



Gemeente Land van Cuijk
Jaarverslag
klachten 2023



**LAND
VAN
CUIJK**

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Procedure en organisatie	4
2.1 Procedure algemeen	4
2.2 Behandeling in eerste instantie (intern-informeel).....	4
2.3 Behandeling in eerste instantie (intern-formeel)	5
2.4 Onafhankelijke externe klachtencommissie.....	5
2.5 Klachtencoördinatoren.....	5
2.6 Behandeling in tweede instantie (Nationale Ombudsman).....	6
3. Behandelde klachten	7
3.1 In 2023 binnengekomen schriftelijke klachten	7
3.2 Samenvattend overzicht per team/cluster van in 2023 binnengekomen schriftelijke klachten.....	9
4. Aandachtspunten en ontwikkelingen	10
4.1 Algemeen.....	10
4.2 Zorgvuldig begrenzen / aanpak ‘veelschrijvers’ / agressie.....	10
4.3 Centrale registratie van klachten (en klantsignalen)	10
4.4 Houding/opstelling beklagden.....	10
5. Vooruitblik	11
6. Slotwoord	12
Bijlage	13

1. Inleiding

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) schrijft voor dat schriftelijke klachten worden geregistreerd en jaarlijks gepubliceerd (artikel 9:12a Awb). Een klacht is een uiting van ongenoegen over een concrete bejegening door een ambtenaar of bestuurder.

Dit verslag bevat gegevens over de in 2023 door de klachtencoördinatoren van de gemeente Land van Cuijk ontvangen schriftelijke klachten tegen gedragingen van ambtenaren en bestuurders die volgens de interne klachtenprocedure zijn behandeld.



2. Procedure en organisatie

2.1 Procedure algemeen

De interne klachtenprocedure is vastgelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Klachtenverordening gemeente Land van Cuijk 2022.

Artikel 9:1, eerste lid, van de Awb, luidt:

“Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan”.

Artikel 9:2 van de Awb luidt:

“Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelingen en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn”.

Behoorlijk overheidsoptreden kan in essentie worden samengevat in vier kernwaarden:

Open en duidelijk • Respectvol • Betrokken en oplossingsgericht • Eerlijk en betrouwbaar

Op elk moment in de klachtbehandeling kan de klager aangeven dat de klacht voldoende is behandeld (artikel 9:5 Awb).

De klachtenprocedure kent een

- » interne procedure, binnen de organisatie, en een
- » externe procedure, bij de Nationale Ombudsman.

Voordat een klacht door de Nationale Ombudsman wordt behandeld, moet eerst de interne procedure doorlopen zijn. Dit betekent dat de klacht in eerste instantie binnen de gemeentelijke organisatie zelf beoordeeld wordt. Pas als de klager niet tevreden is met het oordeel kan de klacht worden voorgelegd aan de Nationale Ombudsman. Als burgers of bedrijven bij de Nationale Ombudsman voor behandeling van hun klacht aankloppen zonder dat zij de interne klachtenprocedure hebben doorlopen, verwijzen de medewerkers van de Nationale Ombudsman ze terug naar de gemeente.

2.2 Behandeling in eerste instantie (intern-informeel)

Er wordt wel eens ten onrechte gedacht dat er verschil is tussen formele en informele klachten. Alle schriftelijk ingediende klachten zijn echter formele klachten. Dit wil niet zeggen dat alle schriftelijke klachten ook via de formele procedure moeten worden afgehandeld. Doorgaans wordt informele afhandeling van klachten als bevredigender ervaren. In de ontvangstbevestiging wijzen we de klager erop dat we eerst proberen de klacht informeel af te handelen. Wie daar als klachtbehandelaar een rol in heeft, verschilt per klacht. In de meeste gevallen neemt de leidinggevende van de medewerker waartegen de klacht zich richt, zo nodig na intern onderzoek, contact op met de klager. Het kan ook zijn dat de teammanager een andere collega opdracht geeft contact op te nemen. In sommige gevallen is het de klachtencoördinator die contact opneemt en de benodigde informatie ophaalt in de organisatie. Een combinatie van bovenstaande is ook mogelijk. Klachtbehandeling is maatwerk. In sommige gevallen is zelfs het sturen van een ontvangstbevestiging te formeel en kan een klacht met één of twee telefoontjes meteen worden opgelost.

