

Ombudscommissie Oss

JAARVERSLAG 2024

Inhoud

Inleiding.....	3
Verantwoording.....	3
Bezetting Ombudscommissie.....	3
Taken Ombudscommissie	4
Werkzaamheden Ombudscommissie	5
Kennisnetwerk	5
Bekendheid.....	5
Tabel	5
Feiten&Cijfers	5
Tijdige afhandeling	5
Beroep bij Ombudscommissie	6
Gesignaleerde ontwikkelingen	6
Stand van zaken aanbevelingen jaarverslag 2023.....	7
Aanbevelingen 2024	7
BIJLAGEN	9
Overzicht beroepszaken Ombudscommissie	10
Overzicht klachten Opgave Transformatie Sociaal Domein	11
Overzicht klachten Opgave Ruimtelijke & Economische Ontwikkeling	14
Overzicht klachten Opgave Bedrijfsvoering, Dienstverlening en Veiligheid	21
Overzicht klachten Regionaal Bureau Leerplicht – Brabant Noordoost.....	27
Overzicht klachten Griffie/Bestuurders/Bestuursorganen	27

Inleiding

Verantwoording

Op grond van de Wet extern klachtrecht zijn gemeenten verplicht om klachten over gedragingen van ambtenaren, bestuurders en bestuursorganen door een externe en onafhankelijke instantie te laten beoordelen. Voor de Gemeente Oss is dit de Ombudscommissie Oss.

Met haar jaarverslag geeft de Ombudscommissie inzicht in de ontvangen en behandelde klachten en legt zij verantwoording af aan de gemeenteraad over haar werkzaamheden en bevindingen.

Binnen de Gemeenschappelijke Regeling Regionaal Bureau Leerplicht Brabant Noord-Oost (RBL) is de Gemeente Oss aangewezen als verantwoordelijke gemeente voor de klachtafhandeling. De Ombudscommissie Oss is de beroepsinstantie voor klachten over leerplichtambtenaren in de twaalf aangesloten gemeenten van de subregio's Maasland, Land van Cuijk en Leijgraaf. Daarom worden ook klachten over RBL in dit jaarverslag meegenomen.

Omdat de gemeente een aantal van haar taken door externe bedrijven en instellingen laat uitvoeren, kunnen klachten ook betrekking hebben op gedragingen van dergelijke externe bedrijven of instellingen. Hoewel klachten in eerste instantie door die externe partijen moeten worden behandeld, blijft de gemeente eindverantwoordelijk voor de taken die in haar opdracht door derden worden uitgevoerd.

Bezetting Ombudscommissie

De Ombudscommissie bestaat uit mevrouw Debby Meijer-van der Leest, mevrouw Immy Beijer en de heer Pierre Konings. Het voorzitterschap wordt door mevrouw Meijer-van der Leest ingevuld.



Taken Ombudscommissie

De Ombudscommissie heeft tot taak toe te zien op een juiste en tijdige behandeling van klachten door de organisatie over gedragingen van ambtenaren, bestuurders en bestuursorganen. Het uitgangspunt hierbij is het zo goed en zo snel mogelijk oplossen van de klacht. Waar nodig zorgt de commissie voor bijsturing, verbetering en versnelling van het proces van klachtafhandeling.

Als klagers het niet eens zijn met de behandeling van de klacht door de gemeente zelf kunnen zij in beroep gaan bij de Ombudscommissie. De Ombudscommissie onderzoekt de klachten, toetst ze aan onder meer de behoorlijkheidsnormen zoals geformuleerd door de Nationale ombudsman en spreekt op basis daarvan een oordeel uit. Tegen dat oordeel is geen beroep mogelijk. Aan de hand van binnengekomen klachten kan de Ombudscommissie aanbevelingen aan de organisatie geven. Daarnaast heeft de Ombudscommissie de bevoegdheid om, waar zij dit noodzakelijk acht, zelfstandig en zonder onderliggende klacht, onderzoek te verrichten naar de behoorlijkheid van gedragingen van ambtenaren, bestuurders en bestuursorganen.

Voor een goede vervulling van haar taak moet de Ombudscommissie aan een aantal eisen voldoen: onafhankelijkheid, onpartijdigheid en professionaliteit. Onder die voorwaarden kan de commissie een bijdrage leveren aan het oplossen van problemen van burgers en, waar nodig, aan verbetering van het functioneren van de gemeentelijke organisatie en het herstel van het vertrouwen van burgers in die gemeentelijke organisatie.

Werkzaamheden Ombudscommissie

Kennisnetwerk

De Ombudscommissie onderhoudt contacten met de Nationale Ombudsman, de Brabantse Ombudscommissies en de Vereniging voor Klachtrecht. Via de Vereniging voor Klachtrecht worden studiebijeenkomsten over specifieke kennis- en vaardigheden voor Ombudscommissies en andere klachtbehandelaars gevolgd.

Bekendheid

Via periodieke publicaties in Oss Actueel wordt aandacht gegeven aan wat de Ombudscommissie voor de inwoners van Oss kan betekenen.

Tabel

In 2024 zijn 50 klachten ontvangen, waarvan 1 klacht – gelet op de bijzondere inhoud - is overgedragen aan de Toezichthouder WMO (2023:52 klachten ontvangen). De overgedragen klacht wordt verder niet meegerekend in de cijfers.

In onderstaande tabel hebben wij aangegeven hoeveel klachten er per opgave in 2024 zijn ontvangen. Daarnaast is ook een vergelijking met 2023 en 2022 opgenomen.

	2024	2023	2022
<i>Opgave Transformatie Sociaal Domein</i>	14	16	15
<i>Opgave Ruimtelijke & Economische Ontwikkeling</i>	23	15	8
<i>Opgave Bedrijfsvoering, Dienstverlenende en Veiligheid</i>	13	18	11
<i>Regionaal Bureau Leerplicht Brab.NO</i>	0	3	1
<i>Griffie/Bestuurders/Bestuursorganen</i>	0	0	0
Totaal	50	52	35

De Ombudscommissie heeft in 2024 2 beroepszaken behandeld (2023:1). In beide gevallen ging het om een beroep tegen een reactie op klachten die eind 2023 zijn ontvangen over medewerkers van het Regionaal Bureau Leerplicht Brabant Noord-Oost (RBL-BNO).

