Ombudscommissie Oss

JAARVERSLAG 2020/2021

Inhoudsopgave

Inleiding

Corona Pag. 4
Verantwoording Pag. 4
Bezetting Pag. 4
Taken Ombudscommissie Pag. 5

Werkzaamheden Ombudscommissie

Kennisnetwerk Pag. 6
Bekendheid Pag. 6

Tabel Pag. 6

Feiten&Cijfers

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

Gesignaleerde ontwikkelingen en trends Pag.8

Stand van zaken aanbevelingen 2019 Pag. 9

Aanbevelingen 2020-2021 Pag. 11

Bijlagen

Overzicht beroepszaken Ombudscommissie Pag. 13
Overzicht klachten Opgave Transitie Sociaal Domein Pag. 16
Overzicht klachten Opgave Ruimtelijke & Economische Ontwikkeling Pag. 21
Overzicht klachten Dienstverlenende Organisatie Pag. 29
Overzicht klachten Opgave Participerende Overheid&Co-creatie Pag. 32
Overzicht klachten Opgave Veilige & Vitale Regio Pag. 32
Overzicht klachten Bedrijfsvoering Pag. 32
Overzicht Regionaal Bureau Leerplicht-Brabant Noordoost Pag. 33
Overzicht klachten Griffie/Bestuurders/Bestuursorganen Pag. 34

JAARVERSLAG 2020/2021

Inleiding

Corona

Dit jaarverslag is een dubbel jaarverslag; het is een verslag over 2020 en 2021. Wij hebben daarvoor gekozen, omdat het als gevolg van het Coronavirus bijzondere jaren waren voor iedereen. Zo ook voor de gemeentelijke organisatie, die geconfronteerd werd met de gevolgen van corona en de maatregelen die vanuit de Rijksoverheid op de organisatie afkwamen.
Voor de klachtenstroom betekende corona dat er vanaf het moment van de eerste lockdown in maart 2020 tot ongeveer oktober 2020 vrijwel geen klachten werden ontvangen. Over een groot deel van dat jaar viel daardoor weinig te rapporteren. In 2021 is de klachtenstroom weer op gang gekomen.

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 steeds meer 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 bedrijven en instellingen moeten worden behandeld, blijft de gemeente verantwoordelijk 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 Klachtrecht. Als gevolg van corona hebben in 2020 en 2021 veel van de bijeenkomsten met deze instellingen en samenwerkingsverbanden niet plaatsgevonden. Wel is het (digitale) kennismakingsgesprek met de nieuwe substituut Nationale Ombudsman mevrouw Joyce Sylvester doorgaan. Dat was een aangenaam en nuttig gesprek waarbij ervaringen uitgewisseld konden worden en de stand van zaken en wijze van werken van de Ombudscommissie in Oss is besproken. In 2021 zijn ook andere contacten weer opgestart en binnenkort verwachten we weer aan een fysieke bijeenkomst van de Brabantse Ombudscommissies te kunnen deelnemen waarbij ook de Nationale Ombudsman vertegenwoordigd zal zijn.

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

Bekendheid

Tijdens de coronaperiode heeft het geven van bekendheid aan de Ombudscommissie op een lager pitje gestaan. Vanaf eind 2021 is dit weer volledig hervat via publicaties op social media en in Oss Actueel.

Tabel

In 2020 zijn 20 klachten ontvangen (2019:41), in 2021 zijn 39 klachten ontvangen.

In onderstaande tabel hebben wij per opgave aangegeven hoeveel klachten in 2020 en 2021 zijn ontvangen. Daarnaast is ook een vergelijking met 2019 opgenomen.

	2019	***2020***	***2021***
Opgave Transformatie Sociaal Domein	27	5	9
Opgave Ruimtelijke & Economische Ontwikkeling	4	6	25
Opgave Dienstverlenende Organisatie	8	6	3
Opgave Participerende Overheid&Co-creatie	0	0	0
Opgave Veilige&Vitale Regio	0	0	0
Bedrijfsvoering	0	0	1
Regionaal Bureau Leerplicht Brab.NO	1	1	0
Griffie/Bestuurders/Bestuursorganen	1	2	1
Totaal	**41**	**20**	**39**

De Ombudscommissie heeft in 2020 2 beroepszaken ontvangen (2019:1) waarvan 1 niet in behandeling kon worden genomen. In 2021 zijn 2 beroepszaken ontvangen, waarvan 1 in 2022 is behandeld en daarom in het jaarverslag 2022 zal worden meegenomen.

Over het Regionaal Bureau Leerplicht Brabant Noord-Oost (RBL-BNO) is in 2020 en 2021 geen beroepszaak ontvangen (2019:0). In de bijlagen is een beknopte inhoud met oordeel van alle ontvangen klachten opgenomen.

Feiten&Cijfers

Tijdige afhandeling
Klachten moeten in beginsel binnen 6 weken worden behandeld, tenzij daarover met de klager andere afspraken zijn gemaakt. In 2020 hebben wij van veel klachten niet exact kunnen vaststellen wanneer deze zijn afgehandeld. Als gevolg van corona zijn dat jaar processen en afspraken over klachten vaak wat anders gelopen dan gebruikelijk waardoor ook afhandelingsberichten op een andere wijze werden ontvangen en vaak niet meteen nadat een klacht was afgehandeld.
In 2021 hebben wij weer beter zicht op de behandeltermijnen gekregen maar was de invloed van corona toch nog behoorlijk. Door uitval van klachtbehandelaars of de inzet van die behandelaars elders konden niet alle klachten tijdig behandeld worden. Met name als het ging om klachten waarbij een klager of medewerker moest worden gehoord leek dit bij meerdere afdelingen zoals Zorg, Schuldhulpverlening en Werk&Inkomen meer tijd in beslag te nemen. Het is goed om te constateren dat bij Werk&Inkomen naar vormen wordt gezocht om de afhandeling minder tijdrovend te maken.
Overigens hebben wij zelf ook ervaren dat het werken door corona niet altijd makkelijk was. De Ombudscommissie ondervond dat de coronamaatregelen helaas een veel langere afhandelingstermijn van beroepszaken opleverde. Als gevolg van de wisselende coronamaatregelen was het moeilijk om hoorzittingen te plannen en plaats te laten vinden.
Wij gaan er vanuit dat de afhandelingstijden in 2022 weer genormaliseerd zijn.

