



Gemeente Land van Cuijk
**Jaarverslag
klachten 2022**



Inhoud

1. Inleiding	3
2. Procedure.....	4
2.1 Procedure algemeen	4
2.2 Behandeling in eerste instantie (intern).....	4
2.3 Samenstelling onafhankelijke externe klachtencommissie	5
2.4 Behandeling in tweede instantie (Nationale Ombudsman)	5
3. Behandelde klachten.....	6
3.1 Chronologisch overzicht binnengekomen klachten.....	6
3.2 Samenvattend overzicht per team.....	10
4. Wat opvalt	11
5. Tot slot	12
Bijlage.....	13

1. Inleiding

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) schrijft voor dat schriftelijke klachten worden geregistreerd en jaarlijks gepubliceerd. Met dit jaarverslag wordt aan deze eis tegemoetgekomen.

Dit verslag bevat gegevens over de in 2022 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.

De interne klachtenprocedure is vastgelegd in hoofdstuk 9 van de Awb en de Klachtenverordening gemeente Land van Cuijk 2022.



2. Procedure

2.1 Procedure algemeen

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 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)

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. Gebleken is dat een informele afhandeling van klachten doorgaans sneller, beter, en door alle partijen als bevredigender wordt 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 teamleider 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 opties is ook mogelijk. Klachtbehandeling is immers 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.

Maar soms lukt dat niet. Als geen informele oplossing met de klager wordt bereikt, wijzen we hem of haar 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 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 formele 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.

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

2.3 Samenstelling onafhankelijke externe klachtencommissie

Bij de start van de gemeente Land van Cuijk is de onafhankelijke, externe klachtencommissie van de voormalige gemeenten Boxmeer en Sint Anthonis bereid gevonden om nog vier maanden actief te blijven voor de behandeling van formele klachten. De overige voormalige herindelingsgemeenten werkten niet met een externe klachtencommissie.

De genoemde commissie bestond uit de volgende leden:

- » mevrouw mr. J.C.M. Elderman (voorzitter);
- » mevrouw L. Lenssen-Hurkmans;
- » de heer drs. E. Broere.

Met ingang van 1 mei 2022 is een nieuwe externe klachtencommissie benoemd, bestaande uit:

- » de heer mr. J.F.M. Wasser (voorzitter);
- » mevrouw mr. V. Janssen-Thijs;
- » mevrouw mr. I.C. Meuris;
- » de heer mr. M. Nieuwenhuis.

De commissie werd in 2022 ambtelijk ondersteund door de twee klachtencoördinatoren: mevrouw A.J.L. van Bergen LL.B en de heer B. van der Sterren. Vanaf 1 juni 2022 werd de heer Van der Sterren vanwege zijn uitdiensttreding vervangen door mevrouw mr. F.M.A. van de Ven.

2.4 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 2022 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. Dit is 22 keer gebeurd. De Nationale Ombudsman heeft deze verzoeken afgedaan door het geven van voorlichting of het door- en terugverwijzen naar de gemeente.

Voor een overzicht van bij de Nationale Ombudsman ingediende verzoeken verwijzen wij naar de bijlage .

3. Behandelde klachten

In 2022 zijn in totaal 75 schriftelijke klachten tegen één of meerdere medewerkers door de klachtencoördinatoren geregistreerd. Daarvan waren er op 1 januari 2023 nog 9 in behandeling. Van de 66 in 2022 afgehandelde klachten zijn er 3 formeel afgehandeld. Eén van deze klachten is gedeeltelijk gegrond verklaard. Dit ging om een klacht over de Wmo, waarbij de commissie heeft geoordeeld dat de procedure (veel) te lang heeft geduurd. De overige twee formeel behandelde klachten zijn ongegrond verklaard. Er zijn wel aanbevelingen gedaan. Deze zijn opgenomen in onderdeel 3.1 van dit verslag. Alle aanbevelingen zijn overgenomen door het college.

