

## Ontvangen en schriftelijk afgehandelde klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 Awb

periode 1 januari tot 1 november 2024

	<b>Datum in</b>	<b>Korte inhoud klacht</b>	<b>Bevindingen,Oordeel,Conclusie</b>	<b>Datum uit</b>
1.	08-01 Schuldhulpverlening	Klager vindt dat consulent 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 en liet een gesprek niet toe. Ook in de klachtbehandeling door de leidinggevende bleek geen inhoudelijk gesprek met klager mogelijk.	26-01
2.	08-02 Beheer Openbare Ruimte	Klager vindt o.a. dat de informatievoorziening over werkzaamheden in de straat niet tijdig was en dat een verbindingspad ten onrechte door de gemeente is verwijderd.	Gedeeltelijk gegrond. De werkzaamheden zijn toegelicht, de brief was niet tijdig aangekomen en het verbindingspad is inderdaad ten onrechte verwijderd. Excuses aangeboden, het verbindingspad zal weer worden teruggelegd.	15-02
3.	23-02 Burgerzaken	De moeder van klager had een attest 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 baliemedewerkster 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 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 attest de vita is aangepast zodat deze situatie zich niet meer kan voordoen.	14-03
4.	22-02 Burgerzaken	Klagers wilde een ongeborn kind door de vader laten erkennen. Dit zou gratis zijn, behalve als klagers een akte	Ongegrond. 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	28-02

		van erkenning zouden willen hebben, zo stond op de website en werd bevestigd door de gemeente. Klagers moesten toch betalen.	wilden een afschrift van de akte, dat is niet gratis.	
5.	19-02 Toezicht&Handhaving	Klager denkt dat boa's een wegafzetting bewust hebben verwijderd om overtreders van een inrijverbod te kunnen verbaliseren.	Ongegrond. 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.	20-03
6.	16-02 Werk&Inkomen	Consulent reageert onprofessioneel en dominant op een vraag over individuele studietoeslag.	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 klantgerichte dienstverlening te bevorderen.	09-04
7.	04-04 Werk&Inkomen	Consulent was in gesprek over uitkering hard, zwart-wit en toonde geen inlevingsvermogen.	Ongegrond. De verplichtingen zijn weliswaar zwart-wit gesteld maar daarbij werd uitgelegd waarom dat gebeurde. De nadruk op verplichtingen is hard binnengekomen. De consulent had wellicht wat meer ruimte aan de emotie van klaagster kunnen geven.	04-07
8.	20-06 Schuldhelpverlening	Consulent reageert niet op e-mails en terugbelverzoeken. Ook de bewindvoerder krijgt geen contact.	Gegrond. Consulent heeft inmiddels zelf contact opgenomen en excuses aangeboden. Door drukte was een reactie eerder uitgebleven.	01-07
9.	11-03 Toezicht&Handhaving	Klager vindt dat een BOA hem met zijn scooter heeft geramd waardoor hij zijn enkel heeft gebroken.	Ongegrond. Klager reed op een fatbike waar fietsen niet is toegestaan. Hij wilde niet stoppen waardoor een achtervolging ontstond. Klager is vanaf het trottoir tegen de scooter van de BOA gereden waardoor beiden ten val kwamen. Ook daarna bleef klager zich verzetten. Hij is geboeid afgevoerd. Het is niet bekend op wanneer of waardoor het letsel is ontstaan. De politie heeft het toegepaste geweld getoetst en gepast bevonden. Er zou geen achtervolging zijn ontstaan als klager het stopbevel niet had genegeerd.	08-05
10.	17-06 Toezicht&Handhaving	De boswachter was onvriendelijk bij het controleren van de vispassen van de echtgenoot en zoon	Gedeeltelijk gegrond. De boswachter en zijn collega hebben zich zakelijk en correct opgesteld. Toen de vispas op geen enkele manier getoond kon worden,	31-07