2.3 Behandeling in eerste instantie (intern-formeel)

Als geen informele oplossing met de klager wordt bereikt wijzen we de klager op de mogelijkheid om de klacht formeel in behandeling te nemen. De klager wordt dan door de onafhankelijke, externe klachtencommissie uitgenodigd voor een hoorzitting. Na de hoorzitting en het eventueel daaropvolgend nader onderzoek stelt de klachtencoördinator namens de klachtencommissie een rapport van bevindingen met een advies over afdoening van de klacht op, samen met een verslag van de hoorzitting. In het rapport van bevindingen worden meestal ook aanbevelingen opgenomen. Het college van burgemeester en wethouders stuurt de uiteindelijke reactie op de klacht, en voegt daarbij het rapport van bevindingen van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting. In de reactie op de klacht vermeldt het college of het advies met de eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie wordt overgenomen. Een formeel behandelde klacht kan gegrond, ongegrond of niet-ontvankelijk zijn. De beklagde ontvangt een kopie van de beslissing op de klacht en het verslag van bevindingen c.q. het advies. In 2023 zijn drie klachten formeel afgehandeld

2.4 Onafhankelijke externe klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat sinds 1 mei 2022 uit de volgende personen:



v.l.n.r. mr. J.F.M. (Joost) Wasser (voorzitter); mr. V. (Veerle) Janssen-Thijs; mr. I.C. (Inge) Meuris; mr. M. (Marcel) Nieuwenhuis.

Hoewel het aantal door de externe klachtencommissie behandelde zaken beperkt is, vervult de commissie een belangrijke functie. Het is namelijk goed dat burgers zich uiteindelijk tot een onafhankelijke commissie kunnen wenden, als zij zich niet gehoord of niet goed behandeld voelen. Vaak komt ook tijdens de behandeling van de klacht een gesprek tot stand, dat eerder niet mogelijk was.

Een goede communicatie tussen de gemeente en haar inwoners én oog voor de positie en belangen van haar inwoners blijft dan ook van groot belang. Daarin hebben medewerkers van de gemeente een bijzondere verantwoordelijkheid, waarop de burger hen mag aanspreken. Dat betekent niet dat de burger altijd gelijk heeft of krijgt, maar wel dat - als er dingen niet goed zijn gegaan - naar passende oplossingen wordt gezocht.

2.5 Klachtencoördinatoren

De commissie werd in 2023 ambtelijk ondersteund door de twee klachtencoördinatoren in dienst van de gemeente: A.J.L. (Sandra) van Bergen en K.H. (Karlijn) van Els. Daarnaast is vanaf 22 mei 2023 tijdelijk een externe klachtencoördinator ingezet: P. (Petra) Mulder van NCOD. De klachtencoördinatoren worden ondersteund door juridisch medewerker M. (Morenikeji) Donk.

De klachtencoördinatoren hebben een bijzondere functie binnen de gemeente. In de door de raad vastgestelde Klachtenverordening is vastgelegd dat zij in de uitoefening van de rol als klachtencoördinator uitsluitend verantwoording verschuldigd zijn aan de klachtencommissie (artikel 5, vijfde lid, van de verordening). Bovendien zijn zij bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen die nodig zijn voor het afhandelen van de klacht. Dit betekent onder andere dat zij gevraagd en ongevraagd kunnen aanschuiven bij gesprekken tussen klagers en ambtenaren en/of bestuurders (artikel 5, zesde lid, van de verordening).

2.6 Behandeling in tweede instantie (Nationale Ombudsman)

Als de klager niet tevreden is over de interne afhandeling van een klacht, kan hij de klacht binnen een jaar na verzending van de reactie op de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Ook de Nationale Ombudsman kent een formele en een informele procedure. Het is in 2023 niet voorgekomen dat de Nationale Ombudsman een klacht tegen medewerkers of afdelingen van onze gemeente formeel heeft afgehandeld. Dit betekent niet dat de Ombudsman niet is benaderd door inwoners van de gemeente Land van Cuijk. Uit het door de Nationale Ombudsman opgestelde overzicht blijkt dat dit in 2023 15 keer is gebeurd. Voor een overzicht van bij de Nationale Ombudsman ingediende verzoeken verwijzen wij naar de bijlage.

