Ombudscommissie Oss

JAARVERSLAG 2022

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

Gegrond, ongegrond of geen oordeel 5

Beroep bij Ombudscommissie 6

Gesignaleerde ontwikkelingen en trends 6

Stand van zaken Aanbevelingen 2020/2021 7

Aanbevelingen 2022 8

BIJLAGEN 9

Overzicht beroepszaken Ombudscommissie 10

Overzicht klachten Opgave Transformatie Sociaal Domein 11

Overzicht klachten Opgave Ruimtelijke & Economische Ontwikkeling 14

Overzicht klachten Opgave Dienstverlenende Organisatie 16

Overzicht klachten Opgave Participerende Overheid&Co-creatie 20

Overzicht klachten Opgave Veilige&Vitale Regio 20

Overzicht klachten Bedrijfsvoering 20

Overzicht klachten Regionaal Bureau Leerplicht – Brabant Noordoost 20

Overzicht klachten Griffie/Bestuurders/Bestuursorganen 20

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. Deze contacten stonden tijdens de coronaperiode op een lager pitje maar zijn inmiddels weer opgestart met fysieke of digitale bijeenkomsten. De Gemeente Eindhoven was gastheer voor de eerste bijeenkomst sinds corona van de Brabantse Ombudscommissies. Ook hebben weer kennisbijeenkomsten van de Vereniging voor Klachtrecht en de Nationale Ombudsman plaatsgevonden.

Bekendheid
Via periodieke publicaties in Oss Actueel en op social media is in 2022 aandacht gegeven aan wat de Ombudscommissie voor de inwoners van Oss kan betekenen.

Tabel

In 2022 zijn 35 klachten ontvangen (2021:39). De laatste "normale" jaren vóór corona waren 2019 en 2018. Om een betere vergelijking te kunnen maken tussen het resultaat in 2022 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 2022 zijn ontvangen. Daarnaast is ook een vergelijking met 2020 en 2021 opgenomen.

	2022	**2021**	**2020**
Opgave Transformatie Sociaal Domein	15	9	5
Opgave Ruimtelijke & Economische Ontwikkeling	8	25	6
Opgave Dienstverlenende Organisatie	11	3	6
Opgave Participerende Overheid&Co-creatie	0	0	0
Opgave Veilige&Vitale Regio	0	0	0
Bedrijfsvoering	0	1	0
Regionaal Bureau Leerplicht Brab.NO	1	0	1
Griffie/Bestuurders/Bestuursorganen	0	1	2
Totaal	**35**	**39**	**20**

De Ombudscommissie heeft in 2022 1 beroepszaak behandeld (2021:2).
Over het Regionaal Bureau Leerplicht Brabant Noord-Oost (RBL-BNO) is in 2022 geen beroepszaak ontvangen (2021:0). 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. Tijdens de coronajaren 2020 en 2021 hebben wij van veel klachten niet exact kunnen vaststellen of klachten tijdig waren afgehandeld doordat het afhandelingsproces wat anders liep dan normaal. Wij gingen er vanuit dat het afhandelingsproces en de afhandelingstijden na corona weer zouden normaliseren. Dat blijkt weliswaar gebeurd maar niet naar volle tevredenheid. Want circa 70% van de klachten is tijdig behandeld. Dat percentage is gelijk aan 2019, het laatste jaar vóór corona. Maar er zijn vele jaren geweest dat tussen 84% en 90% van de klachten tijdig werden behandeld. Er is dus zeker nog ruimte voor verbetering. Wel moet gezegd worden dat waar de niet-tijdige afhandeling voorheen vooral bij afdeling Werk&Inkomen voor kwam, bij die afdeling nu juist een verbetering zichtbaar is. Bij andere onderdelen verspreid over de organisatie zien we juist een minder snelle afhandeling. Dat is jammer omdat – zo blijkt uit de praktijk – het snel (telefonisch) contact leggen leidt tot een beter resultaat en een grotere tevredenheid van een klager.

Meeste klachten
In 2021 werd een ongebruikelijk hoog aantal klachten over afdeling IBOR ontvangen. Inmiddels is het aantal klachten over die afdeling weer genormaliseerd. Er zijn in 2022 geen organisatie-onderdelen die opvallen door de hoeveelheid klachten die zijn ontvangen.

