

Ombudscommissie Oss

JAARVERSLAG 2023

Inhoud

Inleiding.....	3
Verantwoording.....	3
Bezetting Ombudscommissie.....	3
Taken Ombudscommissie	4
Werkzaamheden Ombudscommissie	4
Kennisnetwerk	4
Bekendheid.....	4
Tabel	4
Feiten&Cijfers	5
Tijdige afhandeling	5
Meeste klachten	5
Gegronnd, ongegronnd of geen oordeel	5
Beroep bij Ombudscommissie	6
Ge signaleerde ontwikkelingen en trends.....	6
Stand van zaken Aanbevelingen 2020/2021	6
Stand van zaken aanbevelingen 2022	7
BIJLAGEN	10
Overzicht beroepszaken Ombudscommissie	11
Overzicht klachten Opgave Transformatie Sociaal Domein	11
Overzicht klachten Opgave Ruimtelijke & Economische Ontwikkeling	14
Overzicht klachten Opgave Dienstverlenende Organisatie	17
Overzicht klachten Opgave Participerende Overheid&Co-creatie	21
Overzicht klachten Opgave Veilige&Vitale Regio	21
Overzicht klachten Bedrijfsvoering.....	21
Overzicht klachten Regionaal Bureau Leerplicht – Brabant Noordoost.....	21
Overzicht klachten Griffie/Bestuurders/Bestuursorganen	23

Inleiding

Verantwoording

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 van de subregio's Maasland, Land van Cuijk en Leijgraaf. Daarom worden ook klachten over RBL in dit jaarverslag meegenomen.

Omdat de gemeente een aantal van haar taken door externe bedrijven en instellingen laat uitvoeren, kunnen klachten ook betrekking hebben op gedragingen van dergelijke externe bedrijven of instellingen. Hoewel klachten in eerste instantie door die externe partijen moeten worden behandeld, blijft de gemeente eindverantwoordelijk voor de taken die in haar opdracht door derden worden uitgevoerd.

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 onderhoudt jaarlijks contacten met de Nationale Ombudsman, de Brabantse Ombudscommissies en de Vereniging voor Klachtrecht.

Bekendheid

Via periodieke publicaties in Oss Actueel en op social media is in 2023 aandacht gegeven aan wat de Ombudscommissie voor de inwoners van Oss kan betekenen.

Tabel

In 2023 zijn 52 klachten ontvangen (2022:35). De laatste "normale" jaren vóór corona waren 2019 en 2018. Om een betere vergelijking te kunnen maken tussen het resultaat in 2023 en de laatste niet-coronajaren vermelden we daarom dat in 2019 41 en in 2018 44 klachten werden ontvangen. In onderstaande tabel hebben wij per opgave aangegeven hoeveel klachten in 2023 zijn ontvangen. Daarnaast is ook een vergelijking met 2021 en 2022 opgenomen.

	2023	2022	2021
<i>Opgave Transformatie Sociaal Domein</i>	16	15	9
<i>Opgave Ruimtelijke & Economische Ontwikkeling</i>	15	8	25
<i>Opgave Dienstverlenende Organisatie</i>	16	11	3
<i>Opgave Participerende Overheid&Co-creatie</i>	0	0	0
<i>Opgave Veilige&Vitale Regio</i>	2	0	0
<i>Bedrijfsvoering</i>	0	0	1
<i>Regionaal Bureau Leerplicht Brab.NO</i>	3	1	0
<i>Griffie/Bestuurders/Bestuursorganen</i>	0	0	1
Totaal	52	35	39

De Ombudscommissie heeft in 2023 1 beroepszaak behandeld (2022:1).

Over het Regionaal Bureau Leerplicht Brabant Noord-Oost (RBL-BNO) zijn in 2023 2 beroepszaken ontvangen (2022:0). Deze zaken zijn door de Ombudscommissie in 2024 behandeld of nog in behandeling en zullen daarom in het volgende jaarverslag worden vermeld.

In de bijlagen is samenvatting gegeven van de ontvangen klachten met vermelding van het oordeel.

Feiten&Cijfers

Tijdige afhandeling

Klachten moeten in beginsel binnen 6 weken worden behandeld, tenzij daarover met de klager andere afspraken zijn gemaakt. In 2023 is 77% van de klachten binnen 6 weken behandeld. Dat percentage is hoger dan in 2022 toen 70% tijdig werd behandeld. Daarbij moet opgemerkt worden dan van een aantal klachten niet te achterhalen was wat de precieze afhandelingsdatum was. Dergelijke klachten zijn als niet tijdig afgehandeld meegerekend tenzij de tijdigheid vaststond. Vooral bij team Zorg kon de afhandelingsdatum veelal niet exact achterhaald worden. Ondanks de stijging van het aantal klachten is de snelheid van afhandelen door de organisatie in elk geval verbeterd en het moet gezegd dat vele klachten zelfs binnen 1 of enkele dagen zijn afgehandeld.

Meeste klachten

Er zijn geen organisatie-onderdelen met een ongebruikelijk hoog aantal klachten. Wel valt op dat het aantal klachten over afdeling Werk&Inkomen net als in 2022 op een sterk lager aantal (8) is uitgekomen dan historisch gezien gebruikelijk is (vaak 15 of meer).