In de bijlagen is een samenvatting gegeven van de ontvangen klachten met vermelding van het oordeel.

Feiten&Cijfers

Tijdige afhandeling

Klachten moeten in beginsel binnen 6 weken worden behandeld, tenzij daarover met de klager andere afspraken zijn gemaakt. In 2024 is 75% van de klachten binnen 6 weken behandeld. Dat percentage is iets lager dan in 2023 toen 77% tijdig werd behandeld. Veel klachten worden heel snel – binnen een paar dagen – afgehandeld. Sommige klachten vergen meer onderzoek of overleg met de klager. Het gaat dan vooral over klachten binnen het sociaal domein, waarbij sprake is van

langdurige klantrelaties, klantcontacten met één of meerdere consultants en meerdere aanvragen met betrokkenheid van andere instanties. Die complexiteit blijkt vaak reden om een klacht niet binnen enkele dagen af te kunnen handelen. Gelukkig lukt het meestal wel om al snel een eerste contact met de klager te leggen.

Gegronnd, ongegrond of geen oordeel

Net als in voorgaande jaren is in 2024 in veel gevallen niet tot een oordeel gekomen of een klacht gegrond of ongegrond was. Dat is vaak het geval als snel contact met de klager wordt gelegd en een oplossing wordt geboden of een goede uitleg wordt gegeven. In veel gevallen wordt door de klager dan verder afgezien van een formele uitspraak op de klacht. Wel is het goed om de uitkomst van zo'n gesprek naar klager toe nog even per email te bevestigen.

In 2024 is 27% van de klachten geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard. Dit cijfer is wat lager dan in de twee voorgaande jaren waarin respectievelijk 33% en 29% geheel of gedeeltelijk gegrond werd verklaard. 20% van de klachten werd ongegrond verklaard (2023:19%, 2022:26%). In 53% van de klachten werd geen oordeel uitgesproken omdat een informele oplossing werd gevonden of een uitleg werd gegeven waarmee de klacht werd weggenomen of ingetrokken (2023:48%). In enkele gevallen kon geen oordeel meer worden gegeven omdat een klager niet meer reageerde.

Beroep bij Ombudscommissie

In 2024 hebben 2 klagers bij de Ombudscommissie beroep ingesteld omdat ze niet tevreden waren over de afhandeling van hun klacht. In beide gevallen betrof het klachten gerelateerd aan het onderwerp thuisonderwijs en de wijze waarop RBL-BNO omgaat met de beoordeling van een beroep op vrijstelling door ouders voor het geven van thuisonderwijs. Beide zaken werden ingebracht door een aangescherpte toetsing door RBL-BNO naar aanleiding van een uitspraak van de Afdeling Rechtspraak van de Raad van State. Ook de vrees van ouders voor een mogelijke wijziging van de Leerplichtwet – waardoor thuisonderwijs onmogelijk zou worden – speelde hierbij een rol.

De Ombudscommissie heeft in beide gevallen het beroep voor het grootste deel ongegrond verklaard. Uitsluitend op het onderdeel tijdigheid zijn de beroepen gegrond verklaard omdat niet binnen de door RBL-BNO gehanteerde reactietermijn duidelijkheid over de vrijstelling werd gegeven.

Gesignaleerde ontwikkelingen

In de bijlagen treft u een overzicht aan van alle klachten die zijn ontvangen en welke acties hieruit voor de organisatie zijn voortgekomen.

Hoewel het totaal aantal ontvangen klachten in 2024 niet veel afwijkt van 2023 valt wel op dat er duidelijk meer klachten over boa's zijn ontvangen. In 2024 werden 10 klachten over boa's ontvangen. In 2023 waren dat er maar 2.

Met de afdelingsleiding hebben wij gekeken naar de oorzaak van de opvallende stijging van het aantal klachten. Die oorzaak lijkt vooral te liggen in de uitbreiding van de handhavingstaken, de

toename van het aantal handhavers en de uitbreiding van surveillances in de avond en nacht. Er wordt dus gewoon meer gecontroleerd. Daarnaast is er sprake van een wat actiever en steviger optreden van de boa's. Los daarvan blijken klachten over boa's nogal eens samen te hangen met het feit dat klagers vinden dat een bekeuring onterecht is of dat het bij een waarschuwing had moeten blijven.

Stand van zaken aanbevelingen jaarverslag 2023

In het jaarverslag 2023 hebben wij de volgende aanbevelingen gegeven

1. Bij klachtbehandeling is het van belang om snel persoonlijk contact met de klager te leggen. Wij zien dit al veel in de organisatie gebeuren maar nog niet overal. Waar dit wel gebeurt blijkt dit in veel gevallen tot meer tevredenheid van de klager te leiden en kan de klacht vaak op informele en snelle wijze worden afgehandeld. Het lijkt ons daarom zowel in het belang van de klager als de organisatie als het voor alle klachtafhandelaars een standaardactie wordt om altijd meteen na ontvangst van de klacht contact met de klant opnemen, om de klacht door te spreken.

Wij zien dat inmiddels binnen een aantal afdelingen standaard snel contact met een klager wordt gelegd. Er is binnen de organisatie nog wel ruimte om dit nog verder uit te bouwen.

2. Wij merken in onze contacten soms dat burgers terughoudend zijn met het indienen van een klacht als er een afhankelijkheidsrelatie is met de gemeente. Men is bang dat zo'n klacht de uitkomst van een aanvraag of verzoek negatief zal beïnvloeden. Wij hebben in de praktijk geen voorbeelden gezien dat een klacht daadwerkelijk een negatief effect op een aanvraag heeft gehad. Maar het is wel goed als de organisatie zich ervan bewust is dat een afhankelijkheidsrelatie van invloed kan zijn op het gedrag van een burger. De organisatie dient zich er bewust van te zijn dat die afhankelijkheid in geen enkel geval een beletsel mag zijn om een klacht in te dienen of van invloed mag zijn op de uitkomst van een aanvraag of verzoek.

