het in het e-mailbericht van 12 oktober verwoorde standpunt.</p> <p>Daarnaast blijkt uit nader onderzoek dat de door klager ingezonden correspondentie uiteindelijk niet de voor afwikkeling verantwoordelijken heeft bereikt. Voor deze omissies neemt de gemeente volledig haar verantwoording. Naast het nogmaals aanbieden van excuses voor het daardoor ontstane ongemak, zal het inmiddels betaalde boetebedrag worden teruggestort. Hiervan bij brief d.d. 7 november 2017 melding gemaakt en aangenomen dat klacht hiermee als afgedaan kan worden beschouwd.</p> <p>Aansluitend bedankt klager de gemeente op die zelfde dag voor de aandacht en de genomen verantwoordelijkheid.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU Afhandeltijd: > 1 week</p>
48	18-09-2017	<p>Betreft onvrede over de wijze waarop een parkeercontroleur zich op 19 juli 2016 heeft gedragen/uitgelaten. Gesteld wordt dat hij zich ongeoorloofd en beledigend heeft gedragen waarmee hij het imago en de goede naam van de gemeente kan</p>	<p>Klaagster op 21 september 2017 om telefoonnummer gevraagd zodat opzichter reiniging onderhavige aangelegenheid met haar kan bespreken. Daarbij op voorhand alvast verontschuldiging aangeboden voor het uitblijven van de gevraagde reactie.</p> <p>Op 26 september 2017 laat klagster weten dat heden een gesprek met opzichter reiniging heeft plaatsgevonden en dat er ter zake afspraken zijn gemaakt. Dossier met dit bericht gesloten.</p> <p>Uit de reactie van de parkeercontroleur blijkt dat de bestaande opvattingen over het voorval niet met elkaar overeenstemmen. Deze wijken van elkaar af voor zover er ter zake is gehandeld/gereageerd. De wederzijdse manieren van</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: - Rapport cie: 31 oktober 2017 ZO: -</p>

49	19-09-2017	<p>aantasten.</p> <p>Betreft klacht over parkeerwachter met slechte dag. De desbetreffende parkeerwachter reageert nors en kort bij het uitschrijven van een bekeuring - er kan geen begroeting of iets dergelijks vanaf -, stelt verder geen normale vragen en laat de situatie door zijn bejegening juist escaleren; agressie wordt daarmee in de hand gewerkt. Hij weigert verder in gesprek te gaan en uit zich beledigend. Zijn sociale vaardigheden schieten derhalve ernstig te kort en hem wordt onprofessioneel gedrag verweten.</p>	<p>handelen/reageren worden qua gebezigde toonzetting en de juistheid daarvan verschillend beoordeeld. Nu daardoor geen waarheidsoordeel kan worden uitgesproken is het onduidelijk of de klacht terecht is.</p> <p>Met een weergave van het vorenstaande en die van de controleur over het voorval wordt klager bij brief d.d. 26 september 2017 verzocht zijn standpunt over het eventueel voortzetten van de klacht-behandeling te bepalen en kenbaar te maken. Daarbij voorshands er op gewezen dat voor zover met de reactie de (formeel) juistheid en daarmee dus het terecht uitschrijven van de bekeuring wordt betwist, een andere procedure dient te worden gevolgd en dat het gelet op de reeds verstreken tijd (klacht heeft betrekking op een gebeurtenis langer dan één jaar geleden) mogelijk is dat de klachtencommissie van een verdere/inhoudelijke behandeling van de klacht afziet. Nadat klager op 1 oktober 2017 laat weten zijn klacht graag ter beoordeling aan de klachtencommissie ziet voorgelegd, brengt deze op 31 oktober 2017 ter zake advies uit. De klacht wordt in verband met het overschrijding van de verjaringstermijn niet-ontvankelijk geacht. Uit de reactie van de parkeerwachter blijkt dat de bestaande opvattingen over het voorval niet met elkaar overeenstemmen. Deze wijken van elkaar af voor zover er ter zake is gehandeld/gereageerd. De wederzijdse manieren van handelen/reageren worden qua gebezigde toonzetting en de juistheid daarvan verschillend beoordeeld. Nu daardoor geen waarheidsoordeel kan worden uitgesproken is het onduidelijk of de klacht terecht is. Wel wordt het standpunt gehuldigd dat het van correct handelen getuigt om het met een negatieve aanduiding typeren van een gebeurtenis ook in "het heetst van de strijd" achterwege te laten. Nu dit niet is gebeurd zijn daarvoor verontschuldigheden al op zijn plaats.