



Ombudscommissie Oss

Jaarverslag 2018

Ombudscommissie Oss

JAARVERSLAG 2018

Inhoudsopgave

Inleiding

Bezetting Ombudscommissie	Pag. 3
Taken Ombudscommissie	Pag. 3

Werkzaamheden Ombudscommissie

Kennisnetwerk	Pag. 4
Bekendheid	Pag. 4

Tabellen

Pag. 5

Feiten&Cijfers

Tijdige afhandeling	Pag. 6
Meeste klachten	Pag. 6
Gegrond, ongegrond of geen oordeel	Pag. 7
Beroep bij Ombudscommissie	Pag. 7

Gesignaleerde ontwikkelingen en trends

Algemeen	Pag. 7
Burgerzaken	Pag. 8
Werk&Inkomen	Pag. 8
Zorg	Pag. 8
Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving (VTH)	Pag. 8

Enquête

Pag. 9

Stand van zaken aanbevelingen 2017

Pag. 9

Aanbevelingen 2018

Pag. 10

Bijlagen

Overzicht beroepszaken Ombudscommissie	Pag. 13
Overzicht klachten Opgave Transformatie Sociaal Domein	Pag. 15
Overzicht klachten Opgave Ruimtelijke & Economische Ontwikkeling	Pag. 24
Overzicht klachten Organisatieontwikkeling	Pag. 27
Overzicht klachten Opgave Participerende Overheid & Co-creatie	Pag. 33
Overzicht klachten Opgave Veilige & Vitale Regio	Pag. 33
Overzicht klachten Opgave Bedrijfsvoering/Bestuurszaken/Griffie/Bestuurders/ Bestuursorganen	Pag. 33
Overzicht Regionaal Bureau Leerplicht Brabant Noordoost	Pag. 33

Inleiding

Op grond van de Wet extern klachtrecht zijn gemeenten verplicht om klachten over gedragingen van ambtenaren, bestuurders en bestuursorganen door een externe en onafhankelijke instantie te laten beoordelen. Voor de Gemeente Oss is dit de Ombudscommissie Oss.

Met haar jaarverslag geeft de Ombudscommissie inzicht in de ontvangen en behandelde klachten en legt zij verantwoording af aan de gemeenteraad over haar werkzaamheden en bevindingen.

Binnen de Gemeenschappelijke Regeling Regionaal Bureau Leerplicht Brabant Noord Oost (RBL-BNO) is de Gemeente Oss aangewezen als verantwoordelijke gemeente voor de klachtafhandeling. De Ombudscommissie Oss is de beroepsinstantie voor klachten over leerplichtambtenaren in de twaalf aangesloten gemeenten in de subregio's Maasland, Land van Cuijk en Leijgraaf.

Bezetting Ombudscommissie

De Ombudscommissie bestaat uit mevrouw Debby Meijer-van der Leest, mevrouw Immy Beijer en de heer Pierre Konings. Het voorzitterschap wordt door mevrouw Meijer-van der Leest ingevuld.



Taken Ombudscommissie

De Ombudscommissie heeft tot taak toe te zien op een juiste en tijdige behandeling van klachten door de organisatie over gedragingen van ambtenaren, bestuurders en bestuursorganen. Het uitgangspunt hierbij is het zo goed en zo snel mogelijk oplossen van de klacht. Waar nodig zorgt de commissie voor bijsturing, verbetering en versnelling van het proces van klachtafhandeling.

Als klagers het niet eens zijn met de behandeling van de klacht door de gemeente zelf kunnen zij in beroep gaan bij de Ombudscommissie. De Ombudscommissie onderzoekt de klachten, toetst ze

aan onder meer de behoorlijkheidsnormen zoals geformuleerd door de Nationale ombudsman en spreekt op basis daarvan een oordeel uit. Tegen dat oordeel is geen beroep mogelijk. Aan de hand van binnengekomen klachten kan de Ombudscommissie aanbevelingen aan de organisatie geven. Daarnaast heeft de Ombudscommissie de bevoegdheid om, waar zij dit noodzakelijk acht, zelfstandig en zonder onderliggende klacht, onderzoek te verrichten naar de behoorlijkheid van gedragingen van ambtenaren, bestuurders en bestuursorganen.

Voor een goede vervulling van haar taak moet de Ombudscommissie aan een aantal eisen voldoen: onafhankelijkheid, onpartijdigheid en professionaliteit. Onder die voorwaarden kan de commissie een bijdrage leveren aan het oplossen van problemen van burgers en, waar nodig, aan verbetering van het functioneren van de gemeentelijke organisatie en het herstel van het vertrouwen van burgers in die gemeentelijke organisatie.

Werkzaamheden Ombudscommissie

Kennisnetwerk

De Ombudscommissie Oss heeft in november 2018 in het gemeentehuis een kennisbijeenkomst voor de Brabantse Ombudscommissies georganiseerd met als thema "Professionele Klachtbehandeling door Ombudscommissies". De dag is georganiseerd in samenwerking met de Nationale Ombudsman. Aan de hand van een workshop onder leiding van senioronderzoekers mevrouw Natalia Molina Espeleta en Albertien Meulenaar, beide werkzaam bij de Nationale Ombudsman, hebben de Brabantse Ombudscommissies kennis en ervaringen uitgewisseld en zijn ze meegenomen in de "Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling" van de Nationale Ombudsman.

Aan deze dag werd naast de Ombudscommissie Oss deelgenomen door de Ombudscommissie Eindhoven, Ombudscommissie 's-Hertogenbosch, Ombudscommissie Waalwijk, Commissie Ombudsman Breda (Breda/Oosterhout/Roosendaal/Moerdijk/Rucphen/Etten-Leur/Aalburg) en de Nationale Ombudsman.

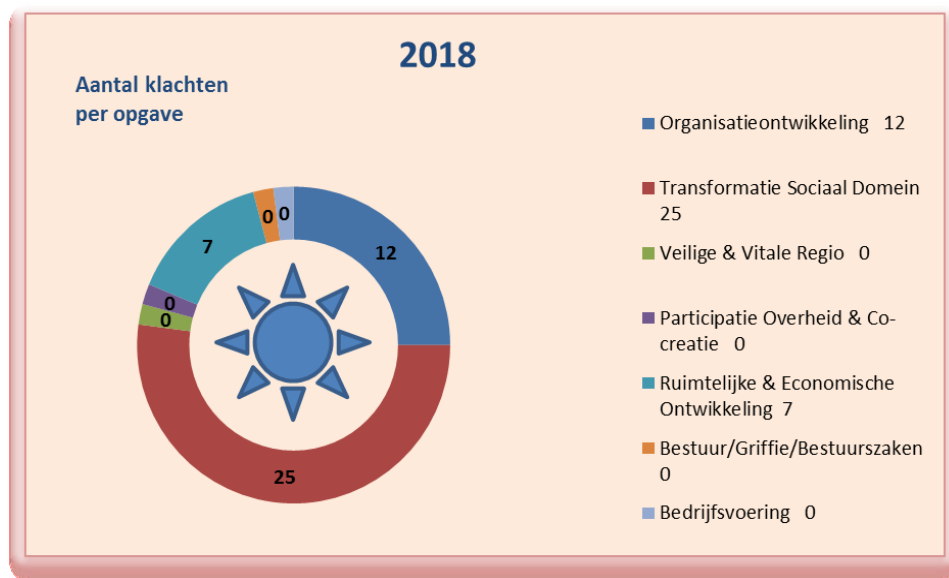
Verder hebben leden van de Ombudscommissie deelgenomen aan meerdere bijeenkomsten van de Vereniging van Klachtrecht. De bijeenkomsten zijn bedoeld om de kennis van klachtbehandeling te vergroten en uit te wisselen met andere Ombudsinstanties, klachtbehandelaars en professionele deskundige op diverse deelgebieden.