Wij hebben in 2024 geen klachten meer gezien of contacten gehad waaruit terughoudendheid om een klacht in te dienen bleek vanwege een afhankelijkheidsrelatie.

Aanbevelingen 2024

1. Een grotere en stevigere inzet van boa's – ook in de avond- en nachtelijke uren – kan snel tot meer klachten leiden. Dat is op zichzelf niet verontrustend. Wel zien we dat ook de aard van de klachten aan het veranderen is. En die lijn lijkt zich in 2025 door te trekken. Meer dan in voorgaande jaren gaan klachten over de inzet van geweld of stopmiddelen om mensen – al of niet na een achtervolging – staande te houden of onder controle te krijgen. Dergelijke klachten zijn door de betreffende klagers natuurlijk eenvoudig te voorkomen door gewoon meteen een bevel van een boa op te volgen en mee te werken. Maar in de praktijk doet niet iedereen dat. De vraag is dan of – in de hitte van de strijd – voldoende afgewogen wordt of de inzet nog past bij de mogelijke overtreding die is geconstateerd. Is de gevaarstelling voor derden en

de boa's zelf dan steeds voldoende in beeld en wie beslist daarover. Wij denken dat het – ook vanuit de rol van de gemeente als werkgever van de boa's - goed zou zijn om hier samen met de politie nadrukkelijk bij stil te staan nu de inzet van de boa's kennelijk groter en steviger is geworden. Wellicht passen daar nadere afspraken bij.

2. In 2023 hebben wij de aanbeveling gegeven om altijd snel contact te leggen met een klager. Wij willen dit nogmaals onderstrepen. Wij menen dat dit ook kan bijdragen in het verhogen van de afhandelingssnelheid van klachten en de mogelijkheid om in gezamenlijkheid tot een snelle oplossing voor een klager te komen waarbij een onderzoek en oordeel over een gedraging verder vaak achterwege kan blijven.

Oss, september 2025

De Ombudscommissie,
Debby Meijer-van der Leest, voorzitter
Immy Beijer
Pierre Konings

BIJLAGEN

Overzicht beroepszaken Ombudscommissie

Overzicht klachten Opgave Transitie Sociaal Domein

Overzicht klachten Opgave Ruimtelijke en Economische Ontwikkeling

Overzicht klachten Opgave Bedrijfsvoering, Dienstverlening en Veiligheid

Overzicht Regionaal Bureau Leerplicht-Brabant Noordoost

Overzicht Griffie/Bestuurders/Bestuursorganen

Toelichting: in de kolom "reactie naar klager" wordt samengevat de reactie weergegeven die de organisatie aan de klager heeft gegeven.

Overzicht beroepszaken Ombudscommissie

Nr	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	Klaagster vindt dat een leerplichtambtenaar verkeerde informatie geeft en onterechte vragen stelt over thuisonderwijs. Ook heeft de medewerker op een ongepast moment gelachen. Er is sprake van vooringenomenheid, onjuiste beïnvloeding, schending van de ambtsinstructie en er is te laat op een vrijstellingsaanvraag gereageerd. <i>Het betreft een beroep tegen een klacht uit 2023.</i>	Gedeeltelijk gegrond. De leerplichtambtenaar heeft het beroep op vrijstelling voor thuisonderwijs, zorgvuldig, waardevrij, zonder vooringenomenheid en op basis van wetgeving en jurisprudentie onderzocht. Er is daarbij extern advies gevraagd en met collega's is het beroep getoetst. Er is dus geen sprake van een persoonlijke mening van de ambtenaar. De toetsing heeft tot de gevraagde vrijstelling geleid. Op dit onderdeel is de klacht ongegrond. Er is niet binnen de termijn van 20 dagen gereageerd. Het betreft een termijn van orde. Op dit onderdeel is de klacht gegrond.	Werkwijze RBL BNO wordt aangepast zodat beter rekening kan worden gehouden met de reactie-termijn.
2	Klaagster vindt dat een leerplichtambtenaar op onjuiste wijze is omgegaan met een beroep op vrijstelling ten behoeve van thuisonderwijs. Er zou sprake zijn van een ambtsmisdrijf, rechtsongelijkheid, een te lange afhandelingsduur. De gevolgen voor het gezin van klaagster zouden ernstig zijn. <i>Het betreft een beroep tegen een klacht uit 2023.</i>	Gedeeltelijk gegrond. De toetsing heeft op basis van de door klager verstrekte informatie plaats gevonden. Er is daarbij extern advies gevraagd en met collega's is het beroep getoetst. Er is dus geen sprake van een persoonlijke mening van de ambtenaar. De toetsing heeft niet geleid tot de gevraagde vrijstelling. Na een herbeoordeling op basis van aanvullende informatie is de vrijstelling alsnog tot stand gekomen. Er is niet gebleken van onbehoorlijke of onjuiste gedragingen van de leerplicht-ambtenaar. De informatie dat indien niet aan de verplichtingen uit de Leerplichtwet wordt voldaan een proces-verbaal kan volgen, is een informatieve mededeling. Op deze onderdelen is de klacht ongegrond. Er is niet binnen de termijn van 20 dagen gereageerd. Het betreft een termijn van orde. Op dit onderdeel is de klacht gerond.	Werkwijze RBL BNO wordt aangepast zodat beter rekening kan worden gehouden met de reactie-termijn.