</p> <p>Met een weergave van het vorenstaande en die van de controleur over het voorval wordt klager bij brief d.d. 26 september 2017 verzocht zijn standpunt over het eventueel voortzetten van de klacht-behandeling te bepalen en kenbaar te maken. Op 27 september 2017 stelt klager een tweetal inhoudelijke vragen, spreekt hij zijn waardering uit voor het reeds gemaakte excuus en laat hij weten dat het</p>	<p>Afdeling(aantal): V en H Afhandeltijd: > 6 weken</p> <p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): V en H Afhandeltijd: 1 week</p>
----	------------	---	--	--

50	21-09-2017	<p>Betreft gedraging medewerker afdeling handhaving d.d. 21 september 2017. Bij het willen omkeren is de medewerker direct voor de auto gaan staan en slingerde hij klaagster zonder pardon op de bon omdat zij in een voetgangersgebied draaide. Dit wordt in de gegeven omstandigheden (hoog zwanger) schandalig en respectloos gevonden omdat zij niet wist dat een laad- en losmogelijkheid voor de vestiging ter plaatse thans ontbrak en liet weten gelijk om te gaan draaien. Zij had dus niet de intentie om uit te gaan stappen. Dit alles heeft haar erg boos gemaakt en leidde tot lichamelijke ongemak.</p>	<p>zijn bedoeling is het besef te laten doorklinken dat, hoe onduidelijk het ook is om tot eenduidige conclusies te komen, er een kern in het verhaal is te vinden. Hij geeft aan dat het hier gaat om het feit dat de bejegening, ook al is deze in de vorm van een mening, niet op zijn plaats is. Naar zijn mening is hier duidelijk iets mis in de instelling van de functionaris en is het zijn bedoeling inzicht te geven in deze zorgelijk situatie.</p> <p>Op 2 oktober 2017 wordt gemotiveerd bericht dat het besef te laten doorklinken is overgekomen, maar dat het te ver gaat om op grond daarvan ook te oordelen dat hier duidelijk iets mis is in de instelling van de functionaris; niet is kunnen beoordelen in hoeverre de klacht anderszins terecht is. Met de hoop van het voldoende te hebben geïnformeerd wordt afsluitend op een mogelijke voortzetting van de klachtbehandeling gewezen. Tot op 7 november 2017 niets meer vernomen; het dossier vervolgens gesloten.</p> <p>Met een weergave van de opvattingen van betrokken medewerker aangegeven dat de wederzijdse visies over het voorval qua handelen /reageren niet geheel met elkaar overeenstemmen. Zo laat klaagster weten om te willen draaien omdat zij constateerde dat er geen laad-/losmogelijkheid aanwezig was en vermeldt de desbetreffende medewerker haar juist telefonierend in een geparkeerd voertuig te hebben aangetroffen. Daarnaast bestaan er verschillende visies over hetgeen daarbij is gezegd. Onduidelijk is het daarmee of de klacht dus terecht is. Wel kan worden vastgesteld dat in afwijking van de daarvoor bestemde tijden een voetgangerszone is ingereden. Een omstandigheid die niet ter beoordeling is aan de klachtencoördinator en – commissie. Hiervan bij brief d.d. 9 oktober 2017 mededeling gedaan en daarbij aangegeven er van te zijn uitgegaan dat bedoelde medewerker nimmer de intentie heeft gehad het gemelde lichamelijke ongemak te bezorgen. Voorts geïnformeerd naar voortzetting klachtbehandeling. Tot op 7 november 2017 niets meer vernomen; het dossier met een brief van diezelfde datum gesloten.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): V en H Afhandeltijd: < 3 weken</p>