Gegronnd, ongegrond of geen oordeel

Evenals in 2022 is het in veel gevallen niet tot een oordeel gekomen dat een klacht gegrond of ongegrond was. Vooral als snel contact met de klager wordt gelegd en een oplossing wordt geboden of een goede uitleg wordt gegeven, blijkt de klager vaak geen behoefte te hebben aan een formele uitspraak op de klacht. De tevredenheid over de oplossing of uitleg is dan al voldoende. Dat is een goede ontwikkeling. Wel is het wenselijk dat in de organisatie daarbij oog wordt gehouden voor de oorzaak van het ontstaan van een klacht en het belang om – waar mogelijk – actie te ondernemen om herhaling van vergelijkbare klachten te voorkomen.

33% van de klachten is geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard (2022:29%). 19% van de klachten werd ongegrond verklaard (2022:26%). In 48% (2022:45%) van de klachten werd geen oordeel uitgesproken omdat een informele oplossing werd gevonden of een uitleg werd gegeven waarmee de klacht werd weggenomen of ingetrokken. In enkele gevallen kon geen oordeel meer worden gegeven omdat een klager niet meer reageerde of niet traceerbaar was.

Beroep bij Ombudscommissie

In 2023 was 1 klager niet tevreden over de reactie op zijn klacht en deze klager is bij de Ombudscommissie in beroep gegaan. Dat beroep is in 2023 door de Ombudscommissie behandeld.

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.:

In 2023 zijn duidelijk meer klachten ontvangen dan in 2022. De stijging raakt vooral de opgaven Ruimtelijke en Economische Ontwikkeling en de Opgave Dienstverlenende Organisatie. En binnen die opgaven betreft het vrijwel alle afdelingen. Uit de aard van de klachten ontstaat niet echt een eenduidig beeld van een oorzaak. Waar in het voorgaande verslagjaar de oorzaak van veel klachten nog gelegen leek te zijn in de vele personele wisselingen en de daarmee gepaard gaande dossieroverdrachten, lijkt dat nu meer niet het geval. Veel klachten lijken – meer dan in andere jaren – uniek en op zichzelf staande gevallen. Dat maakt het niet altijd eenvoudig om ze te voorkomen.

Stand van zaken Aanbevelingen 2020/2021

Omdat het jaarverslag 2020/2021 pas eind 2022 is uitgebracht, was eerder de tijd te kort om van de organisatie te verwachten dat zij al gereed zou zijn met uitvoering van de aanbevelingen. Wij kunnen inmiddels hierbij op de stand van zaken terugkomen.

In het jaarverslag 2020/2021 hebben wij de volgende aanbevelingen gegeven:

- Bij het Duurzaamheidsplein wordt inmiddels strikter omgegaan met ID-checks. Dat is goed omdat zo niet het beeld ontstaat dat de één wel zijn ID moet tonen terwijl de ander gewoon mag doorrijden. Wel zou nog eens kunnen worden bezien of het inschatten van de omvang van de lading niet op een minder subjectieve wijze kan worden vastgesteld, bijvoorbeeld met eenvoudige hulpmiddelen en instructies die de doorloopsnelheid niet aantasten.

Omwille van o.a. de doorloopsnelheid kiest de organisatie niet voor een andere wijze van het inschatten van de omvang van de lading. Wel wordt klanten geadviseerd om het ter plaatse onmiddellijk te melden als men denkt dat de inschatting onjuist is. Dan is het nog mogelijk om er een andere medewerker naar te laten kijken. Achteraf kan dat niet meer omdat dan niet meer achterhaald kan worden wat de lading was.

- Het zou goed zijn om bij wisseling van dossier een overdrachtmoment- of dossier te

introduceren waardoor een klant zo min mogelijk geconfronteerd wordt met het stokken van de voortgang in zijn dossier of het moeten beantwoorden van vragen waarvan het antwoord bij de gemeente bekend zou moeten zijn. Daardoor kan ook beter worden aangesloten bij het gevoel van de klant. Dat vereist natuurlijk wel dat een nieuwe contactpersoon zich het dossier eigen maakt alvorens hierover inhoudelijk het contact met de klant aan te gaan.

In 2023 zijn geen klachten meer ontvangen die zijn ingegeven door personele wisselingen of geen goede dossieroverdrachten. De organisatie lijkt daarvoor inmiddels meer aandacht te hebben.

- Er moet aandacht blijven voor de doorlooptijden van klachten, ook in bijzondere tijden. Daarbij is in elk geval van belang dat klagers – met een tussenbericht - op de hoogte worden gehouden van de voortgang.

De afhandelingsnelheid is inmiddels verbeterd, zelfs ondanks de stijging van het aantal klachten.