Overzicht klachten Opgave Transformatie Sociaal Domein

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	Voor klager is onduidelijk wie haar consulent bij Werk&Inkomen is. Haar klacht tegen haar vorige consulent is gegrond verklaard, ze vindt dat ze dus recht heeft op een nieuwe consulent. De klacht is ook gericht tegen haar tijdelijke consulent omdat hij niet goed met haar omgaat in een bezwaarprocedure.	Geen oordeel. Er zijn gesprekken met klager geweest waarin o.a. haar klachten zijn betrokken.	Geen.
2	Klager vindt dat consulent Schuldhelpverlening niet of te laat reageert op e-mails en terugbelverzoeken.	Geen oordeel. Consulent heeft wel gereageerd maar klager was het inhoudelijk niet met consulent eens, liet een gesprek niet toe en verbrak de verbinding. Ook in de klachtbehandeling door de leidinggevende bleek geen inhoudelijk gesprek met klager mogelijk. Klager verbrak de verbinding en nam daarna niet meer op. Op een bericht van de leidinggevende werd niet meer gereageerd.	Geen.
3	Consulent reageert onprofessioneel en dominant op een vraag over individuele studietoelage.	Gegrond. De gang van zaken is te betreuren en er zijn excuses aangeboden. De bejegening door de medewerker was niet empathisch en niet respectvol. Ook begaf de medewerker zich ten onrechte op het vlak van medische beoordeling.	Er zijn maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen en een klant-gerichte dienstverlening te bevorderen.
4	Klager heeft recht op een WIA-uitkering van het UWV. Omdat de gemeente het rekeningnummer te laat heeft doorgegeven heeft het UWV de uitkering aan de gemeente	Geen oordeel. De aan het UWV verstrekte informatie kon niet tijdig worden verwerkt. Het probleem is opgelost.	Geen.

	overgemaakt. Klager wordt van het kastje naar de muur gestuurd om dit recht te trekken.		
5	Consulent was in een gesprek over een eventuele bijstandsuitkering hard, zwart-wit en toonde geen inlevingsvermogen.	Ongegrond. De verplichtingen zijn inderdaad zwart-wit gesteld. Maar daarbij is aangegeven waarom dat zo werd gesteld, vooruitlopend op een gesprek met de werkconsulent. De nadruk op verplichtingen is bij klaagster hard binnengekomen. Wellicht had de consulent wat meer ruimte aan de emotie van klaagster kunnen geven. Klaagster heeft inmiddels een andere consulent.	Geen.
6	Klager heeft een klacht over een externe zorgverlener.	Gelet op de inhoud van de klacht is deze in onderzoek genomen door de Toezichthouder WMO.	nvt
7	Consulent Schuldhelpverlening reageert niet op e-mails en terugbelverzoeken van klager. Ook de bewindvoerder krijgt geen contact met de medewerker.	Gegrond. Consulent heeft inmiddels zelf contact opgenomen en zijn excuses aangeboden voor het niet reageren. Er zijn twee (vervolg)afspraken met klaagster gepland. Klaagster geeft aan dat het doel van de klacht was om in contact met haar consulent te komen. Dat is gelukt. Wel is het jammer dat daarvoor een klacht nodig was.	Geen.
8	De regiotaxi komt regelmatig te laat voor geboekte ritten. Gevolg is dat klager afspraken, bijv. de tandarts, niet kan halen en daarvoor de rekening krijgt. En van de regiotaxi krijgt hij vervolgens een boete omdat hij na lang wachten de geboekte rit annuleert, omdat de rit dan geen nut meer heeft. Regiotaxi wijst naar de gemeente en andersom.	Klacht is in behandeling genomen door Regiotaxi Noord-oost Brabant. Beantwoording aan klager heeft plaatsgevonden, waarbij de klacht gegrond is verklaard en excuses zijn aangeboden voor het te laat arriveren van de taxi.	nvt

9	Klager moet bij haar consulent achter alles aan bellen en mailen. Ze is al eerder van consulent gewisseld maar nu toch weer bij deze consulent terechtgekomen. Hij reageert niet op terugbelverzoeken over een aanvraag voor een bijstandsuitkering. Ze wil een andere consulent.	Geen oordeel. De klacht is met de consulent besproken en besloten is om klaagster een andere consulent toe te wijzen.	Andere consulent toegewezen.
10	Klager kwam op gesprek bij zijn werkconsulent en bracht daar zijn persoonlijke situatie van een echtscheiding naar voren. Daar was geen begrip voor, hij kreeg het verwijt dat hij al een paar jaar na zijn huwelijk was gescheiden en niets deed om aan het werk te komen. Hij wil een andere consulent.	Geen oordeel. De consulent erkent dat de toon van het gesprek anders had gekund. Er is een andere consulent toegewezen.	Andere consulent toegewezen.
11	Consulent wijst alle verzoeken om bijstand steeds af en reageert heel traag. Klager denkt dat hij dit bewust doet. Hij wil een andere consulent.	Geen oordeel. Ondanks meerdere gespreksuitnodigingen komt klager niet opdagen. De contacten met de consulent verlopen nu goed.	Geen.
12	Klager heeft problemen met een aanvraag Bijzondere Bijstand en een spoedaanvraag Schuldbeheer.	Geen oordeel. In overleg met klager wordt een aantal zaken met betrekking tot de aanvraag Schuldbeheer nader uitgezocht. Dit was voor klager voldoende.	Geen.
13	Consulent is aanvallend, dwingend en denigrerend in een kwestie over een WIA-uitkering en een bijstandsaanvraag. Bij voorbaat wordt alles wat klager stelt in twijfel getrokken door de consulent. Klager moet een bedrag terugbetalen aan de gemeente terwijl hij dat bedrag nooit van het UWV heeft gekregen. Consulent heeft onvoldoende kennis van zaken.	Gegrond. Er is een miscommunicatie tussen het UWV en de gemeente ontstaan doordat het UWV aan de consulent andere informatie heeft verstrekt dan aan klager. Dit is rechtgezet en er zijn excuses aangeboden.	Geen.

