



OMBUDSCOMMISSIE

JAARVERSLAG 2011

Ombudscommissie Oss

OMBUDSCOMMISSIE

JAARVERSLAG 2011

JAARVERSLAG 2011

Inleiding.

Op grond van de Wet extern klachtrecht zijn gemeenten verplicht om klachten over gedragingen van ambtenaren, bestuurders en bestuursorganen door een externe en onafhankelijke instantie te laten beoordelen. De Ombudscommissie is zo'n instantie.

De Ombudscommissie Gemeente Oss bestaat uit de heer J.J.M. Spijkers (voorzitter), mevrouw J.M.L. Hamers en de heer mr. P.J.C. van Wiechen.

De Ombudscommissie heeft tot taak toe te zien op een tijdige en juiste 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 of versnelling van het proces van klachtafhandeling.

Als klagers het niet eens zijn met de behandeling van de klacht door de organisatie kunnen zij in beroep gaan bij de Ombudscommissie. Deze klachten dienen wij te onderzoeken, te toetsen aan de behoorlijkheidsnormen zoals geformuleerd door de Nationale ombudsman en op basis daarvan een oordeel uit te spreken. Aan de hand van ingekomen klachten kan de Ombudscommissie aanbevelingen aan de organisatie geven. Daarnaast heeft de Ombudscommissie de bevoegdheid om, daar 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 een verbetering van het functioneren van de gemeentelijke organisatie en het herstel van het vertrouwen van burgers daarin.

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.

Werkzaamheden Ombudscommissie.

Naast haar reguliere contacten met regionale ombudsinstanties heeft de Ombudscommissie in 2011 contact onderhouden met de Nationale ombudsman en de Vereniging van Klachtrecht. Die contacten achten wij van belang om onze kennis up-to-date te houden en om invloed te kunnen uit oefenen op het beleid en de visie van de Nationale ombudsman. Zo hebben wij onder meer meegedacht over de herziening van de behoorlijkheidsvereisten; dit zijn de criteria aan de hand waarvan wordt getoetst of een overheidsorgaan zich behoorlijk heeft gedragen.

Verder hebben wij ook in 2011 weer een enquête gehouden onder personen die in 2011 een klacht hebben ingediend. Over de resultaten van die enquête leest u verderop meer.

Na de gemeentelijke herindeling is ons werkgebied met de voormalige gemeente Lith uitgebreid. Omdat de gemeente Lith bij de Nationale ombudsman was aangesloten, trad de Nationale ombudsman als beroepsinstantie op. Die taak hebben wij op 1 januari 2011 overgenomen. Om dit soepel te kunnen laten verlopen hebben wij eerder met de Nationale ombudsman samengewerkt om enkele langslpende en complexe klachtdossiers in Lith tot een goed einde te brengen.

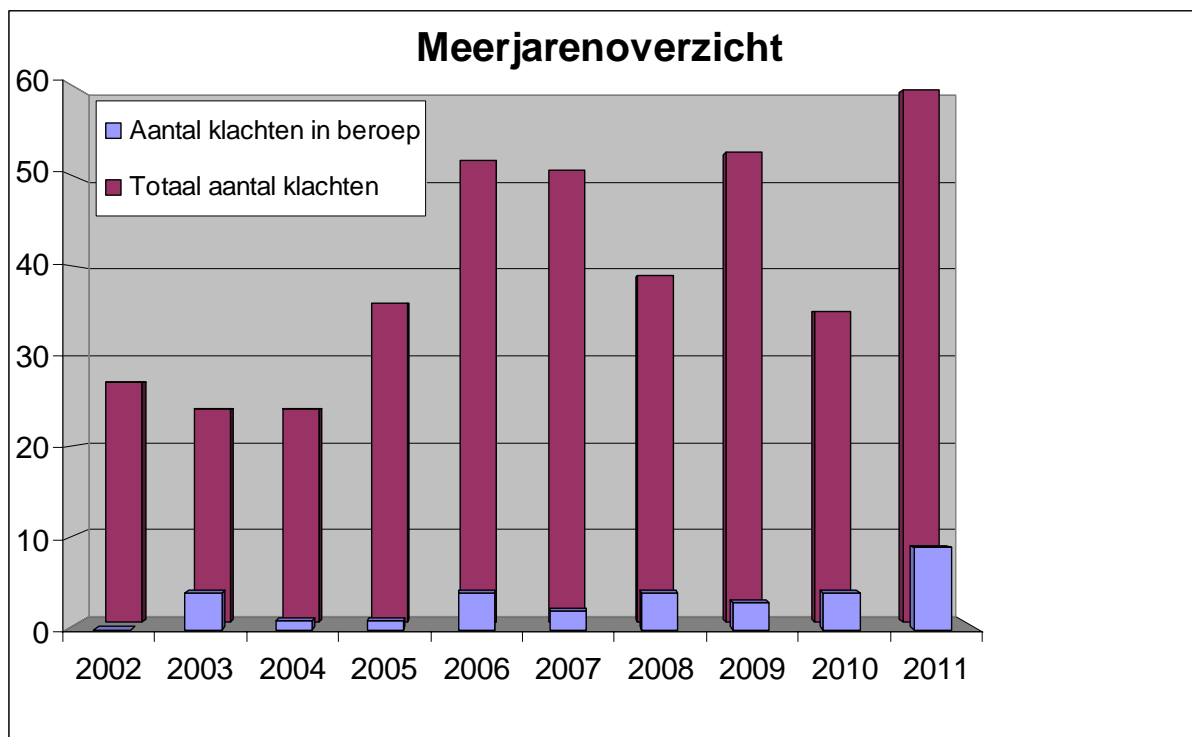
Binnen de Gemeenschappelijke Regeling Regionaal Bureau Leerplicht Brabant Noord-Oost is de Gemeente Oss, vooralsnog, aangewezen als verantwoordelijke gemeente voor de klachtafhandeling. Klachten over leerplichtambtenaren die in de 14 aangesloten gemeenten in de subregio's Maasland, Land van Cuijk en Leijgraaf werkzaam zijn, vallen binnen het werkveld van de Ombudscommissie. Dit betekent dat ons takenpakket ook hier is uitgebreid.

Aantal klachten.

Het totale aantal klachten over gedragingen van ambtenaren, bestuurders en bestuursorganen is in 2011 uitgekomen op 60. In onderstaande tabel is de verdeling per dienst aangegeven.

Aantal klachten per dienst	2007	2008	2009	2010	2011
Concerngroep	1	0	0	0	0
Stadsbeleid	1	2	2	0	1
Gemeentebedrijven	21	8	9	7	9
Publiekszaken	28	28	41	27	47
Bestuurders/Bestuursorganen	0	2	1	1	3
Totaal	51	40	53	35	60

In het onderstaande meerjarenoverzicht is de klachtencurve sinds 2002 inzichtelijk gemaakt.



Het aantal ontvangen klachten was in 2011 fors hoger dan in 2010. Sinds 2002 is het aantal klachten zelfs niet zo hoog geweest. De forse toename is des te opvallender nadat zich in 2010 juist een scherpe daling van het aantal klachten voordeed. Uit het meerjarenoverzicht blijkt dat het aantal klachten de laatste jaren erg fluctueert.

De Ombudscommissie heeft in het afgelopen jaar 9 beroepszaken behandeld. En ook dat is een recordaantal. Het gaat hierbij om klachten waarbij een klager niet tevreden is met het oordeel van de dienstdirecteur en daartegen in beroep komt bij de Ombudscommissie.

Verklaring en vergelijking cijfers.

In 2010 werd de scherpe daling van het aantal klachten veroorzaakt doordat in de tweede helft van dat jaar nauwelijks meer klachten werden ontvangen over lange wachttijden bij de publieksbalies. Dit nadat een aantal maatregelen was genomen om die wachttijd beter beheersbaar te maken. In 2011 is het aantal klachten scherp gestegen tot 60, het hoogste aantal in 10 jaar. Wij hebben hier niet een goede verklaring voor kunnen vinden.

Opvallend is dat ook het aantal beroepszaken bij de Ombudscommissie scherp is gestegen tot 9. Ook dit is het hoogste aantal in 10 jaar. Voorgaande jaren is het aantal beroepszaken nooit boven 4 uitgekomen, ongeacht het aantal ontvangen klachten. Het lijkt erop dat in 2011 nogal wat klagers

geen genoeg namen met het antwoord dat zij van de verantwoordelijke dienstdirecteur op hun klacht ontvingen. Of dit het begin is van een trend, is nog moeilijk te zeggen. Mogelijk hangt de stijging van het aantal beroepszaken samen met de daling van het aantal klachten dat door de dienstdirecteuren gegrond is verklaard. Het percentage klachten dat op onderdelen of volledig gegrond werd verklaard lag in 2011 op 52%. In 2010 lag dit nog op 64%, in 2009 op 62%. Minder klagers die in het gelijk worden gesteld kan ertoe leiden dat meer klagers een beroep op de Ombudscommissie doen om nog eens naar hun klacht te kijken. Overigens is van de negen klachten die door de Ombudscommissie in beroep zijn beoordeeld slechts 1 klager alsnog in het gelijk gesteld. In 1 geval is door middel van mediation tussen klager en de beklagde medewerker een oplossing bereikt.

Op verzoek van uw raad hebben wij ook dit jaar onderzocht hoe de Osse cijfers zich verhouden met die in andere, vergelijkbare gemeenten. Wij hebben onderzoek verricht naar tien andere gemeenten met een vergelijkbaar inwoneraantal en waarvan gegevens bekend zijn. Omdat in die gemeenten de cijfers over 2011 nog niet bekend zijn, is noodgedwongen een vergelijking gemaakt met hun gegevens uit 2010. De resultaten daarvan zijn in het volgende overzicht aangegeven.

Gemeente (inwoneraantal)	Aantal klachten	Percentage gegrond
Deventer (ca. 98.000)	80	44%
Delft (ca. 97.000)	160	14%
Sittard-Geleen (ca. 94.000)	39	niet geregistreerd
Alkmaar (ca. 93.000)	71	52%
Helmond (ca. 88.000)	81	62%
Oss 2011 (ca. 84.000)	60	52%
Oss 2010	35	64%
Hengelo (ca. 82.000)	120	24%
Amstelveen (ca. 82.000)	224	niet geregistreerd
Purmerend (ca. 79.000)	24	niet geregistreerd
Lelystad (ca. 75.000)	33	36%
Vlaardingen (ca. 72.000)	113	niet geregistreerd

Uit de vergelijking blijkt dat het klachtenaantal en het gegrondpercentage in de diverse gemeenten sterk varieert. De registratie van klachten blijkt overigens niet in alle gemeenten optimaal te gebeuren, waardoor nogal wat benaderde gemeenten geen of geen volledige cijfers konden geven. De cijfers van Oss wijken niet in negatieve zin af van de cijfers in vergelijkbare gemeenten.

Inhoud klachten.

In de bijlagen treft u een overzicht aan van alle klachten die zijn ontvangen en tot welke adviezen die richting organisatie hebben geleid. Hoewel de klachten elk jaar erg gevarieerd zijn, sprong in voorgaande jaren altijd wel een afdeling of onderwerp eruit waarmee de stijging of daling van het aantal klachten kon worden verklaard. Dat is in 2011 niet het geval. De stijging kan maar voor een beperkt deel worden verklaard door de vergroting van werkgebied na de herindeling met Lith en het taakveld Regionaal Bureau Leerplicht Brabant Noord-Oost. Dit heeft slechts 3 extra klachten opgeleverd (1 Lith, 2 RBL-BNO).

Omgang met klachten.