Meeste klachten
In 2020 zijn weinig klachten ontvangen en dan nog alleen aan het begin en einde van het jaar. Daarbij waren er geen afdelingen die relatief gezien opvallend meer klachten hebben ontvangen.
In 2021 zijn – relatief gezien – meer dan een gebruikelijk aantal klachten over Inrichting en Beheer Openbare Ruimte ontvangen. Vaak ging dit over het niet reageren op meldingen, inhoudelijke verzoeken of terugbelverzoeken. Een oorzaak hebben we daarvoor niet gevonden. Vaak gingen de klachten over zaken op gebiedsbeheer, het ophalen van (snoei-)afval of de gang van zaken van het aanbieden op de (door corona nog toen nog steeds drukke) milieustraat. Een vooruitkijkje naar de eerste helft van 2022 laat zien dat het aantal klachten bij IBOR inmiddels weer genormaliseerd lijkt.

Gegrond, ongegrond of geen oordeel
Omdat zoals gezegd veel klachten in de coronaperiode op een andere, praktische wijze zijn afgehandeld hebben wij over 2020 geen compleet inzicht in het percentage klachten dat geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard. Voor zover we hebben kunnen vaststellen is in elk geval 16% van de klachten geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard. Over 2021 is 23% van de behandelde

klachten geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard.

In 2021 werd in 36% van de gevallen een klacht ingetrokken of is geen oordeel uitgesproken omdat een informele oplossing werd gevonden waarmee de klacht werd weggenomen. In enkele gevallen kon geen oordeel meer worden gegeven omdat een klager niet meer reageerde of niet traceerbaar was. Over 2020 was dit in elk geval in 37% van de gevallen het geval.

Beroep bij Ombudscommissie
In 2020 was 1 klager niet tevreden over de reactie op zijn klacht en is bij de Ombudscommissie in beroep gegaan. De Ombudscommissie heeft onderzoek in de organisatie gedaan naar een aantal specifieke vragen van klager. Die vragen gingen over de achtergrond van de bijzondere wijze waarop hij dacht te worden behandeld in zijn contacten met de gemeente. De vragen van klager konden door de Ombudscommissie worden beantwoord. De klacht is ongegrond verklaard.
Een tweede klager was door het Openbaar Ministerie naar de Ombudscommissie verwezen nadat zijn klacht over vermeende strafrechtelijke handelingen door het OM was afgewezen. Ook de Ombudscommissie heeft deze klager niet kunnen helpen omdat het ging om een dossier uit een periode waarbij de betrokken gemeente nog niet was opgegaan in de Gemeente Oss en klager zijn klacht niet met stukken kon of wilde onderbouwen of toelichten.

In 2021 zijn 2 beroepszaken ontvangen waarvan er 1 in 2021 en 1 in 2022 is behandeld.
De behandelde beroepszaak in 2021 die gaat over etnische profilering in het toelatingsbeleid van het Duurzaamheidsplein is door de Ombudscommissie ongegrond verklaard.

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.

Over 2020 is het meest opvallend dat er relatief weinig klachten zijn ontvangen. Het was het jaar waarbij als gevolg van corona, lockdowns en verplicht thuiswerken de dienstverlening op vele fronten echt anders was ingericht. De zorg door zorgaanbieders moest vaak worden teruggeschroefd, keukentafelgesprekken konden vaak niet doorgaan of moesten op afstand plaatsvinden, leerlingenvervoer stokte, de behandeling van bezwaarschriften moest anders worden ingericht, hals-over-kop moesten steunmaatregelingen voor ondernemers worden uitgevoerd, handhavers moesten op pad om – soms niet al te duidelijke – regels van winkelsluitingen en avondklok te handhaven en klussers bestormden massaal het Duurzaamheidsplein om van hun overbodige spullen af te raken. Er moest door de gemeentelijke organisatie dus veel en snel worden geïmproviseerd, waarbij vaak gebruikelijke processen opzij moesten worden gezet. Dan zou je verwachten dat dit al gauw tot heel veel klachten leidt. Maar dat was totaal niet het geval. Een enkeling vond de wachttijd bij het Duurzaamheidsplein wel erg lang worden of een buurtbewoner van dat Duurzaamheidsplein zag die rij wachtenden de hele dag voor zijn uitrit staan. Maar dat waren dan ook de klachten die direct met corona verband hielden. De overige

klachten in 2020 waren niet corona-gerelateerd en gingen - zoals altijd - meestal over afdelingen Zorg, Werk&Inkomen en Burgerzaken, de afdelingen met de meeste publiekscontacten.

In 2021 zijn tientallen klachten ontvangen over de grote omwisselingsactie waarbij groene en grijze kliko's zijn vervangen. De meeste klachten gingen over de grootte van de container (men wilde een andere container dan afgeleverd of besteld of omdat – door nieuwigheid - de klep niet meteen dichtviel). Deze klachten hebben we als meldingen beschouwd en deze zijn door afdeling IBOR – op een enkeling na – naar tevredenheid opgelost. Deze klachten laten we hier verder buiten beschouwing.

Verder is vermeldenswaardig dat voor het eerst een klacht over de Griffie is ontvangen. Die klacht bleek een misvatting aan de zijde van klager. Daarover kon snel helderheid worden gegeven.

Over het Duurzaamheidsplein komen met enige regelmaat klachten binnen over de wijze waarop het toelatingsbeleid wordt toegepast en de wijze waarop wordt omgegaan met inschatting (en wel of niet betalen) van de omvang van de aangeboden lading. De term "willekeur" wordt door klagers nogal eens gebruikt. We hebben inmiddels vastgesteld dat strenger wordt toegezien op het controleren van ID's. Het schatten van lading blijft afhankelijk van de persoon die de schatting uitvoert en kan daardoor discussies met klanten opleveren. Wij hebben begrepen dat het een bewuste beleidskeuze is om niet met wegingen maar met inschatting te werken. De consequentie daarvan is dat daarover soms geklaagd wordt.

Door de hele organisatie heen blijkt dat klanten veel te maken hebben met wisselende contactpersonen en overdracht van dossiers. Dat leidt tot onduidelijkheden, tot vragen die door de gemeente al eerder zijn gesteld, tot het opnieuw moeten doen van een verhaal dat al aan eerdere contactpersonen is verteld. Dat leidt tot frustratie bij klanten, zeker als zij geen vooruitgang in hun dossier zien.

Stand van zaken aanbevelingen 2019

Onze aanbevelingen in het jaarverslag 2019 en de acties die daarop werden ondernomen:

1. Het ontstaan van een werkachterstand in de afhandeling van klachten bij afdeling Werk&Inkomen moet worden voorkomen. Stel: 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.