Bekendheid

De commissie heeft in 2018 onder meer via periodieke publicaties op social media en in Oss Actueel meer bekendheid gegeven aan de mogelijkheden die de commissie aan inwoners, instellingen en bedrijven van Oss te bieden heeft. Het doel is om de bekendheid en de vindbaarheid van de Ombudscommissie verder te vergroten en toegang laagdrempelig te houden.

Tabellen

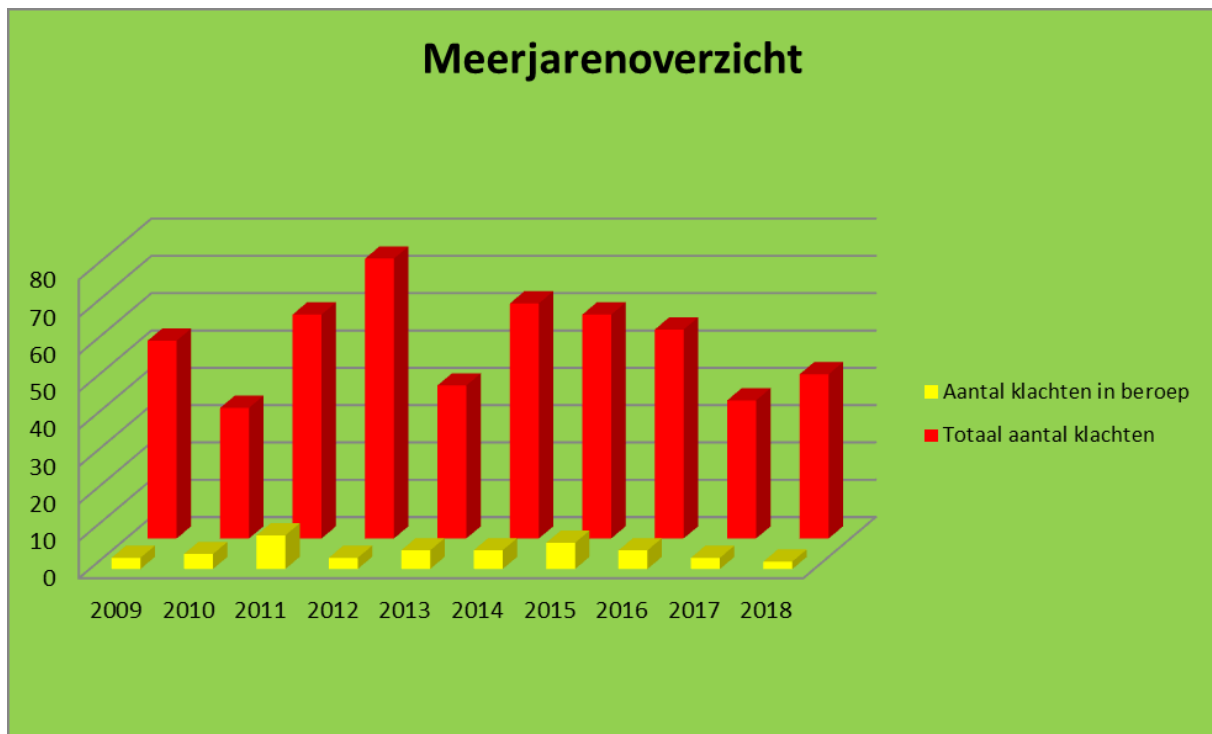
In voorgaande jaren hebben wij in een tabel per dienst aangegeven hoeveel klachten waren ontvangen en hoe zich dat verhiel met eerdere jaren. Inmiddels is de organisatie niet meer in diensten maar in opgaven ingedeeld. In een nieuwe tabel hebben wij daarom per opgave aangegeven hoeveel klachten in 2018 zijn ontvangen. Een vergelijking met eerdere jaren kunnen wij dit jaar niet maken omdat het opgavemodel in 2018 voor het eerst is toegepast. Wel hebben wij behalve de opgavetabel 2018 ook nog de dienstentabel 2013-2017 weergegeven.



JAREN 2013-2017 per dienst

Aantal klachten	'13	'14	'15	'16	'17
Stadsbeleid	0	1	2	0	2
Gemeentebedrijven	5	16	11	11	5
Publiekszaken	33	46	47	42	30
Bestuurders/Bestuursorganen	3	0	0	3	0
Totaal	41	63	60	56	37

In het onderstaande meerjarenoverzicht is het klachtenaantal sinds 2009 inzichtelijk gemaakt.



In 2018 zijn 44 klachten ontvangen. Dat is een beperkte stijging in vergelijking met 2017 toen 37 klachten werden ontvangen.

De Ombudscommissie heeft in het afgelopen jaar 2 beroepszaken behandeld (3 in 2017). Over het Regionaal Bureau Leerplicht Brabant Noord-Oost (RBL-BNO) is in 2018 geen klacht ontvangen. In de bijlagen is een beknopte inhoud met oordeel van alle ontvangen klachten opgenomen.

Feiten&Cijfers

Tijdige afhandeling

In 2017 werd 73% van de in behandeling genomen klachten tijdig – binnen zes weken - behandeld. Dat is flink minder dan vorig verslagjaar toen nog 89% tijdig werd afgehandeld. Vrijwel alle klachten die te laat werden afgehandeld, waren klachten over afdeling Werk & Inkomen. In de loop van het jaar is daar een werkachterstand ontstaan als gevolg van de beperkte inzetbaarheid van één van de klachtbehandelaars en een toename van het aantal klachten. Inmiddels is die achterstand goeddeels weer ingelopen zodat dit voorsnog geen extra maatregelen vergt.

Meeste klachten

De meeste klachten hadden betrekking op afdeling afdeling Werk en Inkomen (17). De afgelopen jaren was het aantal klachten over deze afdeling dalende maar in 2018 was er een toename van 11 naar 17 klachten.

Over afdeling Burgerzaken werden 7 klachten ontvangen. Het aantal klachten over deze

Burgerzaken was vorig jaar al met 35% afgenomen tot 13 klachten. In 2018 is dat aantal zelfs bijna gehalveerd. Dat is uitzonderlijk weinig voor een afdeling met heel veel publiekscontacten en traditioneel de meeste klachten.

Bij afdelingen KCC en Zorg is sprake van een beperkte toename van het aantal klachten, in beide gevallen van 3 naar 5 klachten.

Gegronnd, ongegrond of geen oordeel

Net als in 2017 is in 2018 40% van de behandelde klachten geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard. Bij afdeling Burgerzaken bleek 57% van de klachten gegrond te zijn (2017:43%), bij afdeling Werk en Inkomen was dat 19% (2017:44%).

In 45% van de gevallen werd een klacht ingetrokken of is geen oordeel uitgesproken (2017:23%). Vooral bij afdeling Werk en Inkomen was dat het geval. Daar werd in maar liefst 50% van de gevallen een klacht als ingetrokken aangemerkt of werd geen oordeel gegeven. In vrijwel alle gevallen gebeurde dat nadat met de klant een gesprek had plaatsgevonden, al dan niet in aanwezigheid van de beklagde medewerker. Soms was dat aanleiding voor de klant om te concluderen dat de klacht onterecht was ingediend, soms vond de klager het genoeg dat een signaal was afgegeven en opgepakt. In de meeste gevallen gaf een toelichting op een beslissing of handelwijze de klager voldoende begrip om de klacht in te trekken.

Beroep bij Ombudscommissie

Twee klagers waren niet tevreden over de reactie op hun klacht en zijn bij de Ombudscommissie in beroep gekomen. In beide gevallen heeft de Ombudscommissie na het horen van partijen en het instellen van nader onderzoek de klacht – over afdeling Burgerzaken - alsnog gegrond verklaard. De uitkomst van beide zaken geeft aanleiding om binnen de afdeling te bespreken zodat soortgelijke klachten in de toekomst kunnen worden voorkomen.

Gesignaleerde ontwikkelingen en trends

In de bijlagen treft u een overzicht aan van alle klachten die zijn ontvangen en welke acties hieruit voor de organisatie zijn voortgekomen. Daaruit signaleren wij het volgende.

