

Ombudscommissie Oss

JAARVERSLAG 2019

Inhoudsopgave

Inleiding

Bezetting Ombudscommissie	Pag. 4
Taken Ombudscommissie	Pag. 5

Werkzaamheden Ombudscommissie

Kennisnetwerk	Pag. 5
Bekendheid	Pag. 5

Tabellen

Pag. 6

Feiten&Cijfers

Tijdige afhandeling	Pag. 7
Meeste klachten	Pag. 8
Gegrond, ongegrond of geen oordeel	Pag. 8
Beroep bij Ombudscommissie	Pag. 8

Gesignaleerde ontwikkelingen en trends

Algemeen	Pag. 8
Burgerzaken	Pag. 9
Klantcontactcentrum	Pag. 9
Werk&Inkomen	Pag. 9
Zorg	Pag. 9

Enquête

Pag. 10

Stand van zaken aanbevelingen 2018

Pag. 11

Aanbevelingen 2019

Pag. 12

Bijlagen

Overzicht beroepszaken Ombudscommissie	Pag. 14
Overzicht klachten Opgave Transitie Sociaal Domein	Pag. 15
Overzicht klachten Opgave Ruimtelijke Economische Ontwikkeling	Pag. 24
Overzicht klachten Organisatieontwikkeling	Pag. 26
Overzicht klachten Bedrijfsvoering/Bestuurszaken/Griffie/Bestuurders/Bestuursorganen	Pag. 30
Overzicht klachten Opgave Participerende Overheid&Co-creatie	Pag. 31
Overzicht klachten Opgave Veilige Vitale Regio	Pag. 31
Overzicht Regionaal Bureau Leerplicht-Brabant Noordoost	Pag. 31

JAARVERSLAG 2019

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) 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

Samen met de Nationale ombudsman heeft de Ombudscommissie Oss eind 2018 een kennisbijeenkomst voor de Brabantse Ombudscommissies in het gemeentehuis georganiseerd met als thema "Professionele Klachtbehandeling door Ombudscommissies". Aan deze nuttige en succesvolle bijeenkomst werd door alle Brabantse Ombudscommissies deelgenomen. Een vervolgbijeenkomst – die wordt georganiseerd door de Ombudscommissie Eindhoven - vindt in 2020 plaats.

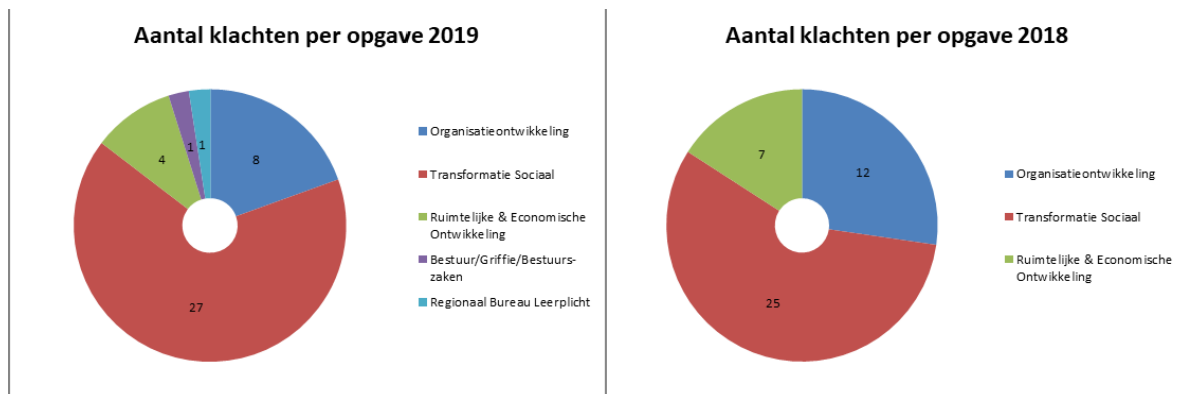
Verder hebben leden van de Ombudscommissie deel kunnen nemen aan meerdere kennisbijeenkomsten van de Vereniging van Klachtrecht en van de Nationale ombudsman.

Bekendheid

Ook in 2019 heeft de commissie via publicaties op social media en in Oss Actueel bekendheid gegeven aan de mogelijkheden die de commissie aan inwoners, instellingen en bedrijven van Oss te bieden heeft.

Tabellen

In onderstaande tabel hebben wij per opgave aangegeven hoeveel klachten in 2019 zijn ontvangen. Daarnaast is ook een vergelijking met 2018 opgenomen. Ook hebben wij een tabel 2013-2017 opgenomen, een periode waarbij de organisatie nog niet opgavegericht maar volgens het dienstenmodel was ingericht.