51	03-10-2017	<p>Betreft de (klantonvriendelijke) wijze waarop via een voicemailbericht en bij een bezoek aan de balie door dezelfde medewerkster van de afdeling is gereageerd op de afhandeling van een</p>	<p>Van de desbetreffende medewerkster op 3 oktober vernomen dat de op de aangifte en aanvraag betrekking hebbende e-mails (vermoedelijk door een stroomstoring) aanvankelijk echt niet beiden waren</p>	<p>Wijze van indienen: telefonisch Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: -</p>

52	16-10-2017	<p>aangifte van een overlijden en een aanvraag voor een begrafenis. Niet alleen is klaagster geweest op blijkbaar bestaande automatisering-problemen (storing) en een bestaande werkdruk, maar ook medegedeeld dat zij haar bericht (mogelijkerwijs) niet op een juiste wijze had aangeleverd/naar het juiste adres had toegezonden. Dit in niet (klant)vriendelijk overkomende bewoordingen. Daarbij onttaarde een aan de balie plaatsvindend gesprek enigszins in een verharde discussie met een "emotionele" afloop.</p>	<p>ontvangen. Mede daardoor bestond er aanvankelijk een onjuiste aanname van de grafaanduiding en kon de melding/aanvraag niet tijdig correct worden verwerkt. Daarvoor zijn al verontschuldgingen aangeboden. Het ongemak had bij een gebruik van het standaard meldingsformulier overigens waarschijnlijk kunnen worden vermeden. Met het nogmaals (mede namens bedoelde medewerkster) aanbieden van excuses, klaagster op 5 oktober 2017 van bovenstaande weergave op de hoogte gebracht. Dossier kon daarmee worden afgesloten.</p>	<p>Afdeling(aantal): PuZa Afhandeltijd: 2 dagen</p>
		<p>Met een weergave van de gebeurtenissen zoals die onder klacht nr. 13 zijn verwoord en een verwijzing naar de gedragscode ambtelijke integriteit laat klager weten zich gekwetst te voelen door de manier waarop hij door de bedrijfsleidster is behandeld. Aangenomen wordt dat zij hem als lastig beschouwd. Haar gedrag komt over als dat klager zich nergens mee moet bemoeien.</p>	<p>Klager is op 16 oktober 2017 telefonisch door klachtencoördinator benaderd. Dit overigens na contact met betrokken bedrijfsleidster, die erkende dat het uitnodigen sneller had gekund. Met het, ook namens betrokken bedrijfsleidster, aanbieden van excuses voor het qua contact zoeken terecht gemaakte verwijt, is klager naar een afwikkeling van zijn e-mailbericht gevraagd. Hij liet (nogmaals) weten het laat/te laat benaderen schofferig te vinden en met deze brief dit handelen onder de aandacht van de burgemeester te willen brengen. Zijn aandacht ligt thans verder bij de gezondheid van zijn vrouw. Burgemeester en bedrijfsleidster zijn, zoals klager is toegezegd, van dit standpunt op de hoogte gebracht. Een formele afwikkeling van de klacht(en) - eventueel door tussenkomst van de klachtencommissie wordt door klager niet (meer) nagestreefd en er zijn inmiddels al verontschuldgingen aangeboden. Betrokken bedrijfsleidster laat overigens nog weten na te zullen denken over de mogelijkheid klager bij eventuele nieuwe onderhoudswerken te zullen "betrekken". Dossier (met bestuurlijke instemming) op 17 oktober gesloten. Klacht heeft voldoende aandacht gehad en wordt daarmee als afgedaan beschouwd. In de daarop volgende periode bespreekt klager het initiële incident en de wijze waarop het proces is verlopen ook nog diverse malen telefonisch met de gemeentesecretaris. Op 26 oktober 2017 laat hij hem weten dat zijn klacht daarmee naar behoren is afgehandeld en aan een verdere behandeling geen behoefte meer te hebben.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU Afhandeltijd: 2 dagen</p>