3. Behandelde klachten

Op 1 januari 2023 waren er 9 klachten in behandeling. Gedurende het jaar 2023 zijn 75 nieuwe schriftelijke klachten tegen één of meerdere medewerkers of bestuurders binnengekomen, dat zijn er evenveel als in 2022. Er zijn 3 klachten die in 2022 zijn ontvangen in 2023 (her)opgevoerd.

Van de 75 klachten zijn er 10 per brief ontvangen, 23 per e-mail en 42 door middel van het online klachtenformulier. Er zijn 74 klachten afgehandeld, waarvan 3 formeel. In twee gevallen heeft de klachtencommissie geadviseerd de klacht gedeeltelijk gegrond te verklaren in één geval heeft de commissie niet-ontvankelijkheid geadviseerd. De adviezen zijn volledig overgenomen door het college.

Op 1 januari 2024 waren er in totaal nog 13 klachten in behandeling.

Openstaand op 1-1-2023	Ontvangen in 1-1-2023	Heropend in 1-1-2023	Afgehandeld in 1-1-2023	Waarvan informeel	Waarvan formeel	(deels) gegrond	on-gegrond	niet-ontvankelijk	Openstaand op 1-1-2024
9	75	3	74	71	3	2	0	1	13

3.1 In 2023 binnengekomen schriftelijke klachten

	Datum ontvangst	Team	Inhoud klacht
1	2-1-2023	Burgerzaken	wijze van uitvoering lijkbezorging
2	3-1-2023	Ruimtelijk Beleid	niet reageren op verzoek betalen duurzaamheidslening
3	16-1-2023	Participatiewet	PLANgroep
4	18-1-2023	Burgerzaken	ten onrechte een verhuizing doorgevoerd
5	24-1-2023	VTH	valse beschuldiging, discriminatie en intimidatie
6	8-2-2023	Griffie	onheuse bejegening
7	13-2-2023	Burgerzaken	geen/slechte voorlichting leges huwelijk
8	13-2-2023	Belastingen	wijze van afhandelen bezwaar leges
9	14-2-2023	Buitendienst	onheuse bejegening / zwalkend beleid
10	20-2-2023	Participatiewet	onheuse bejegening bij huisbezoek
11	22-2-2023	KCC	slechte telefonische bereikbaarheid
12	2-3-2023	Participatiewet	niet nakomen van afspraken / weinig steun
13	14-3-2023	Buitendienst	niet reageren op e-mail
14	14-3-2023	Vergunningen	werkwijze voormalig wethouder en ambtenaar
15	14-3-2023	SD-Ondersteuning	telefonische bereikbaarheid
16	16-3-2023	WMO	niet gehoord voelen
17	17-3-2023	Participatiewet	werkwijze leidinggevende
18	16-3-2023	RO	werkwijze medewerker
19	16-3-2023	B&W	verstrekking opdracht inhuur
20	21-3-2023	Burgerzaken	volmacht verkiezingen
21	27-3-2023	Burgerzaken	onheuse bejegening
22	29-3-2023	Burgerzaken	onheuse bejegening
23	3-4-2023	Participatiewet	PLANgroep
24	5-4-2023	VTH	gang van zaken aanvraag omgevingsvergunning
25	12-4-2023	Wethouder	niet reageren op mails

