

Jaarverslag klachten 2021

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



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 onheuse bejegening, het verstrekken van verkeerde gegevens, het achterwege laten van een reactie, de manier waarop het bestuursorgaan werkzaamheden verricht of juist nalaat. Dit betekent dat niet elke uiting van ongenoegen aangemerkt wordt 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 2021. In tegenstelling tot eerdere jaarverslagen zijn bij dit verslag de cijfers per afzonderlijke gemeente in beeld gebracht.

1.1 Schriftelijk en mondeling

Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend.

Veelal wordt er 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 van een klacht wordt voldaan en deze stelt 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 wordt eerst intern behandeld. In de meeste gevallen zoekt de klachtbehandelaar eerst telefonisch contact met de klager en probeert 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 en stelt de klachtbehandelaar 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, zodat een en ander kan worden geregistreerd. Indien gewenst wordt de klager hiervan 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.

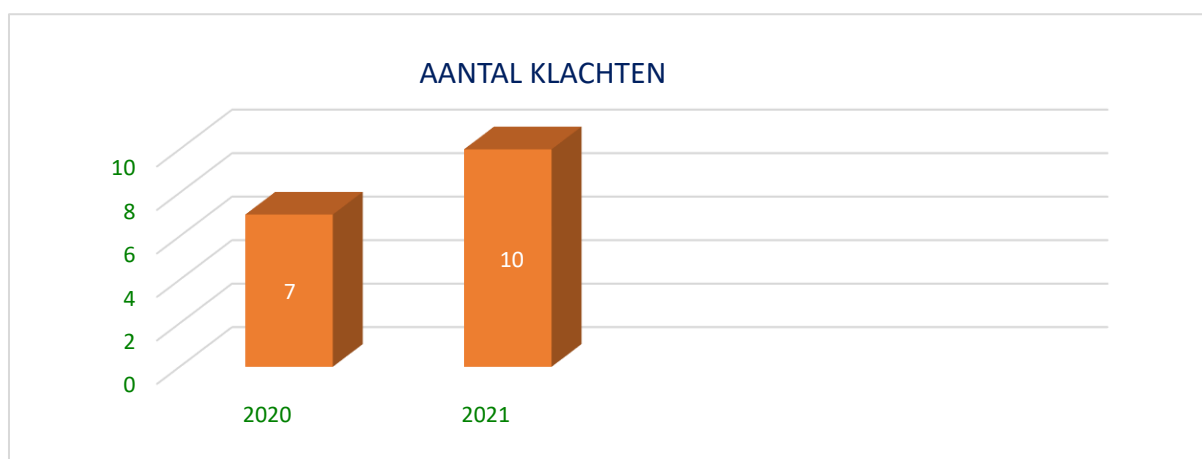
Bij de externe klachtbehandeling zijn er in de wet- en regelgeving geen afhandelingstermijnen opgenomen.

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

Hoofdstuk 2. Cranendonck

2.1 Aantal klachten

In het jaar 2021 zijn er in totaal 10 klachten ingediend. In het 2020 zijn er 7 klachten ontvangen. In vergelijking met 2020 betekent dit dus een toename van het aantal 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 9 (van de 10) klachten naar tevredenheid van de klager via de interne klachtbehandeling afgehandeld.

Het betreft de volgende klachten:

	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen aanvraagprocedure huwelijken	Burgerdiensten
2.	Klacht gericht tegen het functioneren van de buitengewoon opsporingsambtenaren.	Buitendienst Openbare Ruimte
3.	Klacht gericht tegen gemaakte afspraak, terwijl het gemeentehuis was gesloten.	Burgerdiensten
4.	Klacht gericht tegen de bejegening en procesgang bij het Sociaal Team.	Zorg & Welzijn Individuele voorzieningen
5.	Klacht gericht tegen een medewerker van het Sociaal Team.	Zorg & Welzijn Individuele voorzieningen
6.	Klacht gericht tegen ontevredenheid van een gesprek wat heeft plaatsgevonden met een aantal medewerkers.	Binnendienst Particuliere Ruimte
7.	Klacht gericht tegen de telefonisch dienstverlening van het Sociaal Team.	Zorg & Welzijn Individuele voorzieningen