Gegrond, ongegrond of geen oordeel
Opvallend is dat in 2022 in veel gevallen niet tot een oordeel is gekomen dat een klacht gegrond of

ongegrond was. Dat lijkt te worden veroorzaakt doordat snel in gesprek met klagers werd gegaan, er gesprekken werden georganiseerd tussen de klager en de beklaagde medewerker of doordat tot een snelle of praktische oplossing van het probleem werd gekomen. Dat is op zichzelf een goede ontwikkeling, zeker wanneer de klager daar tevreden over is. Wel ontbreekt daardoor voor ons en mogelijk ook voor de organisatie soms een goed inzicht waardoor een klacht is ontstaan en hoe de klacht voorkomen had kunnen worden. Voor het lerend vermogen van de organisatie is dat jammer.

29% van de klachten is geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard (2021:23%). 26% van de klachten werd ongegrond verklaard. In 45% (2021:36%) van de klachten werd geen oordeel uitgesproken omdat een informele oplossing werd gevonden 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 2021 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 2022 door de Ombudscommissie behandeld. De klacht betrof een inspreker die bij een raadsvergadering het woord werd ontnomen door de voorzitter. De Ombudscommissie heeft na onderzoek geen onbehoorlijke gedraging van de voorzitter vastgesteld.

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 2022 zijn iets minder klachten ontvangen dan in 2021.
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 levert frustratie bij klanten op, zeker als zij geen vooruitgang in hun dossier zien. Personeelswisselingen of – tekorten blijken ook te spelen bij externe bedrijven en instanties die voor de gemeenten taken uitvoeren. Het is niet eenvoudig om deze problemen in de gegeven arbeidsmarktomstandigheden te voorkomen. Wel kan een ‘warme overdracht’ van dossiers voorkomen dat burgers hun verhaal meerdere malen aan steeds nieuwe medewerkers moeten vertellen of dat vragen die al beantwoord zijn nogmaals worden gesteld en stukken die al ingeleverd zijn wederom moeten worden aangeleverd. Daarnaast kan natuurlijk van elke medewerker worden verwacht dat hij of zij zich bij het aangaan van een contact met een burger voldoende heeft ingelezen in het dossier. Wij hebben hier in ons vorige jaarverslag al aandacht voor gevraagd maar menen er goed aan te doen om dit nogmaals te doen

Regelmatig houdt een klacht in dat er niet is teruggebeld. Uit onderzoek blijkt dat er dan wel is

teruggebeld maar dat door de klant niet werd opgenomen. Steeds vaker blijken klanten onbekende nummers niet op te nemen omdat ze die niet vertrouwen. De gemeente blijkt met een onherkenbaar nummer te bellen, burgers krijgen "anoniem" te zien. Wij kunnen ons goed voorstellen dat als iemand door "anoniem" wordt gebeld, er dan niet wordt opgenomen. Dat bevordert het leggen van contact met een burger natuurlijk niet. 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.

Stand van zaken Aanbevelingen 2020/2021

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.
- 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 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.

Omdat het jaarverslag 2020/2021 pas eind 2022 is uitgebracht is de tijd te kort om van de organisatie te verwachten dat zij al gereed is met uitvoering van de aanbevelingen. Wij zullen op de stand van zaken daarom in het volgende jaarverslag terugkomen.

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 overdrachtsmoment plaatsvindt of een overdrachtsdossier 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 personeelswisselingen in de organisatie lijkt onze aanbeveling alleen maar urgenter geworden. Ondanks onze eerdere aanbeveling vragen wij hier daarom opnieuw aandacht voor.
- 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.
- 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.

