

Van : college van burgemeester en wethouders
Datum : 4 juli 2017
Portefeuillehouder(s) : burgemeester
Portefeuille(s) : Bestuurlijke en juridische zaken
Contactpersoon : J. van den Dool
Tel.nr. : 0348-428353
E-mailadres : dool.j@woerden.nl

17R.00454



Onderwerp:

Jaarverslag klachten 2016

Kennisnemen van:

Het jaarverslag klachten 2016.

Inleiding:

Op grond van artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) draagt een bestuursorgaan zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. Het bijgevoegde jaarverslag geeft inzicht in de over het jaar 2016 ontvangen (schriftelijke) klachten zoals bedoeld in de Awb. In het jaarverslag 2016 zijn tevens cijfers opgenomen van het aantal klachten over de jaren 2015 en 2014. Graag biedt ons college het jaarverslag ter informatie aan uw raad aan.

Kernboodschap:

Uit het jaarverslag blijkt dat er over 2016 in totaal 33 klachten door de gemeente Woerden zijn ontvangen. In 2015 waren dat er nog 22. De meeste klachten werden ingediend ten aanzien van de teams Afval en Reiniging (9), het Klant Contact Centrum (6) en Realisatie en Beheer (4). Het jaarverslag geeft verder inzicht in de wijze van afhandelen, de afhandelingstermijn en het aantal klachten dat door de Nationale Ombudsman ten aanzien van de gemeente Woerden is ontvangen. Met betrekking tot de wijze van afhandelen laat het jaarverslag zien dat in 2016 88% (tegenover 55% in 2015) van het aantal klachten op informele wijze is afgedaan. Dit houdt in dat de klachtbehandelaar door een snelle interventie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, zodat de formele klachtprocedure niet doorlopen hoeft te worden. In zoverre lijkt het vastleggen van de informele procedure in de nieuwe Klachtenregeling (2016) als primaire wijze van klachtafhandeling en het sturen daarop door de klachtencoördinator zijn vruchten te hebben afgeworpen. Voor wat betreft de afhandelingstermijn van de klachten zijn in 2016 verhoudingsgewijs minder klachten binnen de termijn van 6 -10 weken afgehandeld. Voor komend jaar is dat een aandachtspunt.

Financiën:

N.v.t.

Vervolg:

N.v.t.

Bijlagen:

1. Jaarverslag klachten gemeente Woerden 2016 (17i.02943)

De secretaris

drs. M.H.J. van Kruisbergen MBA



De burgemeester

V.J.H. Molkenboer



Klachten



Jaarverslag 2016

Gemeente Woerden

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Klachtenprocedure	4
2.1 De interne klachtenprocedure	
2.2 De externe klachtenprocedure	
3. Cijfers	5
3.1 Aantal klachten	
3.2 Wijze van afhandelen	
3.3 Termijn	
3.4 Klachten bij de Nationale Ombudsman	
4. Aanbevelingen	8
4.1 Leren van klachten	
4.2 Communicatie	
5. Klachtenoverzicht	9

Meer informatie

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

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

Mevrouw mr. L. Rödel (plaatsvervanger)
0348 428 479
rodel.l@woerden.nl

1. Inleiding

Op grond van artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft iedereen het recht een klacht in te dienen bij een bestuursorgaan over de wijze waarop het bestuursorgaan zich tegenover hem heeft gedragen. Gedragingen van personen (ambtenaren, werknemers) die werken onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan worden aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Klachten zien op gedragingen (bejegening, communicatie, het niet nakomen van toezeggingen, etc.). Meldingen over gebreken in de uitvoering van gemeentelijke taken, zoals bijvoorbeeld een losliggende stoeptegel of overhangende takken, vallen niet onder het begrip klacht in de zin van de Awb.

Klachtbehandeling vindt plaats in het belang van de burger én dat van het betrokken bestuursorgaan. Het behandelen van klachten kan leiden tot de oplossing van problemen, het herstel van vertrouwen van de klagende burger en verbetering van de dienstverlening. Een bestuursorgaan is op grond van de Awb verplicht klachten op een behoorlijke manier af te handelen. Ter controle dient het bestuursorgaan op grond van artikel 9:12a Awb van de ingediende klachten een register bij te houden en jaarlijks een verslag hiervan te publiceren. Voor u ligt de verslaglegging van de gemeente Woerden over het jaar 2016. Het jaarverslag bevat ook cijfers van de ingediende klachten over de jaren 2015 en 2014.