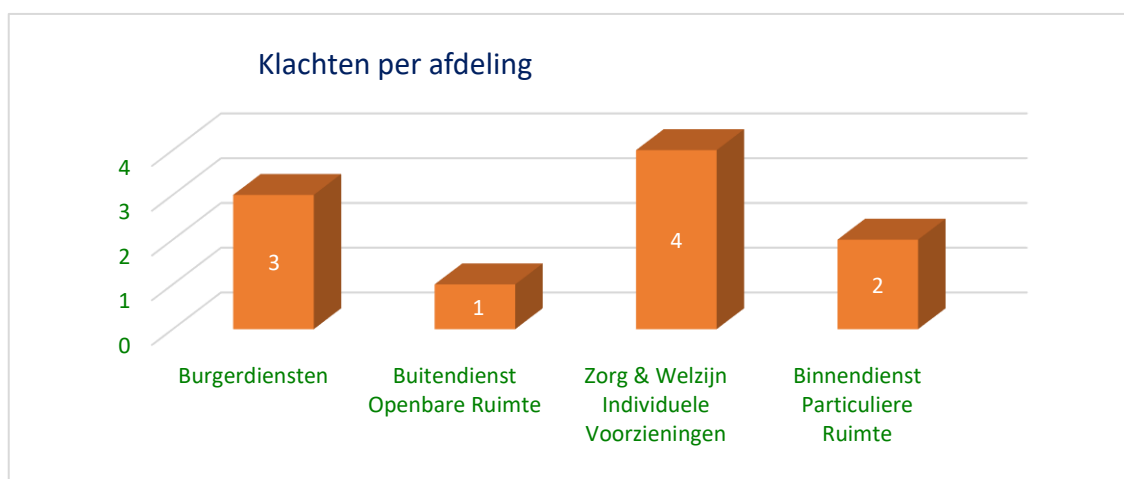
8.	Klacht gericht tegen medewerker KCC.	Burgerdiensten
9.	Klacht gericht tegen bestuur stagneren Wmo-aanpassingen	Zorg & Welzijn Individuele voorzieningen

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. Bij 1 van de 10 in 2021 ingediende klachten is er in 2022 een verzoekschrift ingediend bij de Ombudscommissie. Het gaat hier om een klacht gericht tegen medewerkers van de Afdeling Leefomgeving. Het resultaat hiervan zal terugkomen in het jaarverslag van de Ombudscommissie over 2022.

2.2.3 Aantal klachten per afdeling

De klachten hebben betrekking op verschillende afdelingen. Voor de gemeente Cranendonck geldt dat van de 10 klachten er 3 klachten gericht zijn tegen een medewerker van de afdeling Burgerdiensten, 4 klachten tegen een medewerker van de afdeling Zorg & Welzijn, 1 klacht tegen een medewerker van de afdeling Buitendienst Openbare Ruimte en 2 klachten tegen een medewerker van de afdeling Binnendienst Particuliere Ruimte.

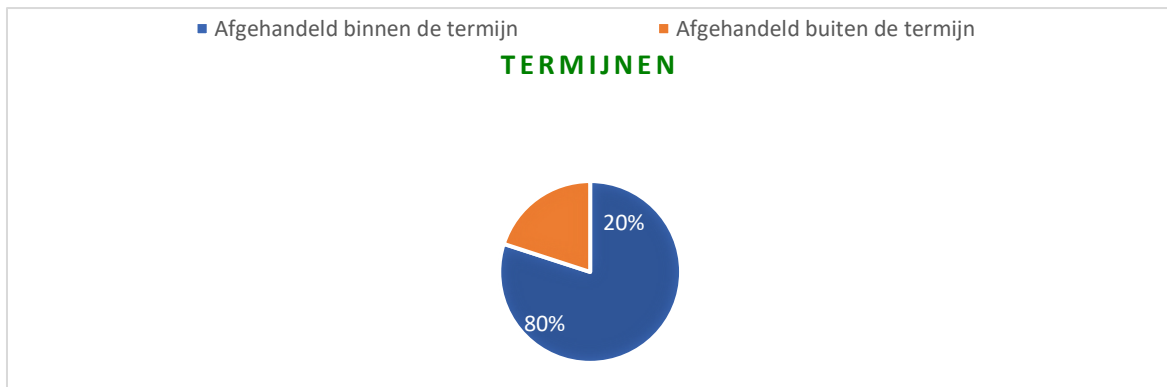


2.3 Termijnen

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 Cranendonck zijn 10 klachten ingediend. 8 van de 10 klachten zijn binnen de wettelijke termijn van 10 weken afgehandeld. Voor zover de klachten niet tijdig zijn afgehandeld, geldt het volgende. De reden van het niet tijdig afhandelen van de overige 2 klachten is het pas later kunnen inplannen van een gesprek waardoor de procedure vertraging heeft opgelopen.