- In ons jaarverslag 2019 hebben wij een aantal aanbevelingen gedaan. Wij zien aanleiding om voor twee daarvan hernieuwde aandacht te vragen. De eerste is het voorkomen van een werkachterstand in de behandeling van klachten bij afdeling Werk&Inkomen. Inmiddels hebben wij vernomen dat bij die afdeling initiatieven worden genomen om de afhandeltijd te verkorten. Wij vertrouwen erop dat dit daadwerkelijk effectief zal zijn. De tweede aanbeveling uit 2019 was dat bij afdeling Werk&Inkomen besluiten worden genomen door consulenten en niet door of namens het college van B&W. Schriftelijke besluiten worden ook zo ondertekend. Dit is in afwijking van de rest van de organisatie. Klanten kunnen daardoor de indruk krijgen dat een afwijzend besluit niet door of namens het college maar door 1 ambtenaar is genomen. Wij zien bij Werk&Inkomen nog steeds regelmatig klachten waarbij om een andere contactpersoon/consulent wordt gevraagd, vaak na een afwijzend besluit. Wij denken dat een deel van deze klachten kan worden voorkomen door in de besluitvorming te laten blijken dat het besluit is genomen door of namens het college.

De werkachterstanden zijn ingelopen. Er vindt een zorgvuldige klachtbehandeling plaats. Dat vergt tijd. Veelal vindt al snel na ontvangst van de klacht een eerste contact plaats waarbij afspraken over de behandeling van de klacht kunnen worden gemaakt.

Stand van zaken aanbevelingen 2022

- In ons jaarverslag 2020/2021 hebben wij al aanbevolen om bij wisseling van contactpersoon zoveel mogelijk te komen tot een warme overdracht, waarbij tussen de oude en de nieuwe contactpersoon of consulent een overdrachtmoment plaatsvindt of een overdrachtdossier klaarligt. Daardoor kan worden voorkomen dat een klant onnodig wordt geconfronteerd met het stokken van de voortgang in zijn dossier of het moeten beantwoorden van vragen waarvan het antwoord bij de gemeente bekend zou moeten zijn. Met de vele personeelwisselingen in de organisatie lijkt onze aanbeveling alleen maar urgenter geworden. Ondanks onze eerdere aanbeveling vragen wij hier daarom opnieuw aandacht voor.

In 2023 zijn geen meer klachten ontvangen die zijn ingegeven door personele

wisselingen of geen goede dossieroverdrachten. De organisatie lijkt daarvoor inmiddels meer aandacht te hebben.

- De omgang met klanten, waarbij empathie en begrip belangrijke elementen zijn, lijkt met name binnen het Sociaal Domein steeds belangrijker te worden. Regelmatig blijkt uit klachten dat een burger zich niet gehoord of begrepen voelt bij de – soms complexe – problemen die hij ervaart. Wij hebben inmiddels begrepen dat er initiatieven zijn genomen om een en ander te verbeteren. Wij zullen de ontwikkelingen blijven volgen.

Wij hebben begrepen dat in 2023 een opleidingstraject voor de medewerkers is gestart waarin dit aspect is meegenomen.

- De gemeente blijkt met een onherkenbaar nummer naar burgers en organisaties te bellen. Burgers krijgen in de nummerweergave "anoniem" te zien. Veel burgers vertrouwen dat niet en nemen daarom niet op. Dat bevordert het maken van contact met een burger natuurlijk niet. En het leidt er vaak toe dat burgers ten onrechte denken dat niet op een terugbelverzoek is gereageerd. Het lijkt ons daarom duidelijker voor de burger als de gemeente dit zou wijzigen en met een zichtbaar nummer zou bellen, bijvoorbeeld met het algemene nummer van de gemeente. Wij hebben begrepen dat dit technisch mogelijk is.
Inmiddels is de gemeente overgegaan naar een ander telefoniesysteem, waarbij ervoor is gekozen om niet meer "anoniem" te bellen. Bij de klant is nu het algemene nummer van de gemeente zichtbaar.

Aanbevelingen 2023

1. Bij klachtbehandeling is het van belang om snel persoonlijk contact met de klager te leggen. Wij zien dit al vaker in de organisatie gebeuren maar nog niet overal. Waar dit wel gebeurt blijkt dit in veel gevallen tot een hogere tevredenheid van de klager te leiden en kan de klacht vaak op informele en snelle wijze worden afgehandeld. Het lijkt ons daarom zowel in het belang van de klager als de organisatie als het voor alle klachtafhandelaars een standaardactie wordt om meteen na ontvangst van de klacht contact met de klant op te nemen om de klacht door te spreken.
2. Wij merken in onze contacten dat burgers soms terughoudend zijn met het indienen van een klacht als er een afhankelijkheidsrelatie is met de gemeente. Men is bang dat zo'n klacht de uitkomst van een aanvraag of verzoek negatief kan beïnvloeden. Wij hebben in de praktijk geen voorbeelden gezien dat een klacht daadwerkelijk een negatief effect op een aanvraag heeft gehad. Maar het is wel goed als de organisatie zich ervan bewust is dat een afhankelijkheidsrelatie van invloed kan zijn op het gedrag van een burger. De organisatie dient zich er bewust van te zijn dat die afhankelijkheid in geen enkel geval een beletsel mag zijn om een klacht in te dienen of van invloed mag zijn op de uitkomst van een aanvraag of verzoek. De gemeente zou dit actief kunnen communiceren.