In dit jaarverslag wordt in hoofdstuk 2 eerst kort ingegaan op de werkwijze die in de gemeente Woerden gevolgd wordt voor de behandeling van klachten. Vervolgens vindt u in hoofdstuk 3 een overzicht van het aantal klachten, op welke teams de klachten betrekking hebben en op welke manier de klachten zijn afgehandeld. De cijfers over 2016 worden daarbij afgezet tegen de cijfers over 2015 en 2014. Het jaarverslag bevat een weergave van de schriftelijk ingediende klachten die als zodanig door de gemeente Woerden zijn geregistreerd. Tevens wordt ingegaan op de klachten die over de gemeente Woerden zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman. Naar aanleiding van de gepresenteerde cijfers worden in hoofdstuk 4 enkele aanbevelingen gedaan. Tot slot bevat hoofdstuk 5 van dit jaarverslag een geanonimiseerd overzicht van de ingediende klachten over het jaar 2016.

2. Klachtenprocedure

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

2.1 De interne klachtenprocedure

In aanvulling op de wettelijke regels kent de gemeente Woerden een eigen klachtenregeling waarin de (interne) procedure voor klachtbehandeling is vastgelegd. In 2016 is door de gemeenteraad van de gemeente Woerden, op voorstel van het college, een nieuwe klachtenregeling vastgesteld: de Klachtenregeling gemeente Woerden 2016 (hierna: de Klachtenregeling). Daarmee is opvolging gegeven aan één van de aanbevelingen uit het jaarverslag van vorig jaar, inhoudende het actualiseren van de toen nog geldende Klachtenregeling uit 2002.

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

Daarnaast regelt de Klachtenregeling op welke wijze klaagschriften door de gemeente Woerden worden afgehandeld. Sinds 2014 zet de gemeente Woerden actief in op een informele wijze van klachtbehandeling. Met de nieuwe Klachtenregeling is deze wijze van klachtbehandeling geformaliseerd én leidend gemaakt. Een informele wijze van klachtbehandeling houdt in dat de verantwoordelijk klachtbehandelaar kort na ontvangst van de klacht persoonlijk contact zoekt met de klager om te onderzoeken of naar tevredenheid aan diens klacht tegemoet gekomen kan worden. Bijvoorbeeld, indien dat aan de orde is, door het maken van excuses of het aanpassen van procedures. Indien de klager vindt dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, hoeft de klacht niet verder formeel behandeld te worden (artikel 9:5 Awb). Wel bevestigt de gemeente Woerden schriftelijk aan de klager wat eventueel is afgesproken.

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

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

2.2 De externe klachtenprocedure

Wanneer een klager niet tevreden is over de wijze waarop de klacht door de gemeente Woerden is behandeld, kan de klager zich in tweede instantie wenden tot de Nationale Ombudsman, waar de gemeente Woerden sinds 1 januari 2006 bij aangesloten is. Naar aanleiding van een klacht probeert de Nationale Ombudsman steeds vaker door middel van bemiddeling (interventie) tot een oplossing van de klacht te komen. De Nationale Ombudsman kan echter ook besluiten een onderzoek te starten. Naar aanleiding van een dergelijk onderzoek brengt de Nationale Ombudsman een rapport uit waarin de bevindingen en een eindoordeel over de klacht (met eventuele aanbevelingen) staan opgenomen. Zowel de klager als de gemeente ontvangen van het rapport een afschrift. Onder hoofdstuk 3 volgt een overzicht van het aantal klachten dat de Nationale Ombudsman in 2016 over gedragingen van de gemeente Woerden heeft ontvangen en op welke wijze de klachten door de Nationale Ombudsman zijn afgedaan.

3. Cijfers

3.1 Aantal klachten

In 2016 zijn er 33 klachten ingediend die als zodanig zijn geregistreerd. In vergelijking met vorig jaar zijn dat er 11 meer. Een echte verklaring daarvoor is moeilijk te geven. Mogelijk dat in voorgaande jaren ook meer klachten zijn ingediend, maar dat die klachten niet allemaal ter kennisname van de klachtencoördinator zijn gebracht of door het team zelf direct zijn opgelost. De meeste klachten werden ingediend bij de teams Afval en Reiniging, het Klant Contact Centrum en Realisatie en Beheer. Deze teams kregen ook in voorgaande jaren relatief veel klachten. Een verklaring daarvoor kan worden gevonden in het feit dat deze teams ook veel direct contact hebben met inwoners. Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal klachten per team. Ferm Werk beschikt als Gemeenschappelijke Regeling over een eigen Klachtenregeling en brengt ook een eigen jaarverslag uit (2016: 52 klachten). Klachten die onverhoopt bij de gemeente Woerden over Ferm Werk worden ingediend, worden wel geregistreerd maar ter afhandeling doorgestuurd aan Ferm Werk.

