

Overzicht beslissingen reguliere klachten 2023 Woo

Klacht ingekomen op	Onderwerp klacht	Over wie is geklaagd?	Bevindingen/conclusies	Beoordeling	Datum beslissing klacht
4-11-22	<p>1. Er wordt veel te hard gereden op de Hoge Akkerweg en er wordt niets gedaan met de ingediende meldingen.</p> <p>2. Niet begrijpen, waarom nu snoeien knotwilgen.</p> <p>3. Onduidelijke communicatie rondom verzoek om bomen te knotten.</p>	Medewerker TORV	<p>Ad. 1. Afgesproken dat de gemeentelijke verkeerskundige(n) gevraagd worden de situatie ter plaatse te bekijken. De uitkomst hiervan wordt gedeeld en maakt geen onderdeel uit van deze klachtprocedure. Uit administratie blijkt, dat is gereageerd op meldingen. Klacht ongegrond.</p> <p>Ad. 2. Klager heeft knotwilgen twintig tot dertig jaar geleden als snelheidsremmende maatregel geplant. Bomen zijn vaker geknot. Naar aanleiding van melding blijkt het nu volgroeide wilgen te zijn en bomen belemmern zicht op de weg. Verkeersveiligheid is in gedrang. Klacht ongegrond.</p> <p>Ad. 3. Onduidelijke communicatie rondom verzoek om te knotten. Verzoek werd daarom gezien als opdracht. Betrokken medewerker heeft niet onbehoorlijk gehandeld, maar wel is verwarring ontstaan wat van klager werd verwacht. Klacht gegrond. Excuses aangeboden.</p>	Deels gegrond, deels ongegrond.	06-02-23
22-11-22	Inzet van zorg door TWIJZ	TWIJZ algemeen	De klacht is algemeen omschreven en niet gericht op een concrete gedraging van een medewerker en/of bestuurder van de gemeente. Niet tevreden over over de 1e en 2e lijns klachtafhandeling. De Ombudscommissie Waalwijk heeft in november 2022 eendoordeel gegeven over afhandeling van klachten. Er zijn geen formele vervolgstappen meer mogelijk. Na beslissing over klacht van april 2022 geen concrete gedragingen meer geweest, die zouden moeten leiden tot het indienen van een klacht. Om die reden klacht buiten behandeling gelaten. Wel vindt nog gesprek met manager TWIJZ plaats.	Buiten behandeling gelaten.	02-01-23
31-12-22	Klacht over de wijze waarop in het algemeen uitvoering wordt gegeven aan het ruimen van graven.	TORV	Klacht heeft geen betrekking op concrete gedraging, maar over de wijze waarop in het algemeen uitvoering wordt gegeven aan het ruimen van graven na het verlopen van de grafrechten. Daar is de klachtenprocedure niet voor bedoeld.	Buiten behandeling gelaten.	02-02-23

3-01-23	<p>Ambtelijk optreden medewerker TWIJZ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Betrokken medewerker is niet bereid om te luisteren naar wat klager te zeggen heeft. 2. Betrokken medewerker heeft klager onbeleefd te woord gestaan en onder druk gezet om documenten te ondertekenen tegen wil klager. 3. Betrokken medewerker heeft zich niet onpartijdig opgesteld en heeft onprofessioneel gehandeld. 4. De afspraak - om niet op berichten van klager en ex-partner te reageren als de ander niet ook is meegenomen is - is niet nagekomen. 5. Het plan van aanpak bevat verkeerde informatie, waaronder ook informatie die niet ziet op kind klager. 	Medewerker TWIJZ	<p>Ad. 1. t/m 3. Uit het dossier blijkt, dat onvrede klager over zorgaanbieder is vastgelegd en mailberichten zijn beantwoord. Betrokken medewerker heeft klager gehoord. Ook heeft medewerker klager uitdrukkelijk en in duidelijke bewoordingen uitgelegd dat de mededeling over 'het gedwongen kader' op geen enkele wijze als dreigement is bedoeld. Helaas heeft klager dat anders ervaren. Verder kan motivering, die ten grondslag ligt aan het advies van medewerker, worden gevolgd en wordt advies niet onbehoorlijk gevonden. Dat het advies in overeenstemming is met de wens van één van beide ouders leidt niet tot de situatie dat medewerker partijdigheid kan worden verweten. Klacht ongegrond.</p> <p>Ad. 4. Uit dossieronderzoek is niet bebleken, dat medewerker buiten klager om heeft gecommuniceerd met ex-partner over procedure jeugdhulp. Klacht ongegrond.</p> <p>Ad 5. Plan van aanpak wordt opgesteld ter voorbereiding van een besluit. Tegen besluit is bezwaar mogelijk. Daarom geen behandeling tijdens klachtenprocedure. Buiten behandeling gelaten.</p>	Ongegrond/buiten behandeling gelaten.	05-04-23
13-02-23	<ol style="list-style-type: none"> 1. Niet uitgenodigd voor stembureau voor verkiezing maart 2023. 2. Twijfelen aan integriteit van een stembureauvoorzitter verkiezingen 2022 en integriteit projectleider verkiezingen, 	Medewerker TPUB/voorzitter stembureau	<p>Ad. 1. Mocht een vergelijkbare situatie – waarbij wordt getwijfeld aan de geschiktheid van een stembureau lid - zich in de toekomst voordoen, zal een gesprek met de betrokkene moeten plaatsvinden; op het moment zelf of kort daarna. Klacht gegrond en excuses aangeboden.</p> <p>Ad. 2. Klager baseert zich op gevoel en legt geen concrete gedraging aan dat gevoel ten grondslag. Voorzitter van een stembureau bepaalt niet wie wel of niet uitgenodigd wordt. Er zijn geen andere aanwijzingen bekend, die aanleiding geven om aan integriteit van beiden te twijfelen.</p>	Deels gegrond, deels ongegrond.	13-04-23

