

## Jaaroverzicht klachten 2023

Datum van ontvangst	Betrokken organisatieonderdeel	Functienaam ambtenaar waarover is geklaagd (indien bekend)	Omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht	Besluit	Dagtekening van besluit	
12-01-2023	Wmo	n.v.t	Te lange wachttijden	In onderling overleg opgelost	27 maart 2023	Z 23/183534
12-01-2023	Publiekszaken	n.v.t	Klacht m.b.t. gesloten servicepunt 't Weegje in 's Gravendeel	In onderling overleg opgelost	25 januari 2023	Z23/183445
27 januari 2023	Publiekszaken	n.v.t	Klacht mbt opvang in gastgezin en inschrijving gemeente	In onderling overleg opgelost	13 februari 2023	Z23/185717
7 februari 2023	Publiekszaken	n.v.t	Klacht dat rijbewijs nog niet klaar is op afgesproken tijdstip	In onderling overleg opgelost	16 februari 2023	Z23/186961
9 februari	ruimtelijk	n.v.t	Klacht mbt sloopwerkzaamheden schuur en kassen Heinenoord	Ingetrokken	9 mei 2023	Z23/187498
23 februari 2023	ruimtelijk	n.v.t	Klacht mbt publicatie in Kompas melding activiteitenbesluit	Ongegrond	14 december 2023	Z23/189240
1 maart 2023	Ruimtelijk		Klacht mbt uitblijven reacties	ingetrokken	3 april 2023	Z23/189910
7 maart 2023	Publiekszaken	Medewerker front-office	Klacht mbt onprofessionele houding medewerker burgerzaken	In onderling overleg opgelost	3 april 2023	Z 23/190701
10 maart 2023	Buitendienst fixi app	n.v.t.	Klacht m.b.t. het afhandelen van meldingen in de fixi app	In onderling overleg opgelost	30 maart 2023	Z23/191636
15 maart 2023	Wethouder van Waveren		Ongewenste realisatie van drempels in de Raadhuisstraat en de	Een klacht ongegrond en een klacht niet	22 december 2023	Z23/191810



			besluiten omleidingsroutes via de dorpskern Maasdam	ontvankelijk		
19 maart 2023	Publiekszaken	n.v.t.	Klacht mbt verkiezingsdag 15 maart 2023	In onderling overleg opgelost	24 maart 2023	Z23/ 192 354
21 maart 2023	Kwaliteit W&I, Wmo	n.v.t.	Klacht mbt correctie opgegeven AOW inkomen zonder contact/ overleg	Klacht ingetrokken	23 mei 2023	Z23/ 192 550
21 maart 2023	Publiekszaken	n.v.t.	Klacht mbt procedure spoedaanvraag rijbewijs	gegrond	6 april 2023	Z23/ 192 593
22 maart 2023	Kwaliteit W&I Wmo	Klantmanager	Klacht over klantmanager	ingetrokken	26 april 2023	Z23/ 192705
24 maart 2023	Overige	n.v.t.	Klacht mbt Efiber en geparkeerde auto's	ingetrokken	3 april 2023	Z23/ 192 953
28 maart 2023	Vergunningen / APV	n.v.t.	Klacht mbt het geluidsoverlast van de gemeente inzake cafe te Piershil	Gedeeltelijk gegrond/ gedeeltelijk ongegrond	13 november 2023	Z23/ 193 460
30 maart 2023	Kwaliteit W&I, Wmo	n.v.t.	Klacht mbt het uitblijven een reactie	In behandeling		Z23/ 193 909
31 maart 2023	Openbare ruimte	n.v.t.	Klacht aanvraag openbare laadpaal	In onderling overleg opgelost	14 september 2023	Z23/ 193923
31 maart 2023	Overig	n.v.t.	Klacht mbt gebrekkige communicatie via website of facebook rondom afsluiting centrum Puttershoek	In onderling overleg opgelost	17 april 2023	Z23/ 194 182
4 april 2023	Openbare ruimte	n.v.t.	Klacht mbt weigering plaatsen laadpaal Blankenheimstraat te Numansdorp	In behandeling		Z23/ 194328
18 april 2023	RAD	n.v.t.	Klacht mbt GFT container en pasje ondergrondse container	In onderling overleg opgelost	21 september 2023	Z23/ 195 844