   Als gevolg van de coronaperiode – waarbij bijzondere omstandigheden golden - hebben we geen goed beeld kunnen krijgen van de huidige normale behandeltijden van klachten bij afdeling Werk&Inkomen. Wij komen daar in het volgende jaarverslag op terug.

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.

   Er zijn geen soortgelijke klachten meer ontvangen.

3. Steeds meer streeft de gemeente er naar om maatwerk te leveren. Dat is 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 zo nodig ruggespraak te houden met collega's voordat aan de klant een toezegging wordt gedaan.

   Er zijn geen soortgelijke klachten meer ontvangen.

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 in het verlengde daarvan blijkt uit nogal wat klachten 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.

   Wij hebben nog niet geconstateerd dat deze aanbeveling in uitvoering of overweging is genomen.

Aanbevelingen 2020/2021

- 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.
- Het zou goed zijn om bij wisseling van dossier een overdrachtsmoment- 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 de klant zijn verhaal opnieuw te laten doen, vragen te stellen of stukken opnieuw te laten aanleveren.
- 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.
- 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 afwijzende 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.

Oss, oktober 2022.

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.

Ombudscommissie

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
	2020		
1	Klager is door het Openbaar Ministerie naar de Ombudscommissie verwezen. Klager wilde aangifte van vermeende strafbare handelingen van medewerkers en bestuurders van de gemeente doen maar het OM heeft de aangifte niet in behandeling willen nemen.	Niet in behandeling genomen. De klacht betrof een bouwdossier van tientallen jaren oud van de Gemeente Maasdonk. Door het te lange tijdsverloop, in een gemeente die al jaren niet meer bestaat, kunnen feiten en omstandigheden niet meer op behoorlijke wijze worden onderzocht. De Algemene wet bestuursrecht vereist dat een klacht binnen 1 jaar wordt ingediend.	Geen.

2	Klager heeft regelmatig problemen met afdeling Zorg. Hij mag slechts met zijn aangewezen contactpersoon contact opnemen. Als hij een andere medewerker wil spreken mag dat niet en wordt zelfs de verbinding verbroken. Hij ervaart dat als een contactverbod. Klager wil vooral weten wie en waarom opdracht tot het contactverbod heeft gegeven.	Gedeeltelijk gegrond. Uit onderzoek is gebleken dat er twee instructies waren opgenomen in het Klant Contact Systeem. De eerste instructie in opdracht van de Teamleider Zorg opgenomen en luidde kortweg dat klager of zijn echtgenote bij contact verwezen moest worden naar de aangewezen casemanager, in het kader van 1 plan, 1 gezin, 1 regisseur (Samenwerkingswijze). De tweede instructie - later aan de eerste instructie toegevoegd – luidde kortweg wie de casemanager was, dat de familie bij vragen over hun situatie doorgezet moeten worden naar de procesbegeleider en dat de familie voor alle overige vragen (bijv. een container aanvragen of een melding openbare ruimte) gewoon geholpen moesten worden net zoals alle andere burgers. De Ombudscommissie stelt vast dat er geen sprake was van een contactverbod, integendeel. De instructies gaven aan in welke gevallen aan wie kon worden doorverbonden. Dat 1 persoon als contactpersoon wordt aangewezen is zowel vanuit de organisatie als vanuit de case gedacht niet onlogisch of ongebruikelijk. Door middel van geleiding van de vragen en wensen naar 1 contactpersoon kan een vlotte en eenduidige reactie daarop worden bevorderd. Dat is ook in het belang van klager. Als dit het effect had dat klager werd belemmerd in het uiten van zijn vragen of wensen, kan dat niet de bedoeling zijn geweest. Dat is dan een onbedoeld effect geweest. In die zin is de klacht op dat punt gegrond.	Het oordeel is onder de aandacht van betrokkenen gebracht. De contacten met klager lijken beter te verlopen.
	2021		

3	Klager vindt dat aan de poort van het Duurzaamheidsplein etnisch wordt geprofileerd. Aanleiding daarvoor is dat één van zijn huurders – van Poolse afkomst – niet werd toegelaten omdat hij niet kon aantonen dat hij inwoner van Oss was.	Ongegrond. Het Duurzaamheidsplein is alleen toegankelijk voor inwoners van Oss en Landerd. Aan de hand van een ID-bewijs afgegeven door de gemeente Oss of Landerd kan dit worden aangetoond. Dat is geen sluitend systeem maar wel een voldoende effectief en laagdrempelig systeem. Kan iemand dit niet aantonen met een ID-bewijs dan kan hij dit ook doen door een aan hem op zijn woonadres gerichte brief te tonen in combinatie met het tonen van een ID-bewijs. Uiteindelijk is ook de Poolse man op die wijze toegelaten. De suggestie van klager dat de medewerkers aan de poort de woonplaats in het BRP-systeem moeten checken is vanuit privacy-oogpunt ongewenst en met het oog op het voorkomen van oplopende wachttijden niet uitvoerbaar. De toegangsregels zijn voor iedereen gelijk en worden voor iedereen op dezelfde wijze toegepast, ongeacht het land van herkomst of etniciteit. Er is geen aanleiding gevonden om te moeten veronderstellen dat de toegangsprocedure op andere wijze zou zijn uitgevoerd als de bezoeker niet van Poolse of andere herkomst zou zijn geweest.	Geen.

Opgave Transformatie Sociaal Domein

Nr.	**Inhoud klacht**	**reactie naar klager**	**actie in organisatie**
	2020		
1	Zorgconsulent toont geen begrip en snapt situatie niet. Klager voelt zich niet serieus genomen.	Geen oordeel. Leidinggevende heeft contact gehad met klager. Deze voelt nu zich gehoord.	Geen.
2	Klager is niet gediend van een onaangekondigd huisbezoek door 2 medewerkers, in verband met bijzondere bijstand. Consulent luistert niet, gelooft klager niet en doet wat hij zelf wil bij een aanvraag bijzondere bijstand.	Geen oordeel. Klachtbehandelaar heeft contact gelegd en uitleg gegeven over de geldende regelgeving en procedures.	Geen.
3	Klager ondervindt regelmatig problemen in zijn contacten met afdeling Zorg. Hij heeft te horen gekregen dat hij slechts met 1 bepaalde medewerker contact mag opnemen. Klager heeft geen vertrouwen in die persoon. Als hij belt wordt klager niet met de door hem gewenste medewerkers doorverbonden, uitsluitend met de aangewezen contactpersoon. Gesprekken worden verbroken. Hij ervaart dat als een contactverbod.	Ongegrond. Er is geen sprake van een formeel contactverbod. Wel wordt – mede in het belang van klager - bevorderd dat contacten gestroomlijnd worden en daarom zoveel mogelijk via dezelfde contactpersoon lopen.	Geen.
4	Klager wacht al lange tijd op een bericht over wmo-taxivervoer. Hij zou gebeld worden maar dat is niet gebeurd. Hij heeft vervoer naar het ziekenhuis nodig en kan geen taxi betalen.	Geen oordeel. Er is meteen contact met klager opgenomen over zijn vragen.	Geen.

5	Klager vindt dat zijn bezorgdheid over misbruik van het systeem van loonwaardemeting en de daaraan gekoppelde loonkostensubsidie niet serieus wordt genomen. Klager vindt dat werkgevers daardoor profiteren van goedkope werkkrachten terwijl deelnemers geen echte kans op een baan krijgen. Klager is niet tevreden over de begeleiding en beoordeling door de werkgever, niet over de loonwaardemeting door arbeidsdeskundige van de gemeente, niet over het vooronderzoek van de accountmanager van de gemeente naar de financiële mogelijkheden van de werkgever en niet over zijn consulent die over de proefplaatsing onjuiste verwachtingen zou hebben gewekt. Klager heeft zelf een eind gemaakt aan de proefplaatsing.	Gedeeltelijk niet-ontvankelijk, gedeeltelijk ongegrond. Tijdens het onderzoek bleek de klacht zich vooral te richten tegen besluiten waartegen een bezwaarschrift ingediend had kunnen worden. Voorzover de klacht zich richt tegen de arbeidsdeskundige is deze ongegrond. Voordat er een loonwaardemeting uitgevoerd kon worden had klager zelf zijn proefplaatsing al beëindigd. Voorzover de klacht zich richt tegen de accountmanager is deze niet-ontvankelijk. De klacht heeft betrekking op een element tussen werkgever en gemeente, klager is daarin geen belanghebbende. De klacht tegen de consulent is ongegrond. De consulent heeft de proefplaatsing uitvoering met klager besproken. Als deelnemer in "Regelluw" had klager de proefplaatsing kunnen weigeren. Met het accepteren van de proefplaatsing heeft klager ook geaccepteerd dat hij dient om te gaan met zaken waartegen hij in het algemeen kritisch staat.	Geen.
	2021		
6	Klager heeft problemen met haar contactpersoon over haar uitkering	Geen oordeel. Klager is vertrokken uit de gemeente, er kan geen contact worden verkregen.	Geen.

7	Klager heeft moeite met de wijze van communiceren van haar contactpersoon. Ze voelt zich niet serieus genomen bij vragen over de minimaregelingen. Die zijn te laat toegekend en uitbetaald waardoor klager in de problemen is gekomen. De medewerker zou andere alleenstaanden ook zo bejegenen. Ze wil een andere contactpersoon.	Gedeeltelijk gegrond. De klacht is gegrond voor wat betreft de niet tijdige of adequate communicatie over de latere afhandeling van de vervolg-aanvragen voor de minima-regelingen Van onheuse bejegening van klager of anderen is niets gebleken. Dit deel van de klacht is ongegrond. Geen andere contactpersoon toegewezen. Klager en contactpersoon hebben hun contacten voortgezet en de gevraagde voorzieningen zijn tijdig verstrekt.	Geen.
8	Consulent beantwoordt geen gerichte vragen die per mail zijn gesteld, bij een aanvraag om bijstand. Ook worden gegevens weer opnieuw opgevraagd. Het duurt te lang.	Ongegrond. Er zijn geen gegevens opnieuw of extra opgevraagd. Een email-met vragen is niet bekend. Voor klager geldt de reguliere zoektermijn van 4 weken, die is door de medewerker toegepast. Van vertraging in de behandeling door het niet beantwoorden van vragen of het opnieuw opvragen van gegevens is niets gebleken.	Geen.

9	Klager vindt haar nieuwe consulent vervelend. Hij vraagt veel, stelt onnodige vragen en praat vervelend bij een aanvraag voor bijzondere bijstand voor een nieuw gasfornuis. Hij wil niet het door haar gewenste fornuis vergoeden, ze denkt daar wel recht op te hebben. Ze wil een andere contactpersoon.	Ongegrond. Er was een meningsverschil ontstaan over het beleid. Consulent heeft uitgelegd dat ze in haar geval alleen recht heeft op een vergoeding voor een kookplaat voor de helft van het bedrag waarop klager gerekend had. De nieuwe consulent was goed op de hoogte van het dossier en het beleid. Klager had moeite om de uitkomst te aanvaarden. Er was geen sprake van een onheuse bejegening. Geen andere contactpersoon toegewezen.	Geen.
10	Klager vindt de contactpersoon van haar dochter en schoonzoon neerbuigend en respectloos. Ze behartigt de financiële belangen slecht. Klager wil een andere contactpersoon.	Ongegrond. Er zijn geen feiten of omstandigheden gebleken waaruit een onheuse bejegening blijkt. De vaststelling van een lagere uitkering is het gevolg van de vaststelling van een gezamenlijke huishouding, daarvan kan wettelijk niet afgeweken worden. De contacten tussen klager en haar contactpersoon lopen inmiddels weer naar tevredenheid.	Geen

11	Klager had een aanvraag gedaan voor zwemmen (minimaregeling). Dat doet ze al jaren zonder problemen. Maar haar nieuwe - 4e – consulent vroeg een bankafschrift op te sturen. Dat is vervolgens bij de gemeente kwijtgeraakt. Er werd door de medewerker erg neerbuigend gedaan en ze zou doen alsof klager loog. Sowieso was het onnodig om een bankafschrift op te vragen, bij de gemeente is alles al bekend.	Ongegrond. Er zijn geen feiten of omstandigheden gebleken waaruit een onbehoorlijke gedraging van de medewerker is gebleken.	Geen.
12	Klager heeft een aanvraag voor gemeentelijke bijdrage zorgkosten ingediend. De consulent is niet bereikbaar en belafspraken worden niet nagekomen.	Gegrond. De contactpersoon heeft niet tijdig gereageerd op verzoeken on contact, zo is gebleken en ook door haar erkend. Wel is de aanvraag tijdig afgehandeld.	Geen.
13	Klager heeft nog geen antwoord op een brief over een hercontrole in een minnelijke schuldregeling. Op een terugbelverzoek wordt niet binnen 2 dagen gereageerd.	Geen oordeel. Er is contact gelegd met klager.	Geen.
14	Contactpersoon heeft in een schuldhulptraject nog geen regeling met alle schuldeisers bereikt. Ze is slecht bereikbaar en veel afwezig. Met haar tijdelijke vervanger is wel goed contact.	Ongegrond. Klager is uitleg over het traject gegeven. Contactpersoon is niet op elk moment beschikbaar. Er kan altijd een terugbelverzoek worden achtergelaten.	Geen.

Opgave Ruimtelijke & Economische Ontwikkeling

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
	2020		
1	Medewerker heeft onvoldoende dossierkennis in een kwestie over een bouwaanvraag. Klager ervaart een agressieve benadering.	In verband met een lopend bezwaarschrift over dezelfde kwestie is de klachtafhandeling on hold gezet. Als na afhandeling van de bezwaar-en beroepsprocedure nog een klacht resteert zal de klachtafhandeling worden voortgezet.	Geen.
2	Klager wil dat er wat wordt gedaan aan achtergebleven vuil in een uiterwaarde. Gemeente verwijst naar Rijkswaterstaat. Op een verzoek van klager om nader telefonisch- of mailcontact wordt door medewerker niet gereageerd.	Afspraak tussen medewerker en klager gemaakt om samen op locatie de situatie te bezien.	Geen.
3	Klager wil met Pin betalen op een parkeerterrein. Dat kan niet door een storing. Medewerker op afstand zegt hij maar ergens contact geld moet gaan halen. Dat is niet slim in coronatijd. Er ontstond een lange wachtrij van mensen die niet kunnen betalen. Slagboom had bij wijze van uitzondering omhoog moeten worden gedaan.	De klacht had betrekking op een medewerker van een extern bedrijf. Instructies tijdens coronamaatregelen zijn met bedrijf nader besproken.	Extern bedrijf aangesproken.

4	Door grote drukte bij het Duurzaamheidsplein ontstaan lange wachtrijen. Door een verkeers-omleiding staan de wachtende auto's vóór de uitritten van bedrijven en woningen vast. Omwonenden zoals klager, personeel en leveranciers kunnen er niet in of uit. Medewerker heeft absoluut geen begrip voor de situatie, een goed gesprek was niet mogelijk.	Er zijn alsnog verkeersmaatregelen genomen en verkeersregelaars ingezet om de overlast voor omliggende bedrijven en woningen zoveel mogelijk te beperken. Volgens de medewerker is het gesprek niet verlopen zoals door klager geschetst.	Verkeersmaat-regelen genomen die probleem voor aanwonenden moeten verlichten.
5	Klager en andere omwonenden ondervinden overlast van honden van buren. Gemeente doet onvoldoende.	Geen oordeel. De zaak is al inhoudelijk in behandeling bij de handhavingsafdeling waarbij onderzoek is verricht en handhavingsmaatregelen worden bezien. Situatie is wat anders dan door klager geschetst. Met alle betrokkenen wordt gecommuniceerd. Inmiddels is de overlastsituatie geëindigd.	Geen.
6	Klager vindt dat er niet juist met zijn schadeclaim m.b.t een autoband – en velg is omgegaan.	Ongegrond, De claim en situatie ter plaatse is zorgvuldig beoordeeld door meerdere medewerkers. De schade kan niet aan de gemeente worden verweten. Als klager het met de reden van afwijzing niet eens is, is de klachtenprocedure niet het middel om tot nieuw inhoudelijk oordeel te komen.	Geen.
	2021		
7	Medewerker misbruikt gemeentelijke systemen en bedrijfsauto om ex-partner te stalken.	Ongegrond. Uit onderzoek en horen medewerker blijkt geen misbruik van systemen of auto. Klager verzocht om privé-zaken niet over de band van de werkgever te spelen.	Geen.

8	Klager vindt dat aan de poort van het Duurzaamheidsplein etnisch geprofileerd wordt. Een buitenlandse kamerbewoner van een pand van klager werd niet toegelaten omdat hij niet kon aantonen inwoner van Oss te zijn.	Ongegrond. Alle bezoekers van het Duurzaamheidsplein moeten kunnen aantonen inwoner van Oss of Landerd te zijn. Dat kan door het tonen van een id-bewijs waaruit dat blijkt of een brief waaruit het woonadres voldoende blijkt. Als dit niet kan worden aangetoond wordt een bezoeker – ongeacht de etniciteit – niet toegelaten.	Geen.
9	Zoon van klager is onbeleefd behandeld bij het Duurzaamheids-plein. Hij had de indruk dat er maar lukraak een prijs werd genoemd voor het storten van afval. Hij kreeg vervolgens te horen dat hij snel zijn mond moest houden anders zou de prijs nog hoger worden.	Geen oordeel. Prijzen worden op basis van schatting van de hoeveelheid en daarvoor vastgelegde tarieven aan de poort bepaald. Dat levert wel eens discussie op over de schatting, waarbij aanbieders altijd vinden dat er te ruim is geschat. Zo ook in dit geval. Er is niet met zekerheid vast te stellen wat er over en weer is gezegd, zeker niet nu de klacht door een derde is ingediend. Uiteraard is het niet juist als tegen een klant wordt gezegd dat deze zijn mond moet houden of wordt “gedreigd” met een hogere prijs.	Geen.
10	Klager ging haar gekochte container op de werf ophalen. Ze had moeite om die grote container in haar auto te krijgen. Er stonden 4 medewerkers te kijken hoe ze worstelde met de container en hoe het haar pas na 3 pogingen lukte om de container in te laden. Niemand hielp. Het had weinig moeite gekost om even te helpen. Het leek of ze niet mochten helpen. Dit bevestigt het beeld van de ambtenaar.	Geen oordeel. Bij het ophalen van de containers zijn meestal 3 of 4 medewerkers aanwezig, elk met een taak. Als er hulp wordt gevraagd dan wordt die hulp vrijwel altijd geboden. Er was geen instructie om niet te helpen.	Geen.

11	Klager is containerpas kwijt en krijgt vervangende pas. Dit lijkt een gebruikte pas. De pas geeft verkeerde cijfers over het aantal keer dat de container door klager is gebruikt.	Ongegrond. Na onderzoek blijkt dat de vervangende pas de juiste cijfers weergeeft.	Geen.
12	Klager vindt dat de communicatie met de buurt over de verkeersveiligheid bij een nieuwbouwproject te wensen overlaat. De projectleider reageert niet meer op emails.	Geen oordeel. De betreffende projectleider werkt niet meer bij de gemeente. Daarom blijven aan hem gerichte emails ongelezen. Naar aanleiding van de klacht heeft de nieuwe projectleider inmiddels contact gelegd.	Geen.
13	Klager heeft opmerkingen over de groenvoorziening in zijn buurt. Binnen de geplande reactietermijn ziet of hoort hij echter niets.	Gegrond. De melding was niet adequaat opgepakt. Inmiddels is contact met klager gelegd.	Geen.
14	Klager heeft last van hardrijders in de buurt. Zijn vragen daarover worden niet goed opgepakt of verkeerd begrepen. Ook krijgt hij geen verkeerstellingcijfers want die zou hij toch niet goed kunnen interpreteren. Medewerker blijft onterecht volhouden dat uit gegevens blijkt dat er niet te hard gereden wordt. Medewerker komt afspraken over terugkoppelingen en terugbelverzoeken niet na.	Geen oordeel. Er is contact gelegd tussen klager en medewerker.	Geen.
15	Medewerker toezicht en handhaving let alleen bij klager op of hij zijn auto goed in het parkeervak heeft geparkeerd. Dat doet hij niet bij andere buurtbewoners.	Ongegrond. Over het parkeergedrag van klager zijn klachten van omwonenden ontvangen. In de surveillance wordt dit meegenomen.	Geen.
16	Klager heeft een vergoeding aangevraagd voor planten in zelfbeheer. Deze aanvraag is afgewezen omdat ze al eerder zo'n vergoeding heeft gekregen.	Geen oordeel. Met klager is contact opgenomen om te bezien waarom haar naam in de vergoedingenadministratie voor komt.	Geen.

17	Container is niet geleegd omdat hij te zwaar was. Klager zou hierover worden teruggebeld maar dat gebeurt niet.	Geen oordeel. Er zijn telefonisch contacten met klager geweest. Een container die teveel weegt, wordt niet geleegd.	Geen.
18	Klager wilde melding maken dat op een terras in zijn straat een joint werd gerookt. Maar hij kon afdeling Tor/Hor niet bereiken. Heterdaad was dus niet meer mogelijk.	Geen oordeel. Het is niet bekend hoe deze klacht is afgehandeld. De medewerker is niet meer werkzaam voor de gemeente.	Geen.
19	Klager krijgt geen reactie op vragen over afvalbeleid bij appartementen.	Gegrond. Aan beantwoording kon nog niet worden toegekomen omdat het beleid in ontwikkeling was. Klager is inmiddels over de stand van zaken geïnformeerd.	Geen.
20	Klager had een container voor zijn woning staan in verband met een verbouwing. Een medewerker vond dat de container direct weg moest, hij trok de vergunning mondeling in.	Gegrond. De containers kon niet blijven staan waar hij stond en er is snel en praktisch gehandeld. Maar dit had in een besluit moeten worden gemotiveerd met een bezwaarmogelijkheid. Dat is nagelaten. Klager is hier verder over geïnformeerd.	Medewerker is gewezen op de juiste werkwijze.
21	Auto van de gemeente stond in de berm geparkeerd en reed plotseling vanuit stilstond het fietspad op. Daarbij werd bijna een groepje wielrenners geraakt. Nadat ze hierover wat riepen maakte de medewerker een stuurbeweging naar rechts en remde hard alsof hij op de fietsers wilde inrijden.	Gegrond. Medewerker had uiteraard goed in zijn spiegels moeten kijken voordat hij het fietspad op reed. Omdat hij wat toegeschreeuwd kreeg heeft hij de fietsers ingehaald en gezegd dat ze hem ook op een andere manier hadden kunnen aanspreken.	Medewerker op zijn gedrag aangesproken.

22	Klager denkt dat hij teveel heeft betaald voor het inleveren van een matras op het duurzaamheidsplein.	Geen oordeel. Klager heeft lang gewacht met het maken van een melding hiervan. Daardoor is niet meer te achterhalen wat hij waarvoor heeft betaald. Klager geadviseerd om hiervan altijd meteen melding van te doen.	Geen.
23	Klager heeft contact gehad met een gebiedsbeheerder en hem per mail vragen gesteld over de straat-inrichting. Op die mails wordt echter niet gereageerd en ook op terugbelverzoeken wordt niet gereageerd.	Geen oordeel. Contact tot stand gebracht tussen gebiedsbeheerder en klager.	Geen.
24	Klager was zijn kat kwijt maar die werd gevonden door buurtbewoners die vervolgens de Dierenambulance hebben gebeld. Maar voordat die er was is de kat meegenomen door een gemeentemedewerker. Klager begrijpt niet waarom en waar zijn kat nu is.	Geen oordeel. Er is geen kat bekend bij de gemeente en op de weekenddag waarop dit plaats zou hebben gevonden was er niemand van de gemeente in de betreffende buurt werkzaam.	Geen.
25	Klager vindt dat hij bij het Duurzaamheidsplein teveel heeft moeten betalen voor zijn aanhanger met schoon puin. Hij vindt dat de schatting van de hoeveelheid puin onjuist was. De medewerker wilde zijn schatting niet corrigeren.	Geen oordeel. De medewerkers (in dit geval waren er meerdere medewerkers betrokken) maken een schatting en zijn daar nogal ervaren in. Er moet dan ook van hun schatting worden uitgegaan. Zeker achteraf – in een klachtenprocedure - kan niet objectief en met zekerheid worden vastgesteld hoeveel kubieke meters zijn ingeleverd.	Geen.

26	Klager ziet in het zaaksysteem dat zijn verzoek om snoeiafval op te halen op "afgehandeld" staat. Het afval is – waarschijnlijk door de winterse omstandigheden – nog niet opgehaald. Hij vindt het niet kunnen dat een medewerker het dan op afgehandeld zet.	Ongegrond. Klager is uitgelegd dat het systeem het verzoek automatisch op "afgehandeld" zet nadat het van de inkomende afdeling naar de vakafdeling is doorgezet. Dat is voor de klant niet logisch maar is helaas niet te voorkomen in het systeem dat wordt gebruikt. Het verzoek van klager staat gewoon ingepland en het afval wordt opgehaald.	Geen.
27	Huisvuilwagen komt al om 07.20 uur langs terwijl op de website staat dat de containers vanaf 08.00 uur worden geleegd. De container van klager stond daardoor nog niet langs de straat.	Ongegrond. Op de website en elders staat dat containers vanaf 07.00 uur worden geleegd. Klager heeft waarschijnlijk op de site van Renewi gekeken, die firma heeft hij ook als eerste met zijn klacht benaderd.	Geen.
28	83-jarige moeder van klager stond in de parkeergarage Jurgensplein geparkeerd. De slagbomen stonden open en er kon geen parkeerticket worden genomen. Bij terugkomst waren de slagbomen gesloten. Er kon geen contact worden gekregen met de intercom via de automaat want na "een moment geduld" werd de verbinding verbroken. Moeder heeft er 3 uur lang gestaan, heeft iedereen proberen te bellen maar niets hielp. Ze was inmiddels totaal overstuur. Uiteindelijk kwam de politie die haar naar het gemeentehuis verwees maar zover kon ze niet lopen Er waren inmiddels meer mensen die er niet meer uit kwamen. Nog een uur later kreeg ze eindelijk contact via de intercom en werd de slagboom – met vele excuses – opengedaan. Ze durft de parkeergarage niet meer in.	Gegrond. In overleg met klager is de teamleider op huisbezoek bij moeder gegaan en heeft ze haar verhaal kunnen vertellen. Ze durft de garage inmiddels weer in maar niet meer als de slagbomen openstaan. Ter geruststelling is met haar afgesproken dat ze telefoonnummers krijgt die ze rechtstreeks kan bellen als zoiets ooit nog mocht gebeuren. Er zijn excuses aangeboden en er is een grote bos bloemen aan haar overhandigd. Eerder is met klager al besproken aan welke organisatie-aanpassingen wordt gewerkt.	Organisatie-aanpassingen worden uitgewerkt.

29	Klager vindt dat hij onbeleefd te woord is gestaan in een contact over het ophalen van snoeiafval. Klager werd gezegd dat hij het maar moest uitzoeken. Ook zou het antwoord dat het ophalen niet mogelijk is onjuist zijn.	Gedeeltelijk gegrond. Het gegeven antwoord is correct. Klager verzocht om haagknipsel op te halen. Haagknipsel is geen grof tuinafval dat wordt opgehaald. Medewerker had op een behoorlijke wijze uitleg kunnen geven over wat klager met het afval had kunnen doen.	Medewerker aangesproken.
30	Klager werd door een boa een koekwous genoemd. Er was met de boa een discussie ontstaan over een uitgeschreven boete omdat het digitaal parkeerrecht niet aan stond. Dat bleek weer veroorzaakt door het gebruik van een verkeerd emailadres. De boa werd in de discussie steeds bozer en agressiever en liep uiteindelijk weg waarbij hij klager een koekwous noemde. Klager is daar niet van gediend.	Geen oordeel. Met klager is contact opgenomen en er zijn in een prima gesprek een aantal afspraken gemaakt. Eén van de afspraken is dat er op een later moment nog een persoonlijk gesprek tussen de betreffende boa en de klager zal plaatsvinden.	Geen.
31	Klager heeft bij de omwisseling van containers een grote container gekregen maar die heeft hij niet besteld. Hij wil dat de container kosteloos omgewisseld wordt voor een kleine container.	Ongegrond. Klager bleef bij hoog en laag volhouden dat hij absoluut geen grote container had besteld, terwijl uit gegevens van de gemeente en het uitvoerende bedrijf bleek dat dit wel het geval was. Pas nadat met loggegevens aangetoond kon worden dat klager toch echt een grote container hadt besteld en dat niemand anders dit voor hem gedaan kon hebben, gaf klager toe dat hij dit inderdaad had gedaan. Omwisseling zal niet kosteloos plaatsvinden.	Geen.

Opgave Dienstverlenende Organisatie

Nr.	**Inhoud klacht**	**reactie naar klager**	**actie in organisatie**
	2020		
1	Klager wilde i.v.m haar huwelijk de trouwauto voor het gemeentehuis parkeren. Maar dat mocht niet, ook niet voor even voor het maken van foto's. Daar werd ze luid en duidelijk op gewezen. Terwijl niet duidelijk is dat dit niet mag.	Ongegrond. Het bruidspaar is tevoren ingelicht waar de bruidsauto geparkeerd kan worden. De medewerker heeft verzocht om de auto te verplaatsen.	Geen.
2	Klager was zijn rijbewijs kwijt en heeft een nieuw rijbewijs gekregen. Daarna heeft hij zijn verloren rijbewijs weer teruggevonden. Voor het verlies moest hij € 18- als boete betalen en het rijbewijs staat nu ten onrechte geregistreerd als verlies/diefstal.	Ongegrond. Als na verlies van een rijbewijs het rijbewijs weer wordt teruggevonden betekent dit niet dat de betaling van de vermissingskosten onterecht zou zijn. Een verloren rijbewijs kan ook na terug vondst niet meer worden gebruikt nadat het als vermist is opgegeven. Er kan in de tussentijd identiteitsfraude mee zijn gepleegd.	Geen.
3	Klager heeft via een spoedprocedure een id-kaart aangevraagd. Hij heeft tijdig gebeld maar kon pas de volgende dag terecht. Dat zou te laat zijn voor de spoedprocedure. De medewerker zei dat het geen probleem was. Maar dat was het toch wel want de ID-kaart kwam pas dagen later binnen, zodat een laissez-passer van de marechaussee nodig was. Dat kostte extra tijd en geld.	Gegrond. De aanvraag was inderdaad te laat voor een spoedprocedure. Dat heeft de medewerker ook aangegeven. Desondanks heeft de medewerker toch een spoedprocedure in gang gezet. Dat was niet goed, hierdoor werd de klant op het verkeerde been gezet. Excuses aangeboden en de extra kosten van € 49,- vergoed.	Besproken met medewerker.

4	Klager heeft een adresonderzoek aangevraagd. Dat zou volgens een medewerker in gang zijn gezet. Na 2 maanden blijkt het onderzoek nooit gestart en is er geen dossier bekend. Hij moet de aanvraag opnieuw indienen.	Geen oordeel. Er is na onderzoek geen aanvraag bekend van klager.	Geen.
5	Klager is blind en kan zonder hulp geen handtekening zetten op haar paspoort. Haar partner mocht niet helpen.	Ongegrond. Omdat klager blind is heeft ze een clausule in haar paspoort dat ze geen handtekening hoeft te zetten maar dat een stempel wordt gebruikt. Voor het zetten van een handtekening had haar partner haar hand over het papier moeten bewegen om de handtekening te kunnen plaatsen. Dat is wettelijk niet toegestaan. De wetgever heeft daarvoor de stempelclausule bedacht. De stempel kan wel zelfstandig worden gezet. Die stempelhandtekening stond al in het paspoort dat nog jarenlang geldig is.	Geen.
6	Klager heeft een uittreksel uit de BRP aangevraagd van zijn dochter. Dat is geweigerd omdat hij niet op hetzelfde adres als zijn dochter woonde.	Gegrond. Het uittreksel had verstrekt moeten worden omdat klager vader is en belast is met het gezag over het kind. Dat hij niet op hetzelfde adres woont is dan niet van belang. Excuses. Uittreksel alsnog verstrekt en kosten vergoed die extra zijn gemaakt.	Het is goed dat mede-werkers voorzichtig omgaan met het ver-strekken van persoonsgege vens. De regelgeving voor dergelijke gevallen onder de aandacht gebracht.
	2021		

7	Klager had een paspoort aangevraagd maar was onverwacht snel naar een andere gemeente verhuisd. Daardoor moest hij het paspoort in zijn nieuwe woonplaats ophalen. Oss zou het paspoort snel naar de nieuwe gemeente opsturen maar dat is pas dagen later dan was toegezegd gebeurd. Daardoor kwam de buitenlandse reis van klager in de knel.	Ongegrond. Het paspoort is spoedig na melding van de verhuizing aangetekend naar de nieuwe gemeente verzonden. De nieuwe gemeente is verantwoordelijk voor afgifte.	Geen.
8	Klager wilde zijn rijbewijs verlengen maar moest daarvoor een gezondheidsverklaring bij het CBR aanvragen, volgens de medewerkster. De kosten voor de aanvraag waren € 40,-. Van het CBR kreeg hij echter te horen dat er geen gezondheidsverklaring aangevraagd had hoeven te worden. Hij had ten onrechte € 40,- betaald. Toen hij dit bij het ophalen van het rijbewijs aan de baliemedewerker meldde, werd gezegd dat hij dit met het CBR moest oplossen en dat in het systeem niet te vinden was dat tegen hem was gezegd dat hij een gezondheidsverklaring moest aanvragen.	Gegrond. Een gezondheidsverklaring was niet nodig. De betreffende medewerkster is niet meer voor de gemeente werkzaam dus er kon niet achterhaald worden wat ze heeft gezegd. Feit is wel dat klager een verklaring heeft aangevraagd en betaald. Excuses aangeboden en € 40,- terugbetaald.	Geen.
9	Klager had met spoed een verlenging van het rijbewijs aangevraagd. Hij zou het de volgende dag op kunnen halen. Maar het rijbewijs was er pas een paar dagen later.	Ongegrond. Van een spoedprocedure was geen sprake, het rijbewijs is binnen de reguliere termijn verstrekt.	Geen.

Opgave Participerende Overheid&Co-creatie

Nr.	**Inhoud klacht**	**reactie naar klager**	**actie in organisatie**
	In 2020 en 2021 geen klachten ontvangen.		

Opgave Veilige&Vitale Regio

Nr.	**Inhoud klacht**	**reactie naar klager**	**actie in organisatie**
	In 2020 en 2021 geen klachten ontvangen.		

Bedrijfsvoering

Nr.	**Inhoud klacht**	**reactie naar klager**	**actie in organisatie**
	In **2020** geen klachten ontvangen		
	2021		
1	Gemeente heeft bij het verwerken van een adreswijziging een verkeerde postcode ingevoerd. Volgens klager is het gevolg dat veel instanties een verkeerde postcode doorkrijgen en dat hij van de gemeente geen container-pas en parkeervergunning krijgt. Het duurt erg lang voor deze fout wordt hersteld.	Gegrond. Het opsporen van de oorzaak en het herstellen van de fout in het BAG-systeem bleek niet eenvoudig. Klager is in een gesprek uitleg gegeven. Excuses aangeboden.	Geen

Regionaal Bureau Leerplicht – Brabant Noordoost

Nr.	**Inhoud klacht**	**reactie naar klager**	**actie in organisatie**
	2020		
1	Klager vindt dat leerplichtambtenaar en schoolleiding tegenwerken bij het vinden van een oplossing voor problemen van dochter. Ambtenaar bespreekt een door klager aangedragen oplossing al met de school voordat klager dat zelf heeft kunnen doen. Ambtenaar dreigt met een boete.	Ongegrond, de leerplichtambtenaar en de school moeten met elkaar overleggen als er sprake is van verzuim. Het opmaken van een proces-verbaal waaruit een boete kan volgen is een instrument vanuit de Leerplichtwet om schoolverzuim op te heffen. Er is geen sprake van een onbehoorlijke gedraging van de medewerker. De door klager voorgestelde oplossing (geen les volgen maar stage lopen0 is door de school niet geaccepteerd. Dat dit door een andere school, bij een ander kind, in een andere situatie wel is geaccepteerd staat daar los van.	Geen.
	In **2021** geen klachten ontvangen.		

Griffie/Bestuurders/Bestuursorganen

Nr.	**Inhoud klacht**	**reactie naar klager**	**actie in organisatie**
	2020		
1	Klager werkt bij een extern bedrijf en voert werkzaamheden in het gemeentehuis uit. Ze heeft een brief over afvalbeleid naar de raad gestuurd en denkt dat een medewerker van de griffie met de leidinggevende van klager – ook werkzaam in het gemeentehuis - over haar brief heeft gesproken.	Ongegrond, medewerker heeft niet over de brief met de leidinggevende van klager gesproken.	Geen.
2	Wethouder heeft in een artikel in Oss Actueel een woord gebruikt dat klager geen correct taalgebruik voor een bestuurder vindt. Hij wil dat dit gecorrigeerd wordt.	Ongegrond. In een artikel over corona en de gevolgen voor de jeugd is een woord gebruikt dat niet ongebruikelijk of onbehoorlijk is en past bij de situatie die wordt geschetst. Er is sprake van Klare Taal.	Geen.
	2021		

3	Klager was inspreker tijdens de bijeenkomst voorafgaand aan de raadsvergadering. De voorzitter heeft hem tijdens het inspreken het woord ontnomen. Klager vindt dat niet terecht.	Ongegrond. De voorzitter had vooraf medegedeeld waar de insprekers zich aan te houden hadden. Omdat klager zich niet aan de regels hield heeft de voorzitter hem een waarschuwing gegeven. Omdat klager daarna wederom te ver ging in zijn inspraakreactie heeft de voorzitter hem het woord ontnomen. Dat is in dit geval terecht en niet onbehoorlijk.	Geen