	Datum ontvangst	Team	Inhoud klacht
26	13-4-2023	College	behandeling dossiers
27	15-4-2023	Civiel/Grondzaken	gang van zaken verhuur groenstrook
28	26-4-2023	VTH	misleiden rechter in handhavingszaak
29	27-4-2023	Groen, natuur en afval	onderhoudsbeleid eikenbomen
30	29-4-2023	Groen, natuur en afval	legitimatiebewijs afvoer groenafval
31	15-4-2023	Vergunningen	vastgelopen proces vergunningaanvraag
32	16-5-2023	Groen, natuur en afval	gras maaien in de maanden april en mei
33	22-5-2023	Groen, natuur en afval	afhandeling melding inzake restafvalzak
34	29-5-2023	Juridische Zaken	onjuist geadresseerde brief WOZ
35	5-6-2023	Groen, natuur en afval	te hoog tarief milieustraat te Haps
36	9-6-2023	VTH	niet afhandelen meldingen overlast bij brug
37	13-6-2023	WMO	bejegening
38	28-6-2023	Burgerzaken	onvoldoende informatie over openingstijden
39	7-7-2023	RO/JZ/Vergunningverlening	niet reageren op bezwaren en niet sturen op uitvoeren exploitatie-overeenkomst
40	20-7-2023	Projectenbureau Ruimte en Vastgoed	handelswijze medewerker inzake herinrichting Molenstraat 33
41	3-8-2023	WMO	geen hulp in de vakantie
42	1-8-2023	Participatiewet	bejegening omtrent terugvordering uitkering
43	2-8-2023	Burgerzaken	geen reactie na opvragen uittreksel overlijdensakte
44	8-8-2023	Belastingen	ambtenaar weigert antwoord te geven
45	7-8-2023	SD-Beleid	medewerker doet zich voor als oud-medewerkers
46	8-8-2023	SD-Beleid	geen reactie op drie verzoeken
47	4-8-2023	KCC	geen informatie gekregen over extra kosten spoedaanvraag
48	4-8-2023	College en diverse afdelingen	gang van zaken rond aanleg beweegtuin
49	17-8-2023	VTH	uitblijven reactie op vragen inzake het plaatsen van mantelzorg-bewoning Cuijk
50	28-8-2023	VTH	slechte afhandeling melding geluidshinder
51	31-8-2023	VTH	onzorgvuldig handelen over het doorgeven dat bezwaar niet mogelijk is
52	6-9-2023	WMO	geen reactie op aanvraag scootmobiel
53	7-9-2023	Ondersteuning VTH	ontbrekende stukken bezwarendossier
54	6-9-2023	Participatiewet	PLANgroep
55	19-9-2023	VTH	niet optreden tegen parkeeroverlast in Grave
56	8-9-2023	VTH	voelt geen begrip en gastvrijheid door optreden handhavers
57	1-10-2023	Civiel/Techniek	vooraf informeren werkzaamheden Beersebaan Cuijk
58	3-10-2023	Participatiewet	PLANgroep
59	2-10-2023	Buitendienst	wijze van afhandelen melding vermiste kat
60	24-10-2023	Ondersteuning VTH	na meerdere keren contact opnemen geen uitleg over een factuur
61	24-10-2023	Ondersteuning VTH	niet op de hoogte brengen over stand van zaken pand Palazzo
62	2-11-2023	Civiel & Verkeer	niet oppakken van meldingen over defecte straatverlichting
63	3-11-2023	VTH	niet oppakken meldingen in de MijnGemeente App

	Datum ontvangst	Team	Inhoud klacht
64	4-11-2023	Groen, natuur en afval	bejegening door medewerker Milieustraat te Haps
65	7-11-2023	VTH	oneigenlijk gebruik van openbare parkeerplaatsen
66	8-11-2023	Vergunningen	misleiding en actief/bewust feitelijk onjuiste informatie verstrekken
67	13-11-2023	Groen, natuur en afval/ Rechtmatigheid & advies	wijze afhandeling schade door boomwortels
68	20-11-2023	WMO	niet regelen van een passing voor een voorziening (wmo)
69	21-11-2023	PW	wijze van communiceren
70	22-11-2023	Rechtmatigheid en Advies	cynische toon van e-mail na melding vuile auto door bladblazer
71	7-12-2023	Sociaal Domein	te lang wachten op duidelijkheid proces crisisopvang
72	10-12-2023	Vergunningen	bereikbaarheid Team Vergunningverlening
73	11-12-2023	Civiel & Verkeer	handelswijze rondom in dienst nemen ingehuurde medewerker
74	11-12-2023	Vergunningen	onvoldoende reactie en niet goed geholpen
75	14-12-2023	Juridische Zaken	geen mogelijkheid tot een nieuwe hoorzitting bezwarencommissie