Oss, september 2024

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 Opgave Dienstverlenende Organisatie

Overzicht klachten Opgave Participerende Overheid&Co-creatie

Overzicht klachten Opgave Veilige Vitale Regio

Overzicht klachten Bedrijfsvoering

Overzicht Regionaal Bureau Leerplicht-Brabant Noordoost

Overzicht Griffie/Bestuurders/Bestuursorganen

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

OVERZICHT BEROEPSZAKEN OMBUDSCOMMISSIE

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	Klager vindt dat medewerker zijn verzoek om aanpassing van zijn familienaam niet goed heeft onderzocht. Er zouden circa 100 jaar geleden fouten zijn gemaakt in de spellingswijze van de familienaam in de geboorteakte.	<p>Niet ontvankelijk.</p> <p>De gemeente mag alleen een naam wijzigen als vaststaat dat er een schrijf- of spelfout is gemaakt of er sprake is van een kennelijke misslag. Onderzoek heeft niet uitgewezen of en in welke de gemeente in het verre verleden een fout in de spelling van de naam zou zijn gemaakt.</p> <p>De Ombudscommissie is niet bevoegd om zich over inhoudelijk-juridische kwesties uit te laten. Wel heeft de Ombudscommissie voor klager uitgezocht wat zijn mogelijkheden zijn. Klager heeft één van die wegen gevolgd en contact gezocht met Justis, onderdeel van het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Dat heeft klager de duidelijkheid gegeven dat de mogelijkheid tot naamwijziging van zijn hele familie uitgesloten is en voor zichzelf de mogelijkheid zeer beperkt is.</p>	Geen.

OVERZICHT KLACHTEN OPGAVE TRANSFORMATIE SOCIAAL DOMEIN

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	Houding, gedrag en vraagstelling van consulent mbt wmo-voorziening getuigt van weinig respect en begrip.	<p>Geen oordeel.</p> <p>Raadgever Sociaal Domein is ook betrokken bij klacht. Na huisbezoek door teamleider voelt klagster zich gehoord en is ze tevreden.</p>	Geen.
2	Consulent belt niet terug ondanks herhaalde verzoeken. Klager weet	<p>Gegronde.</p> <p>Consulent heeft alsnog contact opgenomen en excuses</p>	Geen.

	daarom niet wat de stand van zaken van zijn wmo-aanvraag is.	aangeboden. Ook teamleider heeft daarna contact gehad.	
3	Onvoldoende informatie door consulent over eigen bijdrage CAK. Er wordt gezegd dat deze verplicht is en er wordt verder volstaan met verwijzing naar de website CAK. Maar de eigen bijdrage blijkt niet altijd verplicht en de hoogte kan variëren, afhankelijk van persoonlijke omstandigheden.	Geen oordeel. Contact gelegd en toelichting gegeven.	Geen.
4	Klager werd opgeroepen voor een gesprek over zijn uitkering terwijl hij moe was door long-covid. Daar was geen begrip voor.	Geen oordeel. Toelichting gegeven over de handelwijze bij ziekte.	Geen.
5	Klager kan geen contact meer krijgen met casemanager. Ze reageert niet op terugbelverzoeken en is nooit beschikbaar. Collega's kunnen niet in het dossier. Klager wil overstappen naar een andere zorgaanbieder, heeft dat besproken met de casemanager die erop terug zou komen maar ze hoort al maanden niets meer.	Geen oordeel. De teamleider heeft contact met klager gelegd en inhoudelijke actie ingezet.	Geen.
6	Klager vindt dat de afhandelingstijd van zijn PGB-aanvraag erg lang heeft geduurd. Bovendien is de doorgifte van gegevens aan CAK en SVH niet meteen goed verlopen.	Geen oordeel. Contact gelegd en signaal besproken.	Geen.
7	Klager vindt dat consulent onvoldoende en onjuiste informatie geeft in een vraag over bijzondere bijstand voor advocaatkosten. Het is moeilijk communiceren met consulent.	Ongegrond. Na 2 gesprekken in het kader van de klachtprocedure bleek dat klager de consulent onvolledig had geïnformeerd. Klager bleek ook geen hulpvraag meer te hebben.	Geen.
8	Klager vindt dat consulent haar hulpvraag voor vergoeding tandartskosten te lang heeft laten liggen. Ze had een kiesontsteking en pijn en moest maanden wachten. Na	Geen oordeel. Uit onderzoek kan geen bevestiging worden gevonden voor de juistheid van het verhaal van klager. Er lag geen aanvraag	Geen.