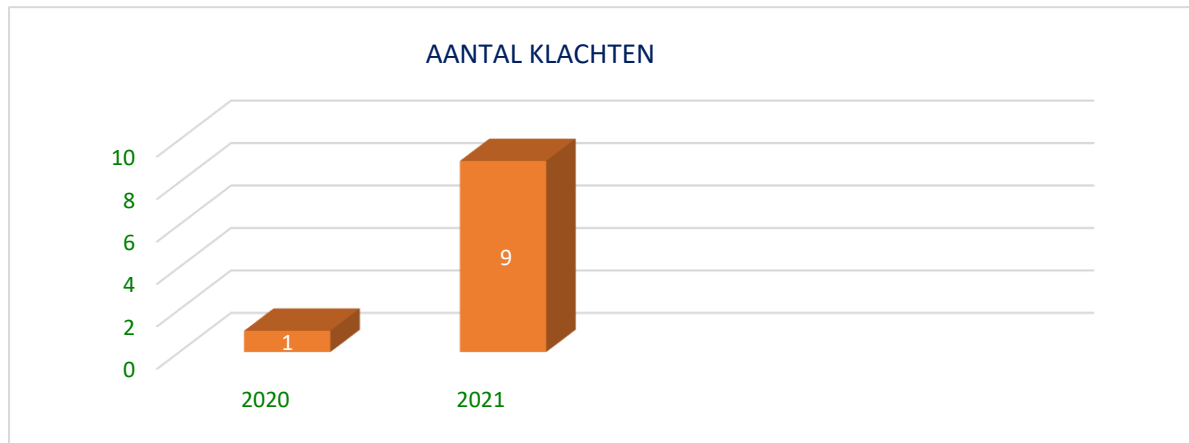
Het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn van 10 weken werd afgedaan steeg van 45% in 2020 naar 80% in 2021.



Hoofdstuk 3. Heeze-Leende

3.1 Aantal klachten

In het jaar 2021 zijn er in totaal 9 klachten ingediend. In 2020 is er 1 klacht ontvangen. In vergelijking met 2020 betekent dit dus een toename van het aantal 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

Alle klachten zijn via de interne klachtbehandeling naar tevredenheid van de klager afgehandeld. Het betreft de volgende klachten:

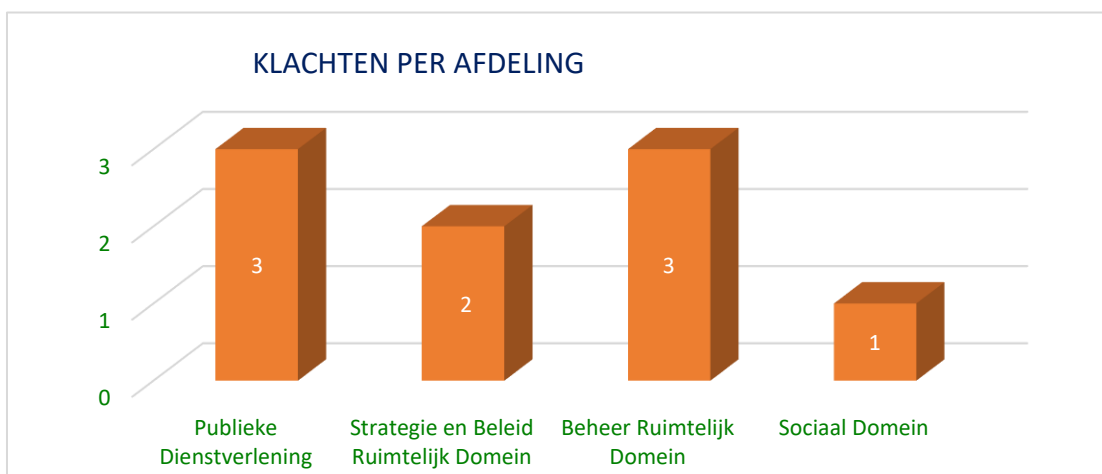
	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen medewerker loket.	Publieke Dienstverlening
2.	Klacht gericht tegen geen informatie ontvangen over lampenactie.	Strategie en Beleid Ruimtelijk Domein
3.	Klacht gericht tegen gemaakte afspraak, terwijl het gemeentehuis was gesloten.	Publieke Dienstverlening
4.	Klacht gericht tegen wijze van handhaving.	Beheer Ruimtelijk Domein
5.	Klacht gericht tegen te laat ontvangen kortingsbonnen.	Strategie en Beleid Ruimtelijk Domein
6.	Klacht gericht tegen niet uitvoeren plaatsen van een bord.	Beheer Ruimtelijk Domein
7.	Klacht gericht tegen houding van medewerker tijdens huisbezoek.	Sociaal Domein
8.	Klacht gericht tegen uitblijven reactie van verschillende medewerkers.	Beheer Ruimtelijk Domein
9.	Klacht gericht tegen klantcontactcentrum voor afkeuren pasfoto's.	Publieke Dienstverlening

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 Ombudscommissie. In 2021 zijn alle klachten van de gemeente Heeze-Leende via de interne klachtenprocedure naar tevredenheid van de klager afgehandeld. Derhalve is er geen sprake geweest van de externe klachtenprocedure.

3.2.4 Aantal klachten per afdeling

De klachten hebben betrekking op verschillende afdelingen. Voor de gemeente Heeze-Leende geldt dat van de 9 klachten er 3 klachten gericht zijn tegen een medewerker van de afdeling Publieke Dienstverlening, 2 klachten tegen een medewerker van de afdeling Strategie en Beleid Ruimtelijk Domein, 3 klachten tegen een medewerker van de afdeling Beheer Ruimtelijk Domein en 1 klacht tegen een medewerker van de afdeling Sociaal Domein.