Algemeen

Het valt op dat in 2018 over meer afdelingen klachten zijn ontvangen dan in voorgaande jaren. Traditioneel zijn het vooral de afdelingen met erg veel publiekscontacten - Werk&Inkomen en Burgerzaken - waarover klachten worden ingediend. Maar in 2018 werden ook meerdere klachten ontvangen over VTH, IBOR, Schulphulpverlening, Zorg en KCC (die laatste afdeling is natuurlijk ook een afdeling met heel veel publiekscontacten maar dat leverde in voorgaande jaren slechts enkele klachten op). Weliswaar gaat het daarbij niet om verontrustende aantallen maar het gaat in de meeste gevallen wel om klachten die gegrond blijken te zijn.

Burgerzaken

In ons vorige jaarverslag hebben wij al aangegeven erg tevreden te zijn met de ontwikkelingen bij afdeling Burgerzaken. In 2017 bleek de training van de medewerkers – waarin inleving in de positie van de klant en bewustwording van de houding naar de klant toe belangrijke aspecten waren – duidelijk zijn vruchten af te werpen. Die lijn heeft zich doorgezet gelet op de verdere forse afname van het aantal klachten tot nog maar zeven klachten. Vier van die klachten hadden geen relatie met de klantbenadering. Ook valt op dat over huwelijksceremoniën in 2018 geen enkele klacht meer is ontvangen, terwijl dat voorgaande jaren stevast 3 à 4 klachten opleverde. Punt van aandacht is nog wel dat in de klachtbehandeling niet door alle klachtbehandelaars van Burgerzaken altijd contact wordt gelegd met de klager. In de beroepszaken bij de Ombudscommissie hebben klagers aangegeven het gevoel te hebben dat daardoor niet hun hele verhaal bekend was bij de klachtenbehandelaar.

Werk&Inkomen

Bij afdeling Werk&Inkomen hadden veel klachten betrekking op de slechte bereikbaarheid van medewerkers en het feit dat medewerkers niet zouden terugbellen of reageren op e-mails. Soms terecht. Maar opvallend is dat na onderzoek de meeste van die klachten ongegrond bleken te zijn; er was wel degelijk teruggebeld of gemaïld. Als klagers daarmee werden geconfronteerd bleek vaak dat men zelf niet of slecht bereikbaar was geweest. In veel gevallen was verdere behandeling van de klacht dan niet meer nodig. Het is niet goed te begrijpen waarom dergelijke klachten worden ingediend.

Ook als het om andere onderwerpen gaat worden klachten over Werk&Inkomen vaak ingetrokken na een gesprek met de klachtenbehandelaar, waarbij een toelichting op een handeling van een contactpersoon of het verloop van een procedure wordt gegeven. Het is positief dat een klager zich na zo'n uitleg zo goed geïnformeerd acht dat verdere behandeling van de klacht niet meer nodig is. Maar je kunt je ook afvragen waarom het dan tot een klacht moest komen. Waarom is de klager niet al eerder of beter geïnformeerd door de contactpersoon? Hier ligt een punt van aandacht.

Zorg

Het aantal klachten over Zorg is beperkt tot 5 en heel divers van aard. De inhoud varieert van de locatie waar een looptest wordt gehouden tot een onheuse bejegening.

Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving (VTH)

Bij VTH heeft een klacht gespeeld waarover wij een opmerking willen maken. Een inwoner wilde zijn huis verhuren en had een Leegstandswetvergunning aangevraagd. Hij wilde de vergunning snel hebben en belde nog op de dag van de aanvraag met de gemeente. Daar werd hem medegedeeld dat de aanvraag zeker zou worden afgewezen maar dat hij desondanks € 150,- leges diende te voldoen. De klant kreeg te horen dat hij de legeskosten had kunnen voorkomen als hij tevoren had gebeld. De klacht is uiteindelijk niet als klacht maar als bezwaarschrift tegen de legesheffing afgehandeld. Dat is een zuiver juridische toets, waarbij de klant in het ongelijk is gesteld. Naar ons oordeel mag dat wellicht juridisch correct zijn, helemaal redelijk is dat niet. Want als de gemeente adviseert dat klanten eerst contact moeten opnemen om te vragen of hun

aanvraag kans maakt dan moet de gemeente dat bekend maken, bijvoorbeeld op de website. Dat was hier niet gebeurd. En als de gemeente meteen bij ontvangst van een aanvraag al weet dat de aanvraag kansloos is, dan zou het van klantvriendelijkheid getuigen als daarover contact met de aanvrager wordt opgenomen en hem de gelegenheid wordt geboden om zijn aanvraag in te trekken. Dan kan worden voorkomen dat een klant € 150,- kwijt is iets waar hij niets aan heeft en heeft als bijkomend voordeel dat de gemeente geen tijd kwijt is aan de formele afhandeling van een kennelijk bij voorbaat zinloze aanvraag.

Enquête

In 2018 hebben wij weer een enquête gehouden onder personen die in dat jaar klachten hebben ingediend. De respons was met 50% beter dan de afgelopen jaren.

De belangrijkste conclusies uit de enquête:

- De website blijkt nog steeds voor de meeste klagers hun belangrijkste bron om informatie te vinden over klachtvoorzieningen.
- 88% van de respondenten is tevreden of meer dan tevreden over de manier waarop hun klacht is behandeld. Dat is veel meer dan in 2017 (55%). Alle respondenten geven aan ook een volgende keer weer een klacht te willen indienen.
- De meeste respondenten vinden dat met meer of een betere communicatie het ontstaan van de klacht te voorkomen was geweest. Ook vindt 25% van de respondenten dat van medewerkers meer empathie en begrip voor de problemen en omstandigheden van de klant mag worden verwacht.

Stand van zaken aanbevelingen 2017

Onze aanbevelingen in het jaarverslag 2017 en de actie die daarop werd ondernomen:

1. Uit het klachtenbeeld ontstaat de indruk dat de training van medewerkers van afdeling Burgerzaken en Publieksvoorlichting - waarbij o.a. aandacht wordt gegeven aan klantgerichtheid, het meedenken in oplossingen en het inleven in de positie van de klant – zijn vruchten afwerpt. Het zou goed zijn om die positieve ontwikkeling vast te houden, bijvoorbeeld door met deze trainingen door te gaan of deze periodiek te herhalen. Ook voor nieuwe medewerkers lijkt het zinvol om in een training specifieke aandacht aan de genoemde elementen te besteden.

De aandacht voor verbetering van de klantgerichtheid van de medewerkers is permanent. Het weer verder afgenomen aantal klachten onderschrijft de effectiviteit van die aandacht.

2. Uit enkele klachten blijkt dat de communicatie over parkeervergunningen en parkeerbeleid niet altijd vlekkeloos loopt. De regels blijken divers en niet altijd voor iedereen goed inzichtelijk waar het gaat om het verkrijgen van een tweede parkeervergunning; informatie is niet altijd

gemakkelijk te vinden en voor sommigen nogal ingewikkeld. Ook zijn er diverse afdelingen bij betrokken, waardoor klanten nogal eens met interne verwijzingen en daarmee gepaard gaande lange reactietermijnen worden geconfronteerd. Zo ontstaat snel een van-het-kastje-naar-de-muur-gevoel.

Het zou goed zijn als wordt onderzocht of er verbeteringsmogelijkheden zijn in de informatievoorziening over parkeervergunningen. Daarnaast moet echt worden voorkomen dat afdelingen klanten naar elkaar doorverwijzen. Het zou niet zo moeten zijn dat de klant een reis door de organisatie moet maken om zijn vraag beantwoord te krijgen; dit zou de medewerker die de vraag als eerste voorgelegd krijgt voor de klant moeten doen.

De teksten op de website zijn inmiddels geüpdatet en nog beter leesbaar gemaakt. Dit blijft permanente aandacht houden. Ook is aandacht gegeven aan de informatie die aan de balie wordt verstrekt. Er zijn in 2018 geen klachten meer ontvangen over de informatievoorziening rondom parkeervergunningen of over interne doorverwijzingen van de klant tussen afdelingen.