	<p>een second opinion was de conclusie dat ze haar kies moest laten trekken. Ze wil een andere consulent.</p>	<p>voor bijzondere bijstand, dat volgde pas na maanden. De consulent blijft contactpersoon voor klager.</p>	
9	<p>Consulent beëindigt uitkering zonder aankondiging en zonder beschikking. Ze communiceert niet goed en heeft geen begrip voor de situatie van klaagster. Klaagster wil een andere consulent, ze heeft geen vertrouwen meer in haar.</p>	<p>Gegronnd. De uitkering is terecht gestopt maar dat had via een beschikking plaats moeten vinden. De situatie is mede veroorzaakt door het handelen van klaagster. Omdat er geen vertrouwen meer is wordt in dit geval een andere consulent toegewezen.</p>	Geen.
10	<p>Consulent reageert niet op vragen over schuldhulpverlening, geeft foutieve informatie en luistert niet.</p>	<p>Gegronnd. Alle vragen zijn alsnog beantwoord. Maar duidelijk is dat het traject een wirwar aan informatie op kan leveren en tot onduidelijkheid bij klanten kan leiden.</p>	<p>Het signaal dat de veelheid aan informatie onduidelijk kan zijn, is opgepakt.</p>
11	<p>Klaagster is op aandrang van de consulent naar een beter geschikte woning verhuisd vanwege de aandoening van haar kind. Na verloop van tijd bleek haar kind toch te kunnen lopen waardoor verhuizing naar een andere woning achteraf niet nodig bleek. Dit had voorkomen kunnen worden als de consulent anders had gehandeld.</p>	<p>De casus is nog lopende.</p>	Geen.
12	<p>Consulent reageert niet op terugbelverzoeken of andere verzoeken om contact.</p>	<p>Geen oordeel. Met klager waren afspraken gemaakt over contacten. Klager is verzocht om zich aan die afspraken te houden.</p>	Geen.
13	<p>Klager had een onprettig contact bij een huisbezoek door een consulent</p>	<p>Teamleider heeft in een huisbezoek de klacht besproken.</p>	Geen.
14	<p>Klager vindt dat bij vragen over bijzondere bijstand afspraken niet worden nagekomen en er wordt niet teruggebeld.</p>	<p>Geen oordeel. Met klager is geen contact gekregen.</p>	

15	Op mails en terugbelverzoeken van klager over tegemoetkoming in de toeslagenaffaire wordt door meerdere medewerkers niet gereageerd	Gedeeltelijk gegrond. Klager had via KCC meerdere terugbelverzoeken achtergelaten. De medewerker had deze in het systeem ten onrechte op "afgehandeld" gezet terwijl er niet was teruggebeld. De inhoudelijke vragen van klager zijn inmiddels beantwoord en daarmee is ook zijn reden tot het frequent bellen weggenomen. Excuses aangeboden.	Geen.
16	Contactpersoon beperkt het contact en belemmert de mogelijkheid om een aanvraag bijzondere bijstand te doen. Ook de advocaat en begeleider van klager helpen hem niet.	Nog in behandeling.	

OVERZICHT KLACHTEN OPGAVE RUIMTELIJKE & ECONOMISCHE ONTWIKKELING

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	Er is onvoldoende informatie gegeven over de voorwaarden bij een duurzaamheidslening. Het was bij klager niet bekend dat er een subsidieplafond was. Omdat het plafond bereikt is, komt hij niet in aanmerking.	Er is in overleg getreden met klager over de informatie die is gegeven.	Geen.
2	Medewerker reageert niet op diverse terugbelverzoeken. Hij zou een afspraak maken om samen een situatie te bekijken maar dat is niet gebeurd.	Geen oordeel. Er bleek al een afspraak met klager te zijn gemaakt. Klager vindt verdere behandeling van de klacht niet nodig.	Geen
4	Klagers vinden dat medewerkers niet goed reageren op meldingen en klachten over een verbouwing door hun burens.	Geen oordeel. Er is uitgelegd wat de rol is van de gemeente. Bij geschillen van privaatrechtelijke aard tussen burens zullen klagers zelf in actie moeten komen. Een en ander is ook nog eens besproken in een huisbezoek dat door de	Geen.

		betrokken leidinggevenden aan klagers is gebracht.	
5	Medewerker zou voor privé-doeleinden informatie hebben gezocht die in verband staat met klager.	De klacht is als integriteitsmelding verder opgepakt.	
6	Medewerker stelt zich herhaaldelijk onprofessioneel op en doet ongepaste uitlatingen over gebruikers van een opvanglocatie. Medewerker is niet meer welkom in de locatie.	Gegrond. De medewerker heeft zijn excuses aan klager aangeboden. De werkzaamheden zijn door een andere medewerker overgenomen.	Medewerker aangesproken.
7	Klager wordt niet teruggebeld over zijn vraag m.b.t. zelfbeheer van een groenstrook.	Geen oordeel. Kort voor ontvangst van de klacht bleek contact met klager te zijn opgenomen en is een afspraak gemaakt.	Geen.
8	Klager heeft dubbel parkeergeld betaald doordat hij – na melding bij de automaat over het niet goed werken - aanwijzingen bij de parkeerautomaat opvolgde om nogmaals te betalen. Dit zou teruggestort worden maar dat gebeurt niet.	Geen oordeel. Het bedrag is terugbetaald.	Geen.
9	Klager wordt ondanks vele toezeggingen niet teruggebeld over zijn probleem met het ophalen van afval.	Geen oordeel. Opzichter heeft met klager gesproken en afspraken gemaakt.	Geen.
10	Verkeersregelaar bij een evenement stelt zich agressief op en belemmert de doorgang voor klager bij het verlaten van het kermisterrein.	Gegrond. Klager was tevreden met het gesprek dat met hem heeft plaatsgevonden en de afspraak om de medewerker aan te spreken.	Medewerker op gedrag aangesproken.
11	Klager heeft meldingen over een afvaldumping door een buurtbewoner gedaan. Die buurtbewoner zou bij de gemeente werken. Een handhaver zou de buurtbewoner hebben gezegd wie de melder was.	Geen oordeel. De handhaver heeft niet bekendgemaakt wie de melder was. Klager had dit via via gehoord. De buurtbewoner is als uitzendkracht voor de gemeente werkzaam. In overleg met de klager en de teamleider van de	Er wordt volgens afspraak met klager gehandeld.