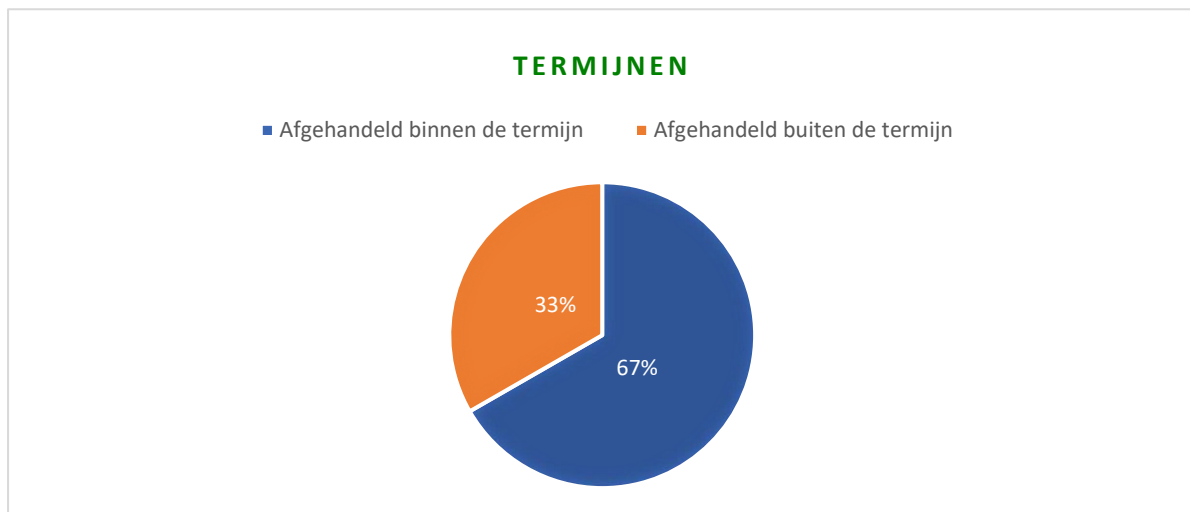


3.3 Termijnen

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 Heeze-Leende zijn 9 klachten ingediend. 6 van de 9 klachten zijn binnen de wettelijke termijn van 10 weken afgehandeld. Voor zover de klachten niet tijdig zijn afgehandeld, geldt het volgende. De reden van het niet tijdig afhandelen van 2 klachten is het pas later kunnen inplannen van een gesprek waardoor de procedure vertraging heeft opgelopen. De reden van het niet tijdig afhandelen van 1 klacht is dat de klacht per abuis bij de verkeerde klachtbehandelaar heeft uitgezet. Dit is pas later hersteld vanwege vakantie van deze klachtbehandelaar.

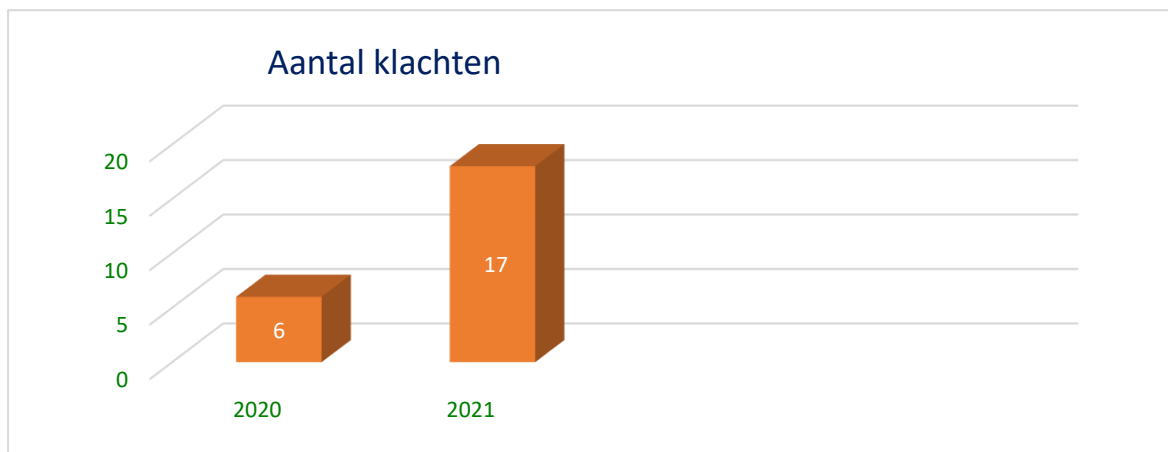
Het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn van 10 weken werd afgedaan was 67% in 2021. In 2020 was er enkel sprake van 1 klacht welke niet binnen de wettelijke termijn was afgehandeld.