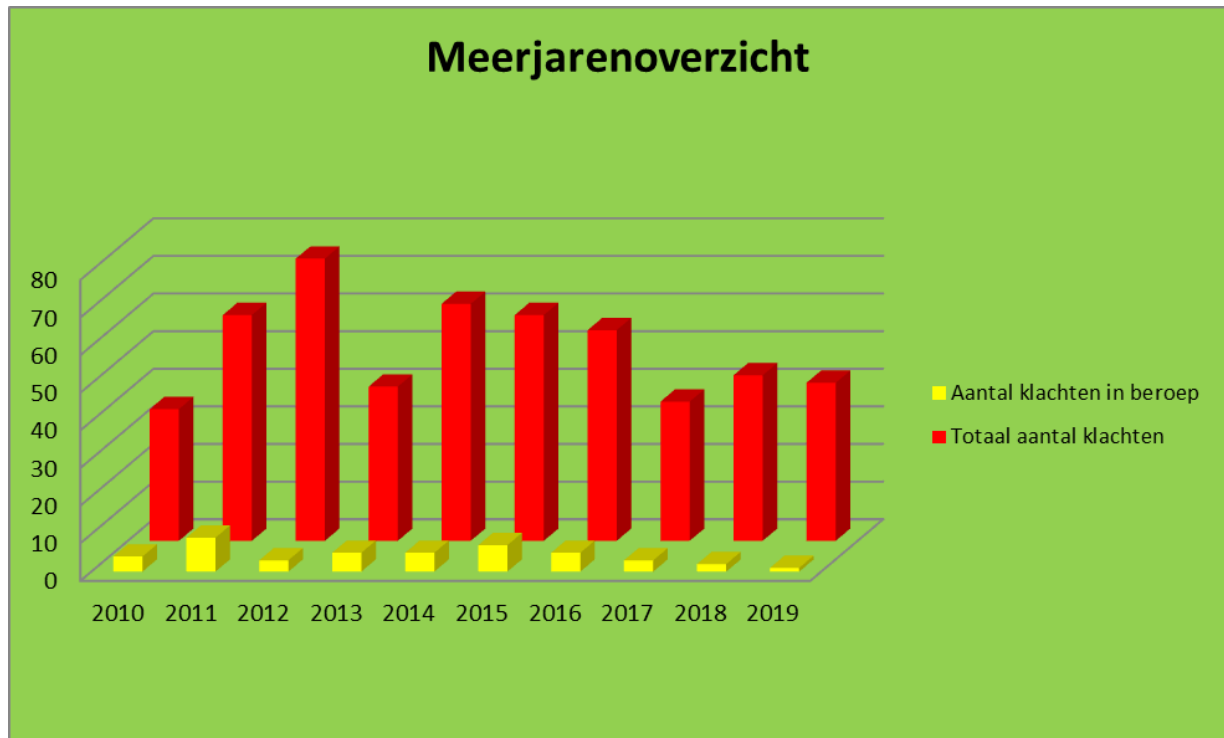


Periode 2013-2017* aantal klachten per dienst

	2013	2014	2015	2016	2017
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

*Deze tabel eindigt in 2017 omdat met ingang van 2018 het dienstenmodel is beëindigd.

In het onderstaande meerjarenoverzicht is het klachtenaantal sinds 2010 inzichtelijk gemaakt.



In 2019 zijn 41 klachten ontvangen. Dat is iets minder dan in 2018 toen 44 klachten werden ontvangen.

De Ombudscommissie heeft in het afgelopen jaar 1 beroepszaak ontvangen (2 in 2018). Over het Regionaal Bureau Leerplicht Brabant Noord-Oost (RBL-BNO) is in 2019 – evenals in 2018 - geen beroepszaak ontvangen. In de bijlagen is een beknopte inhoud met oordeel van alle ontvangen klachten opgenomen.

Feiten&Cijfers

Tijdige afhandeling

In 2019 is 70% van de in behandeling genomen klachten tijdig – binnen zes weken - behandeld. Dat is helaas weer iets minder dan in 2018 toen nog 73% tijdig werd afgehandeld. In 2017 werd 89% van de klachten op tijd behandeld. Bijna alle klachten die te laat werden afgehandeld, waren klachten over afdeling Werk & Inkomen. Dat was ook in 2018 het geval. De Ombudscommissie heeft in de loop van 2019 al geconstateerd dat veel van de klachten over Werk&Inkomen niet tijdig werden afgehandeld en is daarover in gesprek gegaan met de betreffende klachtenbehandelaar. De oorzaak bleek gelegen in capaciteitsgebrek en inzet van de medewerker op zaken met hogere prioriteiten. Daarnaast vergde een aantal klachten extra inspanningen van de klachtenbehandelaar om uiteindelijk tot herstel van het contact en het vertrouwen tussen de klant en de consulent te

kunnen komen. Zo werd in een aantal gevallen een tijdelijke maatregel getroffen waarbij de contacten tussen de klant en de consulent via de klachtenbehandelaar verliepen. Door deze omstandigheden is - net als in 2018 - ook in 2019 een werkachterstand ontstaan in de formele afhandeling van de klachten. Wel is steeds kort na ontvangst van de klacht al contact gelegd met klagers. Inmiddels is - zoals aan de Ombudscommissie was toegezegd - de werkachterstand eind 2019 volledig ingelopen. Door verdeling van de werklust over meerdere medewerkers en samenwerking met de Raadgever Sociaal Domein wordt door de afdeling getracht de afhandelingssnelheid te verhogen. We blijven hier aandacht voor houden.

Meeste klachten

Evenals vorig verslagjaar hadden de meeste klachten in 2019 betrekking op afdeling afdeling Werk en Inkomen; net als in 2018 werden 17 klachten ontvangen.

Bij afdelingen Zorg/Schuldhulpverlening is het aantal klachten gestegen tot 10 (was 5 in 2018, 3 in 2017). Klachten die door de Raadgever Sociaal Domein zijn ontvangen zijn hier niet meegerekend.

Gegronnd, ongegrond of geen oordeel

In 2019 is 40% van de behandelde klachten geheel of gedeeltelijk gegronnd verklaard. Dit is vergelijkbaar met eerdere jaren.

In 43% van de gevallen werd een klacht ingetrokken of is geen oordeel uitgesproken (2018:45%). Meestal was dit het geval nadat een gesprek met de klager had plaatsgevonden. Verdere behandeling van de klacht was dan niet meer nodig omdat bij de klager weer voldoende vertrouwen of begrip was ontstaan. Of omdat nadere afspraken – vaak over communicatie - met elkaar konden worden gemaakt. In enkele gevallen kon geen oordeel meer worden gegeven omdat een klager niet meer reageerde of niet traceerbaar was.

Beroep bij Ombudscommissie

Eén klager was niet tevreden over de reactie op zijn klacht en is bij de Ombudscommissie in beroep gegaan. Omdat de klacht van deze klager te onduidelijk was en klager zijn klacht helaas ook niet aan de Ombudscommissie wilde toelichten kon de Ombudscommissie de klacht niet onderzoeken. De commissie heeft zich daardoor genoodzaakt gezien om zich van een oordeel te onthouden.

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

In 2018 viel op dat over meer afdelingen klachten waren ontvangen dan in voorgaande jaren. Ook in 2019 is dit weer het geval. Afdelingen Werk&Inkomen, Burgerzaken, Klantcontactcentrum en Zorg zijn afdelingen met veel publiekscontacten. Over die afdelingen is jaarlijks een aantal

klachten te verwachten want in het algemeen geldt dat hoe meer publiekscontacten, hoe groter de kans op klachten. Maar ook over onderdelen met veel minder publiekscontacten werden in 2019 klachten ontvangen. Het gaat dan over afdelingen Ruimtelijke Ordening, Ingenieursburo Beheer Openbare Ruimte, Vergunningverlening Toezicht en Handhaving, Toezicht Openbare Ruimte/Handhaving Openbare Ruimte, Regionaal Bureau Leerplicht en de externe Commissie Bezwaarschriften. Bij deze onderdelen ging het in alle gevallen over één of enkele klachten, waarbij de aard van de klachten nogal divers was.

Burgerzaken

Over afdeling Burgerzaken werden 4 klachten ontvangen. Het aantal klachten over afdeling Burgerzaken is sinds 2017 uitzonderlijk snel gedaald. Waar tot 2017 deze afdeling jaarlijks koploper was met zo'n 20 klachten per jaar komen er nu nog maar een paar klachten binnen. Dat is weinig voor een afdeling met dagelijks veel publiekscontacten. Ook valt op dat geen enkele klacht te maken had met de bejegening van een klant. In alle gevallen konden klagers zich niet vinden in de procedures die werden uitgevoerd. In een enkel geval was dat terecht. Net als in 2018 is in 2019 geen enkele klacht meer ontvangen over huwelijksceremoniën. Tot 2018 werden daarover jaarlijks klachten ontvangen.