53	16-10-2017	<p>Klaagster heeft haar auto per abuis geparkeerd op een gereserveerde invalideparkeerplaats op het parkeerterrein te Goes. Van de ter plaatse</p>	<p>Met verkregen reactie vakafdeling vastgesteld dat de desbetreffende verbalisant klaagster niet heeft gezien of gesproken, de gehandicaptenparkeer-</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: -</p>

		<p>aanwezige invalideparkeerplaatsen blijkt thans een andere (met een kentekenaanduiding) te zijn gereserveerd. Volgens haar is verder door de parkeerwachter niet naar haar invalidenparkeerkaart gekeken. Klager vindt het absurd dat er geen waarschuwing is gegeven. De opgelegde boete vindt zij erg veel.</p>	<p>kaart heeft waargenomen, klager van de aanwezigheid van een gereserveerde gehandicaptenparkeerplaats (aanvaankelijk het derde vak) op de hoogte was, tegenwoordig (sedert februari/maart 2016) het eerste vak als zodanig is bestemd, klager destijds op het Stadskantoor te woord is gestaan, is uitgelegd op welke wijze zij zich tegen de uitgeschreven bekeuring kon verzetten, de gemeente niet de hoogte van het boetebedrag bepaalt, de bestuurder van een voertuig te allen tijde voor het juist parkeren verantwoordelijk blijft en het uitschrijven/geven van waarschuwingen alleen dan aan de orde kan zijn als een vervaldatum van een gehandicaptenkaart bijna is bereikt en/of als er sprake is van nieuwe verkeerssituaties, de opvattingen over het wel of niet moeten uitschrijven van de bekeuring verschillen en een afweging daarvan /oordeelsvorming daarover niet de klachtcoördinator (en de klachtencommissie) toekomt, maar de officier van justitie en eventueel vervolgens de kantonrechter. Met verwoording daarvan in brief d.d. 7 november 2017 geïnformeerd naar handhaven klacht. Na toezending foto's en vermelding tijdstip proces-verbaal en info over (ontbreken) aanwijzing gereserveerde gehandicaptenparkeerplaats, klacht met bericht d.d. 24 november 2017 ingetrokken.</p>	<p>ZO: - Afdeling(aantal): V & H (Parkeren) Afhandeltijd: > 1 week</p>
54	02-11-2017	<p>Betreft uitblijven reactie op verzoek vrijstelling hondenbelasting voor reddingshonden. Ondanks herhaalde verzoeken, e-mailberichten en telefonische contacten wordt er niet gereageerd (in ontvangstbevestigingen gemelde data worden daarmee niet gehaald)</p>	<p>Klager van ontvangst klacht op 2 november 2017 telefonisch op de hoogte gebracht en betrokken ambtenaar om opheldering gevraagd. Op 9 november 2017 vernomen dat de behandelend ambtenaar klager alsnog over het gewenste verruimen van de vrijstellingsmogelijkheden voor hondenbelasting heeft geïnformeerd en dat klager hem hiervoor heeft bedankt. Met bevestiging daarvan bij brief d.d. 14 november 2017 klacht - zonder tegenbericht -als afgedaan beschouwd.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): Concern Afhandeltijd: > 1 week</p>
55	06-11-2017	<p>Betreft het intolerant, onvriendelijk en uiterst onsympathiek handelen/aanspreken door een parkeerwachter d.d. 6 november 2017 bij het ophalen van zoon. (met verschillende opvattingen over het blokkeren van een uitrit en het dreigen met een boete bij een volgende keer)</p>	<p>Met een weergave van de opvattingen van betrokken parkeerwachter aangegeven dat de wederzijdse visies over het voorval niet geheel met elkaar overeenstemmen. Deze wijken van elkaar af voor zover er ter zake is gehandeld / gereageerd. Wederzijdse manieren van handelen / reageren worden qua bezigde toonzetting en de juistheid van hetgeen daarbij is gezegd verschillend beoordeeld. Zo wordt door de betrokken parkeerwachter vermeld niet onvriendelijk te hebben gereageerd en aangegeven dat klager voor een uitrit stond.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: minnelijk Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): V& H (Parkeren) Afhandeltijd: 3 dagen</p>