Hoofdstuk 4. Valkenswaard

4.1 Aantal klachten

In het jaar 2021 zijn er in totaal 17 klachten ingediend. In 2020 zijn er 6 klachten ontvangen. In vergelijking met 2020 betekent dit dus een toename van het aantal 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 Niet-ontvankelijke klachten

Bij 2 (van de 17) klachten kan de klacht op grond van artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht niet in behandeling worden genomen. Het bestuursorgaan heeft dan ook besloten deze klachten niet-ontvankelijk te verklaren. Het betreft de volgende klachten:

	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen gang van zaken rondom verkoop van een pand.	Ruimtelijk Beleid
2.	Klacht gericht tegen het uitvoeren van het Damoclesbesluit.	Bestuur

4.2.2 Interne klachtbehandeling

Alle ontvankelijke klachten, te weten 15 klachten, zijn via de interne klachtbehandeling naar tevredenheid van de klager afgehandeld. Het betreft de volgende klachten:

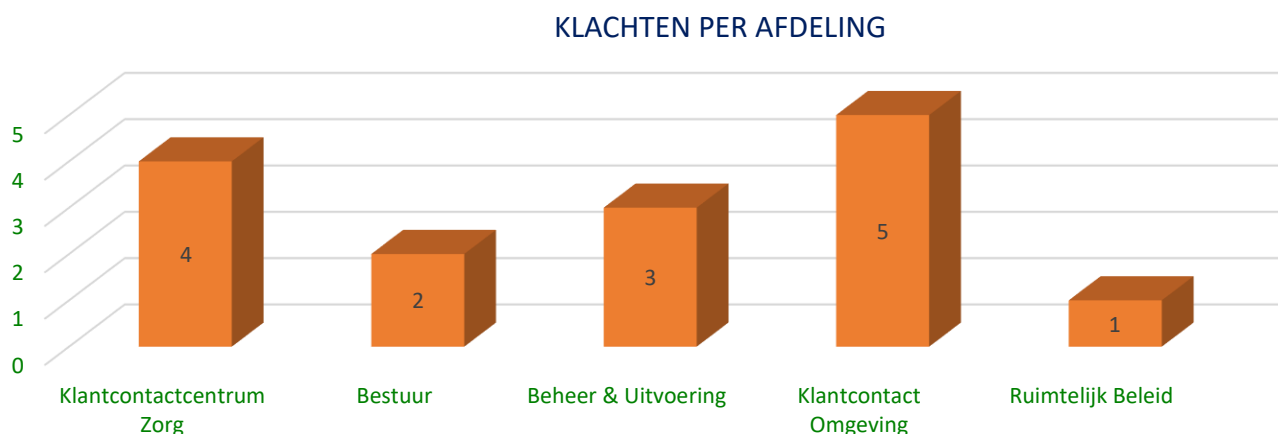
	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen te laat ontvangen brief met betrekking tot tegemoetkoming.	Klantcontactcentrum Zorg
2.	Klacht gericht tegen gang van zaken omtrent Wmo-bepaling.	Klantcontactcentrum Zorg
3.	Klacht gericht tegen manier van werken van de gemeente in het algemeen.	Bestuur
4.	Klacht gericht tegen medewerker Verkeer.	Beheer & Uitvoering
5.	Klacht gericht tegen het college voor uitblijven reactie.	Bestuur
6.	Klacht gericht tegen niet juist en tijdig geïnformeerd te zijn over Wmo-voorzieningen.	Klantcontactcentrum Zorg
7.	Klacht gericht tegen herhaalde melding groenvoorziening	Beheer & Uitvoering
8.	Klacht gericht tegen wijze van communicatie van medewerker.	Klantcontact Omgeving
9.	Klacht gericht tegen buitengewoon opsporingsambtenaar.	Klantcontact Omgeving
10.	Klacht gericht tegen medewerker bij adresonderzoek.	Klantcontact Omgeving
11.	Klacht gericht tegen buitengewoon opsporingsambtenaar.	Klantcontact Omgeving
12.	Klacht gericht tegen medewerker Ruimtelijk Beleid.	Ruimtelijk Beleid
13.	Klacht gericht tegen medewerker Beheer.	Klantcontact Omgeving
14.	Klacht gericht tegen problematiek woonwijk.	Beheer & Uitvoering
15.	Klacht gericht tegen gang van zaken.	Klantcontactcentrum Zorg

4.2.3 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 2021 is er bij 2 klachten een verzoekschrift ingediend bij de Ombudscommissie. Het betreft 1 van de onder 4.2.1 genoemde niet-ontvankelijke klachten. Bij de andere betreft een verzoekschrift dat is ingediend met betrekking tot een klacht uit 2020. Zie hiervoor hoofdstuk 6.