23 april 2023	Buitendienst	n.v.t.	Klacht mbt afhandeling melding in fixi app	In onderling overleg opgelost	8 november 2023	Z23/ 196752
1 mei 2023	Kwaliteit W&I Wmo	n.v.t.	Klacht mvt niet kundig en tijdig omgaan met de behandeling van aanvraag woonkostentoeslag	In onderling overleg opgelost	1 juni 2023	Z23/ 197414
17 mei 2023	Openbare ruimte	n.v.t.	Klacht mbt uitblijven reactie op klacht/ melding buitenruimte mbt 2 barsten in natuurstenen bij werkzaamheden 's Gravendeel	In onderling overleg opgelost	1 juni 2023	Z23/ 199573
23 mei 2023	Publiekszaken	n.v.t.	Klacht mbt voltrekking huwelijk	In onderling overleg opgelost	26 juni 2023	Z23/ 200040
30 mei 2023	PIV	n.v.t.	Klacht ihkv bescherming persoonsgegevens inzake openbaarmaking privacygegevens	Gedeeltelijk gegrond/ gedeeltelijk ongegrond	22 november 2023	Z23/ 200770
30 mei 2023	Overige	n.v.t.	Klacht tegen wethouder Van Waveren	Ongegrond	14 december 2023	Z23/ 200785
31 mei 2023	Kwaliteit W&I Wmo	Klantmanager	Klacht mbt bejegening door klantmanager inkomen	gegrond	31 mei 2023	Z23/ 200983
1 juni 2023	Vergunningen Wabo	n.v.t.	Klacht mbt handelen inzake omgevingsvergunning	In onderling overleg opgelost	11 december 2023	Z23/ 201311
6 juni 2023	Vergunningen Wabo	n.v.t.	Klacht werkzaamheden burens	Geen vervolg in klachtenprocedure	21 december 2023	Z23/ 201988
7 juni 2023	Vergunningen Wabo	n.v.t.	Klacht mbt omgevingsvergunning Oostdijk	In onderling overleg opgelost	12 juli 2023	Z23/ 202191
7 juni 2023	Kwaliteit W&I Wmo	n.v.t.	Klacht over behandelen	In onderling overleg	30 juni 2023	Z23/ 209098



			aanvraag leerlingenvervoer	opgelost		
15 juni 2023	Kwaliteit W&I Wmo	n.v.t.	Klacht over afhandeling Wmo mbt de aanvraag van een rolstoel en het omgaan met bewoners door het team Wmo	In onderling overleg opgelost	6 juli 2023	Z23/ 203473
16 juni 2023	Kwaliteit W&I Wmo	n.v.t.	Klacht mbt wanbeleid en handelen Wmo	In onderling overleg opgelost	10 januari 2024	Z23/ 203456
16 juni 2023	Kwaliteit W&I Wmo	n.v.t.	Klacht mbt afhandeling en procedure Wmo	In onderling overleg opgelost	29 juni 2023	Z23/ 203495
21 juni 2023	Overig	n.v.t.	Klacht tegen wethouder Boogaard	Ongegrond	14 decemb er 2023	Z23/ 204092
21 juni 2023	Overig	n.v.t.	Klacht tegen medewerker openbare ruimte	Ongegrond	14 decemb er 2023	Z23/ 204167
22 juni 2023	Overig	Medewerk ster JZ	bejegeningklacht tegen medewerker juridische zaken	Ongegrond	14 decemb er 2023	Z23/ 204575
27 juni 2023	Overig	n.v.t.	Klacht via de Nationale ombudsman vanwege het niet beantwoorden van brieven	In onderling overleg opgelost	25 januari 2024	Z23/ 217 490
29 juni 2023	Kwaliteit W&I Wmo	n.v.t.	Klacht over het onrespectvol handelen traineren van de zaak	In behandeling		Z23/ 205 847
3 juli 2023	Publiekszaken	n.v.t.	Klacht mbt het krijgen van onjuiste of misleidende informatie aanvragen rijbewijs	In onderling overleg opgelost	26 juli 2023	Z23/ 205689
5 juli 2023	Gezondheid en informele zorg	n.v.t.	Klacht mbt het niet open zijn in het weekend van de avond en weekendapotheek in de Hoeksche Waard	afgebroken	5 juli 2023	z/ 23 206018
12 juli	Wmo	n.v.t.	Klacht mbt reactie	In onderling	24 juli	Z23/