3.1 Chronologisch overzicht binnengekomen klachten

	Datum ontvangst	Team	Klacht over	Per	Datum afdoening	Bijzonderheden
1	11-1-2022	Burgerzaken	Spoedkosten rijbewijs	e-mail	11-4-2022	
2	28-01-2022	Burgerzaken	Procedure briefadres	formulier	31-1-2022	
3	31-01-2022	Veiligheid, Toezicht en Handhaving	Zonder toestemming erf betreden	e-mail	25-8-2022	Formele afhandeling. Ongegrond. <i>Zie aanbeveling 1 onder dit overzicht</i>
4	4-2-2022	Wmo en Frontoffice	Onvoldoende informatie	formulier	11-2-2022	
5	7-2-2022	Rechtmatigheid en Advies	Niet terugbellen schade omgevallen boom	formulier	11-2-2022	
6	15-2-2022	Jeugd	Bejegening Jeugd en Gezin	brief	30-6-2022	Formele afhandeling. Ongegrond. <i>Zie aanbeveling 2 onder dit overzicht</i>
7	24-2-2022	Communicatie	Ongepast tutoyeren	formulier	10-3-2022	
8	3-3-2022	Participatiewet	Betalingsdatum Participatiewet	formulier	9-3-2022	
9	9-3-2022	Burgerzaken	Niet gereageerd op verzoek postadres	formulier	10-3-2022	
10	9-3-2022	Burgerzaken	Onterechte kosten spoedaanvraag rijbewijs	formulier	24-3-2022	
11	14-3-2023	Burgerzaken	Fouten bij aanvraag ID-kaart	formulier	12-4-2022	<i>Zie opmerking 1 onder dit overzicht</i>
12	27-3-2022	Jeugd	Voelt zich niet gehoord door CJG	formulier	20-4-2022	
13	29-3-2022	KCC & Facilitair	Bejegening door receptionistes	Facebook	11-4-2022	
14	5-4-2022	Rechtmatigheid en Advies	Bejegening door Functionaris Geveinsbescherming	e-mail	Niet geregistreerd.	Klager is onbereikbaar. Dossier gesloten.
15	7-4-2022	Projectenbureau Ruimte & Vastgoed	Communicatie rondom project Molenbiotoop Haps	e-mail	27-9-2022	
16	19-4-2022	Burgerzaken	Openingstijden ophalen rijbewijs	formulier	23-4-2022	Rijbewijs is thuis bezorgd.

	Datum ontvangst	Team	Klacht over	Per	Datum afdoening	Bijzonderheden
17	21-4-2022	Burgerzaken	Bejegening aan de telefoon	e-mail	11-5-2022	
18	4-5-2022	Juridische zaken en Belastingen	Vertraging bij vaststellen Woz-waarde	formulier	4-5-2022	
19	9-5-2023	Participatiewet	Communicatie/ werkwijze Plangroep	formulier	8-9-2022	
20	10-5-2022	Ruimtelijke Ontwikkeling	Zeer trage afhandeling aanvraag en slechte communicatie	e-mail	18-8-2022	
21	12-5-2022	KCC en Facilitair	Open, lege enveloppen van de gemeente bezorgd in de Valuwe	formulier	17-5-2022	
22	20-5-2022	Burgerzaken	Klacht over huwelijks-voltrekking	e-mail	25-5-2022	
23	21-5-2022	Veiligheid, Toezicht en handhaving	Geen reactie op aanvraag compensatie corona toegangscheck	e-mail	28-7-2022	
24	23-5-2022	Participatiewet	Communicatie/ werkwijze Plangroep	e-mail	21-09-2022	
25	24-5-2022	Burgerzaken	Vertraging verzending geboorteakte	formulier	24-5-2022	
26	27-5-2022	Burgerzaken	Trouwkapel niet schoon	e-mail	Niet geregistreerd	
27	30-5-2022	Juridische zaken en Belastingen	Uitleg over belastingverhoging ontbreekt	formulier	10-8-2022	
28	30-5-2022	Wmo en Frontoffice	Telefonische bejegening	e-mail	3-8-2022	
29	23-6-2022	Ruimtelijk beleid	Antwoord op e-mails blijven uit	e-mail	30-6-2022	
30	23-6-2022	Participatiewet	Communicatie/ werkwijze Plangroep	brief	20-9-2022	
31	30-06-2022	Juridische zaken en Belastingen	Wordt niet teruggebeld door cluster Belastingen	e-mail	5-10-2022	
32	16-7-2022	Communicatie	Schending van de privacy door bestuursondersteuner	e-mail	21-7-2022	Kwestie had betrekking op een incident buiten werktijd.
33	21-7-2022	Ruimtelijke ontwikkeling	Verloop procedure onzorgvuldig	e-mail		
34	26-7-2022	Juridische zaken en Belastingen	Manier waarop Woz-waarde is vastgesteld en bekendgemaakt	formulier	31-10-2022	Formele afhandeling. Deels gegrond en deels niet-ontvankelijk. <i>Zie aanbeveling 3 onder dit overzicht</i>
35	27-7-2022	Participatiewet	Manier van communiceren consulent	formulier	19-11-2022	
36	28-7-2022	Juridische zaken en Belastingen	Ongemotiveerde twijfel over volmacht uitgesproken/onheuse bejegening	e-mail	9-8-2022	
37	4-8-2022	Participatiewet	Communicatie/ werkwijze Plangroep	e-mail	20-9-2022	
38	5-8-2022	Ruimtelijke ontwikkeling	Er wordt niet teruggebeld	formulier	11-8-2022	