Klantcontactcentrum

Bij het Klantcontactcentrum valt op dat na ontvangst van een klacht snel en goed contact met de klager wordt opgenomen. Klagers blijken dit vaak te waarderen; het geeft een groter gevoel van tevredenheid.

Werk&Inkomen

De aard van de klachten over afdeling Werk&Inkomen divers en bevat vaak meerdere aspecten. Klachten gaan vooral over bejegening, niet terugbellen, niet bereikbaar zijn, gegevens dubbel of onterecht opvragen en vragen niet of onvoldoende beantwoorden. Het valt op dat het bij deze afdeling nogal eens voorkomt dat klagers tijdens het onderzoek hun klacht laten vallen; het was dan niet echt de bedoeling om een klacht in te dienen, of de verwijtende gedraging blijkt bij nader inzien toch niet zo te hebben plaatsgevonden. Het lijkt er soms op dat klagers in dergelijke gevallen vooral een klacht indienen om in contact te komen met een andere persoon dan hun eigen consulent.

Zorg

Het aantal klachten over afdeling Zorg is verdubbeld van 5 in 2018 naar 10 in 2019. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat 3 klachten van verschillende klagers direct met elkaar samenhangen en feitelijk betrekking hebben op dezelfde gedraging van een medewerker. Deze 3 klachten hebben betrekking op een onderzoek van de toezichthouder naar een zorgaanbieder. De andere klachten gaan voornamelijk over communicatie of lange behandelduur.

Enquête

Ook in 2019 hebben wij weer een enquête gehouden onder personen die in dat jaar klachten hebben ingediend. Er was een respons van 41% (2018:50%).

De belangrijkste conclusies uit de enquête:

- 78% van de respondenten is tevreden of meer dan tevreden over de manier waarop hun klacht is behandeld. Dat is iets minder dan in 2018 (88%).
- 22% van de respondenten geeft aan een volgende keer geen klacht meer te zullen indienen (2018:0%). Deze 22% omvat ook mensen die ook hebben aangegeven tevreden te zijn over de behandeling van de klacht. Men was vooral niet tevreden over de manier waarop de klacht door de organisatie werd behandeld; men miste empathie, inlevingsvermogen of een duidelijke uitleg.

Stand van zaken aanbevelingen 2018

Onze aanbevelingen in het jaarverslag 2018 en de actie die daarop werd ondernomen:

1. Het is zinvol om bij afdeling Vergunningverlening Toezicht en Handhaving 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.

Er zijn geen vergelijkbare klachten meer ontvangen.

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.

Ook in 2019 zijn bij Werk&Inkomen veel klachten ingetrokken of was verdere behandeling niet meer nodig na een gesprek met de klachtenbehandelaar. Maar opvallend genoeg was dat in de

meeste gevallen niet omdat de informatievoorziening eerder niet duidelijk genoeg was. Vaak bleek dat er aan de zijde van de klager iets niet goed was gegaan of een klacht onbedoeld was. Nadere communicatie-afspraken met klager bleken vaak voldoende oplossing voor de klacht te zijn.

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 naar ten goede kunnen komen als klachtbehandelaars eens in elkaars keuken zouden kunnen kijken om zo de best practices met elkaar te delen. Het zou goed zijn om dit binnen de organisatie te stimuleren.

Via de Klachtencoördinator zijn klachtenbehandelaars die weinig ervaring hebben met het behandelen van klachten desgewenst begeleid en wordt kennis en ervaring uitgewisseld.

Aanbevelingen 2019

1. Het ontstaan van een werkachterstand in de afhandeling van klachten bij afdeling Werk&Inkomen moet worden voorkomen. Iemand die een klacht indient is niet tevreden over de behandeling door de gemeente. Het helpt het herstel van het vertrouwen in de gemeente dan niet als die ontevreden klant ook nog eens heel lang op een reactie op zijn klacht moet wachten. Wij vinden dat de afhandeling van klachten bij afdeling Werk&Inkomen zodanig georganiseerd moet zijn dat inhoudelijk en binnen de termijn wordt gereageerd.
2. Bijna jaarlijks worden enkele klachten ontvangen waaruit blijkt dat sommige teksten op de gemeentelijke website niet helemaal juist of niet actueel zijn. Dat is nooit helemaal te voorkomen maar het zou goed zijn als dit met enige regelmaat zou worden gecheckt, vooral als het gaat om teksten die direct te maken hebben met de openstelling van de gemeente (vooral afwijkende tijden rond feestdagen) of met de producten die burgers en bedrijven bij de gemeente kunnen halen. Dit voorkomt teleurstellingen en ergernissen.
3. Steeds meer streeft de gemeente er naar om maatwerk te leveren. Dat is natuurlijk positief bedoeld maar houdt soms ook een gevaar in. Het is gebleken dat medewerkers zich in een gesprek met de klant teveel kunnen laten meeslepen. Ze kunnen daardoor meegaan in wensen die geen oplossing zijn voor de werkelijke problemen van de klant. Hoewel de klant na zo'n gesprek tevreden de deur uit zal gaan is hij op de wat langere termijn gezien toch niet goed geholpen. Het zou daarom beter zijn om – waar dit gebeurt – niet meteen al tijdens een gesprek harde toezeggingen aan de klant te doen maar het gesprek op een aardige manier te beëindigen en de wensen van de klant daarna te overdenken en zonodig ruggespraak te houden met collega's voordat aan de klant toezegging wordt gedaan.

4. Wij hebben er al eens eerder op gewezen dat bij afdeling Werk&Inkomen besluiten worden genomen door de consulenten. Zowel uit het gebruik van de ik-vorm in beschikkingen ("ik heb besloten dat...") als uit de ondertekening daarvan blijkt dat uitsluitend de consulent verantwoordelijk is voor het genomen besluit. Er wordt in deze gevallen dan ook niet beslist namens het college van burgemeester en wethouders. Naar onze mening is dat onwenselijk. Want uit nogal wat klachten blijkt dat klagers vragen om toewijzing van een andere consulent. In veel gevallen gebeurt dat nadat een verzoek of aanvraag van een klager door de consulent is afgewezen. Blijkbaar denkt een aantal klagers met het indienen van een klacht te kunnen bereiken dat een andere consulent wordt toegewezen waardoor nieuwe kansen ontstaan op medewerking aan een verzoek of aanvraag. Dat is een oneigenlijk gebruik van de klachtenprocedure. Naar onze mening zou dit "consulentenshoppen" kunnen worden beperkt als uit besluiten beter blijkt dat de consulent niet persoonlijk maar namens het college heeft besloten. Dat betekent dat in besluiten niet de ik-vorm maar de wij-vorm moet worden gebruikt en dat uit de ondertekening duidelijk blijkt dat het besluit namens het college van burgemeester en wethouders is genomen. Daarmee wordt duidelijk gemaakt dat het voor de inhoud van een besluit niet uitmaakt door welke consulent het besluit is genomen.