		uitzendkracht zijn verdere afspraken gemaakt	
12	Klager vindt dat aan de poort van het Duurzaamheidsplein willekeur plaatsvindt bij het bepalen van het te betalen bedrag. Dit is elke keer anders terwijl hij met dezelfde materialen en dezelfde hoeveelheid aankomt.	Geen oordeel. Het systeem is toegelicht. Achteraf kan niet meer worden bepaald wat klager alle keren dat hij is geweest heeft gebracht. Klager is meegegeven om het direct bij de poort te melden als hij denkt dat het te betalen bedrag niet klopt.	Geen.
13	Klager vindt dat een handhaver had moeten voorkomen dat haar kat werd doodgereden. Ze heeft meerdere keren gemeld dat er in de straat te hard wordt gereden en dat een buurtbewoner iets op de weg strooit waar katten op af komen.	Geen oordeel. Met klager kan geen contact worden gekregen.	Geen.
14	Klager wordt niet teruggebeld en vindt dat hij – via een brief van de gemeente aan alle buurtbewoners over de situatie in de Oude Molenstraat – ten onrechte op gedrag wordt aangesproken.	Gegrond. Er hebben meerdere contacten tussen klager en medewerker plaatsgevonden maar het ontbrak nog aan een aanvullend contact. Met klager en betrokken medewerker heeft een goed overleg plaatsgevonden. In een algemene brief zijn alle buurtbewoners aangesproken op het voorkomen van vervuiling en ongewenste parkeersituaties. Klager voelde zich ten onrechte aangesproken, hij is juist degene die vervuiling in de straat opruimt. Het was beter geweest als de brief zodanig was geformuleerd dat klager en mogelijk anderen zich niet ten onrechte aangesproken voelden.	Geen.
15	Medewerkers nemen klager niet serieus bij meldingen over overlast van een boom. Eerst zou de boom wel	Geen oordeel. Met klager is contact opgenomen om de overlastproblematiek te bespreken.	Geen.

	behandeld worden, dan toch weer niet.		
--	---------------------------------------	--	--

OVERZICHT KLACHTEN OPGAVE DIENSTVERLENENDE ORGANISATIE

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	Klager vindt dat medewerker zijn verzoek om aanpassing van zijn familienaam niet goed heeft onderzocht. Er zouden circa 100 jaar geleden fouten zijn gemaakt in de spellingswijze van de familienaam in de geboorte-akte.	Ongegrond. De medewerker heeft een correct onderzoek uitgevoerd. Dat er een fout is gemaakt staat niet vast. Zelfs als in een ver verleden in deze of een andere gemeente een fout is gemaakt kan de gemeente de naam nu niet zomaar wijzigen. De medewerker heeft klager gewezen op de actie die klager zou moeten ondernemen om tot een naamwijziging te kunnen komen.	Geen.
2	Klager heeft van zijn zorgverzekeraar gehoord dat de gemeente al 4 maanden een adresonderzoek naar hem heeft lopen. Hij vindt dat niet terecht, zijn zorgverzekering is daardoor on hold gezet. Hij komt niet in contact met de gemeente.	Ongegrond. Op verzoek van een instantie is een adresonderzoek opgestart vanwege vermoeden van een verblijf in het buitenland. Klager reageert niet op verzoeken om informatie. Klager is uitgelegd welke documenten hij moet overleggen om aan te tonen dat hij op het adres verblijft.	Geen.
3	Klaagster had een afspraak in het gemeentehuis. Na parkeergeld te hebben betaald heeft ze een nummertje getrokken. Maar haar nummer kwam maar niet aan de beurt. Na lang wachten en navraag bleek er sprake van een storing. Klaagster vindt het geen stijl dat niemand haar informeerde. Ze wil haar parkeergeld terug.	Gegrond. Er was inderdaad een storing. Wachtenden zijn daarover geïnformeerd. Klaagster is daarbij waarschijnlijk over het hoofd gezien. Excuses en een tegemoetkoming in de parkeer-kosten aangeboden.	Geen.