56	14-11-2017	Betreft uitblijven beantwoording vraag over toeristenbelasting. Meer concreet betreft het hier het niet kunnen traceren en het - ondanks (telefonische) toezeggingen - niet reageren op ingezonden e-mailberichten.	<p>Onduidelijk is het of de klacht qua toonzetting/handelen dus terecht is. Wel blijkt uit een foto dat op de bewuste locatie een uitrit is gesitueerd.</p> <p>Klaagster is hiervan bij brief d.d. 9 november 2017 op de hoogte gesteld en verzocht zich over het voortzetten van een klachtbehandeling uit te spreken.</p> <p>Op 13 november 2017 bedankt klagster voor de aandacht voor haar klacht, laat zij nog weten het jammer te vinden dat de parkeerwachter zich ogenschijnlijk niet bewust is van de manier waarop hij mensen aanspreekt, niemand in de weg te hebben gestaan en bepleit zij een kiss-and-ride plek voor het ophalen van de kinderen. De ingezonden reactie op diezelfde dag (ter kennisname) naar de vakafdeling gezonden en het (klacht)dossier gesloten.</p> <p>Klager op 15 november 2017 de ontvangst van zijn klacht bevestigd en aangegeven dat vakafdeling om opheldering is gevraagd.</p> <p>Vervolgens op 30 november 2017 bericht dat is vernomen dat de behandelend ambtenaar klager op 29 november alsnog van een antwoord heeft voorzien en excuses voor de late beantwoording heeft gemaakt. Zonder tegenbericht aangenomen dat het klachtdossier daarmee kan worden gesloten. Tot op 20 december 2017 niets meer vernomen; het dossier definitief gesloten.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk</p> <p>Afh.wijze: minnelijk</p> <p>Rapport cie: -</p> <p>ZO: -</p> <p>Afdeling(aantal): Concern</p> <p>Afhandeltijd:> 2 weken</p>
57	15-11-2017	Betreft ongewenst gemeentelijk standpunt inzake gebruik ondergrondse afvalcontainer. Overlastproblemen hebben ertoe geleid dat betrokkene haar afval naar een verderop gelegen inzamellocatie moet brengen. Dit is in verband met de nodige gezondheidsproblemen heel erg belastend. Op onderhavige problematiek betrekking hebbende gesprekken hebben niet tot een bevredigende oplossing geleid.	<p>In brief d.d. 20 november 2017 vastgelegd dat de opzichter reiniging onderhavige problematiek op 16 november 2017 telefonisch met de echtgenoot heeft besproken. Daarbij is het gemeentelijk afvalinzamelbeleid toegelicht en op een eventuele andere inzamelmogelijkheid gewezen.</p> <p>Voor de doorgevoerde verandering qua inzamellocatie is daarbij door de echtgenoot alsnog begrip getoond.</p> <p>Op grond van dit gesprek aangenomen dat de opvattingen over het gemeentelijk beleid in ieder geval in zodanige zin zijn bijgesteld dat het beklag daarover als achterhaald kan worden beschouwd. Met dit bericht het klachtdossier dan vervolgens gesloten.</p> <p>Voor effectuering geopperd alternatief naar de desbetreffende opzichter verwezen.</p>	<p>Wijze van indienen: telefonisch</p> <p>Afh.wijze: minnelijk</p> <p>Rapport cie: -</p> <p>ZO: -</p> <p>Afdeling(aantal): ORU</p> <p>Afhandeltijd: 1 dag</p>
58	20-11-2017	Reinigen van het schoolplein met bladblazers. Ongenoegen wordt kenbaar gemaakt over de wijze waarop de werkzaamheden zijn uitgevoerd en wordt	<p>In uitgaande brief d.d. 8 december 2017 vermeld dat in afwijking van hetgeen te doen gebruikelijk is (normaal alleen op de openbare weg) op de bewuste dag ook op</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk</p> <p>Afh.wijze: minnelijk</p> <p>Rapport cie: -</p>