4.2.4 Aantal klachten per afdeling

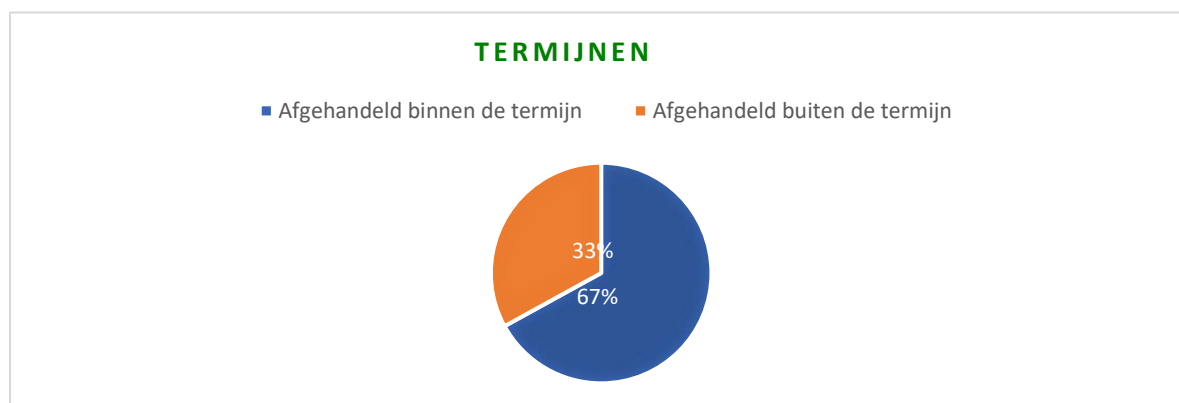
De klachten hebben betrekking op verschillende afdelingen. Voor de gemeente Valkenswaard geldt dat van de 15 klachten er 4 klachten gericht zijn tegen een medewerker van de afdeling Klantcontactcentrum Zorg, 5 klachten gericht zijn tegen een medewerker van de afdeling Klantcontact Omgeving, 3 klachten gericht zijn tegen een medewerker van de afdeling Beheer & Uitvoering en 2 klachten gericht zijn tegen het bestuur.



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.

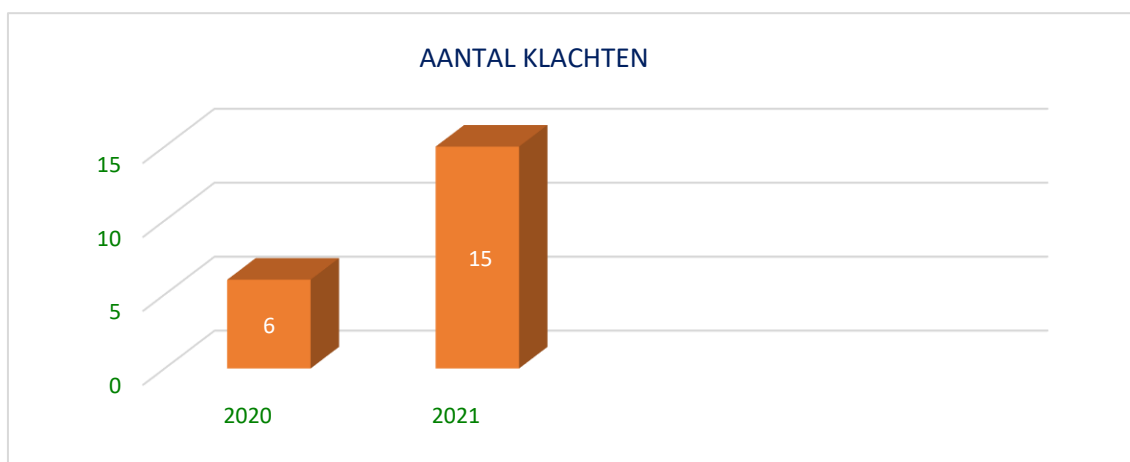
Bij de gemeente Valkenswaard zijn 17 klachten ingediend. Hiervan zijn 2 klachten aangemerkt als niet-ontvankelijk klachten (zie 4.2.1). 10 van de 15 ontvankelijke klachten zijn binnen de wettelijke termijn van 10 weken afgehandeld. Voor zover de klachten niet tijdig zijn afgehandeld, geldt het volgende. De reden van het niet tijdig afhandelen van de overige 5 klachten is het pas later kunnen inplannen van een gesprek waardoor de procedure vertraging heeft opgelopen. Het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn van 10 weken werd afgedaan daalde ten opzichte 2020 van 70% in 2020 naar 67% in 2021.



Hoofdstuk 5. De Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten

5.1 Aantal klachten

In het jaar 2021 zijn er in totaal 15 klachten ingediend. In 2020 zijn er 6 klachten ontvangen. In vergelijking met 2020 betekent dit dus een toename van het aantal 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

Alle klachten zijn via de interne klachtbehandeling naar tevredenheid van de klager afgehandeld. Het betreft de volgende klachten:

	Inhoud van de klacht	Afdeling
1.	Klacht gericht tegen medewerker Werk & Inkomen.	Werk & Inkomen
2.	Klacht gericht tegen medewerker Werk & Inkomen.	Werk & Inkomen
3.	Klacht gericht tegen medewerker Werk & Inkomen.	Werk & Inkomen
4.	Klacht gericht tegen medewerker Werk & Inkomen.	Werk & Inkomen
5.	Klacht gericht tegen bezwarencommissie.	Juridische Zaken
6.	Klacht gericht tegen werkwijze medewerkers tijdens gesprek.	Werk & Inkomen
7.	Klacht gericht tegen medewerker Werk & Inkomen.	Werk & Inkomen
8.	Klacht gericht tegen wijze van communicatie van medewerker.	Werk & Inkomen
9.	Klacht gericht tegen onbereikbaarheid medewerker.	Werk & Inkomen
10.	Klacht gericht tegen medewerker Werk & Inkomen.	Werk & Inkomen
11.	Klacht gericht tegen medewerker Werk & Inkomen.	Werk & Inkomen
12.	Klacht gericht tegen bezwarencommissie.	Juridische Zaken
13.	Klacht gericht tegen medewerker Werk & Inkomen.	Werk & Inkomen

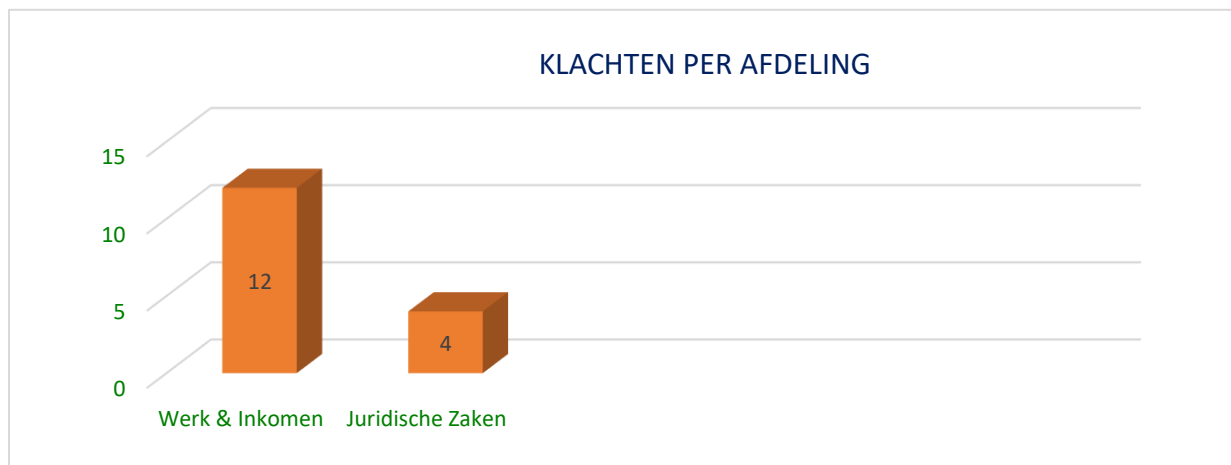
14.	Klacht gericht tegen te laat ingediend bezwaarschrift.	Juridische Zaken
15.	Klacht gericht tegen medewerker Werk & Inkomen.	Werk & Inkomen

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 2021 zijn alle klachten van de GRS A2-gemeenten via de interne klachtenprocedure afgehandeld. Derhalve is er geen sprake geweest van de externe klachtenprocedure.

5.2.3 Aantal klachten per afdeling

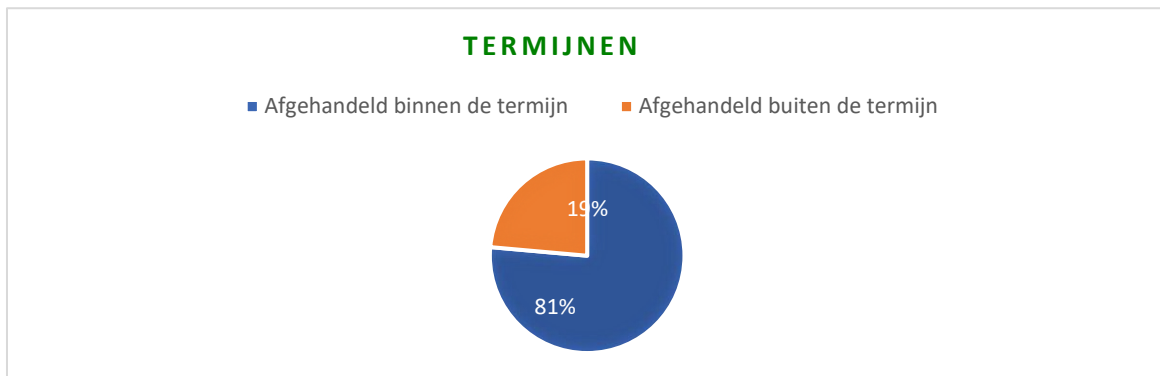
Voor de GRS A2-gemeenten geldt dat van de ontvankelijke klachten er 12 klachten zijn ingediend met betrekking tot de afdeling Werk & Inkomen en 4 klachten met betrekking tot de afdeling Juridische Zaken. De meeste klachten zijn ontvangen met betrekking tot de afdeling Werk & Inkomen .