Overzicht klachten Opgave Ruimtelijke & Economische Ontwikkeling

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	Klager vindt dat ze te laat door de medewerker is geïnformeerd dat er een bezwaarschrift was ingediend tegen de aan haar verleende omgevingsvergunning.	Geen oordeel. Klager is tijdens de bezwaar-procedure geïnformeerd. Wellicht later dan gebruikelijk maar nog voordat een hoorzitting plaatsvond, waarvoor klager tijdig was uitgenodigd.	Geen.
2	Klager wilde teruggebeld worden over een brief van de gemeente over het gebruik van gemeentegrond. Op herhaalde terugbelverzoeken werd niet gereageerd.	Geen oordeel. Het was bekend dat er een terugbelverzoek zou komen maar niet van wie. Een verzoek is niet ontvangen. Naar aanleiding van de klacht is meteen contact met klager opgenomen en is de kwestie waarover de brief ging inhoudelijk besproken.	Geen.
3	Klager vindt dat hij te laat is geïnformeerd over werkzaamheden in zijn straat. En de gemeente haalt een verbindingspad weg dat door bewoners illegaal zou zijn aangelegd. Maar het pad is door de gemeente zelf aangelegd. Door een buurtgenoot is eenzelfde klacht ingediend.	Gegrond. De brief heeft niet alle omwonenden tijdig bereikt. De werkzaamheden zijn toegelicht en het verbindingspad is inderdaad ten onrechte verwijderd. Excuses aangeboden, het verbindingspad zal weer worden teruggelegd.	Geen.
4	Klaagster vindt dat ze onbeschoft is behandeld door een boa en voor leugenaar werd uitgemaakt. Een bekeuring is onterecht uitgeschreven. Dat is niet bevorderlijk voor haar ziekte.	Geen oordeel. Met klaagster kon geen contact worden gevonden.	Geen.
5	Klager denkt dat boa's een wegafzetting bewust hebben	Ongegrond.	Geen.

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
	verwijderd om overtreders van een inrijverbod te kunnen verbaliseren.	De wegafzetting is niet door de boa's verwijderd. Het maakt voor de overtreding ook niet uit of de weg was versperd of niet want er stond een bord verboden in te rijden.	
6	Met het leeghalen van een bladkorf is volgens klager een onveilige situatie ontstaan. Klager heeft dit als beheerder gemeld. Maar hij wordt onbeschoft afgewimpeld.	Geen oordeel. Er is getracht te achterhalen wat met de klacht wordt bedoeld. Er worden geen bladkorven gebruikt. Er is geen reactie ontvangen.	Geen.
7	Klager vindt dat zijn handhavingsverzoek over geluidsoverlast niet voortvarend genoeg door gemeente en ODBN wordt opgepakt.	Geen oordeel. Met klager heeft contact plaatsgevonden waarin de rol en van gemeente en ODBN is toegelicht.	Geen.
8	Klager vindt dat een boa hem met zijn scooter heeft geramd waardoor hij een gebroken enkel heeft.	Ongegrond. Klager reed op een fatbike waar fietsen niet is toegestaan. Hij werd staande gehouden maar wilde niet stoppen. Er ontstond een achtervolging. Het is niet gebleken dat de boa de fatbike heeft geramd. Wel is de fatbike uiteindelijk klemgereden waarbij klager vanaf het trottoir tegen de scooter van de boa is gereden, waardoor beiden ten val kwamen en klager boven op de boa belandde. Klager bleef zich verzetten, is geboeid en daarna met een ambulance afgevoerd. Het is niet bekend waardoor of wanneer precies het letsel is ontstaan. De politie heeft het gebruikte geweld getoetst en gepast bevonden. Er zou geen zijn achtervolging zijn geweest of geweld zijn	Geen.

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
		gebruikt als klager het stopbevel niet had genegeerd en zich niet had verzet.	
9	Klager rent met een container met PMD-zakken achter een huisvuilwagen aan. De medewerkers achter op de wagen zien hem maar stoppen niet.	Geen oordeel. Medewerkers achter op de wagen besturen deze niet. De wagen waarmee PMD wordt opgehaald laadt geen containers maar losse zakken.	Geen.
10	Klager wil op het Duurzaamheidsplein zijn PDM afval in de daarvoor bestemde container storten. Maar een medewerker zegt dat het bij het restafval moet en trekt het uit zijn handen. Dit gebeurde ook bij een andere persoon die PMD kwam brengen. Zo geeft de gemeente niet het goede voorbeeld qua scheiden van afval	Gegrond. In een prettig gesprek excuses voor het handelen van de medewerker aangeboden.	Geen.
11	Een boa parkeert haar auto op een parkeerplaats voor gehandicapten. Als klager daar een opmerking over maakt wordt er gezegd dat men overal een ontheffing voor heeft.	Gegrond. Het betrof een privéauto van de medewerkster, waarvoor geen ontheffing is verleend. Medewerkster erkent niet goed te hebben gehandeld.	Medewerkster aangesproken.
12	Klaagster werd door een boa tegengehouden toen ze met de auto naar haar huis wilde rijden. De straat waar ze woont was afgesloten. Klaagster woont in de afgesloten straat maar daarvoor had de boa geen begrip. Toen ze vroeg waar ze dan naar toe moest zei hij "u ziet maar". Hij wilde ook niet haar ID checken om vast te stellen dat ze echt in de straat woonde. Toen ze toch doorreed kreeg ze een boete. Terwijl de auto achter haar ook doorreed en geen boete kreeg.	Ongegrond. De straat was afgesloten door een gevaarlijke situatie, er mocht niemand door. Klaagster ging daarover met stemverheffing langdurig in discussie. Dat gesprek heeft de boa beëindigd met "u ziet maar". Dat had vriendelijker gekund maar het was op dat moment niet zijn taak om een oplossing voor mevrouw te zoeken waar ze naartoe moest. Het checken van haar ID zou geen verschil hebben gemaakt, ze mocht er niet door.	Geen.