	Datum ontvangst	Team	Klacht over	Per	Datum afdoening	Bijzonderheden
39	9-8-2022	Participatiewet	Niet in behandeling nemen aanvraag	e-mail	18-8-2022	
40	15-8-2022	Vergunningen	Vragen worden niet beantwoord	e-mail	17-8-2022	
41	15-8-2022	Participatiewet	Privacy geschonden	e-mail	22-12-2022	
42	17-8-2022	Veiligheid, Toezicht en Handhaving	Handhaving parkeer-verboden Grave centrum discriminerend	formulier		
43	17-8-2022	Ruimtelijke ontwikkeling	Procedure duurt te lang en men voelt zich niet gehoord	e-mail	2-9-2022	
44	19-8-2022	KCC en Facilitair	Voelt zich afgewimpeld (telefoon)	e-mail	12-9-2022	
45	22-8-2022	Burgerzaken	Niet meewerken aan uitschrijven persoon	formulier	5-9-2022	
46	23-8-2022	Burgerzaken	Procedure aanvraag ID-kaart te star	e-mail	24-8-2022	
47	23-8-2022	Buitendienst	Stof en (mogelijk) steenslag door veeg-machine	formulier	9-9-2022	
48	24-8-2022	Buitendienst	Stof en (mogelijk) steenslag door veeg-machine	e-mail	13-9-2022	
49	27-8-2022	Participatiewet	Communicatie met contactpersoon	e-mail	1-9-2022	
50	8-9-2022	Wmo en Frontoffice	Niet worden doorverbonden door FO	formulier	6-10-2022	
51	15-9-2022	Wmo en Frontoffice	Slechte bereikbaarheid afdeling	formulier	1-11-2022	
52	15-9-2022	Burgerzaken	Fout in huwelijksakte	e-mail	20-9-2022	
53	22-9-2022	Wmo en Frontoffice	Betutteling en traag handelen	brief	28-6-2023	Formele afhandeling. Deels gegrond. <i>Zie aanbeveling 4 onder dit overzicht</i>
54	26-9-2022	Participatiewet	Plangroep	e-mail	15-12-2022	
55	28-9-2022	KCC en Facilitair	Onjuist geïnformeerd door receptie	formulier	17-10-2022	
56	29-9-2022	Juridische zaken en Belastingen	Klacht over niet reageren op bezwaar OZB	e-mail	5-10-2022	
57	29-9-2022	Burgerzaken	Openingstijden en -locaties	e-mail	10-10-2022	
58	4-10-2022	Participatiewet	Communicatie met contactpersoon	e-mail	± 1-11-2022	Klager is niet ingegaan op uitnodiging gesprek
59	23-10-2022	Groen, Natuur en Afval	Voelt zich niet serieus genomen	formulier	6-12-2022	
60	31-10-2022	Civiel & Verkeer	Weigering om straat af te sluiten	formulier	7-12-2022	
61	31-10-2022	Ruimtelijk beleid	Geen reactie op verzoeken gesprek	e-mail	30-11-2022	
62	7-11-2022	Wmo en Frontoffice	Niet nakomen onderhoud rolstoel	e-mail	17-11-2022	
63	10-11-2022	Communicatie	Grensoverschrijdend gedrag gebiedsmakelaar (art. 1 Grondwet)	e-mail	14-11-2022	Klager heeft de klacht via e-mail ingetrokken