2023			Wmo	overleg opgelost	2023	207047
13 juli 2023	Openbare ruimte	n.v.t.	Klacht mbt eenzijdige besluitvorming na aanvraag snelhied beperkende maatregelen Schenkeldijk te 's-Gravendeel	In onderling overleg opgelost	25 augustus 2023	Z23/207126
15 juli 2023	Buitendienst	n.v.t.	Klacht mbt het niet reageren van medewerkers van groenonderhoud	In onderling overleg opgelost	21 augustus 2023	Z23/207359
16 juli 2023	Grondzaken	medewerker	Klacht mbt persoonlijke behandeling door medewerker	In onderling overleg opgelost	24 juli 2023	Z23/207339
17 juli 2023	Overig	n.v.t.	Klacht mbt geen ontvangstbevestiging verlaging snelheid Korteweg	Ongegrond	14 december 2023	Z23/207587
19 juli 2023	Publiekszaken	n.v.t.	Klacht mbt het verkrijgen van onjuiste informatie bij maken van een afspraak voor aanvraag ID	In onderling overleg opgelost	14 september 2023	Z23/207877
27 juli 2023	Toezicht en handhaving	n.v.t.	Klacht mbt werkwijze BOA's en politie bij handhaving verschillende horecazaken	Niet ontvankelijk	31 juli 2023	Z23/208699
28 juli 2023	Overige	n.v.t.	Klacht mbt het krijgen van onjuiste informatie	Nog in behandeling		Z23/209080
31 juli 2023	Openbare ruimte	n.v.t.	Klacht mbt procedures en personeel van de afdeling verkeer/ openbare ruimte vanwege overlast op 's-Gravendeelseweg	In onderling overleg opgelost	28 augustus 2023	Z23/209083
2 augustus 2023	Overig	n.v.t.	Klacht tegen wethouder Van Waveren	Ongegrond	14 december 2023	Z23/209376



4 augustus 2023	Overig	n.v.t.	Klacht over zich bedreigd voelen door bureu	In onderling overleg opgelost	21 augustus 2023	Z23/209873
5 augustus 2023	Openbare ruimte	n.v.t.	Klacht mbt niet reageren op fixi meldingen	In onderling overleg opgelost	10 augustus 2023	Z23/209764
16 augustus 2023	VTH	n.v.t.	Klacht niet reageren op handhavingsverzoek Zalmpad	In onderling overleg opgelost	29 november 2023	Z23/221579
17 augustus 2023	Openbare ruimte	n.v.t.	Klacht mbt niet serieus nemen van fixi meldingen	In onderling overleg opgelost	24 augustus 2023	Z23/211531
17 augustus 2023	Openbare ruimte	n.v.t.	Klacht mbt nergens heen kunnen met oud papier	In onderling overleg opgelost	22 augustus 2023	Z23/211333
22 augustus 2023	VTH	n.v.t.	Klacht mbt handelen van gemeente over krijgen van weinig informatie	In onderling overleg opgelost	19 oktober 2023	Z23/211834
25 augustus 2023	Vergunning toezicht en handhaving	n.v.t.	Klacht mbt uitleg over het verloop van de zaak aan de 1 <sup>e</sup> Kruisweg te OBL	In behandeling		Z23/213074
29 augustus 2023	Buitendienst	n.v.t.	Klacht over terugbelbeleid medewerkers groenvoorziening	In onderling overleg opgelost	4 december 2023	Z23/212637
4 september 2023	Openbare ruimte	n.v.t.	Klacht mbt geen reactie informatieverzoek over verlenen ontheffing rijden over Schelpweg te Strijen	In onderling overleg opgelost	25 september 2023	Z23/213234
5 september 2023	Toezicht en handhaving	n.v.t.	Klacht mbt BOA die zondag aan deur komt	In onderling overleg opgelost	19 oktober 2023	Z23/213341
8 september 2023	Openbare ruimte	n.v.t.	Klacht mbt bereikbaarheid inzake het niet reageren naar pandeigenaar pand in OBL	In onderling overleg opgelost	20 september 2023	Z23/214083
8	Openbare	n.v.t.	Klacht mbt niet	In onderling	12	Z23/