Evenals in voorgaande jaren is ook in 2011 weer gebleken dat de organisatie goed en serieus met klachten omgaat, waarbij geen terughoudendheid wordt toegepast als na onderzoek van een klacht fouten aan de zijde van de gemeente worden geconstateerd. Toch zijn nog enkele verbeteringen mogelijk. Zo hebben wij enkele malen geconstateerd dat een klacht ongegrond wordt verklaard onder verwijzing naar de staat van dienst of reputatie van de beklagde medewerker. Het feit dat nog nooit eerder een klacht over de betreffende medewerker is ingediend, wordt dan gebruikt als argument om aan te kunnen nemen dat in het betreffende geval de klacht ongegrond is. Dit vinden wij niet juist. Het gegeven dat niet eerder een klacht over een medewerker is ingediend, sluit naar ons oordeel zeker niet uit dat een klacht wel degelijk terecht kan zijn. Wat ons betreft kan dit argument niet gebruikt worden om een klager in het ongelijk te stellen. Uitsluitend na zorgvuldig onderzoek en op basis van objectieerbare criteria kan tot de conclusie worden gekomen dat een klacht niet terecht is. Als op basis van de feiten en objectieerbare criteria niet tot een eenduidig oordeel kan worden gekomen, dient niet de staat van de dienst van de medewerker doorslaggevend te zijn, maar moet een oordeel worden onthouden.

Het komt steeds vaker voor dat een klacht wordt ingediend over een medewerker van een bedrijf dat in opdracht van de gemeente werkzaamheden uitvoert of diensten verricht. Hoewel nogal wat bedrijven een eigen klachtenregeling kennen, blijft de gemeente eindverantwoordelijk voor de afhandeling van die klachten. Vaak is het goed om de klacht door het ingehuurd bedrijf te laten behandelen zodat in rechtstreeks contact met de klant naar een oplossing kan worden gezocht. In een enkel geval is het verstandiger om als gemeente zelf de afhandeling van die klacht op te nemen. Dat dient in elk afzonderlijk geval te worden beoordeeld. Indien besloten wordt om een klacht ter behandeling door te geleiden naar een bedrijf of instantie dient de klager daarover te worden geïnformeerd. Wij hebben geconstateerd dat dit niet in alle gevallen gebeurt.

In 2010 werd 79% van de ontvangen klachten tijdig behandeld. Dat was een verslechtering met 10% ten opzichte van het jaar daarvoor. Wij hebben de organisatie toen opgeroepen om in de prioriteitstelling meer aandacht aan een tijdige behandeling van klachten te besteden. Wij zijn verheugd dat

aan onze oproep gehoor is gegeven. In 2011 werd 87% van de klachten tijdig behandeld. Dit terwijl veel meer klachten werden ontvangen! Waar de behandeltermijn werd overschreden, bleek dit in de meeste gevallen te worden veroorzaakt doordat op sommige momenten in het jaar kort na elkaar veel klachten werden ontvangen. Hierdoor liepen klachtenbehandelaars achterstanden in de verwerking op. Wij hebben daar begrip voor.

Wederom vragen wij aandacht voor een juiste ondertekening van de klachten, met vermelding van de clause waarmee de beroepsmogelijkheid bij de Ombudscommissie wordt aangegeven. Nog te vaak blijkt uit de ondertekening niet dat de klacht door of namens de dienstdirecteur is afgehandeld. Ook wordt regelmatig verzuimd om klager te informeren over de mogelijkheid om tegen de reactie op de klacht in beroep te gaan bij de Ombudscommissie.

Enquête.

Evenals in 2010 hebben wij in 2011 een enquête gehouden onder personen die in de eerste drie kwartalen van 2010 een klacht bij de Ombudscommissie hebben ingediend. Met behulp van deze enquête is onderzocht in hoeverre klagers tevreden zijn over de behandeling van hun klacht. Daarbij is gevraagd hoe klagers bekend zijn geraakt met de mogelijkheid om een klacht bij de Ombudscommissie in te dienen en hoe de klachtenafhandeling kan worden verbeterd. In de bijlagen treft u het enquêteformulier en de aanbiedingsbrief aan, zoals die aan klagers zijn toegezonden.

Op onze enquête hebben wij ook deze keer weer een hoge respons ontvangen. 67% van de benaderde klagers heeft het enquêteformulier geretourneerd.

Uit de enquête blijken, op hoofdlijnen, de volgende resultaten:

- De meeste klagers kregen hun informatie over de mogelijkheid van het indienen van de klacht via informatie verstrekt door een medewerker van de gemeente of via de gemeentelijke website.
- De helft van de respondenten is niet tevreden over de klachtenbehandeling. Men had er meer van verwacht. Dit is meer dan in 2010 toen 73% van de klagers aangaf tevreden of zelfs meer dan tevreden te zijn over de wijze waarop de klacht werd behandeld.
- Opvallend is dat, ondanks het grote aantal klagers dat zegt meer te hebben verwacht van de klachtenbehandeling, maar liefst 91% aangeeft een volgende keer weer een klacht in te willen indienen als daar aanleiding voor is.

Een aantal van de klagers die hebben ingevuld meer te hebben verwacht, heeft ook aangegeven wat ze dan wel hadden verwacht. Uit deze reacties blijkt dat zij graag hadden gezien dat veel sneller na het indienen van de klacht telefonisch of via e-mail contact zou zijn opgenomen. Wij begrijpen dat. Hoewel de wettelijke termijn voor de behandeling van een klacht 6 weken is, is het natuurlijk niet verstandig om de uiterste termijn af te wachten. Bij klachten gaat het per definitie om mensen die niet tevreden zijn of die met hun probleem zijn vastgelopen in de organisatie. Die mensen moet je

niet langer dan noodzakelijk op een reactie laten wachten. Het zou goed zijn als de organisatie meer in zou zetten op sneller contact leggen met de klagers. Vaak kan een snel telefoontje de lucht doen klaren.

Een aantal klagers dat meer van de klachtbehandeling had verwacht, geeft aan te vinden dat ambtenaren of bestuurders elkaar de hand boven het hoofd houden of samenspannen en dat klagers niet worden geloofd. Naar ons oordeel is een dergelijke beleving, veelal in zaken waarbij klagers in het ongelijk zijn gesteld, niet altijd te voorkomen. Wel geeft dit het belang aan om een klacht zoveel mogelijk op grond van objectieveerbare feiten te beoordelen. Wij hebben daar al eerder aandacht voor gevraagd.

Het is wel goed te constateren dat bijna alle klagers aangeven een volgende keer toch weer een klacht in te willen dienen. Daar spreekt vertrouwen uit.

Stand van zaken aanbevelingen 2010

Onze aanbevelingen in het jaarverslag 2010 en de actie die daarop werd ondernomen:

1. verbetering van de afhandelingstermijn van klachten. Juist bij klachten zou het streven moeten zijn om deze altijd binnen de geldende termijn van 6 weken af te handelen.

De afhandelingstermijn is verbeterd.

2. ook indien per e-mailbericht op klachten wordt gereageerd, dienen klagers te worden gewezen op hun recht om bij de Ombudscommissie in beroep te komen.

Hierin is verbetering opgetreden.

3. ingeval van onthouding van een oordeel zou uit de antwoordbrief duidelijk moeten blijken dat tevergeefs is getracht om de feiten op basis van objectieve criteria vast te stellen.

Dit kan niet worden beoordeeld omdat geen onthouding van oordeel heeft plaatsgevonden.

Aanbevelingen 2011

1. neem als klachtonderzoeker zo snel mogelijk contact op met de klager, waardoor de ergste kou snel uit de lucht kan worden genomen.
2. hanteer zoveel mogelijk objectieveerbare criteria in het onderzoek van de klacht. De staat van dienst van de beklagde medewerker kan niet als een objectievebaar criterium voor de beoordeling van een klacht gelden.
3. houdt aandacht voor c.q. de regie op klachten over externe bedrijven die in opdracht van de gemeente werkzaam zijn en waarvan de behandeling van de klacht in handen van het bedrijf is gegeven.
4. zorg voor blijvende aandacht voor een juiste ondertekening van klachten, met vermelding van de beroepsclausule.

Oss, januari 2012.

De Ombudscommissie,

J.J.M. Spijkers, J.M.L. Hamers, mr. P.J.C. van Wiechen.

BIJLAGEN

- Overzicht beroepszaken Ombudscommissie
- Overzicht klachten dienst Publiekszaken
- Overzicht klachten dienst Gemeentebedrijven
- Overzicht klachten dienst Stadsbeleid
- Overzicht klachten Concerngroep/Concernstaf
- Overzicht klachten Bestuurders/Bestuursorganen
- Voorbeeld Enquêteformulier/aanbiedingsbrief

Beroepszaken Ombudscommissie

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	<p>Door diverse ambtenaren van de voormalige gemeente Lith is een schetsplan behorend bij een bouwaanvraag zoekgemaakt en later vernietigd. Door de Nationale ombudsman zijn klagers, na een eerdere ongegrondverklaring van hun klacht, in het gelijk gesteld maar gemeente Lith heeft daar geen gevolg aan gegeven. Daardoor is langdurige woonproblematiek ontstaan, waartegen nu ook door medewerkers van de gemeente Oss handhavend wordt opgetreden.</p> <p><i>Gelet op de langdurige voorgeschiedenis van deze klacht bij de gemeente Lith en de Nationale ombudsman, is de klacht door de Ombudscommissie rechtstreeks in behandeling genomen, zonder tussenbehandeling door de organisatie.</i></p>	<p>Niet-ontvankelijk.</p> <p>Klagers zijn door Ombudscommissie uitgebreid gehoord.</p> <p>De klacht betreft een onderwerp dat al eerder door de Nationale ombudsman, in een periode van maar liefst 7 jaar, herhaaldelijk is onderzocht. Klagers zijn daarbij in het ongelijk gesteld. De opvatting van klagers dat de Nationale ombudsman op een ongegrondverklaring van de klacht terug is gekomen is onjuist, zoals door de Nationale ombudsman is bevestigd.</p> <p>Omdat de klacht al door de Nationale ombudsman is onderzocht en betrekking heeft op een situatie van meer dan een jaar geleden, moet de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard. Klagers is indringend meegegeven om met een toekomstgerichte blik met hun interpretatie van de feiten om te gaan.</p>	Geen.
2	<p>Beroep tegen klacht nr. 15 van de dienst Publiekszaken.</p> <p>Klager heeft rijbewijs in winkel verloren. Winkelier heeft gevonden rijbewijs in brievenbus van gemeentehuis gedeponereerd. Vervolgens is dit door een fout van de gemeente in de interne post zoekgeraakt. Klager moet nu betalen voor nieuw rijbewijs, boete en nieuwe pasfoto's. Klager vindt dit onrechtvaardig.</p>	<p>Gegrond.</p> <p>Klager heeft een verklaring van de winkelmedewerkster overgelegd, waarin deze verklaart het rijbewijs in een envelop te hebben gedaan en deze in de brievenbus van het gemeentehuis te hebben gedeponereerd. Het staat niet vast dat een fout in de postbehandeling is gemaakt, maar een fout kan ook niet met zekerheid worden uitgesloten. Aan de overgelegde verklaring moet in dit geval zoveel waarde worden gehecht, dat het voordeel van de twijfel aan klager moet worden gegeven.</p> <p>Kosten rijbewijs en boete zijn gerestitueerd en kosten pasfoto's zijn vergoed.</p>	Geen.