24-04-23	Ongenoegen over wijze van behandeling en besluitvorming door de onafhankelijke bezwaarschriftencommissie rondom twee besluiten Wet open overheid (Woo).	Onafhankelijke bezwaarschriftencommissie	In december 2022 en maart 2023 zijn rondom de Woo-verzoeken besluiten genomen en tegen beide zijn bezwaarschriften ingediend. Eén bezwaarschrift is ongegrond bevonden en één is niet ontvankelijk verklaard. Klager is van mening, dat de onafhankelijke bezwaarschriftencommissie de bezwaarschriften niet objectief heeft behandeld. Ongenoegen over wijze van communiceren, objectiviteit, samenhang en autonomie. Klacht is niet concreet gemaakt en niet onderbouwd. Er is een mogelijkheid om tegen de ongegrond- en niet-ontvankelijkverklaring beroep bij de rechtbank in te stellen. Klager wil hiervan geen gebruik maken. Maakt gebruik van het klachtrecht om toch ongenoegen over de gang van zaken met betrekking tot besluiten duidelijk te maken. Klachtrecht is hiervoor niet bedoeld	Buiten behandeling gelaten.	22-05-23
8-05-23	Ongenoegen over de gemeente Waalwijk en over wethouder: Klager is al lange tijd met gemeente bezig om diverse zaken rondom de omgeving van bedrijf en de verkeersveiligheid in de buurt van woning op te lossen. Oplossingen zijn voor klager nog steeds niet in zicht. Klager is teleurgesteld en voelt zich niet gezien en gehoord door onze gemeente: 1. Het duurt vaak lang voordat gemeente reageert. 2. Het gesprek met wethouder is niet als prettig ervaren. Gedane beloftes worden niet nagekomen. 3. Overlast van bomen die hars afgeven, waardoor auto's, gebouwen en vloeren buitenproportioneel vervuild raken. Beloofd was, dat bomen zouden worden gesnoeid en worden behandeld met knoflookextract. Voorstel om bomen te kappen, is niet gehonoreerd. 4. De belofte om beplanting aan te brengen in verband met overlast van hondenpoep is niet nagekomen. 5. Rondom het bedrijfsgebouw wordt veel verkeersoverlast- en onveiligheid ervaren, omdat er te weinig parkeergelegenheid zou zijn. 6. De gemeente spant zich niet/onvoldoende in met betrekking tot overlast centrum van auto's, vervoersbedrijven en aannemers met kranen.	Gemeente Waalwijk/wethouder	Ad. 1. De afgelopen jaren op verschillende momenten met klager over allerlei onderwerpen gesproken. Er zijn over deze onderwerpen brieven geschreven en zijn daarover e-mailberichten gestuurd. Gemeente neemt klager zeker serieus. Niet alle zaken kunnen worden opgelost of kan het ongenoegen worden weggenomen. Het klopt wel, dat niet altijd op tijd is gereageerd. Klacht is daarom gegrond. Excuses aangeboden. Ad. 2. Betreurd wordt, dat het gesprek met wethouder niet als prettig is ervaren. Wethouder herkent zich niet in het omschreven gedrag. Helaas is uitnodiging voor gesprek afgeslagen. Kunnen geen oordeel geven. Ad.3. De bomen zijn op 3 juli 2023 behandeld met knoflookextract. Helaas zijn andere manieren van bestrijding niet mogelijk en/of niet toegestaan. Helaas verder niets aan te doen. De bomen worden alleen gesnoeid als dit nodig is. Hierover zijn geen toezeggingen gedaan. Ad. 4. Beleid is gericht op het terugdringen van de overlast veroorzaakt door honden. Hondenbezitters worden regelmatig en actief op de hoogte gesteld van regels en faciliteiten. Beeldkwaliteit voldoet meestal wel en soms niet aan beeldkwaliteit. Uitvoerder daarom gevraagd om extra controles en zo nodig actie. Toegezegd, dat (een deel van) het bestaande grasveld wordt aangeplant. Ad. 5. De locatie wordt in de surveillance meegenomen en bij overtreding wordt handhavend opgetreden.	Deels gegrond, deels ongegrond, deels geen oordeel.	07-09-23