4	Klager werd door medewerker niet doorverbonden met de afdeling die over parkeervergunningen gaat. Klager vindt dat altijd op zijn wens om te worden doorverbonden moet worden ingegaan.	Ongegrond. De medewerker heeft de juiste informatie gegeven. Klager wilde doorverbonden worden met de verantwoordelijke afdeling omdat hij de kosten voor e-herkenning te hoog vindt. Wel had de medewerker kunnen wijzen op de mogelijkheid om een e-mail naar de afdeling te sturen. Excuses voor de wijze waarop dit is verlopen.	Geen.
5	Pasfoto's die in het pasfotohokje in het gemeentehuis zijn gemaakt worden steeds door medewerkers afgekeurd. Volgens de vakfotograaf zijn de foto's echter in orde. Klager heeft kosten moeten maken om foto's door een fotograaf te laten maken.	Ongegrond. Pasfoto's worden door de medewerkers gecontroleerd aan de hand van een matrix van het ministerie. Als volgens die matrix de foto niet aan de eisen voldoet moet hij worden afgekeurd. Dat was hier het geval.	Geen.
6	Klager heeft verzocht om een persoon die ten onrechte op zijn adres is ingeschreven, uit te schrijven. Op meerdere verzoeken hiertoe wordt niet gereageerd.	Geen oordeel. Op het moment van ontvangst van de klacht was al gereageerd door uitschrijving van de persoon.	Geen.
7	Klager heeft gemeld dat een persoon ten onrechte op zijn adres staat ingeschreven. Gemeente reageert daar niet op.	Ongegrond. De melding is in onderzoek genomen. Inmiddels is naar aanleiding van het onderzoek de persoon uitgeschreven.	Geen.
8	Bij het aanvragen van een id-kaart maakt de medewerker opmerkingen over de lengte van klager. Klager was te verbouwereerd om te kunnen reageren maar vindt het ongepast.	Gegrond. Excuses voor het gedrag van de medewerker aangeboden. De opmerkingen in relatie tot de lengte waren zeker niet gepast.	Medewerker op gedrag aangesproken.
9	De informatie op de website over de openingstijden en telefonische bereikbaarheid klopt niet. De gemeente blijkt niet bereikbaar op Hemelvaartsdag. Ook is niet alle informatie over het aanvragen van een uittreksel geboorteakte te vinden.	Ongegrond. Klager is uitgelegd dat de informatie over de afwijkende openingstijden en bereikbaarheid met Hemelvaart correct was vermeld.	Bezien wordt of de informatie over afwijkende openingstijden nog beter

		Ook is de benodigde informatie over het aanvragen van een uittreksel geboorteakte op de website vermeld.	getoond kan worden.
10	Medewerkers reageren niet goed op vragen over een verzoek om een kampeerbus te verwijderen.	Geen oordeel. Na contact met klager bleek dat zijn klacht niet tegen de door hem genoemde medewerkers was gericht. Hij blijkt het inhoudelijk niet eens met een schriftelijk antwoord van een andere afdeling dat het voertuig niet binnen de bestaande regelgeving kan worden verwijderd.	Geen.
11	Klager wil zichzelf en zijn vriendin laten uitschrijven uit de BRP. Hij vraagt ook om een bewijs van uitschrijving. De uitschrijving lukt maar er wordt geen bewijs meegestuurd. Contact krijgen was moeilijk, de telefonische bereikbaarheid was door lange wachttijden slecht en op een e-mail werd pas na 10 dagen gereageerd. De bewijzen zijn uiteindelijk aangevraagd bij het RvIG à € 18,- per stuk.	Gegrond. Excuses aangeboden en het betaalde bedrag voor de bewijzen is vergoed.	Geen.
12	Klager wilde een nieuw paspoort aanvragen voor haar dochter die tevens een naamsverandering had aangevraagd. Geadviseerd werd te wachten met een nieuw paspoort totdat de naamsverandering rond was. Dat zou een werkweek duren. Na anderhalve week was het nog niet rond terwijl er een reis was gepland. Er werd geadviseerd om met het oude paspoort te reizen met een uittreksel van de BRP en de geboorteakte. De medewerker heeft de documenten meteen geregeld en merkte op dat ze erbij had gezet dat de vader geen	Gegrond. Excuses aangeboden en uitgelegd dat dit niet de gebruikelijke handelwijze is.	Geen.

	gezag heeft. Dat klopt echter niet. Er moest een andere medewerker bij worden gehaald om de medewerker daarvan te overtuigen. Klager vindt het slordig dat er zomaar wat op officiële documenten wordt ingevuld en een medewerker de regelgeving niet kent.		
13	Bij het aanvragen van een id-bewijs voor haar kind bleek klager ook een bewijs van toestemming van haar partner te moeten hebben. Dit wist ze niet, ze werd daarover pas aan de balie ingelicht. Daardoor moest ze nog een keer terugkomen.	Ongegrond. Zowel op de website als op de afspraakbevestiging die klager heeft ontvangen is nadrukkelijk vermeld dat beide ouders toestemming moeten geven.	Geen.
14	Klager had een id-bewijs aangevraagd. Een paar dagen daarna werd ze via instagram door de balie-medewerker benaderd met een voorstel tot persoonlijk contact. Klager vindt dit niet gepast.	Gegrond. Het gedrag is ontoelaatbaar. Er is in strijd met de gedragscode gehandeld. Medewerker is op zijn gedrag aangesproken en er zijn afspraken gemaakt. Er is een waarschuwing gegeven en het detachingsbureau waarbij de medewerker in dienst is, is op de hoogte gesteld.	Bij herhaling kan het contract van medewerker worden beëindigd. Er wordt geen herhaling verwacht.
15	Bij het stembureau werd de machtiging van de echtgenote van klager niet geaccepteerd en zelfs kapotgescheurd. Ook werd het paspoort niet meteen teruggegeven.	Gedeeltelijk gegrond. In eerste instantie werd de machtiging niet juist beoordeeld en ingenomen. Dat is ter plaatste hersteld waarna klager alsnog kon stemmen.	Geen.
16	Op de stempas van klager staat een verkeerd stembureau vermeld. Ook op de website staat – een ander – verkeerd stembureau. Klager moest daardoor gaan stemmen op een stembureau met trappen en een gebrekkige lift.	Ongegrond. Het stembureau op de stempas was correct, er is op dat stembureau volop gestemd. Klager had overigens op elk stembureau van zijn keuze in Oss kunnen gaan stemmen.	Geen.