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
		Toen ze toch doorreed had dat een boete tot gevolg. Dat gold ook voor de auto achter haar.	
13	Klager is beroepsschipper en werd op zaterdagochtend onverwacht geconfronteerd met een stremming van Sluis Macharen. De havenmeester was niet bereikbaar op het marifoonkanaal. Na contact bleek dat de sluis tot maandagochtend gestremd zou zijn. Dit had volgens de havenmeester al op teletekst moeten staan maar dat was niet het geval. Ook Sluis Lith wist van niets. Gevolg was dat de schipper zijn auto niet op de wal kon krijgen en daardoor een afspraak miste.	Geen oordeel. Met de schipper is het voorval in een goed gesprek besproken.	Geen.
14	Klager vindt dat zijn zoon tijdens een achtervolging opzettelijk is aangereden en van zijn scooter is getrokken door een boa, waardoor schade is ontstaan. Ook zou hij hardhandig zijn beetgepakt en geboeid. Documenten zouden zonder uitleg niet terug zijn gegeven.	Ongegrond. Betrokkene reed op een scooter zonder kentekenplaat en negeerde een geslotenverklaring. Vervolgens negeerde hij een stopteken van de boa's, maakte tijdens zijn vlucht tal van verkeersovertredingen waaronder het met hoge snelheid tegen het verkeer in rijden. Tijdens zijn vlucht heeft hij een dienstvoertuig geraakt. Uiteindelijk is hij klemgereden, vastgepakt en van zijn scooter getrokken. Daarbij is de scooter omgevallen. Daarna is hij geboeid. Met betrokkene is ter plaatse geconstateerd dat er geen schade is ontstaan aan de scooter door de aanhouding. Als dat wel het geval was geweest, dan was dat het rechtstreekse gevolg geweest van het gedrag van betrokkene. Het rijbewijs is	Geen.

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
		door de politie ingenomen, andere documenten heeft betrokkene niet verstrekt.	
15	De boswachter was zeer onvriendelijk bij het controleren van de vispassen van de echtgenoot en zoon van klaagster. De zoon had de pas niet bij zich en deze kon ook digitaal niet snel teruggevonden worden. De pas moest de volgende dag op het gemeentehuis getoond worden. Toen hij de volgende dag de vispas kwam tonen kreeg hij van andere boa's te horen dat hij toch een bekeuring kreeg. Waarom moest hij langskomen om zijn vispas te tonen als toch al vaststond dat hij een bekeuring zou krijgen?	Gedeeltelijk gegrond. De boswachter en zijn aanwezige collega hebben zich zakelijk en correct opgesteld. Er is ter plaatse ruim gelegenheid gegeven om een digitale versie van de benodigde vispas op de telefoon op te zoeken of deze door moeder te laten appen. Toen dat niet lukte is een bekeuring aangezegd en gevraagd om de vispas de volgende dag om 16.00 uur te tonen aan de boswachter in het gemeentehuis. Maar de zoon verscheen al om 15.00 uur toen de boswachter er nog niet was. Hij is daardoor door andere boa's te woord gestaan. Er had bij de controle van de vispassen beter uitgelegd kunnen worden waarom het nodig is om de vispas te tonen terwijl de bekeuring al was aangezegd. Dit heeft te maken met de hoogte van de boete; de boete voor het niet meteen kunnen tonen van de vispas is lager dan de boete voor het vissen zonder over een geldige vispas te beschikken. Als dit was toegelicht was voorkomen dat de zoon ten onrechte in de veronderstelling leefde dat hij na het alsnog tonen van de pas geen bekeuring zou krijgen.	Met medewerker besproken.
16	Klager denkt dat er fouten in het systeem zitten van de scanauto. Hij	Ongegrond.	Geen.

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
	heeft namelijk al 2 bekeuringen gekregen terwijl hij aantoonbaar wel betaald heeft.	Klager is uitgelegd dat het door hem ingevulde kenteken niet van zijn auto is. Hij heeft beide keren 1 onjuiste letter ingevuld. Klager heeft bij de BSOB bezwaar gemaakt tegen de bekeuringen.	
17	Bij het oversteken van het zebrapad bij het gemeentehuis werd klaagster geconfronteerd met een personenauto met gemeentelogo die hard op het zebrapad afkwam. Ze had de indruk dat hij doorgereden zou zijn als ze geen handgebaar had gemaakt dat hij het rustig aan moest doen. Klaagster vindt dit onveilig en slecht voorbeeldgedrag van de gemeente.	Gegrond. Excuses voor het rijgedrag van de medewerker. Klaagster heeft natuurlijk voorrang op het zebrapad en medewerkers van de gemeente moeten zich aan de verkeersregels houden.	Medewerker op rijgedrag aangesproken. In het algemeen zal verantwoord rijgedrag onder de aandacht van gebruikers van gemeentelijke voertuigen worden gebracht
18	Klager heeft al lange tijd een aanvraag lopen voor een omgevingsvergunning waarbij een horecafunctie naar een woonfunctie zou moeten worden omgezet. De gemeente blijft die aanvraag steeds afwijzen. Op een bezwaarschrift wordt niet beslist. Klager voelt zich benadeeld.	Geen oordeel. Gemeente is via meerdere kanalen en procedures met klager in gesprek.	Geen
19	Klager heeft kennisgenomen van een intern emailbericht en voelt zich door de inhoud daarvan onheus behandeld en niet serieus genomen. De gemeente hanteert een dubbele agenda en de communicatie wordt alleen gebruikt om de eigen belangen te beschermen, waar het gaat om plannen m.b.t. de verkeersafwikkeling van Amsteleind.	Gegrond. De communicatie via het emailbericht is hier niet goed verlopen. Met klager zijn afspraken gemaakt over de toekomstige communicatie met hem en anderen over dit onderwerp.	