3.2 Samenvattend overzicht per team/cluster van in 2023 binnengekomen schriftelijke klachten

Team / cluster	ontvangen	informeel afgehandeld	formeel, (deels) gegrond	formeel, ongegrond	formeel, niet-ontvankelijk	open op 1-1-2024
Belastingen	2	2	-	-	-	0
Buitendienst	3	3	-	-	-	0
Burgerzaken	8	7	1	0	0	0
Civiel & Verkeer / Grondzaken	5	4	-	-	-	2
College	4	3	-	-	-	1
Griffie	1	1	-	-	-	0
Groen, Natuur & Afval	7	6	-	-	-	1
Juridische zaken	2	2	-	-	-	0
Klantcontactcentrum	2	2	-	-	-	0
Ondersteuning VTH	6	4	-	-	-	2
Projectenbureau ruimte en vastgoed	1	1	-	-	-	0
Rechtmatigheid & Advies	1	1	-	-	-	0
Ruimtelijke ontwikkeling	1	1	-	-	-	0
Ruimtelijk beleid	1	1	-	-	-	0
Sociaal domein: Beleid	2	2	-	-	-	0
Sociaal domein: Ondersteuning	1	1	-	-	-	0
Sociaal domein: Participatiewet	9	8	0	0	1	0
Sociaal domein: WMO& FO	6	4	-	-	-	2
Vergunningen	5	4	-	-	-	1
Veiligheid, Toezicht & Handhaving	8	6	-	-	-	2
Totaal	75	62	1	0	1	11

4. Aandachtspunten en ontwikkelingen

4.1 Algemeen

Een klacht is een uiting van ongenoegen over een bejegening. Het gaat erom hoe een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen. In dit verslag zijn ook 'klachten' opgenomen waarbij twijfelachtig is of ze echt voldoen aan deze definitie. Het gaat dan vaak om beleidskeuzes of dienstverlening waarmee men het oneens is. Soms gaat het zelfs over besluiten, waartegen ook bezwaar en/of beroep open staat en is ingediend. Dit wordt wel aan klagers uitgelegd, maar men volhardt soms in de klacht omdat men vindt dat men óók onheus is bejegend.

4.2 Zorgvuldig begrenzen / aanpak 'veelschrijvers' / agressie

Eén van de uitdagingen van klachtbehandeling is het omgaan met burgers die blijven bellen of schrijven over een klacht die al afgehandeld is. Ook hebben we soms te maken met burgers die bij het behandelen van een klacht schelden of intimideren of op een andere wijze agressief gedrag vertonen. Bij agressie kan het agressieprotocol worden gevolgd, maar daarbij moet niet uit het oog worden verloren dat agressief gedrag soms voortvloeit uit frustratie. Dat kan ontstaan omdat men simpelweg niet krijgt wat men wil, maar dat hoeft niet zo te zijn. Het kan zo zijn dat de klager zich terecht zo onbegrepen voelt, dat agressie nog de enige uitweg lijkt. De Nationale Ombudsman heeft een stappenplan van zorgvuldig begrenzen opgesteld. Door dit stappenplan te volgen wordt bereikt dat bij aanhoudend klaaggedrag niet te snel een oordeel wordt gevormd, maar wordt besloten over de aanpak op basis van echt inzicht in het klaaggedrag van de burger. Daarnaast zijn er voorbeelden van andere gemeenten over hoe om te gaan met aanhoudend en/of grensoverschrijdend klaaggedrag. In 2024 willen we onderzoeken welke werkwijze in deze situaties past bij de gemeente Land van Cuijk.