Team	2016	2015	2014
Afval en Reiniging	9	4	7
College B&W	3	-	-
Ferm Werk	1	3	2
Informatiebeleid	-	-	1
Juridische en Facilitaire Zaken	-	-	1
Klant Contact Centrum	6	5	4
Realisatie en Beheer	4	2	4
Ruimtelijke Beleid en Projecten	2	1	2
Ruimtelijke Plannen	1	1	3
Sociaal Domein - 1e lijn	1	2	-
Sociaal Domein - 2e lijn	3	2	3
Sociaal Domein - Beleid	1	-	-
Vergunningen Toezicht en Handhaving	1	1	2
Wijkonderhoud	1	1	-
Totaal	33	22	29

3.2 Wijze van afhandelen

In het afgelopen jaar is, overeenkomstig de nieuwe Klachtenregeling, opnieuw gestuurd op het zoveel mogelijk informeel afhandelen van klachten. Als een klacht naar tevredenheid van de klager wordt afgehandeld, hoeft niet meer de formele klachtprocedure zoals beschreven in hoofdstuk 9 van de Awb en de Klachtenregeling van de gemeente Woerden te worden gevolgd. In onderstaande tabel en in het geanonimiseerde overzicht klachten zoals opgenomen onder hoofdstuk 5 zijn de klachten die informeel naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld aangeduid met het oordeel "opgelost". Hiermee wordt bedoeld dat tussentijds, meestal na telefonisch contact of een persoonlijke gesprek met de klager, een oplossing is gevonden voor het aan de desbetreffende klachten ten grondslag liggende probleem of dat de handelwijze van de gemeente naar tevredenheid van klager is uitgelegd.

Wat opvalt is dat het afgelopen jaar in vergelijking met 2015 een flink hoger percentage aan klachten op informele wijze is opgelost. In zoverre lijkt het vastleggen van de informele procedure in de nieuwe Klachtenregeling als primaire wijze van klachtafhandeling en het sturen daarop door de klachtencoördinator zijn vruchten te hebben afgeworpen.

Afhandeling / oordeel	2016 (aantal)	2016 (%)	2015 (aantal)	2015 (%)	2014 (aantal)	2014 (%)
Opgelost (informeel)	29	88%	12	55%	22	76%
Geground	-	-	2	9%	3	11%
Ongegrond	1	3%	3	14%	1	3%
Deels geground / deels ongegrond	1	3%	1	4%	1	3%
Deels ongegrond / deels geen oordeel	1	3%	-	-	-	-
Overig	1	3%	4	18%	2	7%
Totaal	33	100%	22	100%	29	100%

3.3 Termijn

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

Afhandelingstermijn	2016 (aantal)	2016 (%)	2015 (aantal)	2015 (%)	2014 (aantal)	2014 (%)
< 6 - 10 weken	23	70%	19	86%	21	72%
> 10 weken	10	30%	3	14%	8	28%
Totaal	33	100%	22	100%	29	100%

In vergelijking met vorig jaar zijn er verhoudingsgewijs minder klachten binnen een termijn van zes tot tien weken afgehandeld. Van de klachten met een afhandelingstermijn van meer dan tien weken, heeft in twee gevallen een formele verdaging met vier weken plaatsgevonden. In de andere gevallen is in ieder geval zoveel mogelijk contact gehouden met de klager over de afhandelingstermijn. De redenen dat deze klachten niet binnen zes tot tien weken konden worden afgehandeld waren divers: het niet voortvarend genoeg oppakken van de klachtbehandeling, medisch ongemak bij de klager, complexiteit en omvangrijkheid van de klacht, de noodzakelijkheid van meerdere klachtgesprekken.

Ondanks dat zich situaties kunnen voordoen dat klachten niet binnen een termijn van zes tot tien weken kunnen worden afgehandeld, blijft het ook komend jaar van belang dat de klachtencoördinator toeziet op het tijdig afhandelen van ingediende klachten door de klachtbehandelaars. Van de klachtbehandelaars mag worden verwacht dat zij elke klacht serieus nemen en trachten zo snel mogelijk tot een oplossing te komen.