3	<p>Beroep tegen klacht nr. 4 van de dienst Publiekszaken.</p> <p>Contactpersoon is zeer bot. Klager voelt zich respectloos behandeld, geïntimideerd en onder druk gezet. Klager kon dit niet aan doordat ze griepig was.</p> <p>Contactpersoon moet per individu bezien hoe deze benaderd moet worden en daarbij rekening houden met de voorgeschiedenis van die persoon. Het vertrouwen in de contactpersoon is onherstelbaar beschadigd.</p> <p>Klager waardeert het dat haar klacht door de dienstdirecteur gegrond is verklaard en dat excuses zijn aangeboden. Maar haar verzoek om een andere contactpersoon is afgewezen.</p> <p>Het contact met haar contactpersoon is zodanig verstoord dat er geen sprake meer is van veiligheid en vertrouwen.</p> <p>Het contact levert veel spanning en stress op, ondanks haar constructieve opstelling. Ze wil daarom een andere contactpersoon toegewezen krijgen.</p>	<p>Geen verdere behandeling.</p> <p>Klager reageert niet op uitnodigingen en contactverzoeken van de Ombudscommissie.</p> <p>Klager heeft inmiddels geen uitkering en daardoor ook geen contactpersoon meer.</p>	Geen.
---	--	--	-------

4	<p>Beroep tegen klacht nr. 7 van de dienst Publiekszaken en klacht nr. 1 van Bestuurders/Bestuurszaken.</p> <p>Medewerkers maken zich schuldig aan pesterij en tegenwerking bij de beoordeling van een bouwaanvraag. Brief met een verzoek om afwijking van geldende eisen bij een dakkapel is onbeantwoord gebleven. Klager voelt zich door de gemeente bedrogen en voorgelogen. Klager is op kosten gejaagd voor een onderzoek naar daglichttoetreding terwijl de gemeente wist dat de gevraagde bouwvergunning niet zou worden verleend. Onbehoorlijk bestuur, er zijn verwachtingen gewekt.</p>	<p>Ongegrond.</p> <p>Bouwaanvraag is getoetst aan geldende regelgeving. De negatieve uitkomst voor klager kan de medewerkers niet persoonlijk worden verweten. Over de in de brief gestelde vraag is meerdere malen gecommuniceerd, ook door de betrokken wethouder. Niet gebleken van pesterij, tegenwerking of ander onbehoorlijk gedrag. Medewerkers hebben zich steeds coöperatief opgesteld waarbij klager mogelijkheden zijn aangedragen om zijn doelstelling - meer daglichttoetreding in logeerkamer- binnen de regelgeving te kunnen bereiken.</p> <p>Geen onnodige kosten. Gemeente heeft aangeboden om kosten voor onderzoek daglichttoetreding - waarover discussie was ontstaan - voor haar rekening te nemen. Klager heeft echter besloten dit zelf te betalen. Kosten voor reken- en tekenkosten dakconstructie waren niet onnodig omdat door de voorgenomen aanpassing de constructie zou worden aangetast.</p> <p>Geen sprake van onbehoorlijk bestuur, bedrog of gewekte verwachtingen.</p>	Geen.
---	---	---	-------

5	<p>Beroep tegen klacht nr. 6 en 14 van de dienst Publiekszaken.</p> <p>Klager is advocaat en stond zijn cliënt in een gesprek bij. Contactpersoon dreigde met inzet beveiliging indien hij niet weg zou gaan. Dit nadat klager had opgemerkt dat hij een opmerking van de contactpersoon over de medische gesteldheid van zijn cliënt ongepast vond. Contactpersoon vond dat advocaat niets mocht zeggen. Nadat hij het gesprek had verlaten is klager drie kwartier later weer terug gegaan om zich op de hoogte te stellen van de medische toestand van zijn cliënt. Hierop werd hem wederom de deur gewezen. De opmerking van contactpersoon is inhumaan en ontoelaatbaar en zonder respect voor de medische gesteldheid van zijn cliënt. Contactpersoon heeft, nadat hij advocaat uit de spreekkamer heeft weggestuurd onder dreiging van beveiliging, getracht cliënte akkoord te laten tekenen voor een veel lagere uitkering. Contactpersoon heeft misbruik van de door hemzelf gecreëerde situatie gemaakt. Machtsmisbruik. Klager wenst onmiddellijk een andere contactpersoon voor zijn cliënt.</p>	<p>Ongegrond.</p> <p>De opmerking en vragen van de contactpersoon met betrekking tot de medische gesteldheid van de cliënt van klager waren, gelet op de omstandigheden, goed voorstelbaar en niet onbehoorlijk.</p> <p>Met klager was vóór aanvang van het gesprek de afspraak gemaakt dat hij zich niet in het gesprek tussen de contactpersoon en zijn cliënt zou mengen. Aan die afspraak heeft klager zich meermaals niet gehouden waarop hem, na een waarschuwing, is verzocht om het gesprek te verlaten. Als advocaat had hij ervoor kunnen kiezen om zijn cliënt mee te nemen en het gesprek te beëindigen. Dat heeft klager, na overleg met zijn cliënt, weloverwogen niet gedaan.</p> <p>De ontstane situatie is niet door de contactpersoon gecreëerd maar ontstaan door het schenden van een afspraak door klager. Het verzoek van contactpersoon aan klager om het gesprek te verlaten was daarom niet onbehoorlijk. Niet gebleken is dat contactpersoon, na het vertrek van klager, heeft geprobeerd om de cliënt van klager te laten tekenen voor een andere uitkeringsvorm. Vaststaat dat cliënt geen stuk heeft ondertekend. Geen sprake van machtsmisbruik.</p> <p>Vanwege de uitdiensttreding van contactpersoon, is een andere contactpersoon toegewezen.</p>	Geen.
---	---	--	-------

6	<p>Beroep tegen klacht nr. 23 van de dienst Publiekszaken.</p> <p>Moeder van klager is gevallen over een ongelukkigende stoeptegels. Ze is gewond geraakt en heeft persoonlijke verzorging en hulp in de huishouding nodig. Gelet op de verantwoordelijkheid van de gemeente voor het ongeluk mag enige coudance worden verwacht bij de WMO-aanvraag.</p> <p>Door de wijze van communiceren, o.a. door steeds wisselende personen en het niet of afwijkend nakomen van terugbelafspraken, wordt het mensen niet duidelijk welke (volgende) stappen zij moeten ondernemen om hulp te krijgen. Er worden geen controlevragen gesteld, er wordt niet gecheckt of de informatie door de ontvanger begrepen wordt. Dit mag van een professionele organisatie wel worden verwacht.</p> <p>Gelet op de acute situatie is om snelle inzet van hulp gevraagd. Eerst in de reactie op de klacht is gecommuniceerd dat hierbij door zorgaanbieders een wachttermijn van 14 dagen wordt gehanteerd.</p>	<p>Ingetrokken.</p> <p>Met klager was afspraak gemaakt om na het herstel van zijn moeder de behandeling van de klacht voort te zetten. Klager heeft na vier maanden laten weten dat zijn moeder nog altijd revaliderende is. Hij wil daarom geen tijd en energie meer steken in de klacht en ziet van verdere behandeling af.</p>	Geen.
---	---	---	-------

7	<p>Beroep tegen klacht nr. 35 van de dienst Publiekszaken.</p> <p>De communicatie met contactpersoon verloopt niet goed. Daardoor heeft klager geen vertrouwen meer in hem en is zij te angstig geworden om te communiceren. Contactpersoon zet klager onder druk om werk te aanvaarden in vakantietijd en wil daarmee haar recht op vakantie afnemen. Hij schreeuwt tegen haar door de telefoon en wordt boos. Ook houdt hij geen rekening met haar medische- en privé-situatie. Contactpersoon heeft een verzuimdeskundige onderzoek in laten stellen naar haar verzuimmelding voor een sollicitatiegesprek. Dit terwijl klager heeft aangegeven dat dit verzuim door bijwerkingen van haar medicijnen werd veroorzaakt. Klager wil een andere contactpersoon.</p>	<p>Ingetrokken.</p> <p>Na toepassing van mediation door de Ombudscommissie zijn de verhoudingen tussen klager en de beklagde medewerker genormaliseerd en zijn goede afspraken voor de toekomst gemaakt. Klager heeft daarop haar klacht ingetrokken.</p>	Geen.
8	<p>Bij een tweede huisbezoek i.v.m. een WMO-aanvraag voor woningaanpassing worden herhaalde vragen gesteld. Gemeente werkt niet mee, klager voelt zich betutteld en krijgt kruisverhoor. Klager ervaart het huisbezoek als overdreven betuttelend en een inbreuk op haar privacy.</p> <p><i>Omdat klager in korte tijd 3 klachten heeft ingediend over steeds andere medewerkers, is de klacht door de Ombudscommissie rechtstreeks in behandeling genomen, zonder tussenbehandeling door de organisatie.</i></p>	<p>Ongegrond.</p> <p>Het tweede huisbezoek was een nader onderzoek op advies van de Commissie Bezwaarschriften naar aanleiding van een bezwaarschrift van klager. Dat bij een nader onderzoek indringende of herhaalde vragen worden gesteld is inherent aan zo'n onderzoek. Het is ook in het belang van klager dat volledige en juiste informatie wordt vergaard voordat opnieuw een besluit over de aanvraag wordt genomen. De betrokken medewerkers hebben zich steeds coöperatief en welwillend opgesteld, waarbij ook alternatieve oplossingen voor de woonwensen zijn aangedragen.</p> <p>Geen sprake van een onbehoorlijke gedraging. Geen sprake van gebrek aan medewerking, betutteling, onnodige herhaling van vragen of ontoelaatbare inbreuk op privacy.</p>	Geen.

9	<p>Beroep tegen klacht nr. 2 van Bestuur/ Bestuursorganen.</p> <p>Niet tevreden met afhandeling klacht over wethouder. Klager heeft last van stemgeluid van de gebruikers van een volkstuin als hij in zijn tuin zit. De wethouder leek na overleg met het bestuur van de volkstuinvereniging een oplossing voor de geluidsoverlast gevonden te hebben maar doet daar niets meer aan, nu het nieuwe bestuur van de volkstuin de afspraken niet nakomt. Klager wordt overal buitengehouden.</p>	<i>Nog in behandeling.</i>	Geen.
---	--	----------------------------	-------

Klachten Dienst Publiekszaken

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	<p>Scootmobiel moet voor 3e keer in 8 jaar worden vervangen. In alle gevallen is de procedure niet goed verlopen. Op aanvraag voor aanpassing rolstoel van november is in maart nog steeds geen reactie ontvangen, alleen toezegging dat contact wordt opgenomen. Er is geen contact opgenomen. Ook leidinggevende neemt, na verzoek hiertoe, geen contact op.</p>	<p>Gegronnd.</p> <p>Uit onderzoek is gebleken dat de aanvraag voor aanpassing rolstoel niet goed in het systeem is gezet, door een menselijke fout. Hiervoor excuses aangeboden.</p> <p>Actie uitgezet op recente aanvraag voor vervanging scootmobiel.</p>	Geen.
2	<p>Pasfoto op het nieuwe paspoort is bij ontvangst al beschadigd. Dat wordt niet hersteld, de balie-medewerker zegt daar niets aan te kunnen doen. Een beschadigde foto kan in andere landen mogelijk problemen geven. Wenst als burger zo niet behandeld te worden.</p>	<p>Gegronnd.</p> <p>Na onderzoek blijkt dat de pasfoto bij de aanvraag correct door klager is aangeleverd en daarna tijdens de procedure door toedoen van de gemeente is beschadigd.</p> <p>Klager krijgt op kosten van de gemeente een nieuw paspoort.</p>	Geen.
3	<p>Contactpersoon staat klager niet fatsoenlijk te woord, beëindigt gesprek en gooit hoorn neer. Bij bezoek mocht moeder niet met dochter meekomen. Moeder was volgens contactpersoon agressief. Contactpersoon liet klager niet uitpraten. Wil andere contactpersoon.</p>	<p>Ongegronnd.</p> <p>Klager had moeite met het overleggen van financiële informatie. De uitleg van de informatieplicht door de contactpersoon leidde tot irritatie en blokkering van het gesprek. Contactpersoon heeft zich niet incorrect gedragen en is dialoog blijven zoeken. Geen andere contactpersoon toegewezen na bemiddelingsgesprek door klachtenbehandelaar.</p>	Geen.