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
20	Marktmeester sluit voor de markt in Geffen eigenhandig een straat af, waardoor de onderneming van klager en anderen niet of moeilijk bereikbaar is op marktdagen. Er wordt in strijd met de regelgeving gehandeld.	Ongegrond. De marktmeester heeft in opdracht en correct gehandeld. Het is in verband met de verkeersveiligheid noodzakelijk om op marktdagen een gedeelte van de straat af te sluiten. Ondernemingen blijven voor voetgangers bereikbaar.	Geen.
21	Klager vindt het niet kunnen dat boa's in de Eikenboomgaard soms tegen het verkeer inrijden en niet willen toelichten waarom dat is.	Geen oordeel. Besproken met de boa's dat als dit gebeurd is, dit niet de bedoeling is.	Besproken in team
22	Klager is door boa's staande gehouden omdat zijn auto bij het optrekken teveel geluid zou maken. Maar dit is alleen maar giswerk van de boa's. Er zijn geen geluidsmetingen verricht. De bekeuring is niet terecht.	Geen oordeel. Tegen de bekeuring kan bezwaar worden gemaakt.	Geen.
23	Klaagster is 's nachts door boa's staande gehouden bij het uitlaten van haar honden in het buitengebied. Haar ID werd gevraagd en haar bus werd gecontroleerd. Het duurde allemaal erg lang en ze werd in het ongewisse gelaten over de reden van de staandehouding. Uiteindelijk werd aangegeven dat ze een bekeuring kreeg voor het niet aanlijnen van de honden. Terwijl er niet om een verklaring werd gevraagd. Wel waren de Boa's netjes en vriendelijk.	Ongegrond/geen oordeel. De controle vond plaats naar aanleiding van klachten over illegaal vissen en stroperij. De bus op die locatie was verdacht. In het algemeen moet zo snel mogelijk worden aangegeven wat de reden van de staandehouding was. In dit geval bleek bij het natrekken van het kenteken iets bijzonders aan de hand, de handhaver wilde daarover eerst helderheid hebben. Dat duurde langer dan verwacht. Dat is uiteindelijk opgehelderd. Volgens de handhaver is wel om een verklaring gevraagd. Op dat punt lopen de meningen uiteen en moet een oordeel worden onthouden.	Geen.

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
24	Klager is onbeschoft en agressief te woord gestaan door een medewerker van het Duurzaamheidsplein. Dit omdat hij kennelijk bij een verkeerde container stond terwijl dit de container was waar een andere – wel zeer vriendelijke – medewerker hem naartoe had verwezen. Maar daar had de tweede medewerker niks mee te maken.	Geen oordeel. De kwestie is in een goed gesprek met klager opgelost.	Geen.

Overzicht klachten Opgave Bedrijfsvoering, Dienstverlening en Veiligheid

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	De ontvangst voor een huwelijksceremonie was onvriendelijk. Er werd door een medewerkster gezegd dat het gezelschap te groot was. Na enige discussie is toch het volledige gezelschap naar binnen gegaan.	Geen oordeel. Er gelden beperkingen voor het aantal deelnemers aan bepaalde huwelijksceremoniën. Dit wordt vooraf duidelijk gecommuniceerd.	Geen.
2	De moeder van klager had een attestatie de vita nodig maar kon dit om gezondheidsredenen niet persoonlijk ophalen. Dit kon in dit geval met een machtiging worden opgehaald door de vader van klager, zo werd door de gemeente bevestigd. Bij aankomst in het gemeentehuis werd het document door een medewerkster geweigerd. Pas na standvastig aandringen en de inmenging van een andere medewerker werd het document verstrekt.	Gegrond. Er is op onjuiste wijze met de aanvraag omgegaan. In de gegeven bijzondere omstandigheden kan het document inderdaad met een machtiging worden opgehaald. Dit was al uitgezocht door een andere medewerkster en bevestigd. Helaas is die informatie niet bij de aanvraag in het systeem gezet. De medewerkster aan de balie beschikte niet over die kennis.	De werkinstructie over een attestatie de vita is aangepast zodat deze situatie zich niet meer kan voordoen.
3	Klagers wilden een ongeboort kind door de vader laten erkennen. Dit zou	Ongegrond.	Geen.

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
	gratis zijn, behalve als klagers een akte van erkenning zouden willen hebben, zo stond op de website en werd tevoren bevestigd door de gemeente. Klagers moesten toch betalen.	De informatievoorziening was juist. De erkenning is gratis, maar aan de afgifte van een afschrift van de erkenningsakte zijn wettelijke kosten verbonden, € 16,50. Klagers wilden toch een afschrift van de akte, dat is niet gratis.	
4	Klager wil haar partner in de BRP laten registreren. Ze heeft een huwelijksakte. Maar bij elk bezoek wordt er gezegd dat er documenten ontbreken, ze is al 5 keer geweest en telkens zou er weer iets anders ontbreken. Er wordt ook niet teruggebeld.	Geen oordeel. Het betreft een specialistische kwestie waarbij gebruik wordt gemaakt van een landelijk informatie- en kennissysteem. Daaruit is naar voren gekomen dat de identiteitskaart van de partner bij de aanvraag-documenten hoort te zitten. Maar dat is in dit geval niet mogelijk gebleken in verband met het land waar de partner nu nog verblijft. Gegeven de bijzondere omstandigheden is in dit geval een uitzondering toe te passen.	Geen.
5	Baliemedewerker was onvriendelijk en niet empathisch bij het aanvragen van 2 paspoorten. Per abuis had klager maar 1 afspraak geboekt. Er waren geen andere bezoekers en het was nog geen sluitingstijd. Het ging de medewerker om het principe.	Geen oordeel. Er is een toelichting op de procedure gegeven. Als alle afspraken voor die dag al volgeboekt zijn, zijn er geen mogelijkheden om iemand tussendoor te helpen zonder dat dit tot benadeling van andere klanten zou leiden.	Geen.
6	Klager is vele jaren lid van een stembureau geweest bij verkiezingen. Nu is hij op een reservelijst geplaatst. Hij denkt dat dit komt omdat hij eerder kritiek heeft geuit op andere stembureauleden en de organisatie. Ook had hij vernomen dat alleen ambtenaren als voorzitter van een	Geen oordeel. De reservelijst wordt bij elke verkiezing gebruikt. Daarin wordt gerouleerd. Het is dan ook niet vreemd dat klager op de reservelijst staat. Dat heeft niets te maken met zijn functioneren	Geen.