3.4 Klachten bij de Nationale Ombudsman

De gemeente is verantwoordelijk voor de eerstelijns afhandeling van klachten. Indien een klager het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht door de gemeente, kan deze zich wenden tot de Nationale Ombudsman. Bij de afhandeling van een klacht via de formele klachtprocedure wordt een klager daar in de schriftelijke reactie ook op gewezen. Het komt ook voor dat burgers direct contact zoeken met de Nationale Ombudsman indien zij zich willen beklagen over een gedraging van de gemeente. In de regel volgt dan vanuit de Nationale Ombudsman een verwijzing of een interventie (bemiddeling), zodat klachten alsnog, in ieder geval in eerste instantie, door de gemeente kunnen worden afgehandeld.

Onderstaand overzicht betreft een van de Nationale Ombudsman ontvangen overzicht van over de gemeente Woerden ontvangen verzoekschriften én telefonische contacten (samengevat als 'verzoeken') voor wat betreft het jaar 2016. Ter vergelijking zijn ook de cijfers over 2015 weergegeven.

Cijfermatig overzicht verzoeken 2016 (Nationale Ombudsman)		2015
In behandeling per 1-1-2016	1	3
Ontvangen van 1-1-2016 t/m 31-12-2016	18	14
Te behandelen	19	17
Afgedaan		
Niet in onderzoek, totaal	17	13
Onderzoek - Met rapport	0	0
Onderzoek - Met rapportbrief	0	0
Onderzoek - Tussentijds beëindigd (interventie)	2	3
Onderzoek - Bemiddeling of goed gesprek	0	0
In behandeling per 31-12-2016	0	1

4. Aanbevelingen

4.1 Leren van klachten

De gemeente streeft altijd naar het terugbrengen van het aantal klachten. Het jaarverslag klachten is naast een informatief instrument dan ook vooral bedoeld als kwaliteitsinstrument, omdat het inzicht geeft in waar winst is te boeken in de dienstverlening. In 2016 zijn in totaal meer klachten ontvangen dan in 2015. Veel klachten worden ingediend naar aanleiding van gedragingen van medewerkers (die handelen namens een bestuursorgaan). In die gevallen is de klachtbehandelaar de teammanager die daardoor weet wat er in zijn team speelt, daarop direct kan acteren en eventuele consequenties direct (teambreed) kan doorvoeren. Dit levert een maximaal leereffect op. De klachtencoördinator adviseert de teammanagers daarom ook voor komend jaar nadrukkelijk het leereffect van individuele klachten teambreed te benutten door (geanonimiseerd) klachtsituaties in teamoverleggen te bespreken, zodat de kans op herhaling van een zelfde voorval kleiner wordt en er als gevolg daarvan ook minder klachten worden ingediend.

4.2 Communicatie

Goede communicatie is essentieel. Zeker bij de teams die veel direct klantcontact hebben. Veel klachten die zijn ingediend gaan over (een gebrek aan) communicatie. De wijze van te woord staan, het niet nakomen van afspraken, het uitblijven van een reactie zijn klachten die een aantal keer terugkomen. In verschillende teams is daarvoor al de nodige aandacht. Een goed voorbeeld vindt de klachtencoördinator het aanstellen van procesmanagers 'Meldingen openbare ruimte' bij team Realisatie en Beheer. De betreffende personen zijn eigenaar van de meldingen die worden ingediend en moeten bewerkstelligen dat meldingen worden opgepakt en dat in contact wordt gebleven met de melder voor wat betreft de status van de meldingen. De klachtencoördinator is benieuwd of dit leidt tot een vermindering van het aantal klachten.

In dat kader adviseert de klachtencoördinator de gehele organisatie het komende jaar aandacht te hebben en te houden voor goede communicatie, zo nodig daarvoor extra middelen beschikbaar te stellen en op die manier in te zetten op een verbetering van de dienstverlening.