Oss, juli 2020.

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

BIJLAGEN

- Overzicht beroepszaken Ombudscommissie
- Overzicht klachten Opgave Transitie Sociaal Domein
- Overzicht klachten Opgave Ruimtelijke Economische Ontwikkeling
- Overzicht klachten Organisatieontwikkeling
- Overzicht klachten Bedrijfsvoering/Griffie/Bestuurders/Bestuursorganen
- Overzicht klachten Opgave Participerende Overheid&Co-creatie
- Overzicht klachten Opgave Veilige Vitale Regio
- 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
	<p>Medewerker kan niet tegen kritiek, doet zijn werk niet goed en maakt misbruik van zijn positie. Klager heeft - na lange tijd - zijn klacht tijdens de behandeling aangevuld en gewijzigd. Zijn klacht luidt samengevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> -provocerend gedrag van medewerker wekt escalatie op; -onterecht verweten nalatigheid; -recht op bepaalde voorzieningen zijn niet beoordeeld; -geen overleg over afsluiten zorgverzekering AZOSS; -geen zorg en financiële ondersteuning gekregen; -geen rekening gehouden met gemoedstoestand van klager; -Handhaving is onterecht ingeschakeld na bezoek aan gemeentehuis; -in het algemeen is een onheuse behandeling ervaren. <p>In beroep heeft klager aangegeven het niet eens te zijn met de reactie op zijn klacht.</p>	<p>Geen oordeel.</p> <p>Klager heeft in zijn beroep alleen maar aangegeven het niet eens te zijn met de reactie op zijn klacht. Hij heeft in het midden gelaten op welke punten en waarom. Hij heeft helaas ook geen gebruik willen maken van de gelegenheid om zijn klacht in een hoorzitting aan de Ombudscommissie toe te lichten.</p> <p>Omdat de klacht niet duidelijk is en klager de klacht niet heeft willen toelichten, heeft de Ombudscommissie geen onderzoek naar de feiten kunnen doen. Daardoor kon niet vastgesteld worden of de klacht terecht of onterecht was.</p> <p>De Ombudscommissie heeft besloten zich van een oordeel te onthouden.</p>	<p>Geen.</p>

Opgave Transformatie Sociaal Domein

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	<p>Consulent houdt zich niet aan de regels bij aanvraag bijzondere bijstand, geeft onjuiste informatie en vraagt onnodig verwijsbrieven op.</p>	<p>Ongegrond. De consulent heeft zich aan de regels gehouden, is geen informatie kwijtgeraakt, heeft geen onnodige informatie opgevraagd en de juiste informatie verstrekt.</p>	Geen.
2	<p>Consulent geeft geen of pas laat antwoorden op vragen over bijzondere bijstand. Op een terugbelverzoek wordt niet gereageerd. Klager wil een andere consulent.</p>	<p>Geen oordeel. Klager twijfelt steeds en elk jaar over de bedragen die worden uitgekeerd. Door gebrek aan wederzijds vertrouwen slaagt de consulent er niet in om de juistheid van de gewenste informatie over te brengen. Klager heeft veel behoefte aan contact en stuurt vele e-mails die niet altijd binnen de grenzen van fatsoenlijke omgangsvormen blijven. Daardoor heeft de consulent ook niet altijd gereageerd op terugbelverzoeken. Met klager is de afspraak gemaakt dat contacten tijdelijk via de klachtenfunctionaris verlopen. Dat is mede bedoeld om klager te begeleiden in de communicatie met de consulent. Klacht is daarmee vervallen.</p>	Geen
3	<p>Twee consulenten geven tegenstrijdige informatie over de regeling Meedoen Is Belangrijk. Klager voelt zich onjuist en racistisch behandeld. Klager wil beiden niet meer als consulent.</p>	<p>Geen oordeel. Na een gesprek tussen klager en de klachtenfunctionaris is klager het gesprek met de consulenten weer aangegaan. Zijn klacht over discriminatie was niet bedoeld.</p>	Geen.

4	Afspraak over schuldsaneringstraject werd op laatste moment door consulent afgezegd. Op drie terugbelverzoeken is niet gereageerd. Consulent heeft onjuiste informatie verstrekt en komt afspraken niet na.	Gegrond. De consulent heeft niet volgens de interne afspraken gehandeld. Excuses aangeboden.	Consulent is niet meer bij gemeente werkzaam. Andere consulent toegewezen
5	Klager heeft persoonlijke begeleiding aangevraagd. Ze zou over de behandeling van de aanvraag op de hoogte worden gehouden en het zou 6-8 weken duren. Ook na het sturen van aanmaningen hoort ze niets meer.	Gegrond. De behandelingstermijn is overschreden. Na een ingebrekestelling is een vergoeding toegekend.	Geen
6	Consulent begrijpt klager steeds verkeerd, hij luistert niet en onderbreekt hem vaak. Klager wil een andere consulent.	Geen oordeel. In een gesprek met de klachtenfunctionaris gaf klager aan dat hij eigenlijk geen klacht wilde indienen; zijn brief was meer een emotionele uiting. Met instemming van klager heeft toch een gesprek tussen klager, consulent en de klachtenfunctionaris plaatsgevonden. Dit gesprek ging al snel niet meer over de communicatie tussen consulent en klager maar over de inhoudelijke kant van de problemen van klager. Klager en consulent zijn weer met elkaar in gesprek.	Geen.
7	Consulent gaf klager en haar partner een zeer vervelend gevoel in een gesprek over schuldsanering. Er was weinig interesse, klagers werden steeds onderbroken en kregen geen kans om hun verhaal te doen. Klagers hebben niet het idee dat deze consulent hen gaat helpen met hun financiële problemen en willen een andere consulent.	Geen oordeel na gesprek.	Geen