4	<p>Contactpersoon is zeer bot. Klager voelt zich respectloos behandeld, geïntimideerd en onder druk gezet. Klager kon dit niet aan doordat ze grieperig was.</p> <p>Contactpersoon moet per individu beziën hoe deze benaderd moet worden en daarbij rekening houden met de voor-geschiedenis van die persoon. Het ver-trouwen in de contactpersoon is onher-stelbaar beschadigd.</p>	<p>Gegron-d.</p> <p>Contactpersoon heeft de geldende arbeidsverplichtingen uitgelegd en wilde daarin helder zijn. Een aantal bewoordingen van de contact-persoon waren niet acceptabel en pasten niet bij de informatie die klager hem eerder over haar arbeidsmotivatie had verstrekt. De toonzetting was kwetsend en ontoe-laatbaar. Het gesprek verloor door de bij klager ontstane emotie zijn constructieve en motiverende werking in het kader van reïnte-gratie. Excuses voor onheuse bejegening.</p> <p>Geen andere contactpersoon toegewezen. De huidige contact-persoon moet vanuit zijn professionaliteit nog in staat worden geacht een correcte betrekking met klager te onder-houden, waarbij van klager een constructieve houding mag worden verwacht.</p>	Geen.
---	---	---	-------

5	Contactpersonen nemen klager niet serieus, helpen hem niet bij het vinden van werk, hij wordt van het kastje naar de muur gestuurd en staat met lege handen.	<p>Ongegrond.</p> <p>Klacht blijkt uit nadere toelichting niet tegen twee maar tegen één contactpersoon gericht. Deze zou discrimineren door klager geen reïntegratietraject aan te bieden bij het project De Rotonde vanwege zijn uiterlijke verschijning.</p> <p>Van discriminatie is geen sprake. De persoon en intimiderende verschijning van klager kan een probleem vormen voor de andere deelnemers aan De Rotonde, die daar in een beschermde omgeving zitten. Wellicht was de boodschap confronterend maar niet discriminerend of onbehoorlijk. Ook is klager niet van het kastje naar de muur gestuurd. Wel is de teleurstelling begrijpelijk gelet op de motivering van klager om weer aan het werk te willen gaan.</p>	Geen.
---	--	--	-------

6	<p>Klager is advocaat en stond zijn cliënt in een gesprek bij. Contactpersoon dreigde met inzet beveiliging indien hij niet weg zou gaan. Dit nadat klager had opgemerkt dat hij een opmerking van de contactpersoon over de medische gesteldheid van zijn cliënt ongepast vond. Contactpersoon vond dat advocaat niets mocht zeggen. Nadat hij het gesprek had verlaten is klager drie kwartier later weer terug gegaan om zich op de hoogte te stellen van de medische toestand van zijn cliënt. Hierop werd hem wederom de deur gewezen. Het gedrag van de contactpersoon is inhumaan en ontoelaatbaar en zonder respect voor de medische gesteldheid van zijn cliënt. Klager wenst onmiddellijk een andere contactpersoon voor zijn cliënt.</p> <p><i>Zie ook klacht nr. 14</i></p>	<p>Ongesond.</p> <p>Met klager, die desgevraagd niet in zijn functie van advocaat aanwezig was, was aan het begin van het gesprek afgesproken dat hij zou toehoren maar niet het woord zou voeren. Klager heeft die afspraak vrijwel meteen geschonden. Nadat hij nog eens op de afspraak gewezen was, werd deze wederom door klager geschonden. Daarop heeft de consulent voorgesteld het gesprek te stoppen of zonder klager voort te zetten. Klager heeft daarop de spreekkamer verlaten. Na enige tijd trachtte klager toch weer terug te keren. Hierop is hem wederom verzocht de spreekkamer te verlaten.</p> <p>Van een inhumane en respectloze opstelling van de consulent is geen sprake. Er waren geen redenen om het geplande gesprek te moeten annuleren vanwege medische belemmeringen van de cliënt. Ook de cliënt zelf wilde het gesprek laten doorgaan.</p> <p>Omdat contactpersoon inmiddels niet meer bij de gemeente werkzaam is, is een andere contactpersoon toegewezen.</p>	Geen.
---	---	---	-------

7	<p>Schade door misbruik, misleiding, manipulatie, aan het lijntje houden, list en bedrog en onjuiste voorlichting van wethouder, door medewerkers bij aanvraag bouwvergunning. Medewerkers hebben eigen agenda. Disciplinaire maatregelen zijn gewenst.</p> <p><i>Zie ook klacht nr. 1 Bestuurders/ Bestuursorganen.</i></p>	<p>Gedeeltelijk gegrond.</p> <p>Medewerkers hebben transparant, integer, constructief en professioneel gehandeld waarbij klager steeds correct is bejegend en niet anders dan andere aanvragers is behandeld.</p> <p>Een meningsverschil is ontstaan over daglichttoetreding, aan de orde gesteld door klager. Medewerkers hebben een onafhankelijk onderzoek over de daglichttoetreding voorgesteld om, uit oogpunt van klantvriendelijk, klager een onafhankelijk oordeel hierover te geven. Dat voorstel had beter niet gedaan kunnen worden omdat de daglichttoetreding weliswaar onderwerp van discussie was maar niet relevant voor de beoordeling van de bouwaanvraag. De bouwaanvraag was immers afgewezen in verband met een negatief welstandsadvies, niet in verband met onvoldoende daglicht-toetreding. Het uitvoeren van een onderzoek naar de daglichttoetreding en de communicatie met klager hierover, heeft tot een langere behandeltijd geleid, zonder dat daarbij overigens wettelijke termijnen zijn overschreden en zonder dat dit tot extra kosten voor klager heeft geleid. Op het onderdeel van het onderzoek naar daglichttoetreding is de klacht gegrond.</p>	Geen.
---	--	--	-------

8	Contactpersoon is kortaf en niet correct.	<p>Gegrond.</p> <p>Contactpersoon heeft klager geen kans gegeven om haar persoonlijke omstandigheden toe te lichten. Die omstandigheden zijn echter wel belangrijk voor een juiste beoordeling van de aanvraag. Geen correcte communicatie door kortaf antwoorden en voortijdig afkappen van vragen van klager.</p> <p>Klager is alsnog in de gelegenheid gesteld om haar omstandigheden toe te lichten en te laten beoordelen.</p>	Geen.
9	<p>Dochter van klager is ID-kaart verloren. Bij gemeente is door vinder melding gemaakt van vondst van de kaart. De kaart is echter bij gemeente niet meer te vinden, ook zijn de gegevens van de vinder niet geregistreerd. Daardoor moeten nu kosten worden gemaakt voor de aanschaf van een nieuwe kaart. Over de geldende procedures mbt gevonden voorwerpen is onjuiste informatie verstrekt. Zeer onzorgvuldig handelen. Verzoek om kostenvergoeding.</p>	<p>Gegrond.</p> <p>Ten onrechte was door een medewerker aan de dochter gemeld dat haar ID-kaart gevonden zou zijn. Vervolgens is door een andere medewerker foutieve informatie verstrekt over de procedure van verloren en gevonden voorwerpen. Dochter is van de situatie de dupe geworden en heeft onnodige kosten gemaakt.</p> <p>Excuses, kosten worden vergoed.</p>	Klacht wordt tijdens werkoverleg besproken, procedures worden opnieuw aangescherpt.
10	<p>Gesprek met veiligheidsmedewerker en sociaal rechercheur verliep stroef. Klager voelt zich niet serieus genomen, kon haar kant van het verhaal niet toelichten. Veiligheidsmedewerker heeft klager beledigd door haar een lomp en onbeschoft rotwijf te noemen. Kreeg ook geen gelegenheid om een brief uit haar tas te halen.</p>	<p>Ongegrond.</p> <p>Klager is uitgenodigd voor een ordegesprek. Dit gesprek was noodzakelijk omdat klager, niet voor het eerst en na een eerder toegangsverbod, haar contactpersoon met de dood had bedreigd. Het gedrag tijdens het ordegesprek, waarbij zij voortdurend telefoneerde, de medewerkers volkomen negeerde en één van hen zelfs bedreigde, is inderdaad onbeschoft genoemd. Dit kan niet als ontoelaatbaar worden aangemerkt gelet op het gedrag van klager en de aard van het gesprek dat als confronterend – erg duidelijk en hard - is bedoeld.</p>	Geen.

11	<p>Twee keer wordt tegen klager gezegd dat ze voor informatie over een bijstands-uitkering langs kan komen. Als klager dan langskomt, wordt gezegd dat eerst een afspraak moet worden gemaakt. Als ze zo'n afspraak wil maken, blijkt dat geen afspraak kan worden gemaakt omdat haar ww-uitkering pas op 31 maart eindigt en ze dus pas vanaf 1 april een afspraak kan maken. Terwijl ze in beide gevallen al bij het eerste contact heeft aangegeven dat de ww-uitkering per die datum stopt. Ze heeft dus tot twee keer toe verkeerde informatie gekregen. Omdat ze zich pas vanaf 1 april voor een uitkering mag melden, weet ze niet waar ze aan toe is. Ze kan daardoor niet tijdig betalingsafspraken maken.</p>	<p>Gedeeltelijk gegrond.</p> <p>De eerste voorlichting door het call-center van het UWV was onjuist, doordat alleen een deel van de procedure is uitgelegd. Daardoor is bij klager ten onrechte de verwachting gewekt dat direct bij aanmelding bij het loket van Werkplein Maasland een intakegesprek zou volgen en zij ruim op tijd duidelijkheid over haar WWB-uitkering zou hebben. Maar aanmelding voor een WWB-uitkering is procedureel pas mogelijk kort voordat de WW-uitkering eindigt. Klager was dus te vroeg met haar aanmelding. Pas een maand na haar aanmelding kon daarom een intakegesprek plaatsvinden. De medewerkers van Werkplein Maasland hebben wel de juiste procedure gevolgd.</p>	<p>Kritisch naar de procedure kijken.</p>
12	<p>Bij het verkrijgen van een ID-kaart is 5 jaar geleden het paspoort bij de gemeente ingeleverd. Dat is kennelijk niet in het GBA-systeem verwerkt waardoor nu, 5 jaar later, door klager aangifte van vermissing moet worden gedaan. Er moet sprake zijn van ontvreemding bij de gemeente. Klager voelt zich zeer onheus behandeld en gekwetst door de foutieve verwerking in het systeem en verlangt een onderzoek.</p>	<p>Gegrond.</p> <p>Bij het aanvragen van de ID-kaart is het paspoort op aangegeven van klager ingenomen, hoewel het nog geldig was. Per abuis is die inname niet administratief in de GBA verwerkt, zodat bij aanvraag van een nieuw paspoort klager ten onrechte om zijn oude paspoort is gevraagd en, toen hij dat uiteraard niet kon overleggen, gewezen op de extra kosten en verplichting tot aangifte.</p> <p>Klager is verzekerd dat zijn oude paspoort niet is ontvreemd of zoekgeraakt en dat het ook niet geregistreerd staat in de landelijke signaleringslijst van vermiste reisdocumenten. De GBA-administratie is gecorrigeerd. Aan klager is zonder extra kosten en zonder aangifte een nieuw paspoort verstrekt. Excuses aangeboden.</p>	<p>Geen.</p>

13	<p>Bij het verkrijgen van een ID-kaart is 5 jaar geleden het paspoort bij de gemeente ingeleverd. Dat is kennelijk niet in het GBA-systeem verwerkt waardoor nu, 5 jaar later, door klager aangifte van vermissing moet worden gedaan. Er moet sprake zijn van ontvreemding bij de gemeente. Klager voelt zich zeer onheus behandeld en gekwetst door de foutieve verwerking in het systeem en verlangt een onderzoek.</p> <p><i>Het betreft hier een andere klager maar met exact dezelfde klacht als in klacht nr. 12. Klagers hebben een familiere relatie.</i></p>	<p>Gegronnd.</p> <p>Bij het aanvragen van de ID-kaart is het paspoort op aangegeven van klager ingenomen, hoewel het nog geldig was. Per abuis is die inname niet administratief in de GBA verwerkt, zodat bij aanvraag nieuw paspoort klager ten onrechte om zijn oude paspoort is gevraagd en, toen hij dat uiteraard niet kon overleggen, gewezen op de extra kosten en verplichting tot aangifte. Klager is verzekerd dat zijn oude paspoort niet is ontvreemd of zoekgeraakt en dat het ook niet geregistreerd staat in de landelijke signaleringslijst van vermiste reisdocumenten. De GBA-administratie is gecorrigeerd. Aan klager is zonder extra kosten en zonder aangifte een nieuw paspoort verstrekt. Excuses aangeboden.</p>	Geen.
14	<p>Contactpersoon heeft, nadat hij advocaat uit de spreekkamer heeft weggestuurd onder dreiging van beveiliging, getracht cliënte akkoord te laten tekenen voor een veel lagere uitkering. Contactpersoon heeft misbruik van de door hemzelf gecreëerde situatie gemaakt. Machtsmisbruik.</p> <p><i>Klacht betreft een vervolg op klacht nr. 6.</i></p>	<p>Ongegrond.</p> <p>Klager heeft tevoren aangegeven niet als advocaat maar als toehoorder aanwezig te zijn. Het verwijt dat cliënt het tijdens het gesprek zonder klagers juridische ondersteuning moest stellen, is dan ook niet terecht. Daarnaast heeft cliënt zelf verzocht om het gesprek zonder aanwezigheid van klager voort te zetten. Cliënt is gewezen op de wet- en regelgeving hetgeen bij cliënt tot de bereidheid heeft geleid om een verklaring af te leggen. Cliënt heeft niet getekend voor een lagere uitkering. Van machtsmisbruik is geen sprake.</p>	Geen.

15	<p>Klager heeft rijbewijs in winkel verloren. Winkelier heeft gevonden rijbewijs in brievenbus van gemeentehuis gedeponeerd. Vervolgens is dit in de post van de gemeente zoekgeraakt. Klager moet daardoor nieuw rijbewijs en alle bijkomende kosten betalen. Klager vindt dit onrechtvaardig.</p>	<p>Ongegrond. Na zorgvuldig onderzoek is gebleken dat geen rijbewijs in de brievenbus van het gemeentehuis is aangekomen. Ook is geen rijbewijs van klager op een andere manier, via post of 'gevonden en verloren voorwerpen' ontvangen. Er is derhalve geen enkele aantoonbare aanwijzing gevonden van een foutieve postbehandeling. Geen restitutie van kosten.</p>	Geen.
16	<p>Niet serieus genomen, van het kastje naar de muur gestuurd. Principeverzoek bouwvergunning door verkeerde afdeling in behandeling genomen. Geen reactie op e-mail, geen reactie op telefoon, onduidelijk tijdspad, onmogelijkheid om als burger met wethouder van gedachten te mogen wisselen.</p>	<p>Ongegrond. Verzoek is door juiste afdeling in behandeling genomen. Voor een principeverzoek geldt geen behandeltermijn en wordt ook geen formeel besluit genomen. Toetsing van een principeverzoek is een dienstverlening. Het voordeel voor de klant is dat geen leges verschuldigd zijn. Aan klager is door consulent die verzoek heeft getoetst uitleg gegeven waarom het bouwplan niet aan de eisen voldeed. Klager was het daar niet mee eens en wenste daarover teamleider en daarna wethouder te spreken. Teamleider heeft contact gehad, met wethouder is geen contact ontstaan. Contact met wethouder is niet ontstaan als gevolg van de bestuurswisseling. Contact met teamleider en wethouder is niet zinvol; er lag geen formele aanvraag en het is de consulent die toetst. Als een formele aanvraag wordt ingediend en wordt afgewezen, kan klager daartegen in bezwaar en beroep gaan.</p>	Geen.

17	Klager levert steeds de gevraagde stukken in maar de gemeente raakt die telkens kwijt, waardoor klager in de problemen komt.	<p>Gegronnd.</p> <p>Hoewel onderzoek hierover geen uitsluitsel heeft gegeven, wordt aangenomen dat de ingeleverde stukken inderdaad zijn zoekgeraakt of onjuist verwerkt. Hiervoor is geen oorzaak gevonden.</p> <p>Klager mag er op vertrouwen dat de gemeente zorgvuldig met zijn gegevens omgaat. Excuses voor de onjuiste gang van zaken.</p>	Geen.
18	Onheuse bejegening door contactpersoon. Kleinerend en vernederend. Vooroorlogse werkopvatting.	<p>Gegronnd.</p> <p>Contactpersoon heeft in haar communicatie, zowel mondeling als schriftelijk, onvoldoende aandacht gehad voor achtergrond en persoonlijke omstandigheden van klager. Het gesprek had op een andere manier gevoerd moeten worden, eerder is al de tekst van de brief herzien naar aanleiding van een bezwaarschrift.</p>	Gesprek met medewerkster.
19	Contactpersoon gelooft klager niet over gezondheidstoestand. Ze blijft daar vragen over stellen. Klager wil haar niet meer ontmoeten.	<p>Ongegronnd.</p> <p>Het door de contactpersoon ingestelde onderzoek en de vragen die daarbij gesteld zijn, kunnen niet als onbehoorlijk worden aangemerkt. Het onderzoek was nodig om een beeld te krijgen voor een passend reïntegratietraject. Ook waren de verklaringen van klager voor zijn afwezigheid op afspraken niet duidelijk. Wél is wellicht niet volledig het hoe en waarom van het onderzoek en de vragen uitgelegd. Evenmin zijn er duidelijke afspraken gemaakt over hoe met het ziekteverzuim van klager moet worden omgegaan.</p>	Geen.

20	<p>Klager heeft diverse vragen en verzoeken neergelegd over het dienstverleningsniveau van zijn thuiszorgorganisatie en de gewenste hulp in het huishouden. Tevens heeft hij de gemeente verzocht om een aantal verklaringen af te geven. Hierop is na 6 weken geen reactie gekomen. Ook op een bezwaarschrift heeft hij nog niets gehoord. Er is sprake van trainerend beleid van de gemeente.</p>	<p>Gedeeltelijk gegrond. Een reactie op een brief heeft te lang geduurd, klager heeft alsnog antwoord op zijn vragen ontvangen. Op een andere brief was al gereageerd. Voor de behandeling van een bezwaarschrift staat een wettelijke termijn waarbinnen is gebleven. In het contract tussen klager en zijn thuiszorgorganisatie is de gemeente geen partij.</p>	Geen.
21	<p>Geen reactie op e-mail, na bijna 4 maanden nog geen inhoudelijke afhandeling van WMO-aanvraag betreffende het stallen van een scootmobiel.</p>	<p>Gedeeltelijk gegrond. De WMO-aanvraag bestond uit 2 delen. Het eerste deel is tijdig afgehandeld en betrokkene heeft daarover bericht ontvangen. Om het tweede deel van de aanvraag te kunnen honoreren, is medewerking van Brabant Wonen nodig. Afstemming met Brabant Wonen heeft nog niet tot het gewenste resultaat geleid. Over de stand van zaken van het tweede deel is betrokkene aanvankelijk op de hoogte gehouden maar daarna, ten onrechte, niet meer, ook niet na een verzoek daartoe per e-mail. Op dit punt is de klacht gegrond. Voor het gebrek aan communicatie zijn excuses aangeboden.</p>	Klager wordt wekelijks geïnformeerd over de voortgang in het vinden van een acceptabele oplossing voor het stallingsprobleem.

22	Geen reactie op verzoeken om andere contactpersoon. Met contactpersoon is tijdens mediation frictie ontstaan waardoor er geen vertrouwen meer is.	Ongegrond. Omtrent de mediationprocedure hebben partijen een verklaring tot geheimhouding moeten ondertekenen. Op hetgeen in de mediationprocedure is gezegd kan dus niet worden ingegaan. Contactpersoon heeft klager correct voorgelicht. Voor het toewijzen van een andere contactpersoon bestaat geen aanleiding, ook al niet vanwege het feit dat klager op korte termijn de AOW-leeftijd gaat bereiken en er geen trajectbegeleiding naar werk plaatsvindt. De resterende dienstverlening is slechts incidenteel en kan schriftelijk worden afgehandeld.	Geen.
----	---	--	-------

23	<p>Moeder van klager is gevallen over een ongelijkggende stoeptegél. Ze is gewond geraakt en heeft persoonlijke verzorging en hulp in de huishouding nodig. Gelet op de verantwoordelijkheid van de gemeente voor het ongeluk mag enige coulance worden verwacht bij de WMO-aanvraag. Echter, afspraken worden niet nagekomen, er wordt op een botte manier gereageerd en mensen worden van leugens beticht. Schandelijk gedrag en machtsmisbruik. Gemeente zou zich moeten verdiepen in de vraag waarop iemand hulp nodig heeft in plaats van arrogant te reageren.</p>	<p>Ongegrond.</p> <p>Over de vraag of de gemeente schuldig is aan het ongeval loopt een aansprakelijkheidsprocedure. Het telefonische verzoek om huishoudelijke hulp is onmiddellijk in behandeling genomen en al 2 dagen na ontvangst aan de zorgverlener uitgezet. Het betrof de zorgverlener van de keuze van betrokkene, die ook al de persoonlijke verzorging van haar regelt. De zorgverlener dient de zorg binnen 14 dagen na opdracht te leveren. Twee dagen na de opdrachtverstrekking meldt betrokkene dat nog geen zorg is georganiseerd. Ze vindt dat de gemeente dient te zorgen voor onmiddellijke zorgverlening. Aan haar is toen, en in de contacten in de dagen daarna, herhaaldelijk uitgelegd wat de verplichtingen en mogelijkheden van de gemeente en de zorgverlener zijn. Maar de verwachtingen van betrokkene waren anders.</p> <p>Uit onderzoek is op geen enkele wijze gebleken van een onbehoorlijke bejegening. De medewerker is betrokkene steeds optimaal van dienst geweest, binnen de vastgestelde kaders.</p>	Geen.
----	--	--	-------

24	<p>Uittreksel geboorteakte is te laat toegezonden, ondanks dat duidelijk is aangegeven dat deze vóór vertrek naar de VS nodig was. Medewerker heeft spoedbehandeling toegezegd. Pas bij thuiskomt uit de VS werd de akte aangetroffen. De afhandeling heeft 10 dagen geverg. Andere gemeenten kunnen de akte op de dag van aanvraag leveren. De toegezonden akte bevatte ook nog eens een aantal fouten; de geboortedatum klopte niet en de naam van één van de ouders was fout geschreven. Kennelijk is het archief niet in orde. Dit is een klant-onvriendelijke behandeling. Een tegemoetkoming in de kosten van de vliegreis zou op zijn plaats zijn.</p>	<p>Gegronnd. Als gevolg van een onjuist verlopen procedure in de behandeling van de aanvraag, is een onjuiste akte verstrekt. De akte was nodig voor het aanvragen van een social security number in de VS. Klager heeft daardoor tevergeefs een reis naar de VS gemaakt. Ook bevatte de akte fouten. Excuses aangeboden en een vergoeding van de gemaakte (reis-)kosten verstrekt, nadat deze door klager inzichtelijk waren gemaakt. Alsnog juiste akte verstrekt.</p>	Geen.
25	<p>WMO-consulente heeft geen beeld over (het verloop van) de ziekte van klager. Ze maakt daardoor een kwetsende en insinuerende opmerking. Houding is niet professioneel, ze toont geen compassie of inleving. Ze communiceert niet bij een rondgang door de woning, ze komt niet over als iemand aan wie je om raad kunt vragen. Het verslag van het huisbezoek weerspiegelt haar gebrek aan kennis en inzicht en bevat feitelijke onjuistheden waardoor tot onjuiste conclusies wordt gekomen. De inhoud van het verslag is niet teruggekoppeld.</p>	<p>Gegronnd. Excuses aangeboden. Het is zeker niet de bedoeling om een naar gevoel over te houden aan een gesprek met een consulente. De tip om de consulente te wijzen op haar snelle tempo van handelen en het onvoldoende doorvragen is ter harte genomen evenals de tip om opmerkingen en stellingen in vragende vorm te formuleren.</p>	Klacht is besproken met consulente.

26	<p>Klager is, door omstandigheden, met haar kinderen naar familie buiten Oss gevlucht. Leerplichtambtenaar wil niet zoeken naar een oplossing maar wil dat de kinderen onmiddellijk weer naar school in Oss gebracht worden. Maar dat is gezien de situatie onmogelijk. Leerplichtambtenaar houdt vast aan tunnelvisie. Zowel politie, jongerencoach als GGZ steunen het besluit van klager om voor veiligheid te kiezen. Verzoek om vrijstelling van schoolverplichtingen is afgewezen omdat een GGZ-verklaring ontbrak. Klager heeft getracht om een andere school voor haar kinderen te vinden in haar huidige verblijfplaats, maar scholen weigeren omdat het een te grote impact op de kinderen zou hebben en ze in de laatste maand van het schooljaar geen nieuwe kinderen meer aannemen.</p> <p><i>Betreft een klacht vanuit de Gemeenschappelijke Regeling RBL-BNO, waarvan de uitvoering van de klachtenbehandeling aan Gemeente Oss is opgedragen.</i></p>	<p>Ongegrond.</p> <p>Er was sprake van een vermoeden van overtreding van de Leerplichtwet. Bewust is daarom gekozen voor een formele houding.</p> <p>Klager schreeuwde vaak tijdens telefonische contacten en heeft een afgelegde verklaring tijdens een gesprek verscheurd. In het laatste gesprek, waarbij de leidinggevende van de beklagde medewerkster op verzoek van klager aanwezig was, is klager halverwege boos weggegaan. Hoewel, gelet op de crisissituatie, enig begrip kan worden opgebracht voor de emotionele wijze van reageren, kan niet worden geconcludeerd dat leerplichtambtenaar onbehoorlijk zou hebben gereageerd of gehandeld.</p> <p>Verwachtingen van klager kwamen niet overeen met hetgeen haar kon worden geboden.</p>	Geen.
27	<p>Klager was rijbewijs en ID-kaart kwijt. Hij wilde een nieuw rijbewijs en een paspoort. Hij heeft de aanvraagformulieren blindelings getekend. Bij het ophalen van de documenten bleek dat hij geen paspoort maar een ID-kaart had aangevraagd. Het gaat om een klein invulfoutje maar desondanks vindt de medewerker dat hij toch de kosten voor de ID-kaart moet betalen. Daar is klager het niet mee eens.</p>	<p>Ongegrond.</p> <p>Uitleg gegeven over procedure en dienstverlening.</p>	Geen.

28	<p>Klager heeft een gehandicaptenparkeerkaart. Omdat alle parkeerplaatsen in de straat bezet waren heeft ze haar auto op een groenstrook voor haar huis geparkeerd. WMO-medewerkster heeft bij huisbezoek gezegd dat dit mocht indien er geen parkeerplaatsen vrij waren. De politie heeft echter een bekeuring uitgeschreven. Medewerkster ontkent nu dit gezegd te hebben. Klager wil ontheffing om op de groenstrook te parkeren.</p>	<p>Ongegrond.</p> <p>Parkeren op een groenstrook is niet toegestaan, ook niet met een gehandicaptenparkeerkaart. Medewerkster weet dit. Medewerkster heeft begrip willen tonen voor parkeerproblemen en daaruit is kennelijk een misverstand ontstaan. Medewerkster heeft klager medegedeeld dat een ontheffing voor het parkeerverbod voor de groenstrook niet mogelijk is. Vervolgens is een onderzoek gestart of klager in aanmerking komt voor een gehandicaptenparkeerplaats. De aanvraag daartoe moest buiten behandeling worden gesteld omdat klager het houden van nieuwe verkeerstellingen heeft afgewezen en de medische situatie van klager geen aanleiding kon zijn om zonder meer een gehandicaptenparkeerplaats toe te wijzen.</p>	Geen.
29	<p>Leerplichtambtenaar wist van verzuim van zoon van klager, maar deed 5 maanden niets. Nadat zoon school weer heeft hervat dient leerplichtambtenaar een klacht in bij Kinderbescherming en maakt proces-verbaal op. In rapportage wordt klager in een kwaad daglicht gesteld maar tegelijk merkt leerplichtambtenaar daarbij op dat ze dit niet hard kan maken. Misbruik van haar positie.</p> <p><i>Betreft een klacht vanuit de Gemeenschappelijke Regeling RBL-BNO, waarvan de uitvoering van de klachtenbehandeling aan Gemeente Oss is opgedragen.</i></p>	<p>Ongegrond.</p> <p>De leerplichtambtenaar heeft twee gesprekken met klager gevoerd. Het eerste gesprek verliep goed. Het tweede gesprek betrof een verhoor in het kader van een op te maken proces-verbaal.</p> <p>Klager erkent dat ze uit het tweede gesprek tweemaal is weggelopen, dat ze haar middelvinger heeft opgestoken en zich niet netjes heeft gedragen.</p> <p>Niet gebleken is dat de leerplichtambtenaar klager onbehoorlijk te woord heeft gestaan.</p> <p>Voorzover klager het niet eens is met het proces-verbaal staan andere wegen dan de klachtenprocedure open om dat te bestrijden.</p>	Geen.

30	Lange wachttijd documenten. Mensen die een digitale afspraak hebben gemaakt, worden in een aparte ruimte behandeld, wekt irritatie bij andere wachtenden. Door werksnelheid van diverse ambtenaren moet lang op documenten worden gewacht.	Gedeeltelijk gegrond. Uitleg gegeven over de dienstverlening. Suggestie gedaan om zelf ook een digitale afspraak te maken om wachttijd te voorkomen. Excuses aangeboden	Geen.
31	Kinderen worden bij aanvragen ID-kaart geconfronteerd met hun 7 jaar geleden overleden moeder, omdat zij de aanvragen zou moeten ondertekenen. Maar dat kan om die reden niet meer. Het dossier van de gemeente is niet op orde. Medewerker verontschuldigt zich niet voor het ongemak. Zeer betreurenswaardig.	Gegrond. Excuses aangeboden.	Medewerker op gedrag aangesproken.
32	Bij inspectie woning voor WMO-aanvraag worden door inspecteur denigrerende opmerkingen gemaakt over achterstallig onderhoud badkamers. Houding is aanmatigend en respectloos. <i>Klacht betreft een medewerker van een extern bedrijf dat in opdracht van de gemeente handelt.</i>	Ongegrond. Door het externe bedrijf is contact met klager opgenomen en is uitgelegd waarom en in welk kader door de medewerker vragen zijn gesteld. Klager heeft aangegeven blij te zijn met de uitleg en dat dit verder geen probleem meer voor haar was.	Geen.
33	Contactpersoon behandelt klager als een kind, waardoor klager zich gekleineerd en gediscrimineerd voelt. Klager wordt altijd onbeleefd behandeld. Wensen en vragen worden nooit serieus genomen. Klager durft geen vraag meer te stellen en raakt in paniek en depressie als ze contactpersoon spreekt. Conflict is gegroeid waardoor niet meer op een menselijke manier gecommuniceerd kan worden. Klager wil een andere contactpersoon.	Ongegrond. De problemen zijn ontstaan nadat uit een medische keuring is gebleken dat klager in staat is om te werken. Daardoor is de inhoud van de gesprekken met de contactpersoon veranderd; voorheen was het vooral informatief, daarna lag meer nadruk op het nakomen van trajectverplichtingen. Die verplichtingen zijn voor klager een omschakeling en soms confronterend geweest. Geen sprake van incorrecte behandeling. Geen andere contactpersoon toegewezen; uitkering is inmiddels beëindigd.	Geen.

34	<p>Contactpersoon heeft dochter van klager een korting opgelegd omdat ze niet op een afspraak zou zijn verschenen dan wel deze te laat heeft afgezegd. Die afspraak is echter wel tijdig afgezegd. Klager heeft daarvan bewijs overgelegd maar contactpersoon heeft daar geen boodschap aan. Contactpersoon heeft geen enkel begrip voor familie-omstandigheden. Ze belt op moment dat vader stervende is, ze belt nogmaals tijdens crematie. Zowel klager als dochter van klager voelen zich zeer gekwetst.</p> <p>Dochter van klager heeft een stoornis waardoor ze in contacten wordt bijgestaan door een consulent of haar moeder. Contactpersoon weigert echter aanwezigheid van consulent of moeder bij gesprekken. Contactpersoon lijkt niet te begrijpen wat de gevolgen van de stoornis zijn.</p> <p>Op een eerder verzoek om een andere contactpersoon is geen reactie gekomen.</p>	<p>Gedeeltelijk gegrond.</p> <p>Het eerste verzoek om een andere contactpersoon is onbeantwoord gebleven omdat het niet de verantwoordelijke afdeling heeft bereikt. De oorzaak hiervan is niet gevonden. Op dit punt is de klacht gegrond.</p> <p>Voor het overige is de klacht ongegrond. Er bestaat met klager een verschil van inzicht over het traject om haar mogelijkheden voor arbeidsinschakeling te vergroten. Klager legt de nadruk op haar belemmeringen terwijl in de visie van de contactpersoon het traject voldoende mogelijkheden biedt. Dat leidt tot een gespannen sfeer waarin zaken soms niet vlekkeloos verlopen. Het is de taak van de contactpersoon om de voortgang van het traject te bewaken en daarbij eisen te stellen. Daarbij zijn de grenzen van redelijkheid en billijkheid niet overschreden.</p> <p>Geen andere contactpersoon toegewezen.</p>	Geen.
35	<p>Advocaat vraagt namens klager om een andere contactpersoon. De communicatie met contactpersoon zou niet goed verlopen. Daardoor heeft klager geen vertrouwen meer in hem en is zij te angstig geworden om te communiceren. Contactpersoon zou klager onder druk hebben gezet om werk te aanvaarden in vakantietijd en wil daarmee haar recht op vakantie afnemen. Ook is geen rekening gehouden met haar privé-situatie. Contactpersoon heeft een verzuimdeskundige onderzoek in laten stellen naar haar verzuimmelding voor een sollicitatiegesprek. Dit terwijl klager heeft aangegeven dat dit verzuim door bijwerkingen van haar medicijnen werd veroorzaakt.</p>	<p>Ongegrond.</p> <p>De contacten zijn goed en normaal. Er lag een baan binnen handbereik in de periode die klager voor zichzelf als vakantie had gepland. Het aannemen van algemeen geaccepteerd werk gaat echter vóór op vakantie, het is een plicht. De contactpersoon heeft dit uitgelegd en er op gewezen dat later alsnog vakantie kan worden genomen. Die vakantie was overigens in eerdere contacten nooit een onderwerp van gesprek geweest; klager had een bereidwillige opstelling.</p> <p>Geen andere contactpersoon toegewezen.</p>	Geen.

36	<p>Keuringsarts intimideert, kapt af, maakt vreemde opmerkingen over ziekte en medicijngebruik van klager, probeert door hem gewenste antwoorden uit te lokken en wordt kwaad als zijn vragen naar eerlijkheid worden beantwoord. Klager werd weggestuurd. Gesprek kan niet door de beugel, klager voelt zich zeer onheus bejegend.</p>	<p>Gegronnd. Keuringsarts erkent dat gesprek niet goed is verlopen. Als gevolg van irritatie is het gesprek uit de hand gelopen. Hij zag geen andere mogelijkheid dan klager weg te sturen. Hij biedt daarvoor zijn excuses aan.</p>	Geen.
37	<p>Contactpersoon luistert niet en begrijpt persoonlijke situatie niet. Klager wil andere contactpersoon.</p>	<p>Ongegronnd. De taak van de contactpersoon is om klager te stimuleren en te activeren naar uitstroom uit de bijstand. Op basis van medische advisering is rekening gehouden met de mogelijkheden van klager. Klager heeft verplichting tot verrichting van werk c.q. volgen van opleiding. Contactpersoon stelt eisen en bewaakt de voortgang. Klager ervaart dit als op de huid zitten maar de grenzen van redelijkheid en billijkheid zijn niet overschreden. Geen andere contactpersoon toegewezen.</p>	Geen.
38	<p>Medewerker heeft ten onrechte een dwangbevel aangemaakt, volgens klager. Telefonisch contact hierover blijkt niet mogelijk: hij is niet bereikbaar en belt ook niet terug, terwijl dat wel is toegezegd. Gedrag is onbehoorlijk en onprofessioneel. Eerdere klachten hierover zijn door zijn leidinggevende niet afdoende behandeld. Klager wenst een gesprek met de betreffende medewerker.</p> <p><i>De klacht heeft betrekking op een medewerker waarvoor inmiddels de gemeenschappelijke regeling Belastingssamenwerking Oost-Brabant (BSOB) verantwoordelijk is.</i></p>	<p><i>Overgedragen aan BSOB.</i></p>	

39	<p>Contactpersonen onthouden informatie waardoor het aanpassen van de uitkering aan de gewijzigde gezinssituatie onnodig lang heeft geduurd, terwijl het geld hard nodig is.</p>	<p>Gegronnd.</p> <p>De contactpersonen zijn er in eerste instantie ten onrechte vanuit gegaan dat het opvragen van bewijsstukken voldoende was om tot een omzetting van de uitkering te komen in verband met de gewijzigde gezinssituatie. Wettelijk is echter vereist dat een nieuwe uitkeringsaanvraag wordt ingediend.</p> <p>Contactpersonen dachten dat dit vereiste met de invoering van een nieuwe werkwijze was komen te vervallen en hebben klager hierover daardoor per vergissing in eerste instantie onjuist geïnformeerd. Er is onnodig tijdverlies ontstaan maar er was geen sprake van moedwillige vertraging.</p> <p>Excuses aangeboden.</p>	<p>De juiste procedure zal nogmaals bij alle medewerkers onder de aandacht worden gebracht.</p>
40	<p>Contactpersoon is niet telefonisch bereikbaar en belt ook niet terug. Klager heeft niets meer vernomen over een bezwaarschrift dat door de contactpersoon namens haar zoon is ingediend en dat daarna weer is ingetrokken. Ook heeft contactpersoon geen gedegen onderzoek gedaan naar de opleidingen van haar zoon, zoals door hem was toegezegd.</p>	<p>Gedeeltelijk gegrond.</p> <p>Medewerker was voor een beperkt aantal uren bij de gemeente gedetacheerd en niet op vaste tijdstippen aanwezig. Hij was slecht telefonisch bereikbaar en belde ook niet terug. Op dit punt is de klacht gegrond.</p> <p>Medewerker heeft verzuimd te communiceren over de argumenten om een bezwaarschrift in te trekken dat hij namens de zoon van klager bij een externe instantie had ingediend.</p> <p>Niet gebleken dat medewerker een toezegging over een te houden onderzoek heeft gedaan en/of niet is nagekomen.</p> <p>Alsnog informatie verstrekt over de redenen tot intrekking van het bezwaarschrift.</p>	<p>Geen.</p>

41	<p>Contactpersoon heeft onvoldoende informatie verstrekt over de voorschotmogelijkheden voor het verkrijgen van een bijstandsuitkering voor zelfstandigen. Op brieven met een verzoek om hulp is niet gereageerd. Contactpersoon heeft andere contactpersoon foutief geïnformeerd over beëindiging bedrijven van klager. Verzoek om schuldhulp is afgewezen omdat ondernemers daar niet voor in aanmerking komen. Dat staat niet zo op de website vermeld en contactpersoon heeft klager daar niet over ingelicht.</p> <p>Contactpersoon is voorbarig met haar conclusie dat het bedrijf van klager niet levensvatbaar is en een saneringsregeling niet haalbaar is. Het haalbaarheidsonderzoek is uitgevoerd door het bedrijf waar contactpersoon in dienst is, waardoor belangenverstrengeling mogelijk is. Tegenargumenten over verwachtingen van het bedrijf worden door dat bedrijf en contactpersoon terzijde geschoven op basis van onjuiste argumenten.</p>	<i>Nog in behandeling.</i>	
42	<p>Contactpersonen en sociaal rechercheur verdenken klager ten onrechte van fraude en achterhouden van informatie. Tijdens huisbezoek worden impertinente vragen gesteld, o.a. over de bewaarplaats van onderkleding en het nummer van de huissleutel</p>	<p>Ongegrond.</p> <p>Gesprekken en huisbezoeken waren bedoeld om vast te stellen waar klager verbleef. Dat is met zorgvuldigheid gebeurd. Bij een huisbezoek worden controlevragen gesteld. Op basis van waarnemingen bestond reden om te twifelen aan de verblijfplaats van klager.</p>	Geen.

43	<p>In handhavingstraject confronteert de gemeente klager voortdurend met fatale termijnen en dreigementen, terwijl de gemeente zelf ruim anderhalf jaar niets van zich laat horen, zonder enige vorm van sanctie. Ook wordt niet teruggebeld terwijl daarom was verzocht en wordt een brief met een uitstelverzoek pas kort voor het verstrijken van een fatale datum beantwoord, waarbij het uitstel wordt afgewezen. Daarnaast hanteert de gemeente opeens andere indieningsvereisten voor een aanvraag dan voorheen steeds is gecommuniceerd, waardoor klager onnodige kosten heeft moeten maken.</p> <p>De omwonende die het verzoek tot handhaving had ingediend, heeft dit ingetrokken. Dat weerhoudt de ambtenaren er echter niet van om de procedure gewoon door te zetten.</p> <p>De hele manier van doen staat klager als ondernemer erg tegen.</p>	<p>Gedeeltelijk gegrond.</p> <ul style="list-style-type: none"> - niet teruggebeld: door tijdsverloop kan niet meer worden nagegaan of terugbel-belofte niet is nagekomen. Excuses voor het geval dat inderdaad niet is teruggebeld. - geen uitstel verleend voor inwinnen juridisch advies: indien de werkelijke reden voor het gevraagde uitstel bekend was geweest (overlijdensgeval) zou uitstel zijn verleend. - geen terugkoppeling over vergunningplicht: berust op een misverstand, er is geen terugkoppeling toegezegd. - anderhalf jaar geen reactie van gemeente: terechte klacht. Excuses aangeboden voor opgelopen vertraging. Klager is niet benadeeld door de vertraging. Vanwege de vertraging is, in het belang van klager, opnieuw een vooraankondiging verstuurd en niet direct een bestuurlijke maatregel genomen. Ook zijn, in overleg, alternatieve oplossingen aan de welstandscommissie voorgelegd. Er zijn geen nieuwe indieningsvereisten gehanteerd. De indieningsvereisten zijn eerder schriftelijk bekendgemaakt. Ook is eerder schriftelijk gemotiveerd waarom het intrekken van het handhavingsverzoek niet leidt tot beëindiging van de handhavingsprocedure. 	Geen.
44	<p>Digitale afspraken bij burgerzaken lopen 15 minuten uit. Als geen digitale afspraak was gemaakt, maar klager gewoon binnen was gelopen, was hij waarschijnlijk eerder aan de beurt geweest.</p>	<p>Gedeeltelijk gegrond.</p> <p>Excuses aangeboden voor uitlopen afspraak. Uitleg gegeven over de stappen die worden ondernomen om de dienstverlening met betrekking tot het werken op afspraak in 2012 te verbeteren.</p>	Verbetermaatregelen voor werken op afspraak in 2012.

45	<p>Klager heeft op 21 september twee ID-kaarten aangevraagd. Vanwege de landelijke perikelen omtrent de levering van ID-kaarten, kon de afleverdatum niet worden aangegeven. Klager zou worden gebeld zodra ze de kaarten kon ophalen. Zes weken later heeft ze nog steeds niets gehoord.</p>	<p>Gegronnd. De ID-kaarten liggen voor klager gereed, doch deze is daar ten onrechte niet over geïnformeerd. Klager heeft de ID-kaarten aangevraagd in de periode dat de problematiek rondom het verstrekken van al of niet gratis ID-kaarten speelde. In die periode waren de kaarten landelijk enige tijd niet meer leverbaar. De informatie hierover van het Ministerie wisselde dagelijks en de instructies aan de medewerkers werden daar dan ook bijna dagelijks op aangepast. Waarschijnlijk als gevolg daarvan is klager niet op de juiste wijze geïnformeerd. Excuses aangeboden.</p>	Geen.
46	<p>Klager wil een nieuwe contactpersoon. Contactpersoon kan niet met mensen omgaan, heeft geen begrip voor moeilijke situaties en wijst tot 4 keer toe een telefonisch verzoek om bijzondere bijstand af. Ze is bot, ze oordeelt, ze wil straffen uitdelen. Ze levert klager veel stress op.</p>	<p>Ongegronnd. Klager heeft al lange tijd dezelfde contactpersoon en heeft nooit eerder een signaal van ontevredenheid afgegeven. Dat de contactpersoon wel degelijk oog heeft voor de persoonlijke situatie van klager blijkt uit de vele wél door haar toegekende verzoeken om bijzondere bijstand aan klager.</p>	Geen.
47	<p>Klager wil ID-kaart voor zoontje aanvragen, die in Oss woont. Bij balie wordt gezegd dat hij toestemming van zijn partner nodig heeft. Tevoren had klager telefonisch geïnformeerd en toen is verteld dat hij een kopie van de ID-kaart van zijn partner en zijn eigen ID-kaart mee moest brengen. Hierdoor heeft hij 120 km voor niks gereden. Hij wordt erop gewezen dat zijn zoontje wél alleen langs kon komen met toestemming. Het is erg krom dat zijn zoontje, een gehandicapt minderjarig kind, wél alleen kan komen.</p>	<p>Gegronnd. Onjuiste c.q. onvolledige informatie verstrekt. Excuses aangeboden.</p>	Binnen team wordt klacht besproken om herhaling te voorkomen.

Klachten Dienst Gemeentebedrijven

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	Onvriendelijk en arrogant gedrag van handhaver nadat deze klager aanhield wegens fietsen op trottoir. Medewerker daagde hem uit en niet andersom, zoals medewerker stelt. Het is een oude vete naar aanleiding van een eerder geschil met dezelfde handhaver over niet-aanlijnen van hond.	Ongegrond. Niet gebleken van onjuist of onbehoorlijk gedrag medewerker. Aan lezing van klager wordt sterk getwijfeld, gelet op wisselende verklaringen, irritante houding tijdens hoorzitting en eerder geuite bedreiging aan teamleider. Verzoek om excuses afgewezen.	Geen.
2	Klager wacht al bijna 5 maanden op antwoord over kwestie mbt energielabel- en besparingsadvies. Adviseur van ingehuurd bedrijf is afspraak voor huisbezoek niet nagekomen. Medewerkster van gemeente heeft niets gedaan om het tot een nieuwe afspraak te laten komen. Ze reageert niet op e-mails en telefoontjes. Eerst na vijf maanden reageert ze met een e-mail waarin ze meldt dat ze de zaak heeft overgedragen aan een medewerker van een andere afdeling. Klager wordt van het kastje naar de muur gestuurd.	Ongegrond. Medewerkster heeft diverse malen, zowel telefonisch als per e-mail contact met klager gehad en met het callcenter van het verantwoordelijke uitvoerende bedrijf. Dit bedrijf heeft de klacht in eerste instantie niet adequaat behandeld. Daarop heeft medewerkster klager rechtstreeks in contact gebracht met haar contactpersoon van het bedrijf. Medewerkster heeft adequaat gehandeld. Klager is geïnformeerd over stand van zaken. Als gevolg van einde van het project wordt geen energielabel- en besparingsadvies meer gegeven.	Geen.

3	<p>Medewerker beëindigt zomaar een telefoongesprek over uitstel van betaling. Bij een terugbel poging bleek een gesprek niet meer mogelijk. Hij stelde zich zeer defensief op en merkte op dat klager iets van de gemeente moest hebben en niet andersom. Klager voelt zich vernederd en gekwetst.</p>	<p>Gedeeltelijk gegrond. Medewerker heeft formeel juist gehandeld over het uitstelverzoek maar had meer rekening kunnen houden met de persoonlijke omstandigheden van klager. In een opvolgend contact met een andere medewerkster is alsnog een betalingsregeling overeengekomen omdat de persoonlijke omstandigheden van klager daar naar het oordeel van deze medewerkster aanleiding toe gaven.</p>	<p>Met medewerker wordt besproken hoe in voorkomende gevallen tot een goede afweging kan worden gekomen om dergelijke interpretatieverschillen te voorkomen.</p>
4	<p>Handhaver deelde klager bij het uitschrijven van een bekeuring voor het onaangeliend uitlaten van een hond mede, dat hij klager enkele maanden eerder ook al had geverbaliseerd voor eenzelfde overtreding. Dat is niet juist. Klager voelt zich gebruskeerd. Klager heeft verbalisant gevraagd om zijn stelling aan te tonen. Dat zou hij doen. Klager heeft echter nooit meer iets van hem vernomen. Verbalisant kon zich niet legitimeren. Klager verwacht een verontschuldiging voor de onjuiste uitlating.</p>	<p>Gegrond. Medewerker moet een gedane toezegging, in dit geval het aantonen van de juistheid van zijn stelling, nakomen. Dat heeft hij nagelaten. Daarbij blijkt de bewering van de medewerker onjuist te zijn. Weliswaar is klager inderdaad eerder bekeurd voor eenzelfde overtreding maar dit was niet enkele maanden maar ruim anderhalf jaar eerder. Excuses aangeboden.</p>	<p>Medewerker is aangesproken en in het teamoverleg worden hierover verdere algemene instructies gegeven.</p>
5	<p>Medewerker reinigingsdienst smijt 5 GFT-containers her en der in de bosjes. 2 containers zijn zwaar beschadigd. Na melding bij gemeentereiniging is opzichter gekomen. Deze heeft foto's gemaakt, gegevens genoteerd en de beschadigde containers direct laten vervangen. Ongehoord en ongepast gedrag van de medewerker die met containers smijt.</p>	<p>Gegrond. Fout gedrag van medewerker. Als gevolg van privé-problemen had hij op dat moment een kort lontje. Ook is nog steeds geen clusterplaats in de smalle straat ingericht, tot ongenoegen van zowel de medewerker als klager. Klager toegezegd snel clusterplaats aan te wijzen.</p>	<p>Medewerker waarschuwing gegeven.</p>

6	<p>Deurwaarder die een vordering van de gemeente komt innen, is aan het verkeerde adres maar weigert dit te geloven. Hij wil zijn naam niet noemen maar eist wel dat klager haar naam geeft. Hij eist ook dat klager hem het adres van de vorige bewoners geeft. Deurwaarder vertrekt pas nadat klager hem met klem heeft verzocht het terrein te verlaten.</p> <p>Deurwaarder laat klager in zijn stukken kijken, terwijl dit gaat om gegevens van derden. Daardoor schendt hij de privacy van die derden. Klager heeft na afloop met de vorige bewoners contact opgenomen en het voorval gemeld. De vorige bewoners hebben vervolgens contact met de gemeente opgenomen, waarbij bleek dat er helemaal geen vordering openstaat.</p> <p>Deurwaarder schendt de gedragscode voor deurwaarders.</p> <p><i>Klacht betreft een medewerker van een extern bedrijf dat in opdracht van gemeente handelt.</i></p>	<p><i>Klacht is vooralsnog in behandeling gegeven bij deurwaarderskantoor.</i></p> <p><i>De klacht is nog in behandeling.</i></p>	
---	--	---	--

7	<p>Handhaver heeft boete gegeven voor achteruitrijden in eenrichtingsstraat. Vlak daarvoor had handhaver klager aangesproken op het feit dat zij haar auto half op de stoep had geparkeerd. Dit was volgens klager noodzakelijk omdat zij net van haar telefoon was beroofd en ze snel bij de KPN-winkel haar toestel wilde laten blokkeren. Klager kreeg het bevel om haar auto te verplaatsen. Het bevel wekte onbegrip en irritatie op en resulteerde in een wederzijds onaangename discussie. Klager zag een paar plaatsen achter zich een parkeerplaats vrijkomen en heeft haar auto daar achteruitrijdend ingeparkeerd. Handhaver gaf vervolgens een bekeuring voor het achteruitrijden in een eenrichtingsstraat. Handhaver had geen enkel begrip voor de situatie waarin klager zich bevond en dat zij door de beroving geschrokken, ontdaan en gehaast was. De menselijke maat ontbrak. De handhaver maakt misbruik van haar bevoegdheid en machtspositie door klager terug te pakken. Klager biedt haar excuses aan voor de zaken die zij vanuit zijn emoties en onmacht heeft gezegd.</p>	<p><i>Nog in behandeling.</i></p>	
8	<p>Klager heeft munten in de parkeerautomaat geworpen maar de automaat blijkt stuk. Bij terugkomst bij de auto blijkt een bekeuring uitgeschreven. Hierover contact opgenomen met de gemeente maar klager wordt niet geloofd. Medewerkers beweren dat de automaat wel goed functioneert m.a.w. klager spreekt niet de waarheid. Klager is hierin zeer teleurgesteld en voelt zich onheus bejegend.</p>	<p><i>Nog in behandeling.</i></p>	

9	<p>Klager heeft medewerker reinigingsdienst aangesproken op de wijze van terugplaatsen van klike's, vóór zijn uitrit. Na enige discussie hierover is de medewerker weggelopen. Nadat hij weigerde om gevolg te geven aan de roep van klager om terug te komen heeft klager hem 'klootzak' nageroepen. Medewerker kwam toen op hem af rennen en heeft met gebalde vuist naar hem uitgehaald, waardoor klager ten val kwam. Toen hij op de grond lag heeft de medewerker hem nogmaals geslagen en getrapt. Klager heeft aangifte van mishandeling gedaan.</p> <p>Klager heeft al eerder bij gemeentereiniging geklaagd over de wijze van terugplaatsen van klike's. Als daar direct gehoor aan was gegeven en daarop toezicht was gehouden, zou het incident nooit plaats hebben gevonden.</p>	<p><i>Door klager is bij de politie aangifte tegen de medewerker (uitzendkracht) gedaan. In afwachting van het onderzoek van de politie en een eventueel besluit van de Officier van Justitie is de klachtbehandeling vooralsnog stopgezet.</i></p>	
---	--	---	--

Klachten Dienst Stadsbeleid

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	<p>Diverse bewoners hebben sinds de oplevering van hun woningen in Piekenhoef grote problemen met energielevering, energieverbruik en verontreiniging van oppervlaktewater in de wadi.</p> <p>De ontvangst van meldingen hierover wordt bevestigd maar op de meldingen wordt niet gereageerd, ondanks toezeggingen dat binnen 6 weken antwoord zou volgen. Taal noch teken meer vernomen. Van een gemeentelijke dienst wordt verwacht dat deze zich behoorlijk en fatsoenlijk gedraagt.</p>	<p>Gegronnd.</p> <p>Drie brieven zijn onbeantwoord gebleven. Excuses aangeboden.</p> <p>In een gesprek zijn de in de brieven gestelde vragen alsnog beantwoord en zijn met betrekking tot de vervuiling van de wadi maatregelen genomen en nadere afspraken gemaakt.</p> <p>Ten aanzien van de overige zaken zijn klagers geadviseerd om rechtshulp te zoeken in hun geschil met de aannemer. De gemeente ziet geen mogelijkheid om hierin te bemiddelen.</p>	Geen.

Klachten Concerngroep/Concernstaf

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
	Geen klachten ontvangen.		

Klachten Bestuurders/Bestuursorganen

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	<p>Wethouder voert onvoldoende regie bij bouwaanvraag, laat een goede werkrelatie met medewerkers prevaleren, zegt geen toezegging te hebben gedaan terwijl hij dat eerder niet heeft ontkend, heeft verwachtingen gewekt, voert inconsistent beleid hetgeen tot extra kosten heeft geleid, blijft ten onrechte vertrouwen aan medewerkers geven terwijl deze de wethouder onjuist en onvolledig informeren.</p> <p><i>Zie ook klacht nr. 7 Dienst Publiekszaken.</i></p>	<p>Ongegrond.</p> <p>Geen sprake van onbehoorlijk bestuur of inconsistent beleid.</p> <p>Wethouder heeft bestuurlijke verantwoordelijk genomen en contact gelegd en gehouden met klager. Hij heeft zich daarbij door zijn medewerkers over de kwestie laten informeren. In de intentie om klager van dienst te zijn is, in een discussie over een onderzoek naar daglichttoetreding, wellicht een verwachting ontstaan die onterecht was, omdat de bouwaanvraag niet in verband met daglichttoetreding maar in verband met een negatief welstandsadvies was afgewezen.</p>	<p>Geen.</p>

2	<p>Wethouder reageert niet op e-mails over geluidsoverlastproblemen volkstuin. Hij heeft eerder de zaak opgelost maar stelt zich nu op alsof afspraken er nooit zijn geweest. Hij is er debet aan dat oplossing van een eenvoudig probleem al jaren duurt.</p>	<p>Ongegrond.</p> <p>De problemen hebben geleid tot een groot aantal contacten met klager, zowel ambtelijk als bestuurlijk. Die contacten hebben, op initiatief van de wethouder, geleid tot afspraken tussen klager en het bestuur van de volkstuinvereniging. Die afspraken hadden een gunstig effect tot het moment van een confrontatie tussen klager en de voorzitter van de vereniging. Wethouder heeft daarop wederom het initiatief genomen tot onderzoek en nieuwe afspraken tussen partijen. Afspraken waren steeds zakelijk en pragmatisch van aard. Wethouder heeft zich steeds constructief en actief opgesteld en heeft de nodige initiatieven ondernomen om de situatie in goede banen te leiden. Houding van wethouder is positief.</p> <p>Klager kan een verzoek om handhaving instellen indien hij een juridische beoordeling van de overlastsituatie wenst.</p>	Geen.
3	<p>Wethouder reageert niet op brief over handhavingsskwestie.</p>	<p>Ongegrond.</p> <p>Wethouder heeft telefonisch gereageerd. Omdat het een lopende handhavingsskwestie betrof waarin bezwaar- en beroepsprocedures liepen c.q. lopen heeft de wethouder zich terughoudend opgesteld. Aan een verzoek om ter plekke de situatie te bezichtigen is hij daardoor niet toegekomen. Wel heeft nog een poging tot bemiddeling plaatsgevonden maar de verzoeker om handhaving bleek daartoe niet bereid</p>	Geen.

Ombudscommissie
Antwoordnummer 10018
5340 VB Oss
Telefoon: [0412] 62 9725
E-mail: ombudscommissie@oss.nl
www.oss.nl

Wilt u bij uw reactie de
datum van deze brief en
ons kenmerk vermelden?

Datum	Ons kenmerk Ombudscommissie	Behandeld door	Doorkiesnummer
Onderwerp Enquête		Uw kenmerk -	Aantal bijlagen

Geachte heer, mevrouw,

Enige tijd geleden is door de gemeente Oss een door u ingediende klacht behandeld. Uw klacht had betrekking op.....

De gemeente hecht net als wij veel belang aan een goede klachtenbehandeling. Daarbij is uw ervaring voor ons belangrijk. Wij zouden het dan ook zeer op prijs stellen als u de moeite wilt nemen om 5 vragen op het bijgevoegde enquêteformulier te beantwoorden. Het beantwoorden van de vragen neemt slechts een paar minuten van uw tijd in beslag. Met behulp van uw ervaringen kunnen wij waar nodig zorgen voor verbeteringen in de klachtenbehandeling.

Het enquêteformulier kunt u in de bijgevoegde antwoordenvolpette terugsturen. Een postzegel is niet nodig.

Met vriendelijke groet,

De Ombudscommissie,

J.J.M. Spijkers, voorzitter.

Enquêteformulier Klachtenbehandeling

1. Op welke wijze heeft u informatie gekregen over hoe u een klacht kunt indienen?

- a. Via de website van de gemeente www.oss.nl.
- b. Via de klachtenfolder van de Ombudscommissie.
- c. Via de gemeentegids.
- d. Via informatie verstrekt door medewerkers van de gemeente.
- e. Anders, namelijk

2. Bent u tevreden over de wijze waarop uw klacht is behandeld; voelt u zich serieus genomen?

- a. Meer dan ik had verwacht.
- b. Precies zoals ik had verwacht.
- c. Niet zoals ik had verwacht.

3. Zou uw klacht zich hebben geleend voor bemiddeling, waarbij u en degene over wie u klaagt een gesprek hebben onder leiding van een gespreksleider?

- a. ja.
- b. nee.
- c. weet niet

4. Zou u weer een klacht indienen als u niet tevreden bent over de manier waarop u door de gemeente bent behandeld?

- a. ja.
- b. nee

5. Uw suggesties om de klachtenbehandeling te verbeteren of makkelijker te maken:

.....
.....
.....

Indien u uw naam wilt vermelden kunt u dat hier doen:

Vriendelijk dank voor uw medewerking.

U kunt dit formulier terugzenden in de bijgesloten antwoordenvolpette. Een postzegel is niet nodig.