3. Klagers stellen het op prijs als er snel persoonlijk contact wordt gelegd. Dat gebeurt ook steeds vaker. Het zou goed zijn als dit in alle gevallen gebeurt, zodra een klachtenbehandelaar de klacht heeft ontvangen. De klager weet dan dat er serieus aan zijn probleem wordt gewerkt.

Uit de enquêteresultaten blijkt niet langer dat dit als een probleem door klagers wordt ervaren. In de meeste gevallen wordt snel contact met klager gelegd. Er blijft enige ruimte voor verbetering.

Aanbevelingen 2018

1. Het is zinvol om bij VTH te bezien hoe op de meest klantvriendelijke manier kan worden omgegaan met vergunningaanvragen waarbij bij indiening al vaststaat dat de vergunning niet kan worden verleend. Zoveel mogelijk moet worden voorkomen dat de klant onnodig leges moet betalen of dat onnodige formaliteiten moeten worden uitgevoerd door de klant of medewerker voor een vergunning die bij voorbaat zal worden geweigerd.
Als van een klant een bepaalde actie wordt verwacht bij een vergunningaanvraag (bijvoorbeeld eerst contact opnemen voordat de aanvraag wordt ingediend) dient de klant hierover tevoren geïnformeerd te worden bijvoorbeeld via de website.
2. Bij Werk&Inkomen worden veel klachten ingetrokken nadat een toelichting is gegeven op een besluit, procedure of handeling van de consulent. Dat betekent dat de uitleg die in eerste instantie door de consulent aan de klant is gegeven onvoldoende duidelijk was. In die informatievoorziening is dan ook ruimte voor verbetering. Die verbetering kan bestaan uit duidelijkere brieven. Het lijkt er dan ook op dat veel klachten zouden kunnen worden voorkomen met een betere informatie-voorziening door de consulenten.
3. Niet alle klachtbehandelaars in de organisatie werken op dezelfde manier. Dat hoeft ook niet, ieder heeft een eigen stijl en elke klacht of klager is toch weer anders en vergt een andere

benadering. Veel klachtbehandelaars binnen afdelingen en opgaves werken zelfstandig zonder contact met andere klachtbehandelaars, zo is ons gebleken. Het zou volgens ons het kwaliteitsniveau van de afhandeling van klachten ten goede kunnen komen als klachtbehandelaars eens in elkaars keuken zouden kijken om zo de best practices met elkaar te kunnen delen. Het zou goed zijn om dit binnen de organisatie te stimuleren.

Oss, maart 2019.

De Ombudscommissie,
Debby Meijer-van der Leest, voorzitter
Immy Beijer
Pierre Konings

Bijlagen

Overzicht beroepszaken Ombudscommissie

Overzicht klachten Opgave Transformatie Sociaal Domein

Overzicht klachten Opgave Ruimtelijke & Economische Ontwikkeling

Overzicht klachten Organisatieontwikkeling

Overzicht klachten Opgave Veilige & Vitale Regio

Overzicht klachten Opgave Participerende Overheid&Co-creatie

Overzicht klachten Opgave Bedrijfsvoering/Bestuurszaken/Griffie/Bestuurders/Bestuursorganen

Overzicht Regionaal Bureau Leerplicht Brabant Noordoost

Toelichting: in de kolom "reactie naar klager" wordt samengevat de reactie weergegeven die de organisatie aan de klager heeft gegeven.

Ombudscommissie

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	<p>Medewerker verstrekt in een al negen jaar lopend traject over naturalisatie diverse malen onjuiste of onvolledige informatie en stelt steeds nieuwe eisen. Ook reageert hij afstandelijk, traag en niet binnen de termijnen.</p>	<p>Gegrond.</p> <p>De medewerker heeft klagers steeds naar beste weten geïnformeerd over de geldende eisen en regelgeving. Dat in een periode van jaren de verstrekte informatie soms wijzigde of er nieuwe eisen waren kan verklaard worden door de meer dan eens gewijzigde landelijke regelgeving. Hoewel de informatie dan op zichzelf juist was, was dit voor klager soms verwarrend en onduidelijk. Het gaf reden om te twifelen aan de juistheid van de verstrekte informatie. Dit had wellicht voorkomen kunnen worden als de medewerker meer toelichting of een duidelijke uitleg had gegeven waarom de door hem verstrekte informatie soms wisselend was of waarom er soms sprake was van nieuwe eisen.</p> <p>Alleen op het punt van het wel of niet nodig zijn van de geboorte-akte was de informatie vanuit de medewerker onjuist. Dit is door de organisatie al eerder onderkend en daarvoor zijn al eerder excuses aangeboden.</p> <p>Uiteraard is een naturalisatieproces altijd belangrijk voor betrokkenen maar als daarbij ook nog eens sprake is van de emotionele en sociale impact die de beperkingen van stateloosheid met zich meebrengt voor alle leden van het gezin, dan doet dit een extra beroep op het inlevingsvermogen van de medewerker. Daarin is hier tekort geschoten.</p>	<p>Casus in team bespreken.</p> <p>Aandacht voor de door klager gegeven tips: meer begrip hebben (luisteren), meer duidelijkheid geven (actief informeren) en meer menselijkheid tonen in de omgang met inwoners die voor naturalisatie een beroep op de gemeente doen.</p>

2	<p>Klager had om 15.05 uur een digitale afspraak voor 15.20 uur gemaakt voor het ophalen van een gezondheidsverklaring. Het was nog de enige mogelijk voor die dag. Ze heeft een screenshot genomen en is snel naar het gemeentehuis gereden. Ze was exact op tijd maar de afspraak bleek niet bekend. Er werd verteld dat klager waarschijnlijk iets niet goed had gedaan. Er was geen gehoor voor de mogelijkheid dat het computersysteem van de gemeente wellicht niet werkte. Ze kon niet worden geholpen hoewel het volgens klager niet veel tijd had gekost.</p>	<p>Gegronnd.</p> <p>Hoewel de afspraak bij de gemeente niet bekend was en klager geen afspraakbevestiging kon tonen, heeft zij het screenshot van het afsprakmoment wel aan de medewerkers getoond. De medewerkers zouden ervan op de hoogte kunnen of moeten zijn dat een screenshot niet kan worden gemaakt als alle afspraakmogelijkheden al bezet zijn. Omdat klager over een screenshot beschikte had voor de medewerkers dan ook een signaal kunnen zijn dat het afsprakmoment beschikbaar was op het moment dat klager het screenshot nam en dat klager daadwerkelijk de intentie had om het afsprakmoment te reserveren.</p> <p>Dit betekent echter nog niet automatisch dat klager toch geholpen had moeten worden. Voorwaarde is dat de personele bezetting dit toelaat en dit niet tot teveel verstoring van de bedrijfsvoering leidt bijvoorbeeld omdat andere klanten daardoor moeten wachten. In dit geval was sprake van de omstandigheid dat aantoonbaar was getracht om een beschikbaar afsprakmoment te reserveren, klager daarvoor tijdig was verschenen én slechts voor een zeer kortdurende handeling kwam (ophalen en betalen formulier). Ook betrof het een tijdstip dat kort voor sluitingstijd was gelegen, zodat er weinig risico op vertraging voor andere klanten te verwachten was. In deze omstandigheden was het wenselijk geweest om alsnog gelegenheid te creëren om klager te helpen, desnoods een gelegenheid waarbij zij enige tijd had moeten wachten totdat andere klanten geholpen waren.</p>	<p>Casus bespreken in het team.</p>
---	--	--	-------------------------------------