OVERZICHT KLACHTEN OPGAVE PARTICIPERENDE OVERHEID&CO-CREATIE

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
	In 2023 zijn geen klachten ontvangen		

OVERZICHT KLACHTEN OPGAVE VEILIGE&VITALE REGIO

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	Klager kan geen telefonisch contact krijgen met anderen dan zijn contactpersoon. Hij wordt niet doorverbonden. Er lijkt sprake van een contactstop.	Gegronnd. In het systeem van KCC blijkt inderdaad nog een enkele jaren oude instructie opgenomen om klager uitsluitend met zijn contactpersoon door te verbinden. Dit met de bedoeling om zijn contacten beter te kunnen kanaliseren. De instructie is niet meer nodig en is inmiddels uit het systeem verwijderd.	Geen.
2	Klager denkt dat informatie van de gemeente over de ontvangst van een politierapportage niet klopt.	Ongegrond. Klager is toegelicht waarom de informatie juist is.	Geen.

OVERZICHT KLACHTEN BEDRIJFSVOERING

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
	In 2023 zijn geen klachten ontvangen		

OVERZICHT KLACHTEN REGIONAAL BUREAU LEERPLICHT – BRABANT NOORDOOST

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	<p>Klaagster vindt de toon van berichten van een leerplichtambtenaar dwingend en de ambtenaar zou vooringenomen zijn door bij een huisbezoek al met een voorgevuld kaartje aan de deur te verschijnen.</p> <p>Klaagster vindt verder dat de school zich aan de Leerplichtwet moet houden.</p>	<p>Gedeeltelijk ongegrond, gedeeltelijk niet-ontvankelijk.</p> <p>Het heeft een praktische reden dat met een voorgevuld kaartje wordt gewerkt, dat bij afwezigheid van de ouder in de bus wordt gedaan. De berichten van de medewerker zijn niet dwingend van aard, er wordt uitleg gegeven, er worden datavoorstellen gedaan met de mogelijkheid om telefonisch een afspraak te maken.</p> <p>Het toezicht op de school is belegd bij de Onderwijsinspectie, dat is geen taak van de gemeente.</p>	Geen.
2	<p>Klaagster vindt dat een leerplichtambtenaar verkeerde informatie geeft en onterechte vragen stelt over thuisonderwijs. Ook heeft de medewerker op een ongepast moment gelachen. Er is sprake van vooringenomenheid, onjuiste beïnvloeding, schending van de ambtsinstructie en er is te laat op een vrijstellingsaanvraag gereageerd.</p>	<p>Gedeeltelijk gegrond.</p> <p>De leerplichtambtenaar heeft het beroep op vrijstelling, zorgvuldig, waardevrij, zonder vooringenomenheid en op basis van wetgeving en jurisprudentie onderzocht. Er is daarbij extern advies gevraagd en met collega's is het beroep getoetst. Er is dus geen sprake van een persoonlijke mening van de ambtenaar. De toetsing heeft tot de gevraagde vrijstelling geleid.</p> <p>Er is niet binnen de termijn van 20 dagen gereageerd. Het betreft een termijn van orde. Op dit onderdeel is de klacht gegrond.</p>	Werkwijze RBL BNO wordt aangepast zodat beter rekening kan worden gehouden met de termijn.
3	<p>Klaagster vindt dat een leerplichtambtenaar op onjuiste wijze is omgegaan met een beroep op vrijstelling ten behoeve van thuisonderwijs. Er zou sprake zijn van een ambtsmisdrijf, rechtsongelijkheid,</p>	<p>Gedeeltelijk gegrond.</p> <p>De toetsing heeft op basis van de door klager verstrekte informatie plaatsgevonden. Er is daarbij extern advies gevraagd en met collega's is het beroep getoetst.</p>	Werkwijze RBL BNO wordt aangepast zodat beter rekening kan worden

	<p>een te lange afhandelingsduur. De gevolgen voor het gezin van klaagster zouden ernstig zijn.</p>	<p>Er is dus geen sprake van een persoonlijke mening van de ambtenaar. De toetsing heeft niet geleid tot de gevraagde vrijstelling. Na een herbeoordeling op basis van aanvullende informatie is de vrijstelling alsnog tot stand gekomen.</p> <p>Er is niet gebleken van onbehoorlijke of onjuiste gedragingen van de leerplichtambtenaar. De informatie dat indien niet aan de verplichtingen uit de Leerplichtwet wordt voldaan een proces-verbaal kan volgen is een informatieve mededeling.</p> <p>Er is niet binnen de termijn van 20 dagen gereageerd. Het betreft een termijn van orde. Op dit onderdeel is de klacht gerond.</p>	<p>gehouden met de termijn.</p>
--	---	---	---------------------------------

OVERZICHT KLACHTEN GRIFFIE/BESTUURDERS/BESTUURSORGANEN

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
	In 2023 zijn geen klachten ontvangen		