

Raadsinformatiebrief

Datum	6 mei 2025
Onderwerp	Jaarverslag klachtenbehandeling 2024
Zaaknummer	Z25 - 287013
Documentnr.	UIT/25 - 674019

Inleiding

Hierbij ontvangt u het jaarverslag over de klachtenbehandeling 2024, het betreft klachten van burgers die door de organisatie zijn behandeld. *Artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht* (Awb) bepaalt, dat een bestuursorgaan zorgdraagt voor registratie van ingediende schriftelijke klachten. Van de registratie dient jaarlijks publicatie plaats te vinden.

Deze verplichting is in artikel 6 van de '*Klachtenverordening gemeente Vught*' nader uitgewerkt. Burgemeester en wethouders brengen een geanonimiseerd verslag uit over het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten en de wijze van afdoening van klachten. Het jaarverslag wordt ter kennisname aangeboden aan de gemeente- en ondernemingsraad.

Inhoudelijk

Dankzij de snelle actie en het juiste gesprek van de klachtenbehandelaars, konden bijna alle klachten informeel worden opgelost. Zeven klachten werden via de formele procedure afgehandeld. In totaal is 97% van de klachten binnen de wettelijke termijn behandeld.

Geconcludeerd kan worden dat de klachtbehandeling voldoet aan wet- en regelgeving. De nagestreefde informele afhandeling zorgt voor kortere doorlooptijden en tevredenheid bij de klagers.

Burgemeester en wethouders van Vught,
de secretaris, de burgemeester,

W.F.F. Keijzers

C.N.A. Nijkerken-de Haan

Bijlage(n):

1. Jaarverslag klachtenbehandeling 2024



Jaarverslag

Klachtenbehandeling 2024

April 2025

Inhoud

1. Wettelijk kader.....	2
2. Juridische grondslag jaarverslag.....	3
3. Toetsingscriteria	3
4. De cijfers	4
5. Doorlooptijden	5
6. De Nationale ombudsman.....	5
7. Conclusie.....	6
Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten in 2024.....	7

Inleiding

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over hoe een bestuursorgaan zich in een bepaalde situatie tegenover die persoon heeft gedragen. Dit geldt ook voor gedragingen van medewerkers die onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werken.

Klachten van burgers verdienen aandacht. Het is belangrijk om klachten zorgvuldig te behandelen. Een grondig onderzoek naar klachten kan waardevolle inzichten bieden, zodat fouten hersteld kunnen worden en procedures verbeterd kunnen worden.

In dit 'Jaarverslag Klachtbehandeling 2024' wordt een overzicht gegeven van de klachten die het afgelopen jaar bij de gemeente Vught zijn behandeld. Het verslag biedt informatie over de aard en afhandeling van de klachten.

1. Wettelijk kader

De behandeling van klachten is verplicht en niet vrijblijvend. In de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) is aangegeven hoe klachten behandeld dienen te worden.

In de "Klachtenverordening gemeente Vught"¹ is vastgelegd dat klachtbehandeling uit twee fasen bestaat. In de eerste, informele fase probeert de klachtbehandelaar de klacht direct of door bemiddeling tot tevredenheid van de klager op te lossen. In de tweede fase wordt de wettelijke procedure voor de behandeling van klachten gevolgd. Een klager kan er ook voor kiezen meteen deze formele procedure te doorlopen.

De klachtenverordening is verder uitgewerkt in de "Klachtenregeling gemeente Vught"². Hierin staat op welke wijze en door wie klachten worden behandeld. Ook bevat de Klachtenregeling bepalingen om ervoor te zorgen dat de wettelijke regels worden nageleefd. Er is daarbij ruimte voor maatwerk, maar de procedure moet wel aan bepaalde voorwaarden voldoen. Als een klager niet tevreden is met de afhandeling van een klacht kan deze zich wenden tot de Nationale Ombudsman.

De klachtbehandeling bij de gemeente Vught is gericht op een informele en toegankelijke aanpak, waarbij het contact met de burger centraal staat.