Opgave Transformatie Sociaal Domein

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	Klager moet steeds opnieuw afspraken met zijn consulent maken over zijn opleidingswens. Maar er gebeurt niks. Klager wil een andere consulent.	Geen oordeel. Behandeling stopgezet omdat klager spoorloos blijkt.	Geen.
2	Bij een keuring voor een Gehandicaptenparkeerkaart moet de echtgenoot van klager een looptest doen in de hal van het gemeentehuis, zichtbaar voor een rij wachtende bezoekers. Desgevraagd gaf de keuringsarts aan dat het nergens anders kon. Als gevolg van zijn ziekte trekt haar man al veel aandacht. Het is schandalig dat een looptest – onderdeel van een medisch onderzoek - in een publieke ruimte wordt gehouden.	Gegrond. Het is niet de bedoeling dat men tijdens de looptest bekeken kan worden door andere klanten. Er wordt bezien of in de nabijheid van de spreekkamer van de arts een andere ruimte kan worden gevonden voor de looptest.	Andere ruimte voor looptest.
3	Consulent heeft klager meerdere keren beledigd en heeft klager onterecht bestraft met een maatregel tot 100% inhouding van de uitkering gedurende 1 maand.	Ingetrokken. Nadat klager was gehoord vond ze dat haar klacht voldoende was opgepakt, ze wilde het er verder bij laten zitten. De betreffende consulent blijft consulent van klager.	Geen.
4	Klager kan niet in contact komen met gemeente over Wmo-kwestie, gemeente geeft steeds niet thuis.	Geen oordeel. Contact gelegd tussen klager en consulent.	Geen.

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
5	<p>Klager heeft via de Nationale Ombudsman een klacht ingediend over terugvordering van uitkeringsgeld van haar moeder in verband met bezit van een appartement in Turkije. Ze vindt de terugvordering niet terecht en wil dat er nog eens naar het dossier wordt gekeken.</p>	<p>Niet-ontvankelijk. Het betreft een inhoudelijk besluit waarover in een bezwaarprocedure al is geoordeeld. Betrokkene had beroep bij de rechtbank in kunnen stellen maar heeft dat niet gedaan. De klachtenprocedure is geen middel om op inhoudelijke besluiten terug te kunnen komen.</p>	Geen.
6	<p>Consulent is slecht bereikbaar. Toezegging over vergoeding kosten wordt niet nagekomen. Uitkomst van een rechtmatigheidsonderzoek is nooit bekendgemaakt. Klager wil een andere consulent.</p>	<p>Geen oordeel. Nadat klager was gehoord en de klacht was onderzocht heeft ze aangegeven dat de klacht niet verder behandeld hoefde te worden. Uit het onderzoek bleek dat klager – zo erkent ze – zelf slecht bereikbaar was en dat het niet aan de consulent lag dat er nauwelijks contact was. Klager had moeite met het feit dat een onderzoek was ingesteld naar mogelijke samenwoning.</p>	Geen.
7	<p>Consulent is moeilijk bereikbaar. Op terugbelverzoeken wordt pas na weken gereageerd, op e-mails komt geen antwoord. Alles wordt afgewezen.</p>	<p>Geen oordeel. Consulent heeft bij afwezigheid altijd een collega terug laten bellen. Klager was zelf helaas vaak niet bereikbaar of reageerde niet. Klager erkent dat. Klager heeft toegelicht soms een grote onrust te voelen en meteen haar consulent te bellen terwijl ze geen afspraak heeft en niet weet of haar consulent bereikbaar is of terug kan bellen. Er is nu begrip ontstaan bij klager, haar vragen zijn beantwoord en ze heeft een goed contact met haar consulent.</p>	Geen.

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
8	Klager wordt van het kastje naar de muur gestuurd met haar vraag naar mogelijkheden tot tegemoetkoming in verhuiskosten. Niemand geeft echt antwoord, ze wordt onsympathiek te woord gestaan.	Ingetrokken. Uit onderzoek kon niet worden achterhaald met wie klaagster contact heeft gehad. Uit het feit dat klaagster niet wist waar ze aan toe was blijkt dat de verstrekte informatie onvoldoende was. Klaagster is alsnog goed geïnformeerd.	Geen.
9	Consulent is moeilijk bereikbaar, er wordt niet op terugbelverzoeken gereageerd, er worden geen berichten achtergelaten. Klager heeft al 9 maanden een uitkering en weet pas sinds 3 weken wie haar consulent is.	Ingetrokken. In een gesprek met klager en de medewerkster is de klacht besproken. Het blijkt dat klager meerdere malen op verschillende nummers is teruggebeld door een collega van de consulent maar er werd niet opgenomen. Klager is hierover schriftelijk geïnformeerd. Klager geeft aan voldoende vertrouwen in de dienstverlening te hebben. Als gevolg van een functie-wisseling zal klager een andere consulent krijgen. Klager is daarover geïnformeerd.	Geen.
10	Consulent geeft foute informatie bij de aanvraag van een Wmo-voorziening en weet niet goed hoe het zit. Zijn bejegening is aanvallend. Hij trekt conclusies op basis van geruchten.	Geen oordeel. Het dossier wordt overgenomen door een consulent waarmee klager eerder heeft samengewerkt en waarin ze vertrouwen heeft.	Andere consulent toegewezen.
11	Consulent beantwoordt geen vragen over bijzondere bijstand, belt nooit terug en op diverse aanvragen wordt niet gereageerd. Klager heeft geen vertrouwen meer in deze consulent.	Ingetrokken. Klager heeft alsnog contact gehad met de consulent, waarbij alle vragen zijn beantwoord.	Geen.

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
12	<p>Consulent wil niet luisteren, zoekt niet naar oplossingen en is altijd kortaf. Klager wil een andere consulent.</p>	<p>Geen oordeel.</p> <p>Uit een gesprek met klager blijkt dat ze het er niet mee eens is dat ze geen reis- en parkeerkosten-vergoeding krijgt.</p> <p>Met klager is afgesproken dat ze een verzoek om vergoeding van die kosten indient. Dat verzoek zal worden beoordeeld waarbij zal worden gezien of haar persoonlijke omstandigheden aanleiding zijn om een vergoeding toe te kennen.</p>	Geen.
13	<p>Klager is niet tevreden over de manier waarop de consulent met een verzoek om vergoeding voor een koelkast omgaat. Terwijl de koelkast kapot is wil de consulent pas over enkele maanden tot uitbetaling overgaan. Na enige tijd werd dit teruggebracht tot 2 weken. Ook met uitbetaling van de inkomens-afhankelijke toeslag en mib-regeling wordt niet goed omgegaan.</p>	<p>Ingetrokken.</p> <p>Klager heeft alsnog contact gehad met de consulent, waarbij alle vragen zijn beantwoord.</p>	Geen.
14	<p>Onheuse en onaardige bejegening door consulent. Bovendien geen uitleg over waaruit de eventuele hulp zou kunnen bestaan.</p>	<p>Gegrond.</p> <p>In het dienstverleningsplan van afdeling Werk en Inkomen staat dat inwoners gelijkwaardig en vanuit vertrouwen worden benaderd. In de e-mailberichten van de consulent is dat niet het geval. De toon van de berichten is niet conform de richtlijnen.</p>	Medewerker aangesproken.

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
15	<p>Klaagster maakt gebruik van schuldhulpverlening. Consulent is vriendelijk en behulpzaam maar ook flirterig, vertelt persoonlijke zaken en nodigt uit om eens koffie te komen drinken in zijn woonplaats. Klaagster vindt dit niet professioneel. Onlangs deelde consulent mee dat klaagster niet langer in aanmerking kwam voor schuldhulpverlening omdat ze ongemotiveerd was en dingen op zijn beloop liet. Het advies daartoe was niet door de consulent maar een andere medewerkster geschreven. Klaagster heeft die medewerkster maar 1 keer ontmoet. Klaagster is teleurgesteld in de gang van zaken.</p>	<p>Ingetrokken. Na een aantal gesprekken tussen klaagster en de consulent onder leiding van de Raadgever Sociaal Domein is de klacht naar tevredenheid van klaagster opgelost.</p>	Geen.
16	<p>Klager vindt dat hij een voor hem ongeschikte rolstoel heeft, waarin hij niet kan zitten of zich verplaatsen. Hij moet een bezwaar- en beroeps-procedure in om dat veranderd te krijgen. Terwijl zijn dossier duidelijk is. Medewerkers walsen over de CIZ-indicatie heen. Er is maatwerk nodig.</p>	<p>Geen oordeel. Met klager heeft een gesprek plaatsgevonden door de teamleider waarin afspraken zijn gemaakt.</p>	Geen.