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 15 klachten ingediend. 13 van de 15 klachten zijn binnen de wettelijke termijn van 10 weken afgehandeld. De reden van het niet tijdig afhandelen van de overige 2 klachten is het niet tijdig uitzetten van de klacht wegens het nieuwe zaakstelsel Exxcellence. Het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn van 10 weken werd afgedaan steeg ten opzichte van 2020 van 75% in 2020 naar 81% in 2021.



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

Hoofdstuk 6. Ombudscommissie

6.1 De samenstelling van de Ombudscommissie A2 gemeenten

De 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 2021 zijn er in totaal 2 verzoekschriften ingediend bij de Ombudscommissie. Beide hebben betrekking op een beslissing op een klacht van het college van Valkenswaard. Hieronder wordt op deze zaken ingegaan.

1. Het college heeft op 16 november 2021 een beslissing genomen op de klacht.

De klacht was ingediend naar aanleiding van de zorgmelding voor specialistische ambulante jeugdzorg. De klacht is gericht tegen de gedragingen van een tweetal medewerkers. Het college heeft besloten de klacht buiten behandeling te laten. 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 opgemerkt dat ze niet tot een inhoudelijke beoordeling van de ingediende klacht kan komen. Ter beoordeling ligt enkel de vraag voor of het college terecht of ten onrechte besloten heeft om de klacht buiten behandeling te laten. De Ombudscommissie is van oordeel dat het college de klacht ten onrechte buiten behandeling heeft gelaten.

2. Het college heeft op 16 maart 2021 een beslissing genomen op de klacht.

De klacht bestaat uit het niet willen ingaan op het verzoek van klager om de keten van procedures te beschouwen en de besluiten, op basis daarvan, te heroverwegen. Het college heeft besloten de klacht niet-ontvankelijk te verklaren en is daarom niet in behandeling genomen. 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 niet toe aan de inhoudelijke beoordeling.

Conclusies en aanbevelingen

Interne klachtenbehandeling

Conclusies

De gemeente Cranendonck heeft in het jaar 2021 10 klachten ontvangen. Het aantal ontvangen klachten is ten opzichte van voorgaande jaren toegenomen. 9 van de 10 klachten zijn naar tevredenheid van de klager afgehandeld. Het percentage klachten dat binnen de termijn is afgehandeld is ten opzichte van 2020 gestegen van 45% naar 80% procent.

De gemeente Heeze-Leende heeft in het jaar 2021 9 klachten ontvangen. Het aantal ontvangen klachten is ten opzichte van voorgaande jaren toegenomen. Alle klachten zijn naar tevredenheid van de klager afgehandeld. Het percentage voor de afhandeling van de klachten binnen de termijn bedraagt 67 % procent.

De gemeente Valkenswaard heeft in het jaar 2021 17 klachten ontvangen. Het aantal ontvangen klachten is ten opzichte van voorgaande jaren toegenomen. Van de ontvangen klachten kunnen er 15 worden aangemerkt als ontvankelijke klachten. Deze klachten zijn allemaal naar tevredenheid van de klager afgehandeld. In 2021 is er bij 2 klachten een verzoekschrift ingediend bij de Ombudscommissie. Het betreft 1 van de onder 4.2.1 genoemde niet-ontvankelijke klachten. Bij de andere betreft een verzoekschrift dat is ingediend met betrekking tot een klacht uit 2020. Het percentage klachten dat binnen de termijn is afgehandeld is ten opzichte van 2020 gedaald van 70% naar 67% procent.

De GRS A2-Gemeenten heeft in het jaar 2021 15 klachten ontvangen. Het aantal ontvangen klachten is ten opzichte van voorgaande jaren toegenomen. Alle klachten zijn naar tevredenheid van de klager afgehandeld. Het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn van 10 weken werd afgedaan is ten opzichte van 2020 gestegen van 75% in 2020 naar 81% in 2021.

Opvallend is dat het aantal klachten ten opzichte van voorgaande jaren voor alle 4 de organisaties is toegenomen. Een reden kunnen we hiervoor niet geven.

Met betrekking tot de uitkomst van de afhandeling van de klachten, kan het volgende worden geconcludeerd. Het merendeel van de in 2021 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 2021 zijn slechts 2 verzoekschriften ingediend bij 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.

Zoals in het jaarverslag van 2020 is opgenomen wordt het proces met betrekking tot de behandeling van klachten opnieuw bekeken. Dit om het proces nog efficiënter te laten verlopen. Een onderdeel hiervan is mogelijk de herziening van de Klachtenverordening.

Externe klachtenbehandeling

Conclusies

Het aantal in 2021 bij de Ombudscommissie ingediende verzoekschriften is ten opzichte van 2020 gedaald, te weten van 3 in 2020 naar 2 in 2021.

In 2021 zijn er in totaal van de 4 organisaties 51 formele klachten ingediend. Er zijn in 2021 slechts 2 verzoekschriften ingediend bij de Ombudscommissie. Hieruit kan geconcludeerd worden dat het merendeel van de klachten middels de interne behandeling wordt afgehandeld. Het merendeel van de klachten wordt dus naar tevredenheid van de klager afgehandeld.