september 2023	ruimte		terugbellen aanpakken probleem Boezemlaan 's-Gravendeel	overleg opgelost	september 2023	209083
11 september 2023	Kwaliteit W&I Wmo	n.v.t.	Klacht mbt contact met gemeente Hoeksche Waard	In behandeling		Z23/213722
11 september 2023	Kwaliteit W & I Wmo	n.v.t.	Klacht mbt gemeente ondersteuning aanbiedt met ketenpartner	Klachtafhandeling niet verder in procedure	10 november 2023	Z23/214001
18 september 2023	Kwaliteit W&I, Wmo	n.v.y	Klacht mbt het niet uitvoeren van de afspraken cfm de nieuwe wet en regelgeving Wmo	In onderling overleg opgelost	22 januari 2024	Z23/215152
19 september 2023	Openbare ruimte	m.v.t	Klacht mbt afhandeling meldingen fixi Vroonland te Mijnsheerenalnd	In behandeling		Z23/215327
19 september 2023	Openbare ruimte	n.v.t.	Klacht mbt gebruik fixi app	In onderling overleg opgelost	10 oktober 2023	Z23/215107
21 september 2023	Openbare ruimte	n.v.t	Klacht mbt afhandeling gehandicaptenparkeerplaats	In onderling overleg opgelost	25 september 2023	Z23/215508
22 september 2023	Vergunningen Wabo	n.v.t.	Klacht mbt het niet terugontvangen van originele stukken betreft een aanvraag bouwvergunning te Westmaas aan de Kreupeleweg	In onderling overleg opgelost	10 januari 2024	Z23/215774
23 september 2023	n.v.t	n.v.t	Klacht anoniem mbt sociale dienst	Niet ontvankelijk	--	Z23/215883
24 september 2023	Kwaliteit W&I Wmo	Medewerker team inkomen	Klacht mbt behandeling en communicatie	In onderling overleg opgelost	10 oktober 2023	Z23/215846



25 september 2023	Publiekszaken	n.v.t.	Klacht mbt ongelijke behandeling betreft formulier naamgebruik	In onderling overleg opgelost	7 november 21023	Z23/215962
27 september 2023	Openbare ruimte	m.v.t.	Klacht mbt afhandeling aanvraag laadpaal	Ingetrokken	--	Z23/216221
28 september 2023	Kwaliteit W&I Wmo	n.v.t.	Klacht mbt verantwoordelijkheid gemeente over de klachten mbt leerlingenvervoer	In onderling overleg verwezen naar vervoerder	17 oktober 2023	Z23/216493
1 oktober 2023	Kwaliteit W&I Wmo	n.v.t.	Klacht leerlingenvervoer	In onderling overleg verwezen naar vervoerder	17 oktober 2023	Z23/216645
5 oktober 2023	Openbare ruimte	n.v.t.	Klacht mbt het toewijzen van woningen aan immigranten en statushouders in de oranjebuurt in Strijen	In onderling overleg opgelost	24 oktober 2023	Z23/217244
5 oktober 2023	Kwaliteit W & I Wmo	n.v.t.	Klacht en waarschuwingen mbt amateuristische zorg door ketenpartner	In onderling overleg opgelost	5 december 2023	Z23/217345
6 oktober 2023	Werk en inkomen	Medewerker sociaal domein	Klacht mbt functioneren	In onderling overleg opgelost	11 december 2023	Z23/217495
15 oktober 2023	Buitendienst	n.v.t.	Klacht mbt communicatiestoornis over riool Blaaksedijk te Heinenoord	In onderling overleg opgelost	24 oktober 2023	Z23/218453
16 oktober 2023	Openbare ruimte	n.v.t.	Klacht mbt niet behandelen van ingediende email door ambtenaar	In onderling overleg opgelost	2 oktober 2023	Z23/218482
23 oktober 2023	Openbare ruimte	n.v.t.	Klacht mbt het niet ontvangen van schrijven op verwijderen verkeersremmers op	Nog in behandeling		Z23/219322