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
	stembureau zouden mogen functioneren terwijl dat op zijn stembureau niet het geval was.	en de kans is zeer reëel dat hij alsnog wordt opgeroepen. In de praktijk is het niet de juiste boodschap gebleken dat alleen ambtenaren voorzitter mogen zijn. De klacht wordt kortgesloten met het Kernteam Verkiezingen.	
7	Klaagster vindt dat pasfoto's ten onrechte zijn afgekeurd, dat het onnodig is om ook een afspraak te moeten maken om een paspoort op te komen halen terwijl het een handeling van 1 minuut is en dat flexibeler om moet worden gegaan bij het iets te laat op een afspraak arriveren voor het aanvragen van een rijbewijs.	Geen oordeel. Uitleg gegeven over de eisen waaraan een foto moet voldoen en hoe dat met een fotomatrix gecontroleerd wordt. Verder uitgelegd dat vanwege de grote drukte sinds enige tijd is ingevoerd dat ook voor het ophalen van een document een afspraak moet worden gemaakt. Ook toegelicht dat het vanwege de verwerkingstijd van het CBR niet mogelijk is om een rijbewijs aan te vragen op de dag van slagen. Bij het te laat komen op een afspraak wordt gekeken of het alsnog mogelijk is om iemand dezelfde dag te helpen Maar vooral in deze tijden van grote drukte is dat vaak niet mogelijk.	Geen.
8	De cliënt van klager is verstandelijk beperkt en blind. Klager heeft zijn cliënt begeleid bij het stemmen tijdens de verkiezingen. Een lid van het stembureau wilde niet toestaan dat hij met zijn cliënt het stemhokje inging en voor zijn cliënt het formulier zou invullen. Terwijl dit volgens de richtlijnen van de Rijksoverheid wel degelijk is toegestaan. Het lid van het stembureau was hiervan niet op de	Gegrond. Excuses aangeboden. Mensen met een visuele beperking mogen worden geholpen in het stemhokje. Het betreffende lid van het stembureau behoorde dit te weten en dat geldt ook voor de voorzitter van het stembureau. In de training die leden van het stembureau	Het voorval is besproken met de voorzitter van het betreffende stembureau.

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
	hoogte en wilde de ID van zijn cliënt zien, want daar zou op moeten staan dat hij blind is. Maar dat staat op geen enkel ID. Het lid van het stembureau is niet voldoende deskundig en er wordt ten onrechte getwijfeld aan de integriteit van klager en zijn cliënt.	moeten volgen komen vragen over dit onderwerp aan de orde. Op een ID-kaart staat nooit vermeld of iemand visueel beperkt is. Wel kan vermeld staan dat iemand niet in staat is tot het plaatsen van een handtekening.	
9	Klager had een afspraak om twee personen in de BRP in te schrijven. De baliemedewerker was zeer brutaal en asociaal.	Geen oordeel. De leidinggevende heeft de beleving van klager met hem besproken.	Geen.
10	Medewerkster is iemand die volgens klaagster snel, hard en rechtlijnig de regels hanteert en conclusies trekt bij een aanvraag voor een briefadres. De aanvraag is afgewezen zonder te onderzoeken of – in het bijzondere geval van klaagster – er een manier is om te helpen. Er wordt niet meegedacht. Na kritiek van klaagster beëindigt de medewerkster het gesprek.	Geen oordeel. Medewerkster heeft een aantal vragen moeten stellen om te kunnen beoordelen of klaagster in aanmerking zou komen voor een briefadres. Klaagster heeft dit als een intensieve ondervraging beleefd. Maar het doorvragen maakt deel uit van het proces om tot een juiste conclusie binnen de wettelijke kaders te kunnen komen. Daarbij is ook de situatie van klaagster in ogenschouw genomen. Uit de beantwoording bleek dat klaagster een woonadres in een andere gemeente had en daarvoor niet in aanmerking kwam voor een briefadres in Oss. Nadat de medewerkster meerdere keren aan klaagster heeft gevraagd om haar stem niet te verheffen, heeft zij het gesprek beëindigd. De volgende dag heeft de medewerkster nog wel een bericht gestuurd met	Geen.

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
		uitleg over de afwijzende beslissing op de aanvraag. Klaagster is bij de klachtbehandeling gewezen op mogelijkheden om via haar gemeente of een stichting te onderzoeken welke opties er vanuit zorgperspectief zijn.	
11	Klager heeft via de Belastingdienst vernomen dat er een persoon op zijn adres stond ingeschreven. Hij heeft daar echter nooit toestemming voor gegeven en is daar door de gemeente ook nooit over geïnformeerd. Dit heeft voor hem financiële gevolgen.	Ongegrond, Klager is geïnformeerd dat zich iemand op zijn adres wilde inschrijven. Dat is standaard-procedure. Klager heeft terug gemeld dat die persoon op zijn adres mocht wonen. Daarop is die persoon ingeschreven. Er is een adresonderzoek gestart om de huidige verblijfplaats van die persoon te achterhalen.	Geen.
12	Klaagster en haar echtgenoot ontvingen allebei een brief waarin stond dat hun echtscheiding was ingeschreven. Maar er is helemaal geen sprake van een echtscheiding. De fout had vervelende gevolgen bijv. bij pensioeninstanties. Het heeft klaagster veel tijd gekost om dit overall weer recht te zetten. De gemeente heeft uiteindelijk de fout gecorrigeerd maar hiervoor heeft ze wel 3 keer moeten bellen en zijn excuses uitgebleven. Ook het corrigeren geen niet foutloos, er werd 3 keer dezelfde brief gestuurd.	Gegrond. Teamleider heeft contact opgenomen met klaagster, uitleg gegeven en excuses aangeboden.	Geen.
13	Klaagster werd geconfronteerd met een huisbezoek in het kader van een adrescontrole. Er werd op de deur gebonsd en de medewerkers waren erg onvriendelijk en intimiderend. Klaagster verstond ze slecht omdat ze	Geen oordeel. Klaagster is nadere uitleg van het doel van het bezoek gegeven.	Geen.

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
	niet goed Nederlands of Engels spreekt.		

Overzicht klachten Regionaal Bureau Leerplicht – Brabant Noordoost

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
1	In 2024 zijn geen klachten ontvangen		

Overzicht klachten Griffie/Bestuurders/Bestuursorganen

Nr.	Inhoud klacht	reactie naar klager	actie in organisatie
	In 2024 zijn geen klachten ontvangen		