28-06-23	Klacht over niet handhavend optreden BOA's en niet reageren op melding	TLTH/BOA's	Het klachtrecht biedt geen mogelijkheid om een oordeel te geven over het al dan niet handhavend optreden. De klacht is daarom ongegrond. Wel wordt klager geïnformeerd over afwegingen om te controleren en handhavend op te treden. Er is op dezelfde dag een reactie op melding gegeven. Daarom is klacht over het niet reageren niet gegrond. Wel van mening, dat nader moet worden toegelicht waarom niet op alle meldingen wordt gereageerd. Klacht gegrond. Wordt in aangekondigde brief uitgelegd.	Deels gegrond, deels ongegrond.	17-08-23
----------	--	------------	---	---------------------------------	----------

Totaal aantal informeel afgehandelde reguliere klachten: 23

Overzicht beslissingen privacy-klachten 2023 Woo

Klacht ingekomen op	Onderwerp klacht	Over wie is geklaagd?	Bevindingen/conclusies	Beoordeling	Datum beslissing klacht
27-08-23	Klacht doorgeven contactgegevens inwoner aan externe organisatie voor uitnodigen klanttevredenheidsonderzoek zonder toestemming van de inwoner.	Gemeente Waalwijk	De klacht ziet op de privacy wet- en regelgeving (waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming). De gemeente kan zich beroepen op het gerechtvaardigd belang (grondslag AVG) om de contactgegevens door te geven. Hierdoor hoeft de gemeente geen toestemming te vragen aan inwoners. De gegevens van inwoners worden geanonimiseerd waardoor de resultaten niet te herleiden zijn tot de inwoners. De gemeente heeft de gegevens uit het portaal voor klanttevredenheidsonderzoeken gewist. Hierdoor zijn de gegevens ook gewist bij de externe organisatie.	Informeel afgehandeld	19-09-23
11-09-23	Klacht over het maken van meldingen via Fixi. Ook is de privacyverklaring niet in te zien op de website van Fixi.	Gemeente Waalwijk	De gemeente maakt gebruik van Fixi. Inwoners kunnen een melding maken via Fixi over zaken uit de openbare ruimte. Daarnaast heeft de gemeente afspraken gemaakt met Fixi over hoe Fixi omgaat met persoonsgegevens van inwoners. Meldingen via Fixi kunnen ook anoniem worden gemaakt. De privacyverklaring van Fixi is in te zien via de website. Fixi heeft de website hersteld na verzoek van de gemeente Waalwijk.	Buiten behandeling gelaten. De gemeente heeft meerdere keren gevraagd om gegevens klager om een reactie te sturen op de klacht. Reactie is uitgebleven.	02-11-23

21-09-23	1. Klacht over verstrekken persoonsgegevens aan projectontwikkelaar bestemmingsplan. 2. Vraag over invullen lijsten met persoonsgegevens tijdens informatiebijeenkomst.	TREW	Uit intern onderzoek komt naar voren dat de gemeente geen persoonsgegevens heeft verstrekt aan de projectontwikkelaar. Het verstrekken van gegevens aan de projectontwikkelaar valt niet onder de werkwijze van de gemeente Waalwijk. Daarnaast was de informatiebijeenkomst georganiseerd door de projectontwikkelaar en niet de gemeente. De lijsten waarop inwoners gegevens konden achterlaten betrof geen lijst van de gemeente Waalwijk. De gemeente kan de vraag van klager op dit punt niet inhoudelijk beantwoorden.	Ongegrond	17-10-23
28-10-23	Klacht over verstrekken e-mailadres aan bouwbedrijf zonder medeweten inwoner.	TOOR	De gemeente heeft van tevoren gecommuniceerd dat het bouwbedrijf voortaan de inwoners informeert over de voortgang van het project. De gemeente heeft geen goedkeuring gevraagd om de gegevens te delen met het bouwbedrijf. Klager is telefonisch te woord gestaan en begreep de werkwijze van de gemeente. Klager verzoekt de gemeente en het bouwbedrijf om zorgvuldig met gegevens om te gaan.	Informeel afgehandeld	13-11-23

Totaal aantal informeel afgehandelde privacyklachten: 2