	Datum ontvangst	Team	Klacht over	Per	Datum afdoening	Bijzonderheden
64	10-11-2022	Juridische zaken en Belastingen	Besluit op aanvraag kwijtschelding blijft uit en telefonische bejegening	formulier	15-11-2022	
65	20-11-2022	Juridische zaken en Belastingen	Onverwachte ontvangst brief met nog te betalen belastingen	e-mail	21-11-2022	
66	24-11-2022	Ruimtelijke ontwikkeling	Procedure bp-wijziging duurt te lang	formulier	30-11-2022	
67	25-11-2022	Participatiewet	Plangroep	brief	4-1-2023	
68	30-11-2022	Burgerzaken/ Veiligheid Toezicht en Handhaving	Onverwacht en onterecht adres-onderzoek	formulier	7-12-2022	Beëindiging adresonderzoek was ten onrechte niet doorgegeven aan VTH
69	30-11-2022	Vastgoed, Grondzaken & Civiele projecten	Communicatie met de afdeling bij afhandeling vragen en verzoeken	e-mail		
70	6-12-2022	Vastgoed, Grondzaken & Civiele projecten	Communicatie met de afdeling bij afhandeling vragen en verzoeken	e-mail		
71	6-12-2022	Jeugd	Voelt zich niet serieus genomen	formulier		
72	14-12-2022	Participatiewet	Plangroep	e-mail	20-12-2022	
73	17-12-2022	Wmo en Frontoffice	Bejegening rondom Wmo-aanvraag	formulier	± 31-12-2022	
74	21-12-2022	Burgerzaken	Weigering besluit te nemen	brief	23-1-2023	
75	29-12-2022	Wmo en Frontoffice	Wmo-consulent komt beloftes niet na	formulier	4-1-2023	

Onderstaande aanbevelingen maakten deel uit van de uitgebrachte rapporten van bevindingen van de externe klachtencommissie en zijn overgenomen door het college.

Aanbeveling 1

Voordat tot controle wordt overgegaan een belangenafweging maken en vastleggen of een controle op een bepaald perceel en op een bepaald moment redelijkerwijs nodig is voor het vervullen van een taak.

Aanbeveling 2

- Leg van alle klachtgesprekken tenminste de hoofdlijnen vast en deel die met de deelnemers.
- Bevestig de conclusies van informele klachtbehandeling zo snel als mogelijk, in afschrift aan alle direct betrokkenen.
- Schenk altijd expliciet aandacht aan de emotie van mensen en blijf checken of jij de ander goed hebt begrepen en of de ander jou goed heeft begrepen.

Aanbeveling 3

- Besteed extra aandacht aan taxaties van unieke woningen zonder vergelijkbare objecten,

bijvoorbeeld door in die gevallen standaard te taxeren op locatie en extra aandacht te besteden aan het taxatieverslag en de vergelijkbare objecten.

- In het vervolg bij sterke waardeinstijgingen belang hebbenden actief vooraf informeren en uitleg geven.

Aanbeveling 4

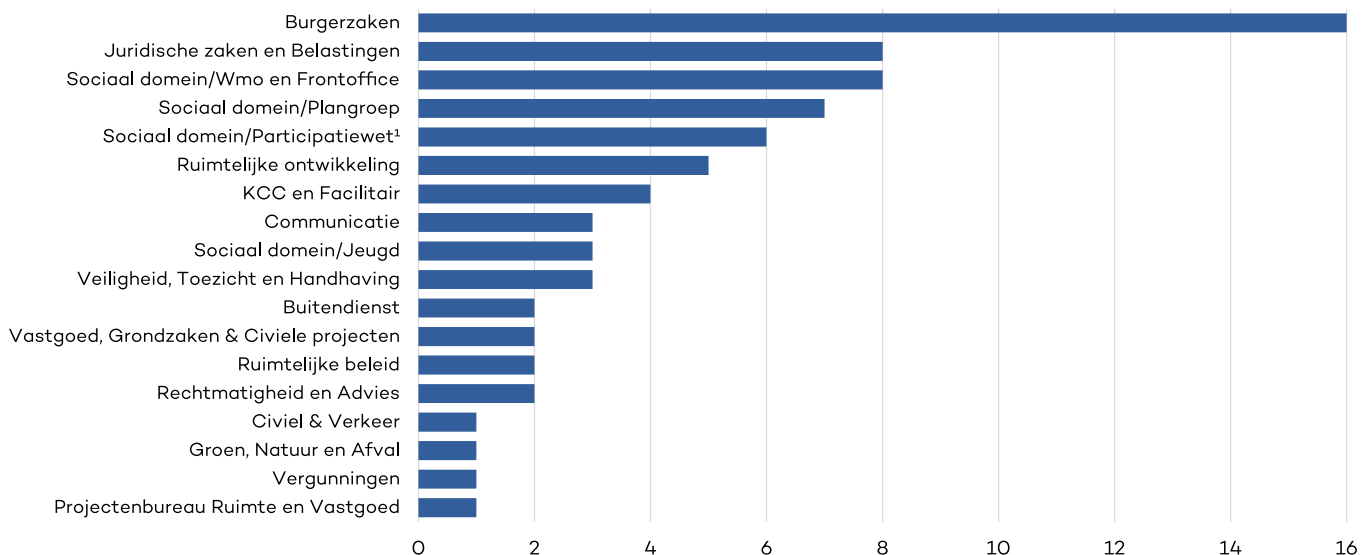
- Door middel van het ingestelde bewakings-systeem termijnen te blijven monitoren.
- Wettelijke termijnen niet leidend te laten zijn voor het handelen en communiceren van de gemeente, maar steeds te handelen en te communiceren, zodra mogelijk en nodig.
- Bij de behandeling van Wmo-verzoeken bewust te blijven van de afhankelijkheid van de cliënt die de voorziening aanvraagt en hiernaar te handelen in het contact met de cliënt.