5. Klachtenoverzicht

#	datum klacht	team	klacht ingediend over	Informeel?	Oordeel
1	20-01-2016	Sociaal Domein 2e lijn	lastig vallen door leerplichtambtenaar, terwijl zoon andere opleiding gaat doen	ja	opgelost
2	24-01-2016	Klant Contact Centrum	verloop trouwceremonie	ja	opgelost
3	29-01-2016	Ruimtelijk Beleid & Projecten	verkeersoverlast Veluwemeer	nee	ongegrond
4	24-02-2016	Afval en Reiniging	rijgedrag chauffeur vuilnisauto	ja	opgelost
5	24-02-2016	Afval en Reiniging	niet-flexibele opstelling / wijze van bejegening medewerker Stadserf	ja	opgelost
6	04-03-2016	Sociaal Domein 2e lijn	handelen sociaal makelaars	ja	opgelost
7	02-04-2016	Afval en Reiniging	communicatie / wijze van bejegening door medewerker Milieustraat	ja	opgelost
8	06-04-2016	Ferm Werk	niet nakomen toezeggingen en onzorgvuldig werken Ferm Werk	n.v.t.	doorgestuurd
9	13-04-2016	Afval en Reiniging	taalgebruik medewerker Afval en Reiniging	ja	opgelost
10	08-06-2016	Sociaal Domein 2e lijn	manier van communiceren/bejegening door medewerker Regionaal Bureau Leerplicht	ja	opgelost
11	14-06-2016	Klant Contact Centrum	pilot bezorgen paspoort	ja	opgelost
12	21-06-2016	Sociaal Domein 1e lijn	onterechte veiligheidsmelding en bejegening door medewerker en teammanager Woerden Wijzer	ja	opgelost
13	29-06-2016	Klant Contact Centrum	afwikkeling verhuizing naar buitenland	ja	opgelost
14	07-07-2016	College B&W	uitlatingen en houding wethouder tijdens bewonersavond	ja	opgelost

15	25-07-2016	Sociaal Domein Beleid	procedure burgerinitiatief opknappen speelplaatsje en uitblijven van reactie vanuit de gemeente op eerdere klacht	ja	opgelost
16	31-07-2016	Afval en Reiniging	wijze van te woord staan medewerker Stadserf en uitblijven reactie op e-mail bij aanvraag om nieuwe afvalpas	ja	opgelost
17	05-08-2016	Klant Contact Centrum	niet in het Engels te woord kunnen staan van een medewerker van het KCC	ja	opgelost
18	19-08-2016	Afval en Reiniging	gevaarlijk rijgedrag chauffeur vuilniswagen	ja	opgelost
19	22-08-2016	Afval en Reiniging	wijze van bejegening / communicatie medewerker Stadserf	ja	opgelost
20	25-08-2016	Ruimtelijke Plannen	niet beantwoorden van brieven en e-mails	ja	opgelost
21	06-09-2016	Klant Contact Centrum	weigeren door te verbinden door medewerker TIP	ja	opgelost
22	04-10-2016	College B&W	kwaliteit van het werk dat de gemeente levert	nee	deels ongegrond / deels geen oordeel
23	05-10-2016	Ruimtelijk Beleid & Projecten	postbezorging via Sandd onbetrouwbaar	ja	opgelost
24	13-10-2016	Realisatie & Beheer	niet reageren op vraag en klacht over snoeiwerkzaamheden	ja	opgelost
25	19-10-2016	Vergunningen Toezicht & Handhaving	suggestieve opmerkingen van behandelend ambtenaar in processtukken	ja	opgelost
26	26-10-2016	Wijkonderhoud	uitblijven reactie op verzoek om standplaats op de Koeienmarkt	ja	opgelost
27	02-11-2016	Realisatie & Beheer	uitblijven snoeien, niet nakomen afspraken en gebrek aan communicatie	ja	opgelost
28	04-11-2016	Afval en Reiniging	behandeling bezwaar niet onafhankelijk, gebrekkige communicatie	ja	opgelost
29	09-11-2016	Realisatie & Beheer	uitblijven snoeien, wisselende medewerkers, gebrek aan communicatie	ja	opgelost

30	28-11-2016	College B&W	handelswijze college over de afgelopen jaren, geen sprake objectieve belangenafweging, gemeente beantwoordt brieven niet en negeert wettelijke beslistermijnen	nee	deels gegrond / deels ongegrond
31	15-12-2016	Klant Contact Centrum	handelen en uitspraken medewerker Burgerzaken n.a.v. verzoek om informatie uit BRP	ja	opgelost
32	20-12-2016	Afval en Reiniging	wijzen van communiceren medewerker A&R na verzoek om nogmaals legen container	ja	opgelost
33	27-12-2016	Realisatie & Beheer	het niet verlenen van een ontheffing voor parkeren in de Rijnstraat terwijl deze wel was toegezegd	ja	opgelost