4.3 Centrale registratie van klachten (en klantsignalen)

In het jaarverslag over 2022 hebben de klachtencoördinatoren vermeld te vermoeden dat niet alle schriftelijk ingediende klachten hen bereiken. Centrale registratie van klachten is niet alleen belangrijk om aan de wettelijke eis te kunnen voldoen om schriftelijk ingediende klachten centraal te registreren en dit overzicht jaarlijks te publiceren, maar vooral om beter inzicht te krijgen in de dienstverlening van de gemeente en stappen te zetten om die te verbeteren. Daarbij moet naast klachten ook gedacht worden aan klantsignalen: 'klachten' die niet gaan over concrete bejegening maar meer over dienstverlening in algemene zin. De scheidslijn tussen klachten en klantsignalen is niet scherp, maar inzicht in beide typen signalen is nodig om een beter beeld te krijgen van de kwaliteit van de dienstverlening. Hiervoor is het noodzakelijk dat processen verbeterd worden. Om dit te bereiken wordt samengewerkt tussen de klachtencoördinatoren en adviseurs van de teams Communicatie en Informatiebeheer.

4.4 Houding/opstelling beklagden

We herhalen hier nog een keer essentie van behoorlijk overheidsoptreden:

Open en duidelijk • Respectvol • Betrokken en oplossingsgericht • Eerlijk en betrouwbaar.

Het oplossen, maar beter nog het voorkomen van klachten, kan worden bevorderd door hieraan te blijven denken én ernaar te handelen. Door iedere burger, zonder onderscheid en zonder aanzien des persoons, te behandelen zoals we zelf behandeld zouden willen worden. Door zich niet defensief op te stellen maar zich te verplaatsen in de klager en dit ook uit te stralen in de communicatie. Verreweg de meeste klachten worden veroorzaakt door geen, slechte of onvolledige informatie. Als burgers tijdens het inhoudelijke proces op de hoogte worden gehouden zodat ze zich gehoord voelen, begrijpen waarom bepaalde keuzes worden gemaakt, en waarom procedures soms langer duren dan verwacht en gehoopt, neemt het aantal klachten af en begrip en acceptatie toe.

5. Vooruitblik

Zoals beschreven in paragraaf 4.2 van dit jaarverslag gaan we in 2024 aan de slag met de aanpak van veelschrijvers en grensoverschrijdend klaaggedrag.

Daarnaast is in 2023 vanuit het team Communicatie een project gestart om de dienstverlening van onze organisatie beter in kaart te brengen teneinde het gesprek erover aan te kunnen gaan, met als uiteindelijke doel de dienstverlening te verbeteren. Door eerder signalen van inwoners op te vangen hopen wij het aantal klachten te beperken. In 2024 gaan we onder andere aan de slag met:

- » het aanpassen van de teksten op de website en het beter vindbaar maken van de juiste formulieren voor bezwaren, klachten, signalen en meldingen;
- » het aanpassen van de webformulieren voor bezwaren, klachten, signalen en meldingen.
- » meer inzicht in data;
- » verbeteren van processen in het zaakstelsel;
- » ondersteuning van de vakteams bij klachtafhandeling, waaronder eigenaarschap van klachten;
- » meer aandacht voor inzet (pre)mediation(vaardigheden).

In 2024 gaan we door met het verbeteren van de klachtafhandeling. Klachten bieden ons waardevolle leermomenten. De focus ligt op het snel leggen van persoonlijk contact met de klager, om te begrijpen wat de reden was voor het indienen van de klacht. Door deze aanpak wordt de betreffende persoon sneller gehoord en kunnen de teams sneller en effectiever bijdragen aan het vinden van een oplossing, het leren van de klacht en uiteindelijk het verbeteren van de dienstverlening.

Ook gaan we in 2024 keuzes maken over het omgaan met veelschrijvers, zoals beschreven in paragraaf 4.2 van dit jaarverslag.

6. Slotwoord

De gemeente Land van Cuijk is een relatief nieuwe organisatie. Hier hoort ook bij dat er soms iets mis gaat. Dit is geen schande. Zoals in dit jaarverslag vermeld wordt het rapport van bevindingen van de externe klachtencommissie altijd aan het college van burgemeester en wethouders voorgelegd. Het rapport bevat vaak ook aanbevelingen. Het college neemt hierover een standpunt in. Dit is een leermoment voor de organisatie. Een klacht geeft de mogelijkheid van fouten te leren en de dienstverlening te verbeteren. Dit geldt zowel voor de formele als de informele klachtenbehandeling.

We sluiten dit verslag af met een dankwoord aan alle klagers voor hun feedback. Ook bedanken we alle ambtenaren, bestuurders en de externe klachtencommissie voor hun inspanningen om klachten te voorkomen en/of op te lossen.