Opmerking 1

Naar aanleiding van deze klacht is besloten een klan-treis maken voor het proces "Toestemming reisdocumenten kinderen". Klager wilde daar graag voor worden geïnterviewd.

3.2 Samenvattend overzicht per team

Team	Ontvangen	informeel afgehandeld	(deels) gegrond	ongegrond	niet-ontvankelijk	openstaand op 1-1-2023
Burgerzaken	16	15	0	0	0	1
Veiligheid, Toezicht en Handhaving	3	1	0	1	0	1
Sociaal domein/Wmo en Frontoffice	8	6	0	0	0	2
Sociaal domein/Jeugd	3	1	0	1	0	1
Sociaal domein/ Participatiewet ¹	6	6	0	0	0	0
Sociaal domein/ Plangroep	7	6	0	0	0	1
Rechtmatigheid en Advies	2	2	0	0	0	0
Communicatie	3	3	0	0	0	0
KCC en Facilitair	4	4	0	0	0	0
Juridische zaken en Belastingen	8	7	1	0	0	0
Projectenbureau Ruimte en Vastgoed	1	1	0	0	0	0
Ruimtelijke ontwikkeling	5	4	0	0	0	1
Ruimtelijke beleid	2	2	0	0	0	0
Vergunningen	1	1	0	0	0	0
Groen, Natuur en Afval	1	1	0	0	0	0
Civil & Verkeer	1	1	0	0	0	0
Vastgoed, Grondzaken & Civiele projecten	2	0	0	0	0	2
Buitendienst	2	2	0	0	0	0
Totaal	75	63	1	2	0	9



¹ excl. Plangroep

4. Wat opvalt

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. Dit wordt wel aan klagers uitgelegd, maar men volhardt soms in de klacht omdat men vindt dat men óók onheus is bejegend.

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

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

In 2022 zijn veel klachten binnenkomen over het feit dat het gft-afval een periode minder frequent is opgehaald. Besloten is om deze klachten niet in het verslag op te nemen. Aan de ene kant omdat dit eigenlijk geen bejegeningssklachten zijn, maar ook omdat slechts een deel ervan bij de klachtencoördinatoren is ingediend. De rest van de gevallen zijn als melding of informatieverzoek binnengekomen bij het Team Groen, Natuur & Afval. Het zou dus sowieso een onvolledig beeld geven.

In zijn algemeenheid vermoeden de klachtencoördinatoren dat niet alle schriftelijk ingediende klachten via Informatiebeheer lopen, en dus bij hen bekend zijn. Zij roepen de teammanagers op om hun medewerkers erop te wijzen dat klachten via Join moeten worden ingeboekt, zodat er centraal een volledig beeld van de binnenkomende klachten ontstaat.

Het verslag gaat over het eerste kalenderjaar van de gemeente Land van Cuijk. De ontwikkelingen van de aantallen klachten, de typen klacht en de afdelingen waartegen ze zijn gericht, zullen in de komende jaren duidelijk worden. De meeste klachten zijn gericht tegen de teams