Oss, juni 2023

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 organisa-tie**
1	Klager heeft tijdens een vergadering van de gemeenteraad ingesproken over het onderwerp Duurzame Polder. Tijdens de inspraak is hem – na een eerdere waarschuwing – het woord ontnomen door de voorzitter. Klager vindt dit onterecht. De waarschuwing was volgens klager terecht omdat het een persoonlijke opmerking naar de betrokken wethouder betrof. Maar bij de ingreep waarbij hem het woord werd ontnomen betrof het een opmerking over ambtenaren en bestuurders in het algemeen, niet in het bijzonder over ambtenaren en bestuurders van de gemeente Oss. Klager was ook niet bekend met de regels voor insprekers die voorafgaand aan de vergadering door de voorzitter werden genoemd.	Er is geen sprake van een onbehoorlijke gedraging door de voorzitter. Bij aanvang van de vergadering heeft de voorzitter uitdrukkelijk medegedeeld wat de gedragsregels voor insprekers zijn. Zo is medegedeeld dat elke hint op persoonlijke lijnen of niet-integriteit zal worden afgekapt, dat niet op de man wordt gespeeld en niet op wethouders die een bepaalde taak namens de samenleving hebben en dat men respectvol dient te blijven. Na een opmerking over een wethouder heeft de voorzitter ingegrepen door klager te waarschuwen dat hem bij een volgende keer het woord zal worden ontnomen. Klager heeft na de waarschuwing zijn inspreekreactie hervat en daarbij een opmerking over politici en ambtenaren gemaakt; deze zouden onvoldoende kennis hebben, te weinig betrokkenheid hebben en vooral bezig zijn met hun carrière. Nadat een raadslid bezwaar tegen die kwalificaties had gemaakt heeft de voorzitter ingegrepen door klager het woord te ontnemen. Dat klager eerder de mededeling van de voorzitter over de gedragsregels niet kon horen omdat hij buiten de raadszaal stond te bellen of in de ruimte voor insprekers verbleef waar geen scherm stond, is niet relevant. Na de eerste waarschuwing van de voorzitter was klager immers een gewaarschuwd man. Desondanks is hij doorgegaan met zijn verhaal met daarin de kwalificaties van politici en ambtenaren.	Geen.

	**het betreft een klacht die in 2021 is ingediend en waar de organisatie in 2021 op heeft gereageerd. De klacht is daarom opgenomen in het jaarverslag 2020-2021. Over het beroep dat vervolgens door klager is ingesteld is in 2022 geoordeeld. Daarom is de beroepszaak in het jaarverslag 2022 opgenomen.*	Klager stelt dat zijn opmerking niet over Osse politici en ambtenaren ging maar een algemene opmerking was. Deze opmerking paste bij het onderdeel van zijn betoog waarover hij op dat moment sprak. Mogelijk had klager een andere intentie met zijn opmerking. De voorzitter heeft dit niet geverifieerd voordat ze hem het woord ontnam. Dan kan wellicht als een gemiste kans worden gezien maar niet als een onbehoorlijke gedraging.	

Overzicht klachten Opgave Transformatie Sociaal Domein

Nr.	**Inhoud klacht**	**reactie naar klager**	**actie in organisatie**
1	Medewerker Ons Welzijn biedt weinig hulp bij lange wachttijden	Geen oordeel. De klacht is besproken met Ons Welzijn die hierover in contact met klager is getreden.	Geen.
2	Klager vindt dat er sprake is van het bij wet dakloos maken en schending van de mensenrechten.	Geen oordeel. De huurwoning van klaagster is na een vonnis van de rechter ontruimd door de woningbouwcoöperatie. Klaagster woont niet meer in Oss, met haar kan geen contact meer worden gekregen.	Geen
3	Medewerker komt afspraken niet na. Vergoeding voor vervoer van kind naar speciaal onderwijs is niet overgemaakt.	Geen oordeel. Met klaagster is contact gelegd om de problemen te bespreken.	Geen.
4	Bewindvoerder vindt dat een berekeningsfout door de consulent is gemaakt	Geen oordeel. De teamleider heeft een persoonlijk gesprek met betrokkene gehad om tot opheldering te komen. Excuses voor late afhandeling klacht. De brief was na ontvangst op een verkeerde manier bij een	Geen.

		verkeerde afdeling bezorgd en daar niet opgemerkt.	
5	Klager kan niet met zijn contactpersoon overweg.	Geen oordeel. Er is een andere contactpersoon toegekend.	Andere contact-persoon toegewezen.
6	Klager heeft door wisselingen al zijn derde begeleider/consulent toegewezen gekregen. Dat is lastig, geeft veel onduidelijkheid en niemand neemt verantwoordelijkheid.	Geen oordeel. In een gesprek tussen klager en de consulent is de zaak tot tevredenheid van klager uitgesproken.	Geen.
7	Klager is zorgaanbieder en vindt de wachttijden voor jeugdzorg te lang. Een toegekende PGB is te laat uitbetaald.	Gedeeltelijk gegrond. Klager wilde vooral een signaal over de wachttijden afgeven. Door een fout is het PGB inderdaad te laat uitbetaald. Klager uitleg over de oorzaak in het interne proces gegeven.	Signaal is opgepikt.
8	Klager heeft een nieuwe Gehandicaptenparkeerkaart aangevraagd en moet daarvoor medisch gekeurd worden. Die medische keuring, door een extern bedrijf, duurt te lang. Er kan zelfs niet bij benadering worden aangegeven hoe lang het zal gaan duren.	Gegrond. De wachttijden voor een medische keuring zijn (te) lang als gevolg van personeels-tekorten bij het externe bedrijf. Dit heeft de aandacht, alternatieve mogelijkheden worden onderzocht.	Alternatieve keuringsmoge-lijkheden worden onderzocht.
9	Klaagster zegt dat de woorden van haar vader te veel gewicht krijgen bij keuzes die bij jeugdzorg worden gemaakt.	Geen oordeel. Klaagster zegt de klacht niet te hebben ingediend. Mogelijk is dit door een andere, onbekende, betrokkene gebeurd.	Geen.
10	Bij leerlingenvervoer zijn veel chauffeurswisselingen. Dat is niet goed voor het kind van klaagster. Ook is de huidige chauffeur te oud, dat is gevaarlijk. Pas nadat de huisarts een verklaring schrijft komt de medewerkster met een oplossing.	Geen oordeel. Er is contact gelegd met klaagster om de ervaringen te bespreken.	Geen.
11	Consulent doet dingen zonder overleg, achter de rug van klaagster om, bespreekt zaken met de bewindvoerder. Ze bemoeit zich met	Ongegrond. Er is een gesprek belegd met de consulent, de bewindvoerder en de begeleider om voor klaagster	Gesprek betrokkenen belegd.

	de hulpverlening van klaagster door haar begeleider. Dat is niet haar taak. Ze is onvriendelijk en niet duidelijk	een stabielere financiële situatie te creëren. Er wordt geen andere consulent toegewezen.	
12	Het contact met de consulent klikt niet. Ze kleineert en discrimineert. Klaagster voelt zich niet serieus genomen. Ze moet van de consulent meer gaan werken maar ze heeft klachten. Ze wil ook langer op vakantie kunnen.	Ongegrond. Van onbehoorlijke gedragingen van de consulent is niets gebleken. De consulent heeft juist rekening gehouden met de persoonlijke situatie van klaagster. Geen andere contactpersoon toegewezen.	Geen.
13	Klager zou slachtoffer van de toeslagenaffaire zijn. Medewerker en gemeente komt toezeggingen over hulpverlening niet na, klager wordt niet geholpen en wil een andere contactpersoon.	Gedeeltelijk gegrond. De klacht tegen het tekortschieten van de gemeente in het algemeen is ongegrond. Medewerker is meldpunt en behandelaar van hulpvragen voor slachtoffers van de toeslagenaffaire. Hij heeft de maximale mogelijkheden benut om de hulpvraag te analyseren en te helpen oplossen, met de hulp van de zorgverlener van klager. Daarbij is helaas gestuit op onduidelijkheden vanuit de Rijksoverheid en VNG over het aanbieden van bijzondere "ruimhartige" mogelijkheden. Ook kon geen hulpvraag van klager worden vastgesteld. Medewerker is geen contactpersoon meer voor klager. Doorslaggevend hiervoor was het feit dat is komen vast te staan dat klager niet als slachtoffer van de toeslagen-affaire is erkend door de Belastingdienst en geen hulp-vraag kon worden vastgesteld die	Geen.

		verband houdt met de toeslagenaffaire.	
14	Consulent luistert niet en schreeuwt. Komt onaangekondigd op huisbezoek en reageert te laat op een terugbelverzoek. Klager wil een andere contactpersoon.	Geen oordeel. Er hebben twee gesprekken met klaagster plaatsgevonden waarvan 1 in het bijzijn van de consulent. Klaagster vond dit voldoende en heeft zich bereid verklaart verder te gaan met de betrokken consulent.	Geen.
15	Klager mist de menselijke maat. Twee medewerkers zouden emotioneel negatief handelen. Toezeggingen en afspraken over bijzondere bijstand worden opzettelijk gedwarsboomd of er is geen inlevingsvermogen.	Ingetrokken. Na een toelichtend gesprek was klager tevreden, heeft hij een nog openstaande vordering voldaan en de klacht ingetrokken.	Geen.

Overzicht klachten Opgave Ruimtelijke & Economische Ontwikkeling

Nr.	**Inhoud klacht**	**reactie naar klager**	**actie in organisatie**
1	Medewerker maakt misbruik van systemen en geeft gegevens uit BRP over klager aan andere gemeente door.	Ongegrond. Uit onderzoek blijkt dat er geen misbruik van systemen is gemaakt of gegevens onbevoegd zijn doorgegeven.	Geen.
2	Door het plaatsen van plantenbakken in zijn straat kan klager niet meer in een parkeervak parkeren. Op een terugbelverzoek wordt niet gereageerd.	Gedeeltelijk gegrond. Excuses gemaakt voor het niet terugbellen. Met klager is de situatie ter plekke bekeken. Er zal een oplossing worden gezocht voor de bereikbaarheid van het parkeervak.	Oplossing voor parkeervak zoeken.
3	Slechte communicatie en afhandeling door Balie BML. Er worden verschillende lijnen gevolgd.	Geen oordeel. Er is contact met klager opgenomen.	Geen.
4	Klager wordt niet teruggebeld over zijn vragen inzake de situatie bij Action.	Ingetrokken. Met klager is een goed gesprek gevoerd waarbij zijn vragen zijn	Geen.

		beantwoord. Klager vond dit een prettig en open gesprek en heeft zijn klacht daarom ingetrokken. Tijdens het gesprek bleek dat telefoontjes van onbekende nummers niet altijd door klager worden opgenomen. Dat lijkt een mogelijke oorzaak van zijn indruk dat hij niet zou zijn teruggebeld.	
5	Klager vindt dat niet goed is gecommuniceerd over een evenement dat in zijn buurt werd gehouden. Het leverde veel geluidsoverlast op.	Gegrond. Een autocrossevenement kon door Kievietsnesten onverwacht en op het laatste moment geen gebruik maken van een eerder aangewezen perceel. Daarop is in overleg een ander perceel aangewezen. Er was geen mogelijkheid meer om dit goed met omwonenden te communiceren. De communicatie is zowel vanuit de organisator als de gemeente niet goed verlopen.	Interne evaluatie van het communicatie proces bij last-minute wijzigingen van vergunde evenementen.
6	Klaagster heeft al eerder verzocht om een verzamelplaats voor kliko's te wijzigen. Ze moet nu steeds kliko's verwijderen voordat ze de oprit op- of af kan. Er is nog niets veranderd.	Geen oordeel. De situatie is samen met een gebiedsopzichter bekeken maar er is geen oplossing gevonden. De situatie wordt niet gewijzigd.	Geen.
7	Op zijn melding over de openbare ruimte heeft klager een antwoord gekregen dat zowel inhoudelijk als taalkundig rammelt. Hij voelt zich daardoor niet serieus genomen.	Gegrond. De tekst was niet in orde, inhoudelijk en ook niet grammaticaal. De melding is wel serieus genomen door de medewerker. Het wordt daarom betreurd dat dit anders is overgekomen.	Medewerker gaat cursus Klare Taal volgen en laat antwoorden voor verzen-ding door een collega lezen.
8	Klager heeft geen antwoord gekregen op zijn vraag over een project, ondanks diverse malen bellen en een terugbelverzoek.	Gegrond. Projectleider heeft direct contact opgenomen en de vraag beantwoord.	Geen.

Overzicht klachten Opgave Dienstverlenende Organisatie

Nr.	**Inhoud klacht**	**reactie naar klager**	**actie in organisatie**
1	Handtekening op nieuw paspoort is niet helemaal zichtbaar.	Ongegrond. Op het paspoort komt automatisch de handtekening te staan zoals die door de aanvrager in het daarvoor bestemde vakje is geplaatst. In dit geval heeft aanvrager een heel klein gedeelte van zijn handtekening buiten het vakje geplaatst. Dat kleine gedeelte is daardoor niet zichtbaar. Voor de geldigheid van het paspoort maakt dit geen verschil.	Geen.
2	Klager heeft op verzoek van het pensioenfonds van haar overleden partner een verklaring woonduur aangevraagd. Die heeft ze nodig voor een mogelijk recht op pensioen. De verklaring wordt niet verstrekt, klager wordt verwezen naar haar pensioenfonds. Dit lijkt een paarse krokodil.	Ongegrond. Klager had geen formele relatie met haar partner. Daardoor mag geen informatie worden verstrekt die betrekking heeft op die partner. De informatie kan wel worden verstrekt aan het pensioenfonds omdat die als een bij wet aangewezen afnemer wordt aangemerkt. Vandaar de verwijzing naar het pensioenfonds. Excuses voor de late afhandeling van de klacht.	Geen.
3	Klager stoort zich aan twee baliemedewerkers die zitten te praten terwijl er wachtenden zijn. Ook als het gesprek werkgerelateerd is, moeten ze dit niet in het zicht van de wachtenden doen.	Geen oordeel.	Het signaal is in het team besproken.
4	Klager en zijn echtgenote hebben geen stempassen ontvangen voor de gemeenteraadsverkiezingen. Ze vermoeden dat hun adres verkeerd staat geregistreerd. Een stempas	Geen oordeel. Het adres van klager staat juist geregistreerd. De bezorging van de stempassen is door PostNL gebeurd. Daarbij kan iets mis	Geen.

	wordt niet meer verstrekt omdat de termijn daarvoor inmiddels voorbij is.	zijn gegaan. Omdat klager pas laat tot de ontdekking kwam dat hij geen stempassen had is de wettelijke termijn om een stempas aan te vragen helaas verstreken. Daar is geen oplossing voor.	
5	Klager vindt dat hij door leden van het stembureau onheus is bejegend. Hij kwam het stembureau inrijden en wilde meteen doorrijden omdat hij zag dat 2 leden van het stembureau niets stonden te doen. Daarop werd hij teruggeroepen met: 'hé ik heb je niet aangekeken, waarom rij je door'. Klager vindt dit onbeschoft en discriminerend.	Geen oordeel. Leden van het stembureau moeten bepaalde taken uitvoeren, bij iedereen. Het gaat dan om het controleren van de legitimatie en de stempas. Het kan gebeuren dat er rustige momenten zijn waardoor de leden van het stembureau niet actief lijken. Maar dat betekent niet dat de controles niet uitgevoerd worden. Klager kon daarom niet zomaar doorrijden. Dat de toon waarop klager werd aangesproken niet gepast was, is uiteraard spijtig.	Geen.
6	Klager had een afspraak voor het aanvragen van een nieuwe ID-kaart voor haar dochter. Haar dochter volgt echter speciaal onderwijs en werd te laat teruggebracht. Dit komt vaak voor. Het tijdstip van de afspraak was voorbij en ze werd niet meer geholpen. Het maken van een nieuwe afspraak is moeilijk omdat dit door de onvoorspelbaarheid van de thuiskomst van haar dochter overdag niet kan en de avondopenstellingen vol zitten. Ze kan nu pas over 2 weken terecht.	Geen oordeel. De baliebezetting is door corona beperkt. Als iemand te laat is voor zijn of haar afspraak kan doordoor niet zomaar een andere afspraak voor dezelfde dag worden gemaakt of tussendoor worden geholpen. Dat zou ten koste gaan van andere geplande afspraken. De wachttijden zijn door het tekort aan beschikbaar personeel helaas langer dan normaal. De donderdagavond is een populaire avond en de afspraakmogelijkheden zijn daarom snel vol. Het streven is om de wachttijd weer terug te dringen maar dat lukt nu nog niet.	Blijvende aandacht om wachttijd terug te dringen.

7	Bij het aanvragen van paspoorten voor haar dochter worden documenten van de mediator niet geaccepteerd. Die documenten zouden volgens de medewerker vervalst kunnen zijn en klaagster zou haar dochters misschien kunnen ontvoeren.	Ongegrond. In het document van de mediator geeft de ex-partner toestemming aan klager om zaken voor de kinderen te regelen. Het document is echter niet recent. Er kan daardoor niet worden gecheckt of de toestemming nog geldig is. De medewerker heeft dit toegelicht en in het algemeen aangegeven dat dat bij een niet-rechtsgeldige toestemming dit ontvoering van de kinderen mogelijk zou kunnen maken. Daarbij is niet de suggestie gewekt dat klager haar kinderen zou gaan ontvoeren.	Geen.
8	Klager was – samen met haar zus en vriendin - toeschouwer bij het tellen van stemmen in een stembureau. Ze wilde weten wat de uitkomst voor een bepaalde partij was. De leden van het stembureau wilden haar daar niet over informeren. Ze werd onheus bejegend door de voorzitter van het stembureau en werd verzocht om te vertrekken. Dat heeft ze uiteindelijk gedaan.	Ongegrond. Uit schriftelijke verklaringen van de voorzitter en andere leden van het stembureau blijkt dat de aanwezigheid van klager bij het tellen van de stemmen als zeer hinderlijk en storend werd ervaren. Klager bleef vragen stellen over de uitkomst van een bepaalde partij. Dit was erg afleidend en tellingen moesten daardoor zelfs opnieuw worden gedaan. De voorzitter heeft klager daarom verzocht om te vertrekken. Nadat klager de verklaringen had gelezen heeft ze aangegeven daar erg van geschrokken te zijn en het zelf heel anders te hebben beleefd. Ze heeft haar excuses voor haar gedrag aangeboden en de klacht ingetrokken, evenals het inmiddels ingestelde beroep bij de Ombudscommissie.	Geen.

9	Via de Koninklijke Marechaussee heeft klager aangegeven dat zijn paspoort onterecht als vermist staat geregistreerd. Wel zijn zijn ID-kaart en rijbewijs vermist. Daarom heeft hij op zijn vakantie-adres een noodpaspoort moeten regelen om terug te kunnen vliegen en daarvoor kosten moeten maken, het heeft ook 2 vakantiedagen gekost om dit te regelen. Klager wil de kosten vergoed zien.	Ongegrond. Al tijdens zijn vakantie is er contact met klager geweest. Uit de reisdocumentenadministratie blijkt duidelijk dat klager eerder zelf een verklaring heeft afgelegd dat zijn paspoort vermist is. Klager heeft die verklaring ondertekend en verklaard dat die naar waarheid was ingevuld. De problemen die klager heeft ondervonden komen voort uit zijn eigen verklaring. De kosten zijn niet vergoed.	Geen.
10	Medewerker heeft de Verklaring Omtrent Gedrag verkeerd ingevuld. Zowel de naam van zijn (buitenlandse) werkgever als zijn functie-titel zijn onjuist gespeld. Voor de prijs van een VOG mag betere dienstverlening worden verwacht.	Gegrond. Er zijn spelfouten gemaakt die voorkomen had moeten worden in een officieel document. Excuses aangeboden.	Medewerkster aangesproken.
11	Klager heeft een spoedrijbewijs aangevraagd. Bij het ophalen daarvan bleek het in de kluis voor de week daarop te liggen. Hij kreeg het rijbewijs daarom niet mee. Hij kreeg ook geen informatie wanneer hij het dan wel kon ophalen. Ook kreeg hij geen reden waarom hij de extra betaling voor een spoedbehandeling niet terugkreeg. Er was immers een fout gemaakt door de gemeente, de aanvraag was te laat ingescand, waardoor er geen sprake meer was van een spoedbehandeling. De medewerkster stond hem kortaf te woord, keek hem niet aan en bleef doorgaan met haar prive-facetimegesprek. Ondertussen waren zijn gegevens zichtbaar en hoorbaar voor iedereen.	Gegrond. Bij de behandeling van de aanvraag en het contact met klager is veel fout gegaan. Excuses aangeboden en de extra kosten voor de spoedbehandeling vergoed. Dit was geheel naar tevredenheid van klager.	Bespreken met team.

Overzicht klachten Opgave Participerende Overheid&Co-creatie

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
	In 2022 zijn geen klachten ontvangen		

Overzicht klachten Opgave Veilige&Vitale Regio

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
	In 2022 zijn geen klachten ontvangen		

Overzicht klachten Bedrijfsvoering

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
	In 2022 zijn geen klachten ontvangen		

Overzicht klachten Regionaal Bureau Leerplicht – Brabant Noordoost

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	Leerplichtambtenaar laat klager niet aansluiten bij een verzuimgesprek met zijn 17-jarige zus.	Ongegrond. In een gesprek met een leerplichtige worden persoonlijke gegevens besproken. Die mogen niet zomaar met anderen worden gedeeld, ook niet met een broer. Daarom wordt in beginsel alleen met de leerplichtige gesproken.	Geen

Overzicht klachten Griffie/Bestuurders/Bestuursorganen

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
	In 2022 zijn geen klachten ontvangen		