¹ Zie overheid.nl voor de Klachtenverordening gemeente Vught

² Zie overheid.nl voor de Klachtenregeling gemeente Vught

2. Juridische grondslag jaarverslag

De Awb bepaalt dat het bestuursorgaan verantwoordelijk is voor het registreren van de klachten die zijn ingediend. Daarnaast staat in de Awb dat het bestuursorgaan deze klachten jaarlijks publiceert, deze verplichting is nader uitgewerkt in de klachtenregeling.

De klachtenregeling geeft aan dat de klachtencoördinator jaarlijks rapporteert aan het managementteam, het college, de ondernemingsraad en de gemeenteraad over de klachten die in het voorgaande jaar zijn ontvangen. Het verslag bevat een overzicht van klachten die informeel of formeel behandeld zijn en de uitkomsten van de klachtbehandeling. Waar mogelijk geeft het verslag inzicht in welke kernwaarden (behoorlijkheidsnormen) zijn geschonden.

3. Toetsingscriteria

Er kan altijd iets misgaan tussen burger en overheid. Bij klachtbehandeling wordt de vraag gesteld of de burger op een behoorlijke manier behandeld is door de overheid.

De uitgangspunten voor een behoorlijke behandeling zijn vastgelegd in de Behoorlijkheidswijzer, opgesteld door de Nationale Ombudsman. De gemeente Vught gebruikt deze behoorlijkheidsnormen bij de beoordeling van klachten. Het helpt de gemeente om op een onderbouwde manier aan klager uit te leggen welke regels voor goed overheidsoptreden wel of niet zijn nageleefd. Ook biedt het management en bestuur inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening.

De kern van behoorlijk overheidsoptreden is samengevat in vier kernwaarden, die verder zijn uitgewerkt zijn in 22 regels:

- **Open en duidelijk:** transparant, goede informatieverstrekking, luisteren naar de burger, goede motivering.
- **Respectvol;** respecteren van grondrechten, bevorderen van actieve deelname door de burger, fatsoenlijke bejegening, fair play, evenredigheid, bijzondere zorg.
- **Betrokken en oplossingsgericht:** maatwerk, samenwerking, coulante opstelling, voortvarendheid, de-escalatie.
- **Eerlijk en betrouwbaar:** integriteit, betrouwbaarheid, onpartijdigheid, redelijkheid, goede voorbereiding, goede organisatie, professionaliteit.

4. De cijfers

In 2024 zijn er 38 klachten ingediend. Al deze klachten zijn afgehandeld.

Het merendeel (81%) van de afgehandelde klachten is via de informele procedure tot tevredenheid van de klagers opgelost.

Bijgevoegd een overzicht van de behandelde klachten in 2024 en de uitkomsten daarvan. Dit jaarverslag biedt inzicht in de klachtenbehandeling. De privacy van klagers staat altijd voorop, daarom worden de klachten in dit verslag op een beknopte manier weergegeven, zodat ze niet naar individuele klagers te herleiden zijn.

Zeven klachten (van vier verschillende klagers) zijn via de formele procedure behandeld. Bij drie klachten is de klager in het ongelijk gesteld. Bij twee klachten is de klager in het gelijk gesteld en bij twee klachten is de klager deels in het gelijk gesteld. In het bijgevoegde overzicht wordt een toelichting gegeven op de uitkomst van de formeel afgehandelde klachten.

Het jaarverslag biedt inzicht in de behandelde klachten. Er zijn echter ook enkele klachten ingediend waarbij het, ondanks herhaalde pogingen, niet meer mogelijk was om in contact te komen met de klager. Omdat deze klachten niet behandeld konden worden, zijn ze niet opgenomen in het jaarverslag.

In Vught worden momenteel werkzaamheden aan het spoor uitgevoerd, wat helaas overlast veroorzaakt voor omwonenden. Zoals eerder vermeld, dient een klacht betrekking te hebben op een gedraging van de gemeente. Aangezien deze werkzaamheden niet door de gemeente worden uitgevoerd, worden de klachten hierover niet opgenomen in het jaarverslag. De klachten worden voor behandeling doorgezet naar de uitvoerende partijen

Aard klachten

De in 2024 behandelde klachten vallen onder te verdelen in drie categorieën:

- Respectvol (fatsoenlijke bejegening);
- Open en duidelijk (goede informatieverstrekking);
- Eerlijk en betrouwbaar (betrouwbaarheid, integriteit, professionaliteit en goede organisatie).

5. Doorlooptijden

Volgens de Awb moet het bestuursorgaan een klacht binnen zes weken na ontvangst behandelen. Indien nodig kan deze termijn met vier weken worden verlengd.

Het grootste deel van de afgehandelde klachten is in onderling overleg en tot tevredenheid van de klager opgelost. Gemiddeld zijn deze klachten binnen drie weken afgerond.

Zeven klachten zijn afgehandeld via de formele klachtenprocedure. In twee gevallen is de wettelijke behandeltermijn van tien weken overschreden. Dit kwam doordat aanvankelijk is gekozen voor een informele aanpak. Op verzoek van de klager is daarna alsnog de formele procedure gestart.

6. De Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman toetst of de overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Dat doet de Nationale ombudsman als tweede instantie in een klachtenprocedure of uit eigen beweging.

De Nationale ombudsman geeft aan dat burgers vooral telefonisch contact opnemen. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veelal worden deze verzoeken door de Nationale ombudsman direct telefonisch afgehandeld, bijvoorbeeld door informatie en uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures.

In 2024 heeft de Nationale ombudsman twaalf verzoeken in behandeling genomen die betrekking hadden op de gemeente Vught. Elf daarvan zijn zonder nader onderzoek afgedaan; in deze gevallen heeft de ombudsman de verzoeker voorzien van nadere informatie of doorverwezen naar de juiste procedures.

Bij één klacht is de Nationale ombudsman actief betrokken geweest. Deze klacht is eerst informeel behandeld, maar op verzoek van de ombudsman heeft de gemeente de klacht alsnog formeel in behandeling genomen. De klager is deels in het gelijk gesteld, zie hiervoor klacht 24.037 in het bijgevoegde klachtenregister.

7. Conclusie

Dankzij de snelle actie en het juiste gesprek van de klachtenbehandelaars, konden bijna alle klachten informeel worden opgelost. In totaal is 97% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

Geconcludeerd kan worden dat de klachtbehandeling voldoet aan wet- en regelgeving. De nagestreefde informele behandeling zorgt voor kortere doorlooptijden en meer tevredenheid bij de klagers.

Een compliment is op zijn plaats aan de klachtbehandelaars voor de correcte en snelle aanpak van de ingediende klachten.

Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten in 2024

Klacht	Inhoud	Afdeling	Uitkomst	Behoorlijkheidsnorm
24.001	Klacht over bejegening door medewerker.	Dienstverlening, team Beheer Openbare Ruimte	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
24.002	Klacht over uitblijven reactie en gebrek aan communicatie.	Dienstverlening, team Beheer Openbare Ruimte	Informeel naar tevredenheid afgerond	Eerlijk en betrouwbaar: - Betrouwbaarheid
24.003	Klacht over bejegening door medewerker.	Bestuur	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
24.004	Klacht over bejegening door medewerker.	Dienstverlening, team Frontoffice	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
24.005	Klacht over uitblijven reactie na een vraag over een verbodsbord.	Dienstverlening, team Vergunningen en Veiligheid	Informeel naar tevredenheid afgerond	Eerlijk en betrouwbaar: - Betrouwbaarheid
24.006	Klacht over het niet afhandelen van een melding over een zandpad.	Dienstverlening, team Beheer Openbare Ruimte	Informeel naar tevredenheid afgerond	Eerlijk en betrouwbaar: - Betrouwbaarheid
24.007	Klacht over niet juist doorgeven gegevens.	Dienstverlening, team Inrichting Openbare Ruimte	Informeel naar tevredenheid afgerond	Eerlijk en betrouwbaar: - Professionaliteit
24.008	Klacht over realisatie woningen waarbij gesteld is dat de omschrijving van het aantal woningen opzettelijk onduidelijk is geformuleerd.	Ontwikkeling, cluster Gebiedsontwikkeling	Formeel afgehandeld. De klager is in het ongelijk gesteld. Zie onderstaande tekst.	Eerlijk en betrouwbaar: - Betrouwbaarheid
<i>Geconcludeerd is dat er in het verleden is gesproken over het bouwen van een aantal woningen. Op een later moment is dit losgelaten. Het aantal woningen zou in overleg met de buurt worden bepaald. Vanwege de behoefte aan meer woningen is gestart met een participatietraject. Daarvoor is een participatieplan opgesteld waarin het bovenstaande is uitgelegd. Bij de start van het participatietraject was het oorspronkelijk bepaalde aantal woningen al achterhaald. Er kan daarom geen onduidelijkheid bestaan over wat wordt bedoeld met de genoemde woningen. De woningen zijn voorzien en passen in het geldende beleid. Daarmee wordt niet in strijd met het coalitieakkoord gehandeld. Daarbij wordt in overweging genomen dat het bestemmingsplan de bouw van meer woningen toelaat, een formeel besluit was daarom niet nodig.</i>				
24.009	Klacht over gebrek aan participatie en	Ontwikkeling, cluster	Formeel afgehandeld.	Eerlijk en betrouwbaar: - Professionaliteit

	transparantie in een participatieproces.	Gebiedsontwikkeling	De klager is in het ongelijk gesteld. Zie onderstaande tekst.	
<i>Geconcludeerd is dat de tussentijdse invulling van het nieuwe bestuursakkoord effect heeft gehad op het participatietraject. De beslissing om meer woningen te realiseren wordt vanuit maatschappelijk oogpunt gerechtvaardigd geacht. Als gevolg daarvan diende er een nieuw stedenbouwkundig plan te worden opgesteld. Daardoor heeft het participatietraject enige tijd stilgelegen. Bovendien was het participatietraject voor de vaststelling van het nieuw bestuursakkoord al vertraagd in verband met het uitvoeren van een verkeerskundig onderzoek.</i> <i>De bewonersgroep is echter altijd geïnformeerd over de voortgang. Nadat het nieuw stedenbouwkundig plan was opgesteld is het aan bewonersgroep gepresenteerd. De in het participatieplan gedefinieerde 'betrokkenheid' van omwonenden is door de gemeente daarom nagekomen.</i>				
24.010	Klacht over werkwijze rondom aanvraag collectieve zorgverzekering.	Dienstverlening, team Wegwijs+	Formeel afgehandeld. De klager is in het gelijk gesteld. Zie onderstaande tekst.	Eerlijk en betrouwbaar: - Betrouwbaarheid
<i>Geconcludeerd is dat de verstrekte informatie door de gemeente onjuist was. Een burger moet erop kunnen rekenen dat informatie vanuit de gemeente juist is. Naar aanleiding van de klacht is de informatie over de collectieve zorgverzekering op de website en in de interne rapporten aangepast. De medewerkers van Werk en Inkomen en het KCC (Klant Contact Centrum) hebben een nieuwe instructie gekregen over dit onderwerp.</i>				
24.011	Klacht over betaling van vakantiegeld op een andere datum dan gecommuniceerd en het terugvorderen van een korting.	Dienstverlening, team Wegwijs+	Formeel afgehandeld. De klager is in het gelijk gesteld. Zie onderstaande tekst.	Eerlijk en betrouwbaar: - Betrouwbaarheid
<i>Geconcludeerd is dat de betaling van het vakantiegeld te vroeg is uitbetaald. De betaling heeft plaatsgevonden in maart 2024, terwijl gecommuniceerd was dat dit in april 2024 zou gebeuren. De gemeente is zich ervan bewust dat een vroege uitbetaling van vakantiegeld gevolgen kan hebben voor een financiële planning. Dit is met de uitkeringsadministratie besproken, waarbij achterhaald is hoe dit is ontstaan en hoe het in de toekomst voorkomen kan worden.</i> <i>Met betrekking tot de klacht over het terugvorderen van een korting is geconstateerd dat het niet de uitvoeringspraktijk van de gemeente is om deze kortingen van de Belastingdienst terug te vorderen. Het</i>				

<i>werkproces is daarom ook uit het systeem van de gemeente Vught verwijderd. Daarnaast is het gebeuren besproken met de medewerkers van Werk en Inkomen zodat zij de juiste informatie verstrekken over dit onderwerp.</i>				
24.012	Klacht over het niet repareren straatverlichting te Helvoirt.	Dienstverlening, team Inrichting Openbare Ruimte	Informeel naar tevredenheid afgerond	Eerlijk en betrouwbaar: - Betrouwbaarheid
24.013	Klacht over het met vertraging aanvragen van documenten i.v.m. storing gemeente.	Dienstverlening, team Frontoffice	Informeel naar tevredenheid afgerond	Eerlijk en betrouwbaar: - Betrouwbaarheid
24.014	Klacht over bejegening door medewerker.	Dienstverlening, team Inrichting Openbare Ruimte	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
24.015	Klacht over het verlenen van opdrachten aan een bedrijf.	Dienstverlening, team Inrichting Openbare Ruimte	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
24.016	Klacht over bejegening door medewerker.	Dienstverlening, team Frontoffice	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
24.017	Klacht over het niet onderbouwen van een besluit en uitblijven van een reactie.	Stafafdeling, cluster WOZ en belastingen	Informeel naar tevredenheid afgerond	Eerlijk en betrouwbaar: - Betrouwbaarheid - Professionaliteit
24.018	Klacht over proces totstandkoming beleidsdocument en het niet juist informeren over het toewijzen van een gebied aan het beleidsdocument.	Ontwikkeling, Team Ruimtelijk beleid	Formeel afgehandeld. De klager is in het ongelijk gesteld. Zie onderstaande tekst.	Eerlijk en betrouwbaar: - Betrouwbaarheid
Geconcludeerd is dat er op het moment van navraag door klager, of er op dat moment plannen waren op naastgelegen percelen, er correct is geantwoord dat die plannen er op dat moment niet waren. In de reactie op de vraag is destijds ook vermeld dat de huidige situatie altijd kan veranderen. In dit geval is de situatie ook op korte termijn veranderd, de maatschappelijke opgave om meer woningen te realiseren is daarbij een belangrijke ontwikkeling. Kijkend naar de communicatie rondom het opstellen van de visie is formeel aan alle vereisten voldaan, zowel bij het voortraject bij het opstellen van de visie als bij de formele vaststellingsprocedure. Erkend wordt dat klager als potentiële koper niet actief op de hoogte is gehouden van deze ontwikkeling nadat deze eerder informatie heeft opgevraagd over de ontwikkeling naast klager. De gegeven informatie was op dat moment echter juist.				
24.019	Klacht over bejegening door medewerker.	Dienstverlening, team Frontoffice	Informeel naar tevredenheid afgerond	Eerlijk en betrouwbaar: Betrouwbaarheid

24.020	Klacht over uitblijven reactie.	Ontwikkeling, cluster Gebiedsontwikkeling	Informeel naar tevredenheid afgerond	Eerlijk en betrouwbaar: - Betrouwbaarheid
24.021	Klacht over schending rechten betreffende de wet AVG.	Dienstverlening, team Wegwijs+	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
24.022	Klacht over bejegening door medewerker.	Dienstverlening, team Wegwijs+	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
24.023	Klacht over uitblijven reactie inzake melding niet legen papierbak.	Dienstverlening, team Inrichting Openbare Ruimte	Informeel naar tevredenheid afgerond	Eerlijk en betrouwbaar: - Betrouwbaarheid
24.024	Klacht tegen heffingsambtenaar inzake de communicatie en het dreigen met een sanctie richting burger. Ook zouden eerder gemaakte afspraken niet zijn nagekomen.	Stafafdeling, cluster WOZ en belastingen	Formeel afgehandeld. De klager is deels in het gelijk gesteld. Zie onderstaande tekst.	Eerlijk en betrouwbaar: - Betrouwbaarheid - Integriteit Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening - Evenredigheid
<i>Geconcludeerd is dat de heffingsambtenaar door het enkel vermelden van de zwaarste sanctie zich onvoldoende rekenschap heeft gegeven van de impact daarvan op klager. Het had meer op de weg gelegen dat er was gesproken over meerdere wettelijke middelen die de wetgever heeft gegeven om het doel te bereiken of dat deze het middel benoemd had dat daadwerkelijk gebruikt zou worden. De handelwijze past niet bij een integere overheid. Er zijn maatregelen genomen om de te voorkomen dat zich dit herhaalt. Er is gesproken met het desbetreffende team en er zal voorzichtiger worden omgegaan met het formuleren van mails en brieven, waarbij de voorkeur uit zal gaan naar een informele benadering. Daarnaast wordt tevens geklaagd over het niet nakomen van afspraken. Dat is echter niet gebleken. Het is niet vast komen te staan dat de door klager gepresenteerde individuele afspraken zijn gemaakt tussen de (voormalige) heffingsambtenaar en klager. De afspraken zijn voor een deel vanzelfsprekend en voor een deel multi-interpretabel. Van de overheid wordt in algemeenheid verwacht dat deze zich houdt aan normen die gelden voor goede dienstverlening. Het is niet nodig dit op individueel niveau vast te leggen.</i>				
24.025	Klacht over informatievoorziening inzake wegafsluiting.	Dienstverlening, team Inrichting Openbare Ruimte	Informeel naar tevredenheid afgerond	Open en duidelijk: - Goede informatieverstrekking
24.026	Klacht over informatievoorziening op website inzake aanvraag identiteitsdocument.	Dienstverlening, team Frontoffice	Informeel naar tevredenheid afgerond	Open en duidelijk: - Goede informatieverstrekking
24.027	Klacht over bejegening door medewerker.	Dienstverlening, team Inrichting Openbare Ruimte	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening

24.028	Klacht over bejegening door medewerker.	Dienstverlening, team Wegwijs+	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
24.029	Klacht over informatievoorziening inzake evenementenvergunning.	Dienstverlening, team Vergunningen en Veiligheid	Informeel naar tevredenheid afgerond	Open en duidelijk: - Goede informatieverstrekking
24.030	Klacht over hoeveelheid wegafsluitingen en de communicatie daarover.	Dienstverlening, team Inrichting Openbare Ruimte	Informeel naar tevredenheid afgerond	Open en duidelijk: - Goede informatieverstrekking
24.031	Klacht over bejegening door medewerker.	Dienstverlening, team Vergunningen en Veiligheid	Informeel naar tevredenheid afgerond	Eerlijk en betrouwbaar: - Betrouwbaarheid
24.032	Klacht over uitblijven van een reactie inzake een vraag met betrekking tot beleidsregels.	Dienstverlening, team Wegwijs+	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
24.033	Klacht over het niet repareren straatverlichting te Vught en de wijze waarop met de melding wordt omgegaan.	Dienstverlening, team Inrichting Openbare Ruimte	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Fatsoenlijk bejegening Eerlijk en betrouwbaar: - Professionaliteit
24.034	Klacht over rioolinspectie en de gevolgen daarvan.	Dienstverlening, team Inrichting Openbare Ruimte	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
24.035	Klacht over bejegening door medewerker.	Dienstverlening, team Frontoffice	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
24.036	Klacht over het overdag aan laten staan van verlichting in Helvoirt en Haaren en uitblijven van een reactie na meldingen hierover.	Dienstverlening, team Inrichting Openbare Ruimte	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
24.037	Klacht over informatievoorziening website inzake collectieve zorgverzekering.	Dienstverlening, team Wegwijs+	Formeel afgehandeld. De klager is deels in het gelijk gesteld. Zie onderstaande tekst.	Eerlijk en betrouwbaar: - Betrouwbaarheid

Geconcludeerd is dat de informatie op de website niet juist was. Daarom is de informatie over de gemeentepolis inmiddels aangepast. De normbedragen zijn nu vermeld, met daarbij de toelichting dat deze jaarlijks kunnen veranderen.

Het klachtonderdeel over de verwijzing in het minimabeleid naar het minimumloon en/of de uitvoering daarvan wordt niet onderschreven. Wel is er begrip voor het standpunt van klager dat een directe verwijzing naar de bijstandsnorm duidelijker zal zijn. Er wordt gekeken of het beleid op dit punt duidelijker kan worden gemaakt.

De gemeente Vught erkent het belang van heldere communicatie en dankt de klager voor zijn adviezen hierover.

24.038	Klacht over uitblijven van reactie inzake het aanleveren van stukken en het niet of onvoldoende beantwoorden van een vraag hierover.	Dienstverlening, team Wegwijs+	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
--------	--	--------------------------------	--------------------------------------	--