8	Consulent blijft vragen naar een document dat niet bestaat waardoor hij de woonkostentoeslag niet krijgt.	Ingetrokken na een gesprek. Er kon geen besluit worden genomen omdat klager benodigde informatie niet of niet volledig verstrekke.	Geen.
9	Klager heeft na een jaar nog steeds geen beslissing op zijn hulpvraag over financiële problemen.	Ingetrokken na een gesprek. Er kon geen besluit worden genomen omdat klager benodigde informatie niet of niet volledig verstrekke.	Geen
10	Medewerker kan niet tegen kritiek, doet zijn werk niet goed en maakt misbruik van zijn positie. Klager heeft – na lange tijd - zijn klacht tijdens de behandeling aangevuld en gewijzigd. Zijn klacht luidt samengevat: -provocerend gedrag van medewerker wekt escalatie op; -onterecht verweten nalatigheid; -recht op bepaalde voorzieningen zijn niet beoordeeld; -geen overleg over afsluiten zorgverzekering AZOSS; -geen zorg en financiële ondersteuning gekregen; -geen rekening gehouden met gemoedstoestand van klager; -Handhaving is onterecht ingeschakeld na bezoek aan gemeentehuis; -in het algemeen is een onheuse behandeling ervaren.	Gedeeltelijk gegrond. Alleen op het punt dat het recht op verstrekkingen uit het minimabeleid niet zou zijn beoordeeld kan de klacht enigszins gegrond worden geacht. Weliswaar is het recht op de voorzieningen wel beoordeeld maar dit had sneller gekund; het indienen van een bezwaarschrift en een klacht is geen aanleiding om die beoordeling op te schorten. Op alle andere onderdelen moet klager – na uitgebreid onderzoek - in het ongelijk worden gesteld. Er was sprake van normoverschrijdend gedrag van klager naar diverse medewerkers en zelfs risico-vorming.	Geen
11	Klager is te lang in het buitenland verbleven. Consulent brengt klager hierover in problemen, komt afspraken niet na en belt niet terug. Hij maakt misbruik van zijn werk.	Gedeeltelijk gegrond. Medewerker heeft inderdaad niet binnen de normtijd van 2 dagen teruggebeld. Andere afspraken zijn wel nagekomen.	Geen

12	Klager ondervindt een slechte behandeling aan de telefoon met vragen over WMO voor haar vader. Consulent zegt dat het jammer is dat haar vader niet dement is anders zou het verzoek om dagbesteding goedgekeurd kunnen worden.	Geen oordeel. Medewerker herkent zich niet in de bewuste uitlating. Er zijn geen objectiveerbare criteria aan de hand waarvan kan worden achterhaald wat er is gezegd. Klager zegt te beschikken over een geluidsopname maar stelt deze niet beschikbaar. Als de uitlating daadwerkelijk zou zijn gedaan dan zou dat onbehoorlijk zijn en zijn excuses op zijn plaats.	Geen
13	Consulent probeert, vernedert vader van klager in een gesprek over aanvullende bijstand. Hij stelt zich onprofessioneel op. Klager vindt dit respectloos.	Geen oordeel. Klagers hebben Oss verlaten en zijn niet meer vindbaar of bereikbaar. Behandeling klacht beëindigd.	Geen
14	Consulent mailt niet terug terwijl dat wel was afgesproken, ze geeft geen informatie en verwijst naar een ander.	Na gesprek ingetrokken. Uit onderzoek is gebleken dat de consulent wel degelijk terug heeft gemaaild en juiste informatie heeft verstrekt maar klager beleeft dat anders omdat hij twijfelt aan de juistheid van berekeningen. Met klager is afgesproken dat contacten tijdelijk via de klachtbehandelaar lopen.	Geen
15	Consulent stelt vervelende vragen en gelooft de antwoorden niet. Klager wil een andere contactpersoon.	In overleg met klager is de behandeling van de klacht voorlopig stopgezet wegens familie-omstandigheden bij klager.	Geen
16	Klager vindt dat ze aan het lijntje wordt gehouden over haar Wmo-vraag. Afspraken worden niet nagekomen.	Geen oordeel. Na een gesprek met de teamleider was klager tevreden met de toezegging dat de klacht met de consulent wordt besproken.	Bespreken met consulent

17	Klager vindt dat hij onterecht kritiek krijgt van de consulent. Ook is meermaals de verbinding verbroken. Klager wil een andere contactpersoon.	Ingetrokken na gesprekken. Klager heeft geen uitkering meer dus het verzoek om een andere contactpersoon is vervallen.	Geen
18	Consulent beslist niet op aanvraag minimabeleid/langdurigheidstoelage, gaat eerst op vakantie en wil daarna nogmaals controle uitvoeren. Is al het 3 ^e jaar op rij dat de aanvraag te laat wordt afgehandeld. Consulent belt niet terug en is nooit beschikbaar voor vragen over bijzondere bijstand.	Geen oordeel. Nadat tussen klager en consulent een welles-nietes-situatie was ontstaan hebben ze gezamenlijk afspraken gemaakt over toekomstige communicatie met elkaar. Dit is naar tevredenheid van klager.	Overeengekomen afspraken uitvoeren.
19	Klager heeft psychische problemen, de mensen van de gemeente weten dat maar in plaats van hulp krijgt hij druk opgelegd om te gaan werken.	Geen oordeel. Tijdens een gesprek over zijn uitkering gaf klager aan zich niet aan verplichtingen te willen houden. Nadat hij werk had gevonden is de uitkering gestopt. Met klager kan geen contact meer worden gekregen, zijn verblijfplaats is onbekend.	Geen.
20	Consulent vroeg tijdens een gesprek of klager het gesprek aan het opnemen was. Toen klager dit ontkende begon consulent klager te beschuldigen en bedreigen.	Ongegrond. De betrokken consulenten hebben de normale vragen gesteld om het recht op uitkering en deelname aan het traject R44 te kunnen beoordelen. Ook zijn de voor klager geldende verplichtingen besproken. Klager heeft dit als wantrouwend en bedreigend ervaren. Het gaat echter om de gebruikelijke gespreksonderwerpen. Er waren gegronde redenen om diepere vragen te stellen over het uitgavepatroon van klager. Dergelijke vragen kunnen als onprettig worden ervaren maar zijn niet onbehoorlijk.	Geen.

21	<p>Consulent stelt suggestieve vragen tijdens een gesprek tussen klager (bewindvoerder) en zijn cliënt. Consulent had tevoren duidelijk moeten maken dat hij het gesprek inging als vriend/tolk/vertaler en niet als ambtenaar in functie. Klager wordt als bewindvoerder gecontroleerd door de rechtbank, het is niet aan de consulent om daarover te oordelen. De opstelling van de consulent is niet constructief voor de relatie tussen bewindvoerder en cliënt.</p>	<p>Geen oordeel. Klager vindt dat de rol van de consulent haar werk als bewindvoerder heeft verstoord. De rol van de consulent als handhaver van de verplichtingen vanuit de Participatiewet bemoeilijkt de bewindvoerder in het helpen van de klant richting meer zelfstandigheid, een proces dat slecht kleine stapjes liet zien. Klager vindt het voldoende om dit signaal af te geven en reageert positief op het aanbod om elkaar te betrekken in hoe gemeente en bewindvoerder kunnen samenwerken.</p>	Geen.
22	<p>Klager is al enige tijd bezig om een driewiel-bakfiets voor haar zoon te verkrijgen vanuit de Wmo. Steeds worden nieuwe gegevens gevraagd en klager wordt niet geloofd in haar redenen voor een bepaald merk/type fiets.</p>	<p>Geen oordeel. In overleg met klager zijn procesafspraken gemaakt, waarbij snel een beslissing op de aanvraag wordt genomen. De beslissing zal mondeling aan klager worden toegelicht.</p>	Terugkoppeling aan medewerker
23	<p>Klager wordt door consulent niet serieus genomen. Klager had aangegeven zich mentaal slecht te voelen bij een werktraining en er depressief van te worden. Ze werd uitgelachen. Ze vindt dit onacceptabel en wil een andere consulent.</p>	<p>Ongegrond. Klager blijkt – naar eigen zeggen – geen problemen en goede contacten met haar consulent te hebben. Wel verschilt ze van mening over haar verplichte deelname aan Rotonde. Ze wil liever deelnemen aan re-integratie-traject R44. Maar dat is niet bedoeld voor personen met de opleiding en achtergrond zoals klager. Daarover loopt een bezwaarprocedure. Geen andere consulent toegevoegd.</p>	Geen