		<p>gereageerd op het moment dat betrokkenen daarover door klaagster worden aangesproken. Andermans spullen worden blijkbaar niet gerespecteerd. Klaagster trof de fiets van haar dochter namelijk volledig onder de modder en bladeren aan en aangegeven werd daarin geen erg te hebben gehad.</p>	<p>het schoolplein werkzaamheden zijn uitgevoerd. Dit om te voorkomen dat aldaar aanwezig bladmateriaal door de wind alsnog op de openbare weg zou worden geblazen en vervolgens ter plaatse opnieuw werkzaamheden zouden moeten worden verricht.</p> <p>Erkend wordt dat de desbetreffende medewerkers zich daarbij onvoldoende bewust zijn geweest van de mogelijkheid dat de op het schoolplein gestalde fietsen daardoor in meer of mindere mate vies zouden kunnen worden. Er had, ondanks de goede bedoelingen van deze actie, in dit geval anders behoren te worden gehandeld. Dit zal in het vervolg wel gebeuren. Met het alsnog aanbieden van verontschuldiging voor het ontstane ongemak wordt - zonder tegenbericht - aangenomen dat hiermee aan klacht tegemoet is gekomen. Tot op 3 januari 2018 niets meer vernomen. Dossier definitief gesloten.</p>	<p>ZO: - Afdeling(aantal): ORU Afhandeltijd: < 3 weken</p>
59	19-12-2017	<p>Betreft het uitblijven van een reactie op een ingediende klacht over het niet legen van de (groene) afvalcontainer</p>	<p>In verband met de afwikkeling na 31 december 2017 hier niets opgenomen.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): ORU Afhandeltijd:</p>
60	21-12-2017	<p>Betreft het verwijt dat op een ingediend bezwaar tegen een opgelegde naheffingsaanslag - ondanks herhaalde aandacht daarvoor - niet werd en wordt gereageerd en ten onrechte een herinnering aan een openstaande betaalverplichting is toegezonden omdat de naheffingsaanslag reeds is voldaan.</p>	<p>In verband met de afwikkeling na 31 december 2017 hier niets opgenomen.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): O & E Afhandeltijd:</p>
61	26-12-2017	<p>Betreft het niet inhoudelijk reageren op een op 15 september 2017 ingezonden e-mailbericht naar aanleiding van de beslissing op een bezwaar tegen een naheffingsaanslag parkeerbelasting. Dit terwijl een ter zake verzonden ontvangstbevestiging vermeldt dat deze reactie voor 13 november 2017 mag worden verwacht.</p>	<p>In verband met de afwikkeling na 31 december 2017 hier niets opgenomen.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): O en E Afhandeltijd:</p>
62	27-12-2017	<p>Betreft uitblijven antwoord op vraag (d.d. 14 december 2017) over toelaatbaarheid plaatsen bloempotten op parkeerplaatsen voor woningen</p>	<p>In verband met de afwikkeling na 31 december 2017 hier niets opgenomen.</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): V en H Afhandeltijd:</p>
63	30-12-2017	<p>Klager stelt (samengevat) ten onrechte een naheffingsaanslag parkeerbelasting te hebben ontvangen en maakt het verwijt dat een ter zake ingediend bezwaarschrift incorrect is afgehandeld.</p>	<p>In verband met de afwikkeling na 31 december 2017 hier niets opgenomen</p>	<p>Wijze van indienen: schriftelijk Afh.wijze: Rapport cie: - ZO: - Afdeling(aantal): O en E</p>

64 30-12-2017

Betreft ongenoegen over het strooi beleid van de gemeente Goes. Meer concreet verwijt klager de gemeente dat er op dinsdag 19 december 2017 ter plaatse van de fietsoversteekplaats te Goes niet zou zijn gestrooid, terwijl de weersomstandigheden daartoe naar zijn mening wel aanleiding gaven. Weersomstandigheden die ter plaatse tot een glad wegdek hebben geleid, als gevolg waarvan zijn vriendin met haar fiets is komen te vallen en een ernstige enkelbreuk heeft opgelopen.

In verband met de afwikkeling na 31 december 2017 hier niets opgenomen.

Afhandeltijd:
Wijze van indienen:
schriftelijk
Afh.wijze:
Rapport cie: -
ZO: -
Afdeling(aantal):
ORU/Concern
Afhandeltijd: