

Jaarverslag klachten

2022

**Gemeenten Cranendonck, Heeze-Leende,
Valkenswaard en de Gemeenschappelijke Regeling
Samenwerking A2-gemeenten**



Opgesteld door: V.J.M. Theunissen
Afdeling: Beleid & Advies, team Juridische Zaken
Datum: 1 maart 2023

Inhoud

1. Inleiding en algemeen

- 1.1 Schriftelijk en mondeling
- 1.2 Werkwijze
- 1.3 De termijnen

Interne klachtenbehandeling

2. Cranendonck

- 2.1 Aantal klachten
- 2.2 Afhandeling en inhoud van de klachten
- 2.3 Termijnen

3. Heeze-Leende

- 3.1 Aantal klachten
- 3.2 Afhandeling en inhoud van de klachten
- 3.3 Termijnen

4. Valkenswaard

- 4.1 Aantal klachten
- 4.2 Afhandeling en inhoud van de klachten
- 4.3 Termijnen

5. De Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten

- 5.1 Aantal klachten
- 5.2 Afhandeling en inhoud van de klachten
- 5.3 Termijnen

Externe klachtenbehandeling

6. De Ombudscommissie

- 6.1 De samenstelling van de Ombudscommissie
- 6.2 Werkwijze
- 6.3 Behandeling door Ombudscommissie

Conclusies en aanbevelingen

Hoofdstuk 1. Inleiding en algemeen

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is de klachtbehandeling geregeld.

De gemeenten Cranendonck, Heeze-Leende, Valkenswaard en de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten hebben de klachtbehandeling uitgewerkt in de Verordening gezamenlijke klachtenregeling gemeenten Cranendonck, Heeze-Leende en Valkenswaard en de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten (hierna: Klachtenverordening). In deze verordening is de interne behandeling van klachten (hoofdstuk 2) en de externe behandeling van klachten (hoofdstuk 3) beschreven.

De interne klachtbehandeling is een verplichte voorfase, voordat de klager terecht kan bij een externe klachteninstantie. Voor de gemeenten Cranendonck, Heeze-Leende, Valkenswaard en de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten is dit de Ombudscommissie voor de externe behandeling van klachten A2-gemeenten (hierna: Ombudscommissie).

Klachten die behandeld worden op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Klachtenverordening kunnen uitsluitend gaan over de wijze waarop (een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van) een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Het kan daarbij gaan om een onheuse bejegening, het verstrekken van verkeerde gegevens, het achterwege laten van een reactie en de manier waarop het bestuursorgaan werkzaamheden verricht of juist nalaat. Dit betekent dat niet elke uiting van ongenoegen kan worden aangemerkt als een klacht zoals hiervoor bedoeld.

De verplichting om jaarlijks van de interne klachtenbehandeling verslag uit te brengen is opgenomen in artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht:

“Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.”

De verplichting om jaarlijks van de externe klachtenbehandeling verslag uit te brengen is opgenomen in artikel 13 van de Klachtenverordening:

“De Ombudscommissie brengt jaarlijks afzonderlijk aan de gemeenteraad verslag uit over het aantal klachten, zowel schriftelijke als mondelinge, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de termijn van de behandeling en afdoening.”

Dit jaarverslag rapporteert over de interne en externe afhandeling van de klachten in 2022. De cijfers zijn in dit verslag per afzonderlijke gemeente in beeld gebracht.

1.1 Schriftelijk en mondeling

Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend.

In de meeste gevallen wordt er voor het indienen van een klacht gebruik gemaakt van het digitale klachtenformulier dat op de website van de bestuursorganen staat.

1.2 Werkwijze

Een klacht komt binnen bij de klachtencoördinator. De klachtencoördinator toetst of aan alle formele eisen om aangemerkt te worden als een klacht in de zin van de Klachtenverordening wordt voldaan. Vervolgens stelt de klachtencoördinator de klacht in handen van de klachtbehandelaar. Bij een klacht over een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan is de klachtbehandelaar de direct leidinggevende van die persoon. Bij een klacht over een bestuursorgaan, één of meer leden, de voorzitter alsmede het hoofd van dienst is de klachtbehandelaar de (loco)voorzitter en een lid van het bestuursorgaan.

Een klacht dient eerst intern te worden behandeld. In de praktijk zoekt de klachtbehandelaar meestal eerst telefonisch contact met de klager, waarbij geprobeerd wordt om de klacht op te lossen. Feitelijk is er dan sprake van een informele behandeling van de klacht.

Als de klachtbehandelaar en de klager telefonisch niet tot een oplossing komen, wordt overgegaan tot een formele behandeling van de klacht. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene over wie wordt geklaagd (beklaagde) in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag opgemaakt. Voorop staat dat getracht wordt via bemiddeling tot een oplossing te komen.

Wanneer de klacht naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, vervalt de verplichting de klacht nog verder te behandelen. De klachtbehandelaar koppelt het resultaat terug aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie, Indien wenselijk, wordt de klager van het resultaat schriftelijk op de hoogte gesteld.

Wanneer de klacht na de formele behandeling niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, neemt het bestuursorgaan een beslissing op de klacht. De klachtencoördinator stelt hiervoor namens de klachtbehandelaar een advies op voor het bestuursorgaan. De klager wordt in de beslissing op de klacht gewezen op de mogelijkheid om, indien hij niet tevreden is met het besluit van het bestuursorgaan, een verzoekschrift in te dienen bij de Ombudscommissie.

1.3 De termijnen

Bij de interne klachtbehandeling dient een klacht binnen zes weken te worden afgehandeld. De afhandeling kan met vier weken worden verdaagd. Met wederzijds goedvinden kan behandeling van de klacht nog voor een langere termijn verdaagd worden. Van de verdaging wordt aan de klager schriftelijk mededeling gedaan.

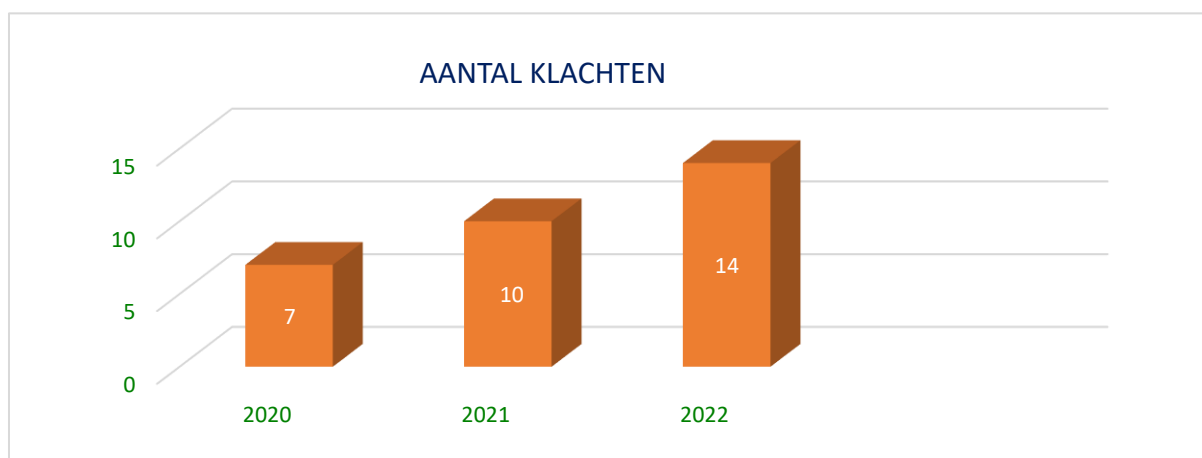
Bij de externe klachtbehandeling zijn er in de wet- en regelgeving geen afhandelingstermijnen opgenomen.

Interne klachtenbehandeling (artikel 9:1 tot en met 9:16 Awb)

Hoofdstuk 2. Cranendonck

2.1 Aantal klachten

In het jaar 2022 zijn er in totaal 14 klachten ingediend. In het jaar 2021 zijn er 10 klachten ontvangen en in het jaar 2020 zijn er 7 klachten ontvangen. In vergelijking met de voorgaande jaren betekent dit dus een toename van het totaal aantal ingekomen klachten.



2.2 Afhandeling en inhoud van de klachten

De klachten zijn op de volgende wijze afgehandeld dan wel nog in behandeling.

2.2.1 Interne klachtbehandeling

Er zijn 11 (van de 14) klachten naar tevredenheid van de klager via de interne klachtbehandeling afgehandeld. Dit betreffen de volgende klachten:

	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen machtsmisbruik	Leefomgeving
2.	Klacht gericht tegen het niet teruggebeld worden	Zorg & Welzijn Individuele voorzieningen
3.	Klacht gericht tegen de werkwijze omtrent de vergunningverlening voor de gedichtentafels	Leefomgeving
4.	Klacht gericht tegen de dienstverlening van het Sociaal Team	Zorg & Welzijn Individuele voorzieningen
5.	Klacht gericht tegen het niet informeren over medische verklaring en het maken van extra kosten	Zorg & Welzijn Individuele voorzieningen
6.	Klacht gericht tegen slechte bereikbaarheid van ambtenaren en het niet teruggebeld worden	Burgerzaken
7.	Klacht gericht tegen onbehoorlijke gedraging tijdens een keukentafelgesprek	Leefomgeving

8.	Klacht gericht tegen onjuiste behandeling door medewerker van het Sociaal Team.	Zorg & Welzijn Individuele voorzieningen
9.	Klacht gericht tegen het niet teruggebeld worden	Zorg & Welzijn Individuele voorzieningen
10.	Klacht gericht tegen onjuiste behandeling door medewerker van Beheer en Realisatie	Leefomgeving
11.	Klacht gericht tegen onjuiste behandeling door medewerker van de receptie	Burgerzaken

Er zijn 3 (van de 14) klachten die nog in behandeling zijn binnen de interne klachtbehandeling. Dit betreffen de volgende klachten:

	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen handelen medewerkers handhaving	Leefomgeving
2.	Klacht gericht tegen het niet nakomen van afspraken	Zorg & Welzijn Individuele voorzieningen
3.	Klacht gericht tegen het niet juist informeren over openingstijden van de milieustraat	Burgerzaken

Daarnaast zijn in 2022 vier klachten afgehandeld die in het jaar 2021 zijn ingekomen.

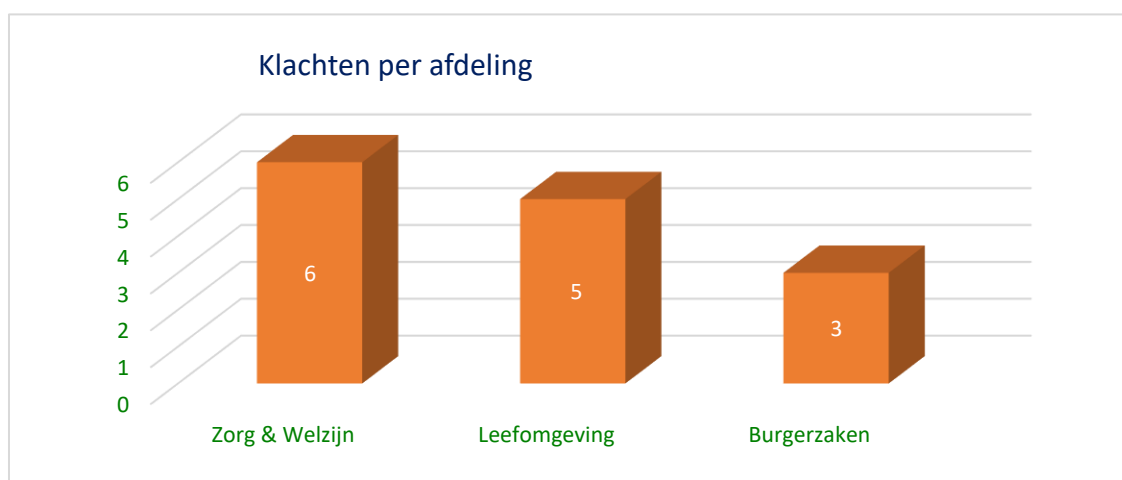
2.2.2 Externe klachtbehandeling

Als de klager niet tevreden is over de uitkomst van de interne klachtbehandeling, wordt de klager in de gelegenheid gesteld de klacht door middel van een verzoekschrift voor te leggen aan de Ombudscommissie. In 2022 is van deze gelegenheid geen gebruik gemaakt.

In 2022 is door de Ombudscommissie één verzoekschrift behandeld, welke in het jaar 2021 is ingediend. Voor meer informatie hierover wordt verwezen naar hoofdstuk 6.

2.2.3 Aantal klachten per afdeling

De klachten hebben betrekking op verschillende afdelingen. Voor de gemeente Cranendonck geldt dat er in totaal 6 klachten betrekking hebben op (een medewerker van) de afdeling Zorg & Welzijn Individuele voorzieningen, 5 klachten betrekking hebben op (een medewerker van) de afdeling Leefomgeving en 3 klachten betrekking hebben op (een medewerker van) de afdeling Burgerzaken.

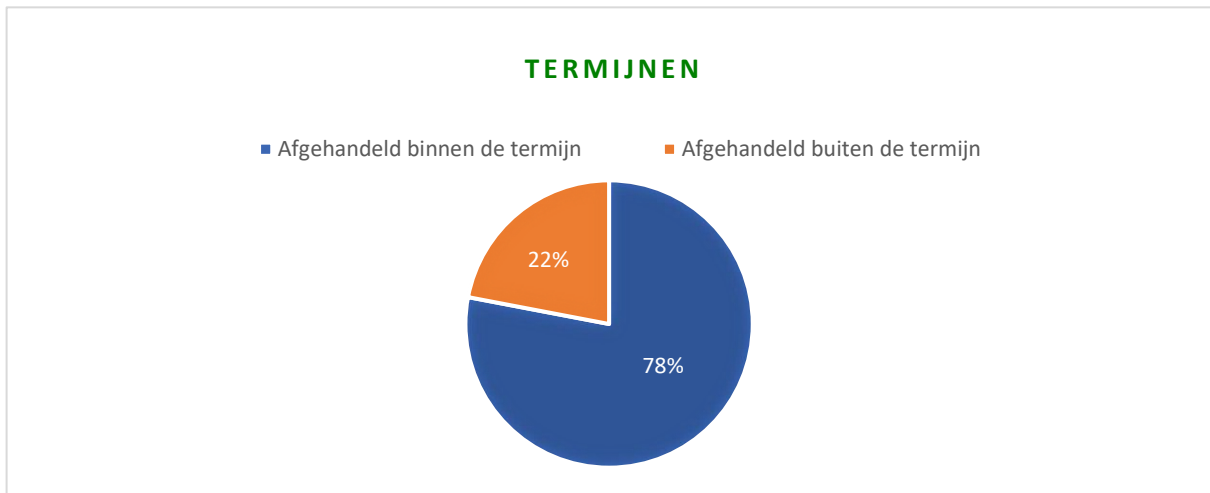


2.3 Termijnen

Zoals onder paragraaf 1.3 reeds is vermeld, dienen klachten in beginsel op grond van de Algemene wet bestuursrecht binnen zes weken te worden afgehandeld. De termijn kan met vier weken worden verlengd.

In de gemeente Cranendonck zijn in totaal 11 van de 14 klachten binnen de wettelijke termijn van 10 weken afgehandeld. 3 klachten zijn nog in behandeling, terugkoppeling van de klachtbehandelaar dient nog plaats te vinden. Deze klachten lopen ondertussen buiten de wettelijke termijn.

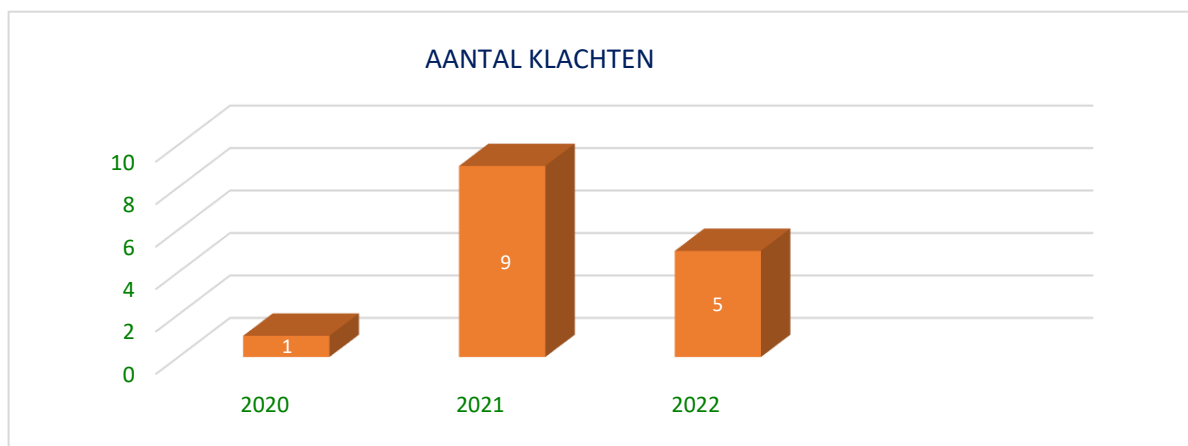
In 2022 is, procentueel weergegeven, 78% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgedaan. In 2021 werd 80% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgedaan.



Hoofdstuk 3. Heeze-Leende

3.1 Aantal klachten

In het jaar 2022 zijn er in totaal 5 klachten ingediend. In het jaar 2021 zijn er 9 klachten ontvangen en in het jaar 2020 zijn er 1 klacht ontvangen. In vergelijking met het jaar 2021 betekent dit dus een afname van het totaal aantal ingekomen klachten.



3.2 Afhandeling en inhoud van de klachten

De klachten zijn op de volgende wijze afgehandeld dan wel nog in behandeling.

3.2.1 Interne klachtbehandeling

Er zijn twee klachten (van de 5) via de interne klachtbehandeling naar tevredenheid van de klager afgehandeld. Dit betreffen de volgende klachten:

	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen het niet krijgen van medewerking voor een inschrijfadres	Publieke Dienstverlening
2.	Klacht gericht tegen het afgeven van een signaal aan leerplicht	Sociaal Domein

Er zijn 4 (van de 5) klachten die nog in behandeling zijn binnen de interne klachtbehandeling. Dit betreffen de volgende klachten:

	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen houding en gedrag van een medewerker	Sociaal Domein
2.	Klacht gericht tegen toezichthouder wegens zonder toestemming maken van foto's vanuit privéterrein	Strategie en Beleid Ruimtelijk Domein
3.	Klacht gericht tegen het niet teruggebeld worden	Publieke Dienstverlening

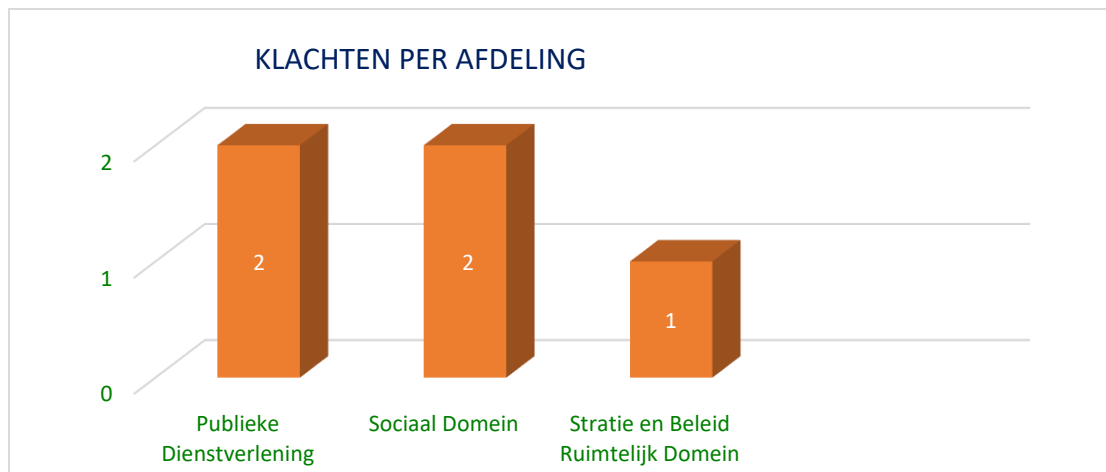
Daarnaast zijn in 2022 vier klachten afgehandeld die in het jaar 2021 zijn ingekomen.

3.2.2 Externe klachtbehandeling

Als de klager niet tevreden is over de uitkomst van de interne klachtbehandeling, wordt de klager in de gelegenheid gesteld de klacht door middel van een verzoekschrift voor te leggen aan de Ombudsc commissie. In 2022 is van deze gelegenheid geen gebruik gemaakt.

3.2.4 Aantal klachten per afdeling

De klachten hebben betrekking op verschillende afdelingen. Voor de gemeente Heeze-Leende geldt dat er in totaal 2 klachten betrekking hebben op (een medewerker van) de afdeling Publieke dienstverlening, 2 klachten betrekking hebben op (een medewerker van) de afdeling Sociaal Domein en 1 klacht betrekking heeft op (een medewerker van) de afdeling Strategie en Beleid Ruimtelijk Domein.

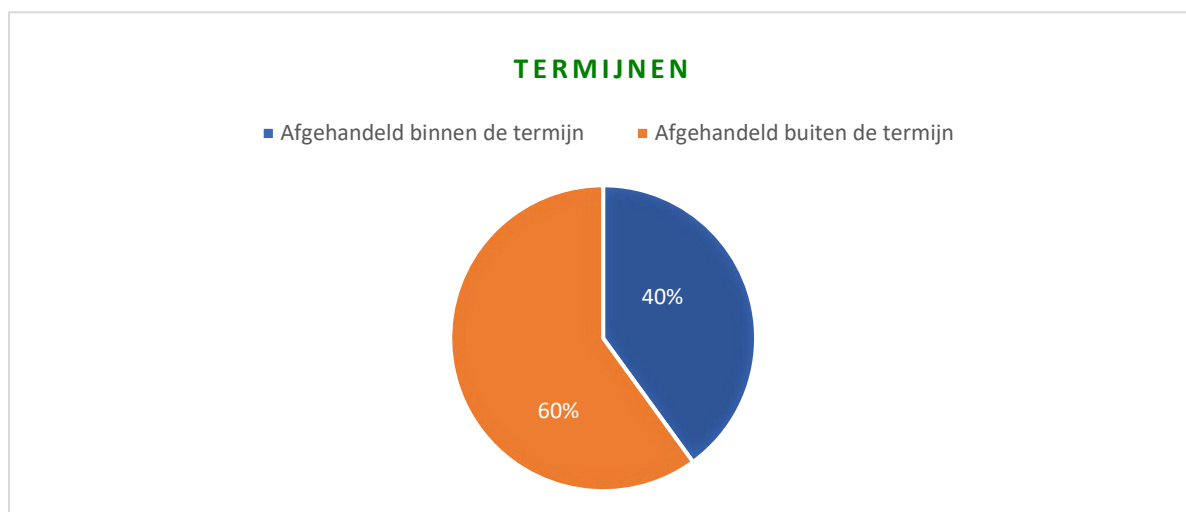


3.3 Termijnen

Zoals onder paragraaf 1.3 reeds is vermeld, dienen klachten in beginsel op grond van de Algemene wet bestuursrecht binnen zes weken te worden afgehandeld. De termijn kan met vier weken worden verlengd.

In de gemeente Heeze-Leende zijn in totaal 2 van de 5 klachten binnen de wettelijke termijn van 10 weken afgehandeld. 3 klachten zijn nog in behandeling, terugkoppeling van de klachtbehandelaar dient nog plaats te vinden. Deze klachten lopen ondertussen buiten de wettelijke termijn.

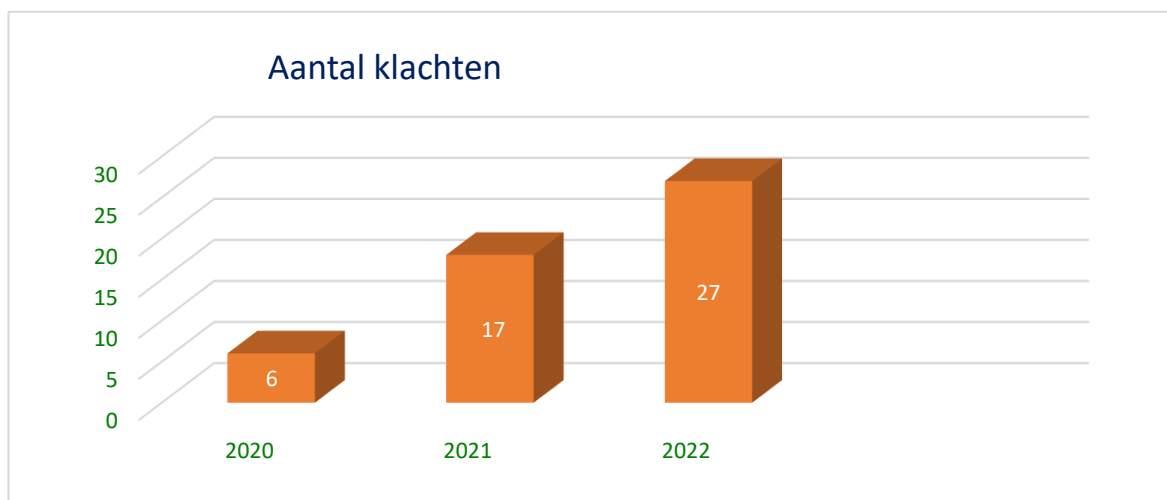
In 2022 is, procentueel weergegeven, 40% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgedaan. In 2021 werd 67% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgedaan.



Hoofdstuk 4. Valkenswaard

4.1 Aantal klachten

In het jaar 2022 zijn er in totaal 27 klachten ingediend. In het jaar 2021 zijn er 17 klachten ontvangen en in het jaar 2020 zijn er 6 klachten ontvangen. In vergelijking met de voorgaande jaren betekent dit dus een toename van het totaal aantal ingekomen klachten.



4.2 Afhandeling en inhoud van de klachten

De klachten zijn op de volgende wijze afgehandeld dan wel nog in behandeling.

4.2.1 Interne klachtbehandeling

Er zijn 15 (van de 27) klachten naar tevredenheid van de klager via de interne klachtbehandeling afgehandeld. Dit betreffen de volgende klachten:

	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen de bereikbaarheid van medewerkers	-
2.	Klacht gericht tegen de wijze van communiceren	Klantcontactcentrum Burgers
3.	Klacht gericht tegen het doorvoeren van een bestemmingsplanwijziging zonder overleg	Ruimtelijk Beleid
4.	Klacht gericht tegen een voorval met een buitengewoon opsporingsambtenaar	Klantcontact Omgeving
5.	Klacht gericht tegen het niet reageren op een terugbelverzoek	Sociaal Economisch Beleid
6.	Klacht gericht tegen de afhandeling van een melding verkeersveiligheid	Ruimtelijke Beleid
7.	Klacht gericht tegen het niet reageren op mails	Beheer & Uitvoering
8.	Klacht gericht tegen houding medewerker tijdens telefoongesprek	Klachtcontactcentrum Burgers
9.	Klacht gericht tegen een voorval met een buitengewoon opsporingsambtenaar	Klantcontact Omgeving
10.	Klacht gericht tegen procedure aanvraag Taxpas	Klantcontactcentrum Zorg
11.	Klacht gericht tegen CJG	Klantcontactcentrum Zorg

12.	Klacht gericht tegen medewerker over houding aan de telefoon en het doorgeven van verkeerde informatie	Beheer & Uitvoering
13.	Klacht gericht tegen het niet reageren op mails	Beheer & Uitvoering
14.	Klacht gericht tegen wijze afhandeling schadeclaim	Programma's en Projecten
15.	Klacht gericht tegen houding medewerker tijdens hoorzitting	Klantcontact Omgeving

Er zijn 6 (van de 27) klachten die nog in behandeling zijn binnen de interne klachtbehandeling. Dit betreffen de volgende klachten:

	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen onjuiste behandeling door buitengewone opsporingsambtenaren	Klantcontact Omgeving
2.	Klacht gericht tegen privacy schending	Klantcontactcentrum Zorg
3.	Klacht gericht tegen de wijze van communiceren en het afwijken van protocollen omtrent leerlingenvervoer	Klantcontactcentrum Zorg
4.	Klacht gericht tegen het discrimineren van LHBTI+ kinderen	Klantcontactcentrum Zorg
5.	Klacht gericht tegen CJG en leerplicht	Klantcontactcentrum Zorg
6.	Klacht gericht tegen bestuurlijke klachtbehandelaar over de wijze van afhandeling van een klacht	Bestuur

Er zijn 6 (van de 27) klachten die zijn afgedaan middels een collegebesluit. Dit betreffen de volgende klachten:

	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen het proces scenario's toekomst Eurocircuit en proces bestemmingsplan Eurocircuit	Bestuur Programma's & Projecten
2.	Klacht gericht tegen het niet compenseren van meerkosten voor ontwikkeling van bouwgronden*	Bestuur Ruimtelijk beleid
3.	Klacht gericht tegen medewerker zorg en medewerker CJG*	Klantcontactcentrum Zorg
4.	Klacht gericht tegen de terugvordering van een stuk grond*	Ruimtelijk Beleid
5.	Klacht gericht tegen de onveilige situatie in de straat en het niet nakomen van afspraken	Bestuur Beheer & Uitvoering
6.	Klacht gericht tegen (het in stand houden) van de omgevingsvergunning voor de corsobouwlocatie Kloosterplein	Bestuur Programma's & Projecten

** Deze klachten zijn op grond van artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht niet-ontvankelijk verklaard en om die reden niet inhoudelijk in behandeling genomen.*

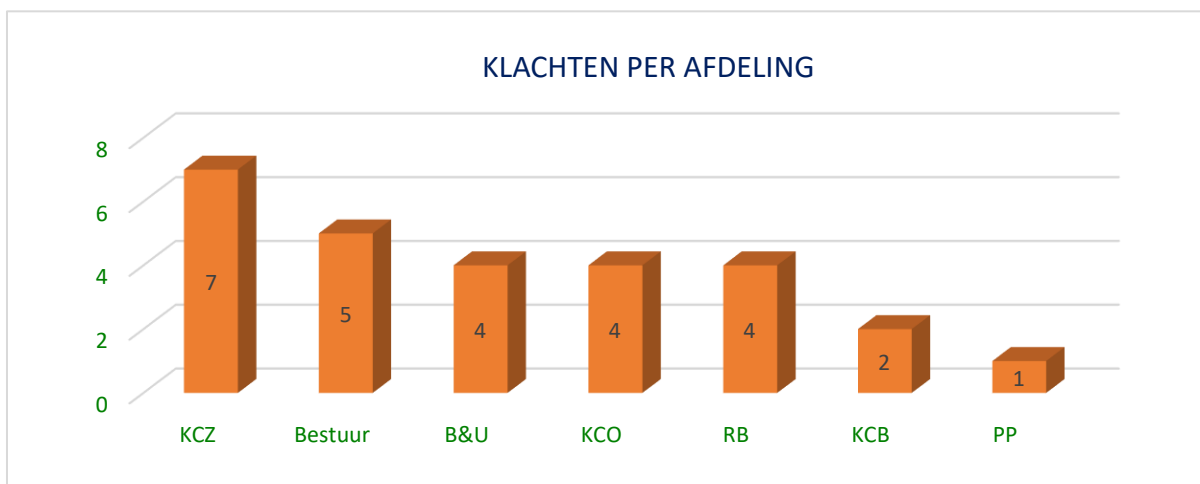
Daarnaast zijn in 2022 één klacht afgehandeld die in het jaar 2021 is ingekomen.

4.2.2 Externe klachtbehandeling

Als de klager niet tevreden is over de uitkomst van de interne klachtbehandeling, wordt de klager in de gelegenheid gesteld de klacht door middel van een verzoekschrift voor te leggen aan de Ombudscommissie. In 2022 zijn er 3 verzoekschriften ingediend bij de Ombudscommissie. Daarnaast is er één verzoekschrift uit 2021 afgehandeld. Twee van de drie verzoekschriften hebben betrekking op een niet-ontvankelijk verklaarde klacht. Het andere verzoekschrift heeft betrekking op de klacht gericht tegen het proces scenario's toekomst Eurocircuit en proces bestemmingsplan Eurocircuit. Zie voor meer informatie hoofdstuk 6.

4.2.3 Aantal klachten per afdeling

De klachten hebben betrekking op verschillende afdelingen. Voor de gemeente Valkenswaard geldt er in totaal 7 klachten betrekking hebben op (een medewerker van) de afdeling Klantcontactcentrum Zorg, 5 klachten betrekking hebben op het bestuur, 4 klachten betrekking hebben op (een medewerker van) de afdeling Beheer & Uitvoering, 4 klachten betrekking hebben op (een medewerker van) de afdeling Klantcontact Omgeving, 4 klachten betrekking hebben op (een medewerker van) de afdeling Ruimtelijk Beleid, 2 klachten betrekking hebben op (een medewerker van) de afdeling Klantcontactcentrum Burgers en 1 klacht betrekking heeft op (een medewerker van) de afdeling Programma's en Projecten.

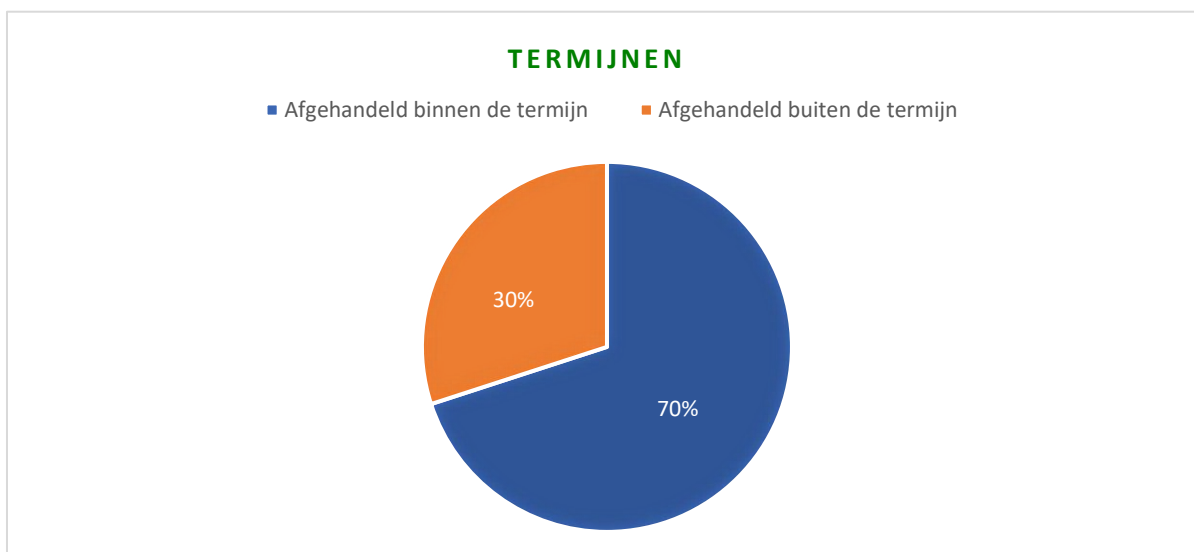


4.3 Termijnen

Zoals onder paragraaf 1.3 reeds is vermeld, moeten klachten op grond van de Algemene wet bestuursrecht binnen zes weken worden afgehandeld. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd.

Bij de gemeente Valkenswaard zijn 27 klachten ingediend. Hiervan zijn 3 klachten aangemerkt als niet-ontvankelijk klachten. Van de ontvankelijke klachten zijn 17 klachten binnen de wettelijke termijn van 10 weken afgehandeld. 7 klachten zijn nog in behandeling, terugkoppeling van de klachtbehandelaar dient nog plaats te vinden. Deze klachten lopen ondertussen buiten de wettelijke termijn. In één van de lopende zaken is de termijn overschreden in overleg met de klagers.

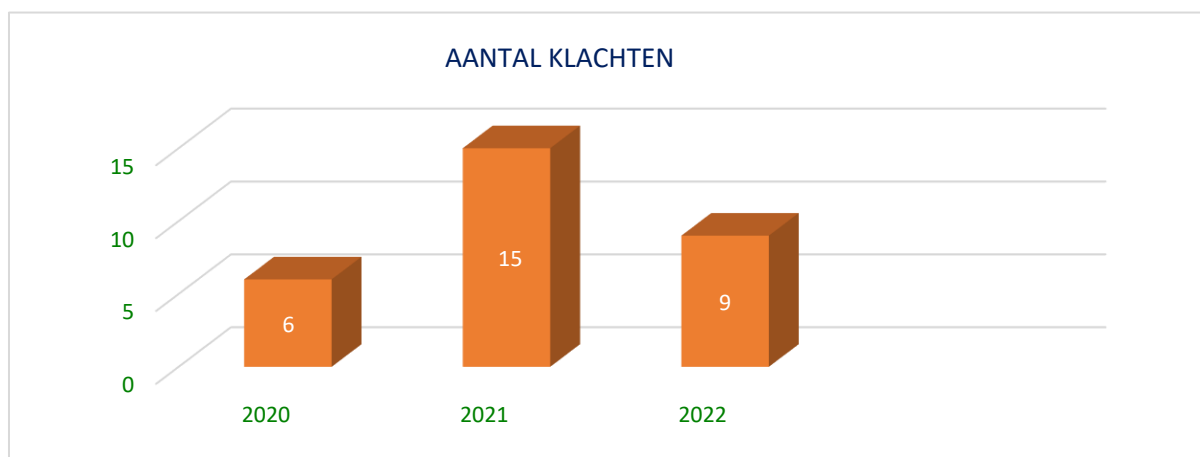
In 2022 is, procentueel weergegeven, 70% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgedaan. In 2021 werd 67% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgedaan.



Hoofdstuk 5. De Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten

5.1 Aantal klachten

In het jaar 2022 zijn er in totaal 9 klachten ingediend. In het jaar 2021 zijn er 15 klachten ontvangen en in het jaar 2020 zijn er 6 klachten ontvangen. In vergelijking met het voorgaande jaar betekent dit dus een afname van het totaal aantal ingekomen klachten.



5.2 Afhandeling en inhoud van de klachten

De klachten zijn op de volgende wijze afgehandeld dan wel nog in behandeling.

5.2.1 Interne klachtbehandeling

Er zijn 6 (van de 9) klachten naar tevredenheid van de klager via de interne klachtbehandeling afgehandeld. Dit betreffen de volgende klachten:

	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen het mislopen van inkomensafhankelijke toeslag	Werk & Inkomen
2.	Klacht gericht tegen het niet beantwoorden van vragen	Werk & Inkomen
3.	Klacht gericht tegen het niet op de hoogte stellen uitslag onderzoek	Werk & Inkomen
4.	Klacht gericht tegen wijze afhandeling opgevraagde stukken	Werk & Inkomen
5.	Klacht gericht tegen het niet reageren op mails	Werk & Inkomen
6.	Klacht gericht tegen werkwijze medewerkers tijdens gesprek inburgering	Werk & Inkomen

Er zijn 3 (van de 9) klachten die nog in behandeling zijn binnen de interne klachtbehandeling. Dit betreffen de volgende klachten:

	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen slechte bereikbaarheid en niet nakomen afspraken	Werk & Inkomen
2.	Klacht gericht tegen het niet reageren op berichten	Werk & Inkomen
3.	Klacht gericht tegen het zoekraken aanvraag kwijtschelding belastingen	Werk & Inkomen

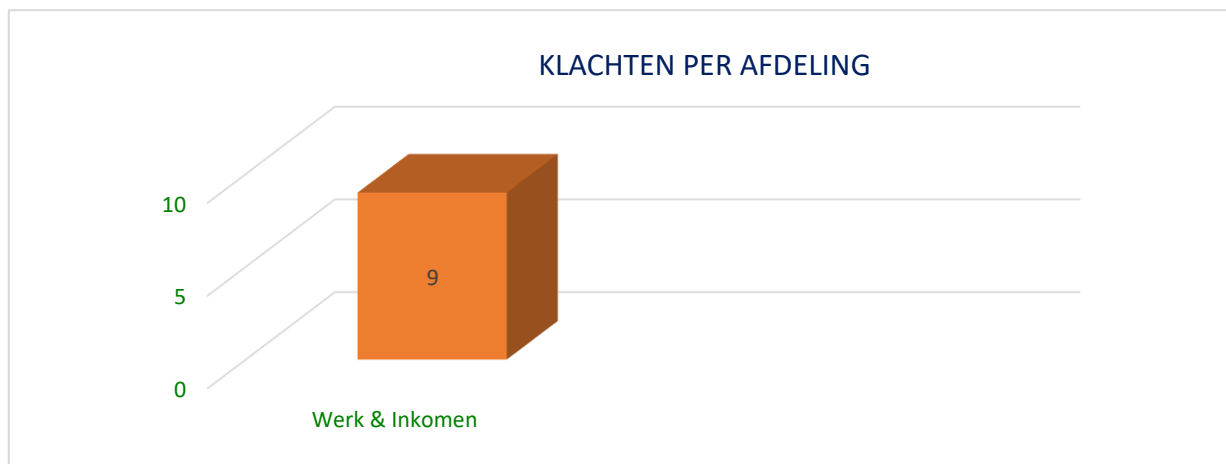
Daarnaast is in 2022 één klacht afgehandeld die in het jaar 2021 is ingekomen.

5.2.2 Externe klachtbehandeling

Als de klager niet tevreden is over de uitkomst van de interne klachtbehandeling, wordt de klager in de gelegenheid gesteld de klacht door middel van een verzoekschrift voor te leggen aan de Ombudscommissie. In 2022 is van deze gelegenheid geen gebruik gemaakt.

5.2.3 Aantal klachten per afdeling

Voor de GRS A2-gemeenten geldt dat alle ingediende klachten betrekking hebben op (een medewerker van) de afdeling Werk & Inkomen.

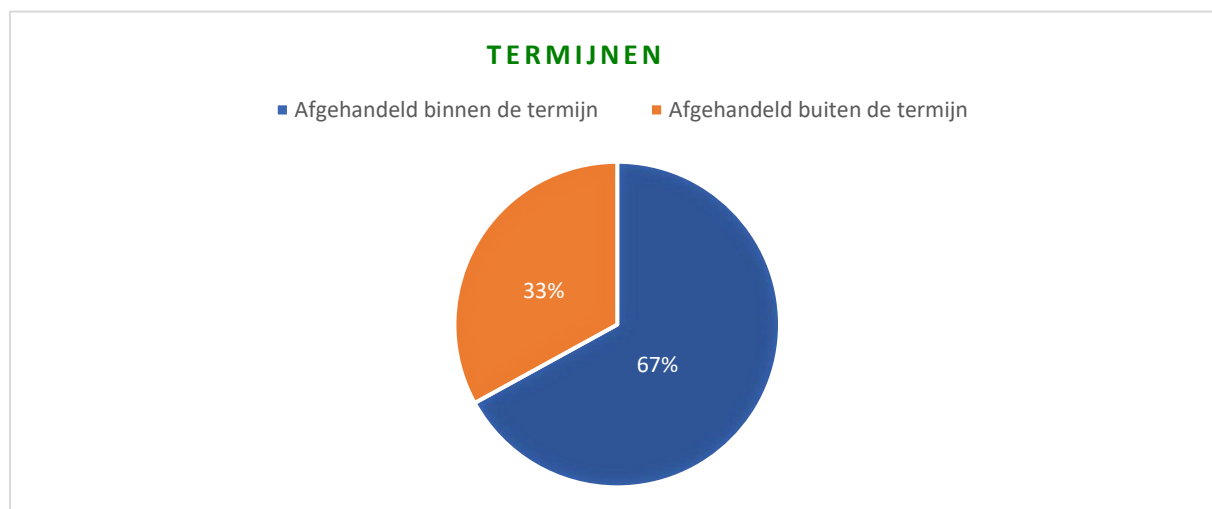


5.3 Termijnen

Zoals onder paragraaf 1.3 reeds is vermeld, moeten klachten op grond van de Algemene wet bestuursrecht binnen zes weken worden afgehandeld. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd.

Bij de GRS A2-gemeenten zijn 6 van de 9 klachten afgehandeld binnen de wettelijke termijn van 10 weken. 3 klachten zijn nog in behandeling, terugkoppeling van de klachtbehandelaar dient nog plaats te vinden. Deze klachten lopen ondertussen buiten de wettelijke termijn.

In 2022 zijn, procentueel weergegeven, 67% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgedaan. In 2021 werd 81% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgedaan.



Externe klachtenbehandeling (artikel 9:17 tot en met 9:36a Awb)

Hoofdstuk 6. Ombudscommissie

6.1 De samenstelling van de Ombudscommissie A2 gemeenten

De colleges van burgemeester en wethouders van de 3 gemeenten en het bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2 gemeenten benoemen ieder de leden van de Adviescommissie voor de bezwaren A2 gemeenten tevens tot lid van de Ombudscommissie voor de externe behandeling van klachten. De Ombudscommissie bestaat per zitting uit een voorzitter en twee leden.

Coördinerend voorzitter	: mevrouw mr. T.A.C.I. Luijben
Voorzitters	: de heer mr. P.A.J.S. Lathouwers : de heer mr. A.A.M. van Zundert
Leden	: de heer mr. J.C. van Vuren : de heer mr. drs. F.T.H. Branten : mevrouw mr. J. Vroemen : mevrouw mr. M van Galen : de heer mr. P.A.P.J. Hecker
Secretarissen	: mevrouw mr. C.J.M.H. Meulendijk : mevrouw C.M.C. Snijders : mevrouw mr. V.J.M. Theunissen
Klachtencoördinator	: mevrouw M. Safranti in samenwerking met de secretarissen van de Ombudscommissie.

De coördinerend voorzitter is het aanspreekpunt van de Ombudscommissie.

6.2 Werkwijze

Na het ontvangen van een verzoekschrift stelt de Ombudscommissie een onderzoek in. Allereerst worden het bestuursorgaan, degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft, en de verzoeker door de Ombudscommissie in de gelegenheid gesteld hun standpunt toe te lichten tijdens een hoorzitting.

Alvorens het onderzoek te beëindigen, deelt de Ombudscommissie haar bevindingen schriftelijk mee aan alle partijen en geeft hen de gelegenheid zich binnen een door haar te stellen termijn omtrent de bevindingen te uiten. Wanneer het onderzoek is afgesloten, stelt de Ombudscommissie een rapport op, waarin zij haar bevindingen en haar oordeel weergeeft.

Indien naar het oordeel van de Ombudscommissie de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt zij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid geschonden is.

De Ombudscommissie zendt haar rapport aan het betrokken bestuursorgaan, alsmede aan de verzoeker en aan degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft.

Indien de Ombudscommissie aan het bestuursorgaan een aanbeveling doet, deelt het bestuursorgaan binnen een redelijke termijn aan de Ombudscommissie mee op welke wijze aan de aanbeveling gevolg zal worden gegeven. Indien het bestuursorgaan overweegt de aanbeveling niet op te volgen, deelt het dat met redenen omkleed aan de Ombudscommissie mee.

De Ombudscommissie is van mening dat een klacht moet worden beoordeeld met de behoorlijkheidsnorm als maatstaf. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- open en duidelijk,
- respectvol,
- betrokken en oplossingsgericht,
- eerlijk en betrouwbaar.

Deze kernwaarden dienen naar mening van de Ombudscommissie onder andere als volgt tot uiting te komen.

- De overheid dient transparant te zijn in haar handelen, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid op een bepaalde wijze handelt. Transparantie vereist een open houding. De overheid dient ervoor te zorgen dat burgers inzicht hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. Zij zorgt ervoor dat haar handelingen getoetst kunnen worden.
- De overheid zorgt er tevens voor dat de juiste informatie wordt verstrekt en dat deze informatie correct, volledig en duidelijk is. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is, tijdig op eigen initiatief te geven.
- De overheid dient actief te luisteren naar de burger zodat deze zich gehoord en gezien voelt. Zij neemt de burger serieus en is daadwerkelijk geïnteresseerd in wat deze belangrijk vindt.
- Medewerkers van overheidsinstanties behoren attent te zijn in de contacten met burgers en hen zo goed mogelijk te helpen. Dat behoren ze op respectvolle wijze te doen en ze behoren daarbij rekening te houden met de persoon van de burger.
- De overheid behoort zelf initiatief te tonen om tot oplossingen te komen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur. Zo nodig neemt een overheidsinstantie met een andere instantie contact op. Zij probeert zo snel en slagvaardig mogelijk te werken.
- De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht.
- De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt. De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren.
- De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten. Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

6.3 Behandeling door Ombudscommissie

In het jaar 2022 zijn er 3 verzoekschriften ingediend bij de Ombudscommissie. Daarnaast zijn er in dit jaar 2 verzoekschriften afgehandeld die in het jaar 2021 zijn ingediend. Van de in totaal 5 verzoekschriften heeft één verzoekschrift betrekking op een beslissing op een klacht van het college van Cranendonck en vier verzoekschriften hebben betrekking op een beslissing op een klacht van het college van Valkenswaard. Hieronder wordt op deze zaken ingegaan.

1. De Ombudscommissie is op 2 februari 2022 samengekomen ter behandeling van het verzoekschrift gericht tegen het besluit van het college van burgemeester en wethouders van Valkenswaard van 16 november 2021, waarbij is besloten de klacht buiten behandeling te laten. Het klaagschrift had betrekking op de wijze van behandeling van een zorgmelding voor specialistische ambulante jeugdzorg en was gericht op een tweetal medewerkers. Klager was niet tevreden met de door het college genomen beslissing op de klacht en heeft een verzoekschrift bij de Ombudscommissie ingediend.

De Ombudscommissie is niet tot een inhoudelijke beoordeling van de ingediende klacht gekomen. Ter beoordeling ligt enkel de vraag voor of het college terecht heeft besloten om de klacht buiten behandeling te laten. De Ombudscommissie is van oordeel dat het college de klacht ten onrechte buiten behandeling heeft gelaten.

2. De Ombudscommissie is op 20 mei 2022 samengekomen ter behandeling van het verzoekschrift gericht tegen het besluit van het college van burgemeester en wethouders van Cranendonck van 11 januari 2022, waarbij is besloten de klacht deels gegrond te verklaren en de interne klachtenprocedure af te ronden. Vastgesteld is dat verdere behandeling vanuit de interne klachtenprocedure niet tot de gewenste resultaten zal leiden, omdat klager het vertrouwen in de gemeente heeft verloren. Het klaagschrift had betrekking op de ervaren geluidsoverlast van een Jumbo supermarkt en was gericht tegen de gedragingen van twee medewerkers en een bestuurslid. Klager was niet tevreden met de door het college genomen beslissing op de klacht en heeft een verzoekschrift bij de Ombudscommissie ingediend. De Ombudscommissie heeft de klacht inhoudelijk beoordeeld en is tot de conclusie gekomen dat de gemeente zich deels onvoldoende heeft gehouden aan de beginselen van professionele klachtbehandeling en dat de onderzochte gedraging deels niet behoorlijk is. Op de voornoemde punten is de klacht gegrond verklaard.
3. De Ombudscommissie is op 2 augustus 2022 samengekomen ter behandeling van het verzoekschrift gericht tegen het besluit van het college van burgemeester en wethouders van Valkenswaard van 5 april 2022, waarbij is besloten de klacht niet-ontvankelijk te verklaren. Het klaagschrift had betrekking op de (wijze van) terugvordering van gemeentegron. In verband met het ontvankelijkheidsbelet is de klacht niet inhoudelijk door het college behandeld. Klager was niet tevreden met de door het college genomen beslissing op de klacht en heeft een verzoekschrift bij de Ombudscommissie ingediend. De Ombudscommissie is van oordeel dat het college de klacht terecht niet-ontvankelijk heeft verklaard en komt eveneens niet toe aan de inhoudelijke beoordeling.
4. De Ombudscommissie is op 25 oktober 2022 samengekomen ter behandeling van het verzoekschrift gericht tegen het besluit van het college van burgemeester en wethouders van Valkenswaard van 19 april 2022, waarbij is besloten de klacht buiten behandeling te laten. Het klaagschrift had betrekking op het moeten betalen van een bedrag aan meerkosten voor de ontwikkeling van bouwgrond en was gericht op één medewerker en de burgemeester. Klager was niet tevreden met de door het college genomen beslissing op de klacht en heeft een verzoekschrift bij de Ombudscommissie ingediend. De Ombudscommissie is niet tot een inhoudelijke beoordeling van de ingediende klacht gekomen. Ter beoordeling ligt enkel de vraag voor of het college terecht heeft besloten om de klacht buiten behandeling te laten. De Ombudscommissie is van oordeel dat het college de klacht terecht buiten behandeling heeft gelaten.
5. De Ombudscommissie is op 16 november 2022 samengekomen ter behandeling van het verzoekschrift gericht tegen het besluit van het college van burgemeester en wethouders van Valkenswaard van 21 en 26 juli 2022, waarbij is besloten de klacht, voor zover deze betrekking heeft op onvriendelijk taalgebruik, gegrond te verklaren en voor het overige ongegrond te verklaren. Voor zover de klacht betrekking heeft op een melding van integriteitschending is geen toepassing gegeven aan de Klachtenverordening, nu daarop afzonderlijke procedures van toepassing zijn verklaard. Het klaagschrift had betrekking op het proces scenario's toekomst Eurocircuit en het bestemmingsplan Eurocircuit. Klager was niet tevreden met de door het college genomen beslissing op de klacht en heeft een verzoekschrift bij de Ombudscommissie ingediend. De Ombudscommissie is tot inhoudelijke beoordeling van de klachten overgegaan. Het verzoekschrift is voornog in behandeling.

Conclusies en aanbevelingen

Interne klachtenbehandeling

Conclusies

De gemeente Cranendonck heeft in het jaar 2022 in totaal 14 klachten ontvangen. Er zijn 4 klachten meer ingekomen dan in 2021 en 7 klachten meer dan in 2020. Van de 14 ingekomen klachten in 2022 zijn er 11 klachten via de interne klachtbehandeling naar tevredenheid van de klager afgehandeld. De overige 3 klachten zijn vooralsnog in behandeling. Het percentage klachten dat binnen de termijn is afgehandeld is ten opzichte van 2021 gedaald van 80% naar 78% procent.

De gemeente Heeze-Leende heeft in het jaar in het jaar 2022 in totaal 5 klachten ontvangen. Er zijn 4 klachten minder ingekomen dan in 2021 en 4 klachten meer dan in 2020. Van de 5 ingekomen klachten zijn er 2 klachten via de interne klachtbehandeling naar tevredenheid van de klagers afgehandeld. De overige 3 klachten zijn vooralsnog in behandeling. Het percentage klachten dat binnen de termijn is afgehandeld is ten opzichte van 2021 gedaald van 67% naar 40% procent.

De gemeente Valkenswaard heeft in het jaar 2022 in totaal 27 klachten ontvangen. Er zijn 10 klachten meer ingekomen dan in 2021 en 21 klachten meer dan in 2020. Van de 27 ingekomen klachten zijn er 15 klachten via de interne klachtbehandeling naar tevredenheid van de klager afgehandeld. Daarnaast zijn er 6 klachten afgedaan middels een collegebesluit. De overige 6 klachten zijn vooralsnog in behandeling. Het percentage klachten dat binnen de termijn is afgehandeld is ten opzichte van 2021 gestegen van 67% naar 70% procent.

De GRS A2-Gemeenten heeft in het jaar 2020 in totaal 9 klachten ontvangen. Er zijn 6 klachten minder ingekomen dan in 2021 en 3 klachten meer dan in 2020. Van de 9 ingekomen klachten zijn er 6 klachten via de interne klachtbehandeling naar tevredenheid van de klager afgehandeld. De overige 3 klachten zijn vooralsnog in behandeling. Het percentage klachten dat binnen de termijn is afgehandeld is ten opzichte van 2021 gedaald van 81% naar 67% procent.

Opvallend is dat het aantal klachten ten opzichte van voorgaande jaren bij de gemeenten Cranendonck en Valkenswaard zijn toegenomen. De klachten zijn ook vaker complex van aard en klagers zijn minder snel tevreden met de wijze van afhandeling.

Met betrekking tot de uitkomst van de afhandeling van de klachten, kan het volgende worden geconcludeerd. Het merendeel van de in 2022 ingediende klachten is naar tevredenheid van de klager opgelost. Doel van de klachtbehandeling is om met de klager te proberen tot een bevredigende oplossing te komen en een goede relatie met de klager te behouden. De klachten zijn informeel dan wel middels een collegevoorstel afgehandeld. In 2022 zijn 5 verzoekschriften behandeld door de Ombudscommissie.

Aanbevelingen

Het streven is erop gericht om een klacht snel en naar tevredenheid van de klager af te handelen. Aanbevolen wordt dat klachtenbehandelaar en klachtencoördinator elkaar gedurende de behandeling regelmatig op de hoogte stellen van de laatste stand van zaken in dit proces. Opvallend is dat in die gevallen waarin weinig tot geen terugkoppeling plaatsvindt vanuit de klachtbehandelaar, er vaak ook sprake is van een overschrijding van de beslistermijn. In deze gevallen verdient het tevens aanbeveling om de interne klachtbehandeling op gemeenteniveau te evalueren, alert te blijven op de geldende termijnen en de nodige voortvarendheid te betrachten met het oppakken van ingekomen klachten.

Zoals in het jaarverslag van 2021 is opgenomen wordt het proces met betrekking tot de interne behandeling van klachten in zijn geheel opnieuw bekeken. Dit om het proces efficiënter te laten verlopen en beter af te stemmen op de behoeftes van de verschillende gemeentes en het samenwerkingsverband. Een onderdeel hiervan is mogelijk de herziening van de Klachtenverordening.

Externe klachtenbehandeling

Conclusies

In het jaar 2022 zijn er 5 verzoekschriften door de Ombudscommissie behandeld. Dit zijn 2 verzoekschriften meer dan in 2021 en 3 verzoekschriften meer dan in 2020.

In 2022 zijn er in totaal bij de vier organisaties tezamen 55 formele klachten ingediend. In 5 gevallen heeft de interne klachtafhandeling geleidt tot het indienen van een verzoekschrift bij de Ombudscommissie. Hieruit kan geconcludeerd worden dat het merendeel van de klachten middels de interne behandeling wordt afgehandeld en dus intern (op gemeenteniveau) naar tevredenheid van de klager wordt opgelost.