24	<p>Klager wordt gebeld door een bedrijf over een tillift. Daarbij blijkt de lift nog op naam van haar man blijkt te staan, terwijl die al in 2018 is overleden. De gemeente zou er na het overlijden zorg voor dragen dat de lift niet meer op naam van haar man zou staan. Maar dat is dus niet gebeurd. Klager ervaart dit als intens verdrietig.</p>	<p>Gegronnd. Helaas lijkt de administratie van een leverancier niet op orde, mogelijk als gevolg van miscommunicatie tussen gemeente en leverancier. Met de leverancier wordt contact opgenomen om dit recht te zetten. Voor de zekerheid wordt ook met een andere leverancier contact opgenomen om een soortgelijk misverstand te voorkomen. Klager krijgt een schriftelijke bevestiging dat er geen voorzieningen meer op naam van haar echtgenoot staan. Dit had niet mogen gebeuren en daarvoor zijn excuses aangeboden.</p>	Geen
----	---	---	------

25	<p>Klagers – zorgaanbieders - vinden dat de Wmo-toezichthouder niet op de juiste wijze tewerk gaat. De bejegening wordt als naar ervaren, er vindt inbreuk op de privacy plaats en een inbreuk op de relatie die klagers met hun bewoners en ouders hebben opgebouwd. Ook de manier van ondervragen van kwetsbare jongeren vraagt een andere manier van benaderen.</p>	<p>Gedeeltelijk gegrond.</p> <p>Klager heeft vooral het gevoel zich niet te kunnen verweren tegen een melding die de aanleiding van het onderzoek was.</p> <p>Ter bescherming van de melder wordt de naam van de melder niet bekend gemaakt. Wel wordt de inhoud van de melding op hoofdlijnen met de zorgaanbieder gedeeld.</p> <p>Bij een toezichtsbezoek moet er beter rekening mee worden gehouden dat de zorgaanbieder niet altijd bekend is met de procedure van een toezichtbezoek en dat een bezoek impact kan hebben. Bij aanvang van het onderzoek moet de toezichtprocedure daarom duidelijk worden uitgelegd. Verder moet duidelijk zijn met wie er contact kan worden opgenomen als er vragen zijn. Ook moet er een helder proces en betere communicatie aan de voorkant zijn over de benadering van cliënten. De toezichthouder houdt daarbij voorzover mogelijk rekening met de kwetsbaarheid en de persoonlijke situatie van deze cliënten.</p>	<p>Aanscherping proces en communicatie.</p>
----	--	---	---

26	<p>Klagers – ouders van een cliënt van een zorgaanbieder en PGB-budget houders- vinden dat de Wmo-toezichthouder niet op de juiste wijze tewerk gaat. Kwetsbare jongeren kunnen niet zomaar onaangekondigd ondervraagd worden. Ook nadien is weinig uitleg gegeven over het hoe en waarom van het onderzoek. Klagers werden bevraagd waarbij privacy-gevoelige informatie werd gevraagd. Het was een onprettig gesprek. Het is goed om bij een klacht of melding over een zorgverlener een onderzoek in te stellen, maar de manier waarop is ongepast.</p>	<p>Geen oordeel.</p> <p>De ouders waren vooral ongerust dat de uitkomst van het onderzoek van de toezichthouder er toe zou leiden dat hun kind naar een andere zorgaanbieder zou moeten worden geplaatst. Terwijl men tevreden is over de huidige zorgaanbieder.</p> <p>In een gesprek is toegelicht dat de bevindingen van de toezichthouder niet zodanig zijn dat onmiddellijk zou moeten worden ingegrepen. Dat was geruststellend genoeg voor de ouders.</p>	<p>Aanscherping proces en communicatie.</p>
27	<p>Klagers – ouders van een cliënt van een zorgaanbieder – zijn het niet eens dat hun autistische zoon werd ondervraagd door de Wmo-toezichthouder. Terwijl hij had aangegeven dit liever niet te willen of als het niet anders kon met zijn begeleider erbij. Dat kon volgens de toezichthouder niet en hij werd alleen ondervraagd. Klagers vinden dit een zeer kwalijke manier van handelen en een inbreuk op de privacy. De zoon heeft hier nadien veel last van en het geeft veel onrust. Controle is goed maar de manier waarop is niet correct.</p>	<p>Geen oordeel.</p> <p>De ouders waren vooral ongerust dat de uitkomst van het onderzoek van de toezichthouder er toe zou leiden dat hun kind naar een andere zorgaanbieder zou moeten worden geplaatst. Terwijl men tevreden is over de huidige zorgaanbieder.</p> <p>In een gesprek is toegelicht dat de bevindingen van de toezichthouder niet zodanig zijn dat onmiddellijk zou moeten worden ingegrepen. Dat was geruststellend genoeg voor de ouders.</p>	<p>Aanscherping proces en communicatie.</p>

Opgave Ruimtelijke & Economische Ontwikkeling

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	<p>Klager heeft overlast van bomen in de straat o.a. schade door wortelopdruk. Klager wilden zijn klachten op locatie bespreken met een medewerker die verantwoordelijk is voor het betreffende gebied maar die stond daar niet voor open. Hij wilde ook niet komen kijken. Ook nadat het Waterschap had aangegeven dat de gemeente verantwoordelijk was voor het oplossen van de problemen wilde de medewerker nog steeds niet met klagers in gesprek gaan, ook niet telefonisch. Pas nadat met een klacht en rechtsbijstand werd gedreigd kwam er actie en is de medewerker samen met een gebiedsopzichter komen kijken. De medewerker heeft vastgesteld dat er inderdaad schade is ontstaan, dat de gemeente verantwoordelijk is maar zegt er niets aan te doen. Klager vindt dit geen manier van communiceren en meedenken.</p>	<p>Gedeeltelijk gegrond. Aan klager is toegelicht dat een locatiebezoek niet op elke melding kan plaatsvinden omdat daarvoor de capaciteit ontbreekt. De gemeente ontvangt ca. 11.000 meldingen per jaar. In dit geval heeft na meerdere contactmomenten uiteindelijk wel een locatiebezoek plaatsgevonden. Erkend wordt dat het goed was geweest als een locatiebezoek eerder had plaatsgevonden. Tijdens het onderzoek is gebleken dat de situatie rondom de eigendom, beheer en onderhoud en daarmee de verantwoordelijkheid voor de oprit niet duidelijk is. Gemeente zal dit uitzoeken. Daarna zal een gesprek plaatsvinden tussen gemeente, Waterschap en klager om tot een oplossing te komen.</p>	<p>Nader onderzoek naar de verantwoordelijkheden en een oplossingsgesprek met klager en Waterschap.</p>
2	<p>Klager zegt dat er in haar huurcomplex al jarenlang allerlei aanpassingen zijn gedaan terwijl er nooit een bouwinspectie heeft plaatsgevonden. Klager denkt dat er allerlei regels worden overtreden en dat de veiligheid en leefbaarheid in het geding is. Ondanks vele verzoeken wil de bouwinspecteur geen actie ondernemen.</p>	<p>Geen oordeel. Inspecties waren al gaande voordat een klacht werd ingediend. Een deel van de klachten heeft niet met bouwregelgeving te maken maar met de contractuele relatie tussen de verhuurder en de huurder.</p>	<p>Geen.</p>

3	<p>Volgens klager wordt een heg voor zijn hekwerk sinds medio 2019 opeens niet meer onderhouden door de gemeente. Terwijl dit wel met de voormalige gemeente Lith overeen was gekomen. Na hierover aan de bel te hebben getrokken kwam de gebiedsbeheerder met de opmerking dat hij betwijfelde of de gemeente voor het onderhoud moest zorgen en dat klager illegaal grond ingebruik zou hebben genomen. Dit is bij klager in het verkeerde keelgat geschoten. Hij heeft om schriftelijke bevestiging en onderbouwing van het illegale grondgebruik gevraagd maar dat is niet gekomen. Op terugbelverzoeken reageert de medewerker sindsdien niet meer en hij wil klager ook niet meer te woord staan.</p>	<p>Gedeeltelijke gegrond.</p> <p>Na een locatiebezoek is met klager afgesproken dat het onderhoud/snoei van de heg ook in de toekomst door de gemeente plaatsvindt en dat op korte termijn de bovenkant wordt gesnoeid.</p> <p>De medewerker heeft niet bewust niet teruggebeld of gereageerd; hij heeft de verzoeken doorgezet naar een collega. Die collega heeft contact opgenomen en afspraken met klager gemaakt.</p> <p>Tijdens het onderzoek over de onderhoudsverantwoordelijkheid van de heg is uit kadastrale gegevens gebleken dat de oprit van klager gedeeltelijk op gemeentegrond ligt. De medewerker heeft die feitelijke constatering aan klager teruggekoppeld. Als dat vervelend is overgekomen worden daarvoor excuses aangeboden.</p>	Geen
4	<p>Klagers denken dat er aanwijzingen zijn voor fraude door een aanvrager in een aanvraag voor een bestemmingsplanwijziging. Ze hebben dit gemeld bij de behandelende medewerkers maar voelen zich niet gehoord; ze worden afgewimpeld of zelfs niet te woord gestaan. Er wordt geen manier geboden om hierover goed in gesprek te gaan.</p>	<p>Ongegrond.</p> <p>Voorzover de klacht betrekking heeft op de bereikbaarheid van een medewerkster was die onbereikbaarheid te wijten aan een acute medische ingreep. Klager heeft daar begrip voor. Veel van de bezwaren/verwijten zijn inhoudelijk van aard en horen ter beoordeling thuis in de bestuursrechtelijke toetsing van het (ontwerp)bestemmingsplan. Ook volgens klager zijn geen schendingen van integriteit of onbehoorlijk gedrag gebleken.</p>	Geen.

Opgave Organisatieontwikkeling

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	<p>Klager is op 1 januari naar de milieustraat gereden maar die bleek gesloten. Tevoren had hij op de website gekeken maar daar stond niet vermeld dat de milieustraat gesloten was. Toen hij de gemeente probeerde te bellen werd niet opgenomen.</p>	<p>Gegrond. Nieuwjaarsdag is een officiële feestdag waarop de gemeente en dus ook de milieustraat gesloten is. Ten onrechte stond op de website Nieuwjaarsdag niet als feestdag vermeld. Ook bleek dat het algemene telefoonnummer niet gekoppeld bleek aan de automatische boodschap dat de gemeente op Nieuwjaardag gesloten was. Excuses aangeboden.</p>	<p>Maatregelen om volgend jaar wel de juiste vermelding en koppeling te maken.</p>
2	<p>Klager was haar ID-kaart kwijtgeraakt in een winkelcentrum en had daarvan melding bij de gemeente gedaan. Klager hoorde van een winkelier dat de kaart door hem was gevonden en afgegeven bij de gemeente. De gemeente had de kaart vernietigd. Klager vindt dat belachelijk omdat ze nu moet betalen voor een nieuwe kaart.</p>	<p>Gedeeltelijk gegrond. De winkelier heeft de kaart enige dagen in zijn bezit gehad en daarna bij de gemeente ingeleverd. Het is protocol om gevonden ID-kaarten meteen te vernietigen. Een ID-kaart blijft eigendom van de Staat. Omdat onbekend is wat er na het moment van vermissing met de kaart is gebeurd wordt deze uit veiligheidsoverwegingen vernietigd. Er kunnen na de vermissing immers strafbare feiten mee zijn gepleegd. De vernietiging wordt geregistreerd. Wel had klager bij haar melding van vermissing moeten worden geïnformeerd dat de kaart vernietigd zou worden als deze zou worden gevonden.</p>	<p>Informatie op website aanpassen.</p>

3	<p>Klager heeft zijn rijbewijs vervroegd verlengd. Omdat hij zijn oude rijbewijs niet de volle termijn van 10 jaren heeft gebruikt – het was nog 3 maanden geldig - maar voor zijn nieuwe rijbewijs wel het volledige legesbedrag moest betalen, vindt hij dat de gemeente dubbel geld vraagt. Niet alleen bij hem maar ook bij vele anderen.</p>	<p>Gedeeltelijk gegrond.</p> <p>De redenering van klager klopt niet. De datum van aanvraag is altijd leidend als nieuwe afgifte datum, niet de einddatum van het oude rijbewijs.</p> <p>Gewoonlijk wordt daar tevoren op gewezen bij een vroegtijdige aanvraag. In dit geval is dat niet gebeurd. Hoewel er dus niet dubbel is betaald, is de klacht gedeeltelijk gegrond omdat klager niet vooraf de gebruikelijke informatie heeft gekregen. Daarvoor excuses. De geldigheidsdatum wordt niet aangepast. Wel zullen de kosten voor het rijbewijs worden vergoed.</p> <p>Omdat klager niet tevreden was met het antwoord is vanuit de Klachtencoördinator nogmaals uitgelegd hoe het legessysteem werkt en dat dit geen verdienmodel is bij het vroegtijdig verlengen van rijbewijzen.</p>	<p>Vergoeding eenmalige legeskosten rijbewijs.</p>
4	<p>Klager heeft zich wegens verhuizing in augustus 2017 uit de BasisRegistratie Personen laten schrijven. Hij zou in zijn nieuwe gemeente gaan samenwonen. Klager komt nu met de Belastingdienst in de problemen omdat blijkt dat gemeente Oss verzuimd heeft de BRP aan te passen. Belastingdienst weet daardoor niets van samenwoning. Hierdoor moet de partner van klager toeslagen terugbetalen aan de Belastingdienst.</p>	<p>Ongegrond.</p> <p>Uit onderzoek is gebleken dat klager zijn verhuizing niet in augustus maar november 2017 heeft gemeld dat hij per 15 december 2017 zou verhuizen. In de BRP is de verhuizing per die datum verwerkt.</p> <p>De gemeente heeft de verhuizing correct en tijdig verwerkt.</p>	<p>Geen.</p>

5	<p>Klager wilde een aanvraagformulier voor een VOG inleveren. Het formulier werd niet geaccepteerd omdat het een formulier uit 2017 zou zijn. Bij thuiskomst bleek klager dat het formulier 2019 nagenoeg identiek is. Vervolgens heeft klager bij het ministerie geïnformeerd. Daar werd aangegeven dat het formulier 2017 gewoon in behandeling mag worden genomen. Klager heeft hierdoor onnodige kosten gemaakt.</p>	<p>Gegronnd. De aanvraag is niet goed beoordeeld. Het door klager gebruikte formulier had gewoon in behandeling moeten worden genomen. Excuses aangeboden. De kosten zullen worden vergoed.</p>	<p>Met medewerker besproken. Kosten zijn vergoed.</p>
6	<p>Klager is het niet eens met het feit dat bij vermissing van een rijbewijs € 18,- leges moet worden betaald, terwijl dat bij vermissing van een paspoort of ID-kaart niet in rekening wordt gebracht.</p>	<p>Ongegrond. Voor de registratie en afhandeling van de vermissing moet de gemeente extra (administratieve) handelingen verrichten. De kosten daarvan worden in de vorm van leges in rekening gebracht. Bij paspoorten en ID-kaarten gebeurt dat niet omdat de Rijksoverheid heeft bepaald dat dit bij die documenten niet is toegestaan.</p>	<p>Geen.</p>
7	<p>Klager heeft een e-mail gestuurd en een terugbelverzoek achtergelaten om met de gemeente in contact te komen. Maar ze hoort niks. Klager wilde haar kant van het verhaal toelichten over een overtreding waarover ze door een medewerker van TOR/HOR is aangesproken.</p>	<p>Gedeeltelijk gegronnd. De naam van de medewerker die klager noemt blijkt een medewerker van KCC. Die medewerker heeft echter correct gehandeld door het terugbelverzoek naar de juiste afdeling door te zetten. Daar is niet zo snel op het verzoek gereageerd als klager had verwacht. Inmiddels heeft er contact plaatsgevonden tussen klager en teamleider TOR/HOR.</p>	<p>Geen.</p>

8	<p>Klager vindt dat hij niet juist is behandeld en te woord gestaan door een telefoniste. Hij wilde doorverbonden worden met een medewerker maar kreeg diens voicemail. Toen hij daarover nog eens terugbelde werd de telefoniste onaardig en brutaal. Ze toonde weinig inlevingsvermogen.</p>	<p>Gedeeltelijk gegrond.</p> <p>De telefoniste wilde bij de vakafdeling navraag doen maar heeft klager per ongeluk doorverbonden. Onbedoeld kwam klager daardoor in de voicemail van een medewerker terecht. De telefoniste heeft klager daarover meteen teruggebeld, waarop klager zeer geïrriteerd reageerde en begon te schreeuwen. Klager is daar twee keer op aangesproken.</p> <p>Excuses aangeboden voor de foutieve doorverbinding en de irritatie die dat opleverde.</p>	<p>Besproken met medewerkster.</p>
---	--	---	------------------------------------

Bedrijfsvoering/Griffie/Bestuurders/Bestuursorganen

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	<p>Behandeling door Commissie Bezwaarschriften is denigrerend, de secretaris van de commissie ontkent telefonisch gedane uitspraken en medewerkers weigeren stukken te geven na een Wob-verzoek.</p>	<p>Gedeeltelijk gegrond.</p> <p>Tijdens een hoorzitting heeft de Commissie Bezwaarschriften klager het woord ontnomen omdat hij het woord niet had en is klager aangesproken op non-verbaal gedrag dat als storend werd ervaren. De commissie vindt een ordelijk verloop van een hoorzitting van groot belang zodat alle partijen hun zegje kunnen doen. Het is begrijpelijk dat klager het ingrijpen van de commissie als vervelend heeft ervaren maar het werd noodzakelijk geacht.</p> <p>Klager geeft aan dat hij werd weggestuurd toen hij na afloop van de zitting de commissie wilde benaderen om de naambordjes te lezen. Hoewel noch de commissieleden noch de secretaris van de commissie zich dit voorval kunnen herinneren, zou het onterecht zijn geweest als klager dit niet zou zijn toegestaan. Daarvoor excuses aangeboden.</p> <p>Over hetgeen in een telefoongesprek tussen klager en de secretaris van de commissie is besproken bestaan bij de betrokkenen blijvend verschillende opvattingen. Daarom kan daarover geen oordeel worden gevormd.</p>	Geen.

Opgave Participerende Overheid&Co-creatie

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
	In 2019 geen klachten ontvangen.		

Opgave Veilige&Vitale Regio

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
	In 2019 geen klachten ontvangen.		

Regionaal Bureau Leerplicht – Brabant Noordoost

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	Leerplichtambtenaar kijkt niet naar de specifieke behoeften van het kind van klager, toont geen betrokkenheid of welwillendheid. Er wordt alleen tegenwerking ervaren en er is met een zorgmelding gedreigd.	Ongegrond. Er is geen onbehoorlijke gedraging van de leerplicht-ambtenaar gebleken. De ambtenaar vervult een andere rol dan klager kennelijk verwacht. De ambtenaar is niet verantwoordelijk voor het onderwijs dat het kind volgt of naar welke school het gaat. Een zorgmelding is één van de instrumenten die een leerplichtambtenaar ter beschikking heeft.	Geen.