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
17	Klaagster heeft een verzoek om bijzondere bijstand voor advocaatkosten ingediend. Een besluit blijft uit. Consulent is nooit telefonisch bereikbaar en belt niet terug.	Geen oordeel. De klacht en het besluit op haar aanvraag hebben elkaar gekruist. Het besluit heeft even op zich laten wachten omdat de aanvraag niet compleet was en er meerdere verzoeken aan klager nodig waren om de aanvraag compleet te maken. Hoewel de aanvraag uiteindelijk nog steeds niet volledig compleet was is toch alvast tot uitbetaling overgegaan. Inmiddels is klager tevreden, ook over haar consulent en vindt zij verdere behandeling van de klacht niet nodig.	Geen.
18	Klager vindt dat de gemeente niets doet voor een kennis die geen geld of onderdak heeft. Kennis heeft fysieke problemen, zit in een rolstoel. Ze heeft in Oss gewoond maar heeft geen vaste woon- of verblijfplaats. Ze verblijft op wisselende adressen in andere gemeenten. Ze wil naar de gemeente Eindhoven verhuizen maar krijgt ook daar geen hulp.	Geen oordeel. Hoewel het geen inwoner van Oss meer betreft is de casus gezien de ernst van de situatie inmiddels door Samen Kracht Oss en Beschermd Wonen opgepakt.	Geen.
19	Klager heeft zich meerdere keren aangemeld voor schuldhulp maar hij wordt niet geholpen. Hij heeft woningproblemen, psychische klachten, racisme.	<i>Zie klacht 20.</i>	

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
20	<p>Onbeleefde behandeling en bejegening bij een verzoek om bijzondere bijstand. De benadering van de consulent is zeer negatief en asociaal.</p>	<p><i>Klachten 20 en 19 betreffen dezelfde klager en hangen samen.</i></p> <p>Ongegrond. Klager is correct over de mogelijkheden geïnformeerd op basis van de informatie die klager heeft gegeven. Om zijn situatie nog beter te kunnen beoordelen is een persoonlijk gesprek nodig. Daartoe is klager in de gelegenheid gesteld.</p>	Geen.
21	<p>Consulent doet niets met een verzoek om bijzondere bijstand voor een koelkast. Al eerder 2 klachten ingediend, inmiddels 4 maanden verder maar nog steeds is de kapotte koelkast niet vervangen. Gesprekken met de consulent leveren niets op. Klager wil een andere consulent.</p>	<p><i>Klachten 21, 13 en 11 betreffen dezelfde klager.</i></p> <p>Gegrond. De noodzaak van de koelkast was door de consulent vastgesteld. Na het indienen van een offerte mocht klager verwachten dat de vergoeding zou worden overgemaakt. Dat gebeurde alsmaar niet. Klager werd gevraagd om opnieuw een offerte in te dienen. Als de aanvraag niet was blijven liggen was een nieuwe offerte niet nodig geweest. Ook na het indienen van de nieuwe offerte werd de vergoeding ten onrechte meteen niet overgemaakt.</p>	Geen.

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
22	<p>Consulent geeft in een gesprek de indruk dat de gemeente de aanschaf van een laptop zal betalen. Maar een dag later valt een afwijzing op de deurmat. Er wordt verwezen naar de kredietbank. Kredietbank wijst klager ook af. Consulent wilde niet mee meedenken in een oplossing. Klager wil een andere consulent.</p>	<p>Ongegrond.</p> <p>Uit onderzoek zijn geen feiten of omstandigheden gebleken die de klacht van klager ondersteunen.</p> <p>Consulent heeft geen verwachtingen gewekt omtrent de laptop maar juist meegedeeld daar nog geen beslissing over te kunnen nemen. De verwijzing naar de gemeentelijke kredietbank was niet onnodig. Die instelling maakt zijn eigen afweging die de consulent niet kan weten.</p> <p>Toch een andere consulent toegewezen omdat er een onwerkbaar situatie is ontstaan tussen klager en consulent.</p>	Geen.
23	<p>Klager zou een gesprek hebben met haar consulent. Maar onaangekondigd was ook een andere medewerker aanwezig. Die medewerker voerde het woord. Dat gebeurde op intimiderende wijze. Klager heeft haar dossier in kunnen zien en daarbij gezien dat ze elk jaar op fraude-indicatie staat. Klager vindt dat onterecht en is daar niet van gediend.</p>	<p>Ongegrond.</p> <p>Tijdens de behandeling heeft klager haar klacht bijgesteld. Het gaat er vooral om dat ze steeds andere consulenten heeft waardoor ze vaak vragen moet beantwoorden die ze al eerder heeft beantwoord. Ook wordt haar informatie niet goed in het dossier opgeslagen.</p> <p>Wisseling van consulent is niet te voorkomen omdat medewerkers uit dienst gaan of klantenbestanden wijzigen. Wel wordt geprobeerd dit zoveel mogelijk te voorkomen. Alle informatie wordt in het digitale dossier opgeslagen.</p>	Geen.

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
24	<p>Klager heeft al 5 maanden geen inkomen en gezondheidsproblemen. Zorg en woonruimte worden geweigerd, net als in zijn vorige gemeente. Hij dreigt op straat te worden gezet. Uit de gelaatsuitdrukkingen en blikken van de consulent maakt hij op dat hij gediscrimineerd wordt.</p>	<p>Niet-ontvankelijk. Klager kan zijn klacht over discriminatie voorleggen aan Stichting RADAR in Den Bosch.</p>	<p>Geen.</p>
25	<p>Klager vindt dat ze ten onrechte is afgewezen voor schuldsanering. De consulent is meegegaan naar de rechtbank en heeft daar uitgelegd dat klager wel haar best had gedaan en dat hij verder geen problemen meer verwacht. Buiten de rechtbank zei hij dat hij dacht dat klager toch niet voor schuldsanering in aanmerking zou komen. Hij kon niks meer voor haar doen. Een andere medewerker heeft in het ene rapport geschreven dat klager goed heeft meegewerkt, terwijl in het volgende rapport het tegenovergestelde staat.</p>	<p><i>Klachten 25 en 15 betreft dezelfde klager, deze klachten hangen samen.</i></p> <p>Nog in behandeling.</p>	

Opgave Ruimtelijke & Economische Ontwikkeling

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	<p>Klager werd op een zeer onvriendelijke en ongepaste manier aangesproken door een medewerker van de Milieustraat, nadat hij uit onwetendheid enkele stukken hout in een verkeerde container had gegooid. De medewerker gebood hem om het hout weer uit de container te halen, wat voor klager onmogelijk was. Andere medewerkers waren – zoals altijd – wel erg vriendelijk en behulpzaam.</p>	<p>Gegronnd. Het gedrag van de medewerker was onprofessioneel en onacceptabel.</p>	<p>Medewerker aangesproken op gedrag.</p>
2	<p>Klager heeft problemen met de renovatie van zijn huurwoning. Hij denkt dat in strijd met de regelgeving is gehandeld en heeft een handhavingsverzoek ingediend. In een telefonisch contact met de medewerkster merkt hij weerstand, hij wordt op alle punten tegengesproken. De gemeente stuurt vervolgens een brief naar de verhuurder dat alles in orde is bevonden. Daarop laat klager een inspectie uitvoeren door een bouwinspectiebureau waarbij blijkt dat klager gelijk heeft en de gemeente onjuist heeft gehandeld.</p>	<p>Gegronnd. Uit het deskundigenrapport blijkt inderdaad dat sprake is van overtreding van het Bouwbesluit. De beoordeling door de gemeente was niet correct en de brief die naar de verhuurder werd verstuurd dus ook niet. Dit is inmiddels gecorrigeerd. Excuses aangeboden aan klager. Klager is geïnformeerd dat door de lage prioritering van de overtreding in het Handhavingsplan er vooralsnog niet handhavend zal worden opgetreden.</p>	<p>Geen.</p>
3	<p>Klager wil als niet-inwoner informatie over een bepaalde straat en wijk. Na 3 weken en 3 keer contact is er nog geen reactie ontvangen.</p>	<p>Geen oordeel. Klager heeft alsnog een reactie ontvangen.</p>	<p>Geen.</p>