Maart 2024,

Sandra van Bergen en Karlijn van Els,
klachtencoördinatoren

Bijlage

Land van Cuijk

Beste contactpersoon of klachtbehandelaar,

Bijgaand het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die de Nationale ombudsman in de periode 1 januari 2023 t/m 31 december 2023 over uw organisatie heeft ontvangen en afgedaan.

Naast een cijfermatig overzicht wordt per klacht, vraag of verzoek aangegeven wanneer en op welke wijze deze is ontvangen en afgedaan. Tevens is een omschrijving toegevoegd. In sommige gevallen is die omschrijving beperkt. Bijvoorbeeld omdat er alleen telefonisch contact heeft plaatsgevonden.

Eventuele vragen, opmerkingen of verzoeken naar aanleiding van dit overzicht kunt u richten aan Jan Prins, via dco@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,

Jan Prins
Strategisch adviseur lokale ombudsfunctie

Land van Cuijk

Cijfermatig overzicht verzoeken

Ontvangen	15
Behandeld	14
a. Oplossing door interventie	
b. Bemiddeling of goed gesprek	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	
d. Onderzoek, waarvan met brief	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	
f. Informatie of doorverwijzing	13
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	1

Land van Cuijk

Zaaknummer	1613842
Datum ontvangst	20-12-22
Datum afgehandeld	09-02-23
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Omschrijving	VB Klacht over de Gemeente Grave m.b.t. stopzetten van het PW uitkering
Zaaknummer	1614089
Datum ontvangst	19-12-22
Datum afgehandeld	12-01-23
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over de gemeente Land van Cuijk ivm stopzetten uitkering
Zaaknummer	1691902
Datum ontvangst	10-02-23
Datum afgehandeld	10-02-23
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Gemeente Land van Cuijk

Land van Cuijk

Zaaknummer	1714399
Datum ontvangst	17-03-23
Datum afgehandeld	17-03-23
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gemeente Land van Cuijk over omgevingsvergunningen
Zaaknummer	1719251
Datum ontvangst	24-03-23
Datum afgehandeld	24-03-23
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gemeente Land van Cuijk over nieuwe zorgaanbieder
Zaaknummer	1743939
Datum ontvangst	09-05-23
Datum afgehandeld	09-05-23
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over land van Cuijk mbt wmo betaling eigen bijdrage

Land van Cuijk

Zaaknummer	1758918
Datum ontvangst	03-06-23
Datum afgehandeld	27-06-23
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over de gemeente Land van Cuijk m.b.t. dyslexie test afgewezen
Zaaknummer	1785901
Datum ontvangst	13-07-23
Datum afgehandeld	16-10-23
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	tussentijds beëindigd voor start onderzoek/interventie
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over COA en gemeente Land van Cuijk over toewijzing woning
Zaaknummer	1787413
Datum ontvangst	14-07-23
Datum afgehandeld	21-08-23
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Land van Cuijk mbt plaatsen van beweegtuin

Land van Cuijk

Zaaknummer	1799453
Datum ontvangst	03-08-23
Datum afgehandeld	11-09-23
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gemeente Land van Cuijk over heffing leges
Zaaknummer	1809902
Datum ontvangst	23-08-23
Datum afgehandeld	23-08-23
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	verwijzen, informeren en adviseren (binnen mandaat)
Publicatienummer	
Omschrijving	klacht over gemeente Land van Cuijk i.v.m. lange wachtlijst Wmo
Zaaknummer	1824681
Datum ontvangst	15-09-23
Datum afgehandeld	16-09-23
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gemeente Land van Cuijk over beslissing hulphond vanuit Wmo.

Land van Cuijk

Zaaknummer	1838983
Datum ontvangst	09-10-23
Datum afgehandeld	03-11-23
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gem Land van Cuijk over niet handhaven parkeren op de stoep

Zaaknummer	1868319
Datum ontvangst	24-11-23
Datum afgehandeld	24-11-23
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over Gemeente Land van Cuijk over plaatsing beweegtuin



LAND
VAN
CUJK