		van klaagster. De zoon had de pas die avond niet bij zich, deze moest de volgende op het gemeentehuis getoond worden. Na het tonen van de vispas de volgende dag krijg hij alsnog een bekeuring. Waarom moest hij dan komen?	is een bekeuring aangezegd en gevraagd om de vispas de volgende dag te tonen. Dit is gevraagd omdat de hoogte van de boeten voor het niet kunnen tonen van een vispas lager is dan de boete voor het vissen zonder over een geldige vispas te beschikken. De medewerker had dit bij de controle uit kunnen leggen. Daarmee was waarschijnlijk voorkomen dat de zoon dacht dat hij geen bekeuring zou krijgen als hij de vispas de volgende dag zou tonen.	
11.	19-06 Beheer Openbare Ruimte	Bij het oversteken van het zebrapad bij het gemeentehuis werd klaagster bijna aangereden door een personenauto van de gemeente . De auto kwam hard op het zebrapad afgereden, het leek als hij door wilde rijden. Klaagster vindt dit onveilig en slecht voorbeeldgedrag.	Gegronnd. Excuses voor het rijgedrag van de medewerker aangeboden. Bestuurders van voertuigen van de gemeente moeten zich aan de verkeersregels houden.	26-06
12.	23-02 Burgerzaken	De moeder van klaagster had een Attesta de vita nodig maar kon dit om gezondheidsredenen niet zelf ophalen. Door de gemeente werd bevestigd dat haar echtgenoot dit met een machtiging zou kunnen ophalen. Maar de baliemedewerker weigerde bij aankomst het document mee te geven. Pas na interventie van een andere medewerker werd het document uiteindelijk verstrekt.	Gegronnd. Er is op onjuiste wijze met de aanvraag omgegaan. In de gegeven bijzondere omstandigheden had het document inderdaad met een machtiging kunnen worden opgehaald. Dit was al uitgezocht en bevestigd door een andere medewerker. Helaas is die informatie niet in het systeem gezet. De baliemedewerker beschikte niet over die kennis. De werkinstructie is aangepast zodat deze situatie zich niet meer kan voordoen.	14-03/ 10-04
13.	22-02 Burgerzaken	Klagers wilden een ongeboren kind door de vader laten erkennen. Dat zou volgens de website gratis zijn behalve als men een akte van erkenning zou willen hebben. Toch moesten klagers betalen.	Ongegrond. De verstrekte informatie was juist. De erkenning is gratis maar een afschrift van de erkenningsakte niet. Klagers wilden toch een afschrift van de akte dus werden daar de wettelijke kosten voor gerekend.	28-02
14.	27-03 Burgerzaken	Klaagster wil haar partner laten registreren. Ze heeft	Ongegrond. Er wordt steeds uitgelegd welke documenten overgelegd moeten	23-04

		<p>een huwelijksakte. Maar bij elk bezoek wordt gezegd dat er documenten ontbreken, telkens iets anders. Ze is al 5 keer naar het gemeentehuis geweest.</p>	<p>worden. Inmiddels zijn de benodigde documenten ingeleverd.</p>	
15.	29-05 Burgerzaken	<p>Klager vindt dat een baliedewerker zijn pasfoto's ten onrechte afkeurt, dat het onnodig is om voor het ophalen van een paspoort een afspraak te maken en dat flexibeler omgegaan moet worden bij het iets te laat op een afspraak arriveren voor het ophalen van een rijbewijs.</p>	<p>Geen oordeel. Uitleg gegeven hoe pasfoto's aan de hand van een fotomatrix worden getoetst aan de wettelijke eisen. Verder toegelicht waarom als gevolg van grote drukte ook een afspraak voor het ophalen van een paspoort moet worden gemaakt. Ook uitgelegd dat door de verwerkingstijd van het CBR het niet mogelijk is om een rijbewijs op te halen op de dag van slagen voor het rijexamen. Tenslotte toegelicht dat bij het te laten komen van een afspraak voor het ophalen van het rijbewijs altijd eerst wordt gekeken of het mogelijk is om de klant op een ander tijdstip die dag nog te helpen. In tijden van grote drukte is dat vaak niet mogelijk.</p>	02-07
16.	07-06 Burgerzaken	<p>De cliënt van klager is verstandelijk beperkt en blind. 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 is toegestaan. Het lid van het stembureau was hiervan niet op de 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.</p>	<p>Gegronnd. 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 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. Het voorval is besproken met de voorzitter van het betreffende stembureau.</p>	11-06
17.	03-07 Burgerzaken	<p>Klager vindt dat een medewerkster snel, hard en rechtlijnig regels hanteert en conclusies trekt bij</p>	<p>Geen oordeel. De medewerkster heeft een aantal vragen moeten stellen om de aanvraag te beoordelen. Het doorvragen maakt deel uit van het</p>	11-07

		<p>een aanvraag voor een briefadres. Er wordt niet meegedacht en na het uiten van kritiek beëindigt de medewerkster het gesprek.</p>	<p>proces om tot een juiste conclusie te kunnen komen. Daarbij bleek dat klaagster een woonadres in een andere gemeente heeft en daarom niet voor een briefadres in aanmerking komt. Nadat klaagster, ondanks verzoeken om dat niet te doen, haar stem bleef verheffen is het gesprek beëindigd.</p>	
18.	15-07 Burgerzaken	<p>Klager heeft via de Belastingdienst vernomen dat er een persoon op zijn adres stond ingeschreven. Hij heeft daar nooit toestemming voor verleend en is daar door de gemeente nooit over geïnformeerd. Dit heeft voor hem financiële gevolgen.</p>	<p>Ongegrond. Klager is geïnformeerd dat iemand zich op zijn adres wilde inschrijven. Dat is standaard-procedure. Klager heeft teruggemeld dat die persoon op zijn adres mocht wonen. Daarop is die persoon ingeschreven.</p>	01-08
19.	11-09 Toezicht&Handhaving	<p>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.</p>	<p>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 door de politie ingenomen, andere documenten heeft betrokkene niet verstrekt.</p>	17-09