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
4	<p>Klager wilde snel een leegstandswetvergunning aanvragen om zijn huis te kunnen verhuren. Voor de aanvraag moest vooraf € 150,- worden betaald. Omdat klager de vergunning snel wilde hebben belde hij nog op de dag van de aanvraag naar de gemeente. De medewerker zei meteen dat de aanvraag buiten de criteria viel en zal worden afgewezen. Het geld wordt niet terugbetaald. De medewerker zei dat klager beter eerst had kunnen bellen voordat hij een aanvraag indiende. Klager voelt zich bestolen.</p>	<p>Geen oordeel, klacht is als bezwaarschrift afgehandeld. Bezwaarschrift is door de Heffingsambtenaar ongegrond verklaard omdat de legesverplichting ontstaat bij het indienen van een aanvraag.</p> <p><i>De informatievoorziening aan de klant heeft bij de beoordeling van het bezwaarschrift geen rol gespeeld.</i></p>	Geen.
5	<p>Klager komt bij de milieustraat om een aanhanger groenafval te lossen. Hij vraagt de hulp van een medewerker. Deze reageert negatief, merkt op dat klager een dief is en eerst maar eens moest betalen. Dat betrof een incident van 15 jaar geleden dat destijds in goede orde is afgehandeld. Klager is hier niet van gediend en verwacht excuses.</p>	<p>Gegrond.</p> <p>Vervelend dat een incident uit het verleden dat destijds is afgehandeld werd betrokken. Dit is niet de wijze waarop door medewerkers met bezoekers gecommuniceerd dient te worden.</p> <p>Excuses aangeboden.</p>	Medewerker aangesproken.

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
6	<p>Klager wordt al een jaar aan het lijntje gehouden over het uitbaggeren van een waterloop nabij zijn woning. Er is de laatste jaren geen onderhoud door de gemeente verricht, het gemeentegroen is een wildernis geworden. Op mailtjes – namens de buurt – naar de verantwoordelijke medewerker wordt laat of niet gereageerd. Dit is niet zoals het hoort. Het is tijd dat er actie wordt ondernomen.</p>	<p>Gegrond.</p> <p>Het is vervelend dat klager zich aan het lijntje gehouden voelt. Dat is niet de manier waarop met betrokken buurtbewoners om dient te worden gegaan. De medewerker heeft een aantal buurtbewoners gesproken en daarbij aangegeven dat de werkzaamheden later van start zouden gaan en dat hij zou laten weten wanneer. Na enige tijd is een aantal buurtbewoners hem gaan mailen. Daar heeft hij niet op gereageerd omdat de planning van de aannemer langer duurde dan verwacht waardoor hij de startdatum nog niet wist. De medewerker ziet in dat hij de buurtbewoners daarover had moeten informeren.</p> <p>Excuses daarvoor.</p>	Geen.
7	<p>Medewerkster was onbeleefd en brutaal in een gesprek over een handhavingszaak. Een normaal gesprek was niet mogelijk.</p>	<p>Geen oordeel.</p> <p>Tijdens een uitvoerig gesprek met klager bleek de klacht inhoudelijk te zijn gericht op het besluit dat was genomen. Tegen dat besluit kan klager via een andere weg ageren.</p>	Geen.

Opgave Organisatieontwikkeling

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	<p>Klager had een afspraak voor het aanvragen van een ID-bewijs. Maar de afsprakenzuil was kapot, er kwamen geen bonnen uit. Bij navraag bij de receptie werd klager door de medewerkster op norse wijze te woord gestaan. Klager schrok daarvan en vindt het geen manier om met mensen om te gaan.</p>	<p>Gegrond. De medewerkster was alleen aanwezig terwijl de afsprakenzuil kapot was. Er had zich een lange rij gevormd. Ze wilde alle klanten op hun beurt zo snel mogelijk helpen en zodra er gelegenheid toe was ook nog de bonnenrol in de zuil verwisselen. Daardoor was ze gehaast en realiseerde ze zich niet dat dit nors overkwam, toen klager er tussendoor kwam. Dat was niet de bedoeling. Daarvoor excuses.</p>	<p>Medewerkster heeft het inzicht gekregen dat ze zich niet moet laten opjagen door een rij wachtenden maar juist rustig moet blijven.</p>
2	<p>Klager heeft in een half jaar meerdere meldingen over de openbare ruimte gedaan. Die worden verwerkt door het digitaal loket en op "afgehandeld" gezet. Maar er gebeurt niets, de klacht is alleen maar doorgestuurd naar de verantwoordelijke afdeling. Op 3 telefoontjes zou door 3 verschillende afdelingen worden teruggebeld, maar dat gebeurt niet. Op de chat via de website komt de reactie dat er echt wel wat met de meldingen is gedaan en dat klager anders maar een klacht moet indienen.</p>	<p>Geen oordeel. Met klager doorgesproken. Klager heeft de meldingen via "Mijn Zaken" ingediend. 1 melding is direct na ontvangst op afgehandeld gezet, anderen staan nog open. Indieners van meldingen kunnen niet zien wat er daadwerkelijk met hun melding is gedaan of zal gebeuren. Daarover worden vaker opmerkingen ontvangen. Ook kan niet direct via "Mijn Zaken" worden gereageerd maar moet dat via een ander kanaal zoals telefoon of chat. Het systeem is voor verbetering vatbaar maar dat is een kwestie van technische mogelijkheden. Klager wordt geïnformeerd over de wijze waarop met zijn meldingen inhoudelijk is omgegaan.</p>	<p>Intern worden verbeteringsmogelijkheden van het systeem op korte en lange termijn bezien.</p>

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
3	<p>Omdat de klant die vóór klager bij de balie aan de beurt was geweest niet had betaald, stond haar transactie nog open. De baliemedewerkster vroeg klager of zij er bezwaar tegen had als de gegevens van die vorige klant op het afhaalbewijs van klager zouden verschijnen. Klager vindt dit niet kunnen, zo dient niet met persoonsgegevens van klanten te worden omgegaan. Nog daargelaten dat klager vindt dat ze voor de € 65,30 die ze moest betalen recht heeft op een correct afhaalbewijs.</p>	<p>Gegrond. De privacy van klanten staat hoog in het vaandel. De werkwijze van de medewerkster was onacceptabel. Excuses aangeboden.</p>	<p>Met medewerkster besproken.</p>
4	<p>Klager kon met haar rolstoel niet het op de oproepkaart aangegeven stemlokaal in. Het stemlokaal bleek alleen via een trapje toegankelijk. Deze toestanden zouden niet meer voor mogen komen. Klager heeft uiteindelijk haar stem in een ander stemlokaal uitgebracht.</p>	<p>Gegrond. Het betreffende stembureau was andere jaren altijd via een andere ingang toegankelijk geweest voor mensen in een rolstoel. Bij het opbouwen van een stembureau werd de gemeente onaangenaam verrast omdat die ingang opeens niet meer toegankelijk was. Daardoor kon het stemlokaal onverwacht niet meer door mensen in een rolstoel bereikt worden. Op de verkiezingsdag is de informatie hierover in de loop van de ochtend aangepast. Voor de volgende verkiezingen streeft de gemeente er naar om alle stemlokalen goed toegankelijk te maken. Excuses aangeboden.</p>	<p>Bij volgende verkiezingen alle stemlokalen goed toegankelijk maken.</p>