			Blaaksedijk te Heinenoord			
27 oktober 2023	Toezicht en handhaving	n.v.t.	Klacht mbt optreden BOA bij haven Puttershoek	In onderling overleg opgelost	14 december 2023	Z23/220095
31 oktober 2023	Publiekszaken	n.v.t.	Klacht mbt doorverwijzing gemeente Rotterdam voor geboorteakte overleden kindje	Ingetrokken	14 december 2023	Z23/220511
2 november 2023	Publiekszaken	n.v.t.	Klacht mbt behandeling door gemeente bij urgentie aanvraag en aanvraag briefadres	In onderling overleg opgelost	11 januari 2024	Z23/220893
2 november 2023	Kwaliteit W&I Wmo	n.v.t.	Klacht over aanvraag bijzondere bijstand en het lezen van persoonlijke omstandigheden	In onderling overleg opgelost	20 november 2023	Z23/220888
6 november 2023	Opvoeden en opgroeien	n.v.t.	Klacht mbt leerlingenvervoer	In onderling overleg verwezen naar vervoerder	9 november 2023	Z23/221341
6 november 2023	Opvoeden en opgroeien	n.v.t.	Klacht mbt leerlingenvervoer	In onderling overleg verwezen naar vervoerder	9 november 2023	Z23/221344
7 november 2023	Openbare Ruimte	n.v.t.	Klacht mbt niet beantwoorden van het informatieverzoek mbt aanpassing Middelslussedijk Numansdorp	In onderling overleg opgelost	8 december 2023	Z23/221399
14 november 2023	Buitendienst	n.v.t.	Klacht mbt het verkrijgen van onjuiste of misleidende informatie riolering buitendienst	In onderling overleg opgelost	15 december 2023	Z23/222392
15 november	Kwaliteit W&I Wmo	n.v.t.	Klacht mbt schuldhulpverlening	Ingetrokken	31 januari	Z23/222517



ber 2023					2024??	
22 november 2023	Publiekszaken	n.v.t.	Klacht mbt behandeling door gemeente bij aanvraag briefadres	gegrond	18 december 2023	Z23/223409
24 november 2023	Openbare Ruimte	n.v.t.	Klacht mbt het niet effectief werken van mensen bij buitendienst	In onderling overleg opgelost	14 december 2023	Z23/223725
26 november 2023	Kwaliteit W&I Wmo	n.v.t.	Klacht mbt het niet terugbellen	In onderling overleg opgelost	22 december 2023	Z23/223808
28 november 2023	Publiekszaken	n.v.t.	Klacht mbt 6 weken nog geen Nederlands rijbewijs ontvangen na omwisseling buitenlands rijbewijs	In onderling overleg opgelost	13 december 2023	Z23/224116
29 november 2023	Kwaliteit W&I Wmo	n.v.t.	Klacht mbt Wmo hulp door ketenpartner	In onderling overleg opgelost	29 november 2023	Z23/224193
29 november 2023	Buitendienst	Medewerker buitendienst	Klacht mbt niet nakomen afspraak en onbereikbaarheid medewerker na fixie melding	In onderling overleg opgelost	25 januari 2024	Z23/224237
11 december 2023	Openbare ruimte	Medewerker openbare ruimte	Klacht mbt persoonlijke benadeling door medewerker openbare ruimte	In behandeling		Z23/225690
12 december 2023	Overige	n.v.t.	Klacht mbt hinder bij afspraak maken met wethouder	In behandeling		Z23/226016
12 december 2023	Publiekszaken	Medewerker publiekszaken	Klacht mbt benadeling door medewerker	Klacht informeel opgelost	30 januari 2024	Z23/225928
13 december 2023	Overig	n.v.t.	Klacht ihkv bescherming persoonsgegevens	In onderling overleg opgelost	18 januari 2024	Z23/226052