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
5	<p>Klager kwam voor een ID-bewijs voor zijn baby. Het pasfotohokje in de hal van het gemeentehuis bleek geen goede foto te maken van baby's. Het zou een idee zijn om dit op de website te vermelden. Het bleek niet mogelijk dit te bespreken met de baliemedewerkster. De medewerkster was humeurig, ongeduldig en bleek in de onjuiste veronderstelling dat klager voor een rijbewijs kwam. Klager moest opnieuw met zijn kind terugkomen en kosten maken.</p>	<p>Geen oordeel. Nader contact met klager bleef uit.</p>	<p>Geen.</p>
6	<p>De fotocabine in het gemeentehuis levert te donkere foto's. De foto's zijn afgekeurd door de baliemedewerker. Klager moet nieuwe foto's laten maken en een nieuwe afspraak maken. Dit kost tijd en geld. Dit is niet de dienst die je mag verwachten van een fotocabine in het gemeentehuis.</p>	<p>Geen oordeel. Gemeente geeft geen garantie op de kwaliteit van de foto's uit de fotocabine. De ervaringen van de afgelopen tijd met deze foto's zijn goed. Maar de foto's van klager waren inderdaad te donker. Als de foto's niet de vereiste kwaliteit hebben wordt een muntje verstrekt om gratis nieuwe foto's in de cabine te maken. Uit nadere informatie moet blijken of dat hier ook is gebeurd. Als dat niet gebeurd is krijgt klager de kosten vergoed.</p>	<p>Mogelijke kostenvergoeding.</p>

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
7	<p>Medewerker verstrekt in een al negen jaar lopend traject over naturalisatie diverse malen onjuiste of onvolledige informatie en stelt steeds nieuwe eisen. Ook reageert hij afstandelijk, traag en niet binnen de termijnen.</p>	<p>Gedeeltelijk gegrond.</p> <p>De informatieverstrekking over het al of niet verstrekken van een geboorteakte is niet juist geweest. Daarvoor excuses aangeboden.</p> <p>De regelgeving over naturalisatie verandert regelmatig. Daarbij kunnen ook de voorwaarden en eisen wijzigen. De medewerker heeft klager steeds op basis van de geldende wet- en regelgeving geïnformeerd. Dat kan er op lijken dat dan eerder onjuiste of onvolledige informatie is verstrekt maar dat is niet zo.</p> <p>Verder bleken de gegevens op de geboorte-akte sterk af te wijken van de gegevens in de basisregistratie personen, wat tot vertraging en problemen bij de IND heeft geleid. Dat is buiten de invloedssfeer van de gemeente.</p>	<p>Medewerker aangesproken.</p>
8	<p>Medewerkers hangen steeds op als klager naar de gemeente belt en zijn naam noemt. Hij belde om een afspraak af te zeggen.</p>	<p>Geen oordeel.</p> <p>Met klager waren afspraken gemaakt over de wijze waarop hij contact mag hebben. Nadat hij een eerste keer te woord werd gestaan, waarbij was afgesproken dat een terugbelverzoek zou worden gemaakt, bleef klager met een hoge frequentie bellen. Uiteindelijk zat er niets anders op dan de verbinding een aantal keren te verbreken. Klager is dezelfde dag nog thuis bezocht waarbij dit nog eens aan hem is toegelicht.</p>	<p>Geen.</p>

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
9	<p>Klager wilde geld overmaken voor de slachtoffers van het treinongeval. Hij wilde dit niet via de doneeractie doen maar rechtstreeks op een rekening van de gemeente. Via een contactformulier heeft hij daarover informatie gevraagd. Na 4 dagen had hij nog geen reactie. Ook na een telefoontje kreeg hij geen afdoende antwoord waardoor hij toch via de doneeractie moest storten.</p>	<p>Ingetrokken. Klager heeft in gesprek aangegeven begrip voor de omstandigheden te hebben. Hij wilde een signaal afgeven dat er met enig meedenken soms meer mogelijkheden te bedenken zijn. Uiteindelijk stort hij zijn bijdrage rechtstreeks aan de Stichting Treinongeval Oss. Klager laat weten dat zijn klacht goed is opgepakt.</p>	<p>Geen.</p>
10	<p>Klager belde om de naam te vragen van de huidige gebiedsbeheerder van Lith. Hij kreeg geen antwoord, ook niet op de vraag wie hem dan wel aan die naam zou kunnen helpen. Elke vorm van empathie ontbrak. Klager is dit niet gewend van de gemeente en vindt dit geen goede dienstverlening.</p>	<p>Gegrond. Er is geen enkele reden om de naam van de gebiedsbeheerder niet te verstrekken. De medewerkster was niet duidelijk in haar vraagstelling. Ze heeft wel goed gehandeld door met een collega te overleggen of ze de naam mocht verstrekken. Helaas heeft ze van haar collega niet het goede antwoord gekregen. Excuses aangeboden en alsnog de naam van de gebiedsbeheerder verstrekt.</p>	<p>Medewerkster heeft haar gesprek met klager teruggeluisterd. Casus wordt binnen het team besproken.</p>
11	<p>Klager had om 15.05 uur een digitale afspraak voor 15.20 uur gemaakt voor het ophalen van een gezondheidsverklaring voor een rijbewijs. Het was nog de enige mogelijk voor die dag. Ze was exact op tijd maar de afspraak bleek niet bekend. Er werd verteld dat klager waarschijnlijk iets niet goed had gedaan. Er was geen gehoor voor de mogelijkheid dat het computersysteem van de gemeente wellicht niet werkte. Ze kon niet worden geholpen hoewel het volgens klager niet veel tijd had gekost.</p>	<p>Ongegrond. De afspraak was bij de gemeente niet bekend, hij stond niet in de afsprakenlijst. Klager kon ook geen bevestiging van de afspraak tonen. Er is nog bezien of klager toch nog geholpen kon worden maar daar bleken geen mogelijkheden voor te zijn.</p>	<p>Geen.</p>

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
12	<p>Klager heeft een hulphond. Ze heeft via een contactformulier de vraag gesteld of hulphonden los mogen lopen, of de opruimplicht geldt en of hondenbelasting moet worden betaald. Na 6 weken was er nog geen antwoord en heeft ze de gemeente gebeld. De medewerkster gaf aan dat de opruimplicht ook voor hulphonden geldt. Gebruikers van hulphonden zouden bij het uitlaten van de hond een begeleider mee moeten nemen om de ontlasting op te ruimen. Klager denkt dat dit antwoord niet goed kan zijn, het zou in elk geval in strijd zijn met het VN-verdrag waarin het recht op zelfstandigheid voor mensen met een handicap is vastgelegd.</p>	<p>Gegrond.</p> <p>Het contactformulier was naar de juiste afdeling doorgestuurd maar daar over het hoofd gezien, waardoor klager geen antwoord kreeg.</p> <p>De informatie die over de opruimplicht is verstrekt was onjuist. In de APV is voor gebruikers van een hulp- of geleidehond een uitzondering van de opruimplicht opgenomen. Ook hoeft geen hondenbelasting te worden betaald en mag de hond worden uitgelaten zonder dat deze aangeliend is.</p> <p>Excuses aangeboden.</p>	<p>Werkwijze van doorsturen contactformulieren naar vakafdeling wordt nader bezien.</p> <p>Informatie op de website zal worden bezien. De medewerkers zullen over de juiste informatie worden geïnformeerd.</p>

Opgave Participerende Overheid & Co-creatie

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
	In 2018 geen klachten ontvangen.		

Opgave Veilige & Vitale Regio

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
	In 2018 geen klachten ontvangen.		

Bedrijfsvoering/Bestuurszaken/Griffie/Bestuurders/Bestuursorganen

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
	In 2018 geen klachten ontvangen.		

Regionaal Bureau Leerplicht – Brabant Noordoost

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
	In 2018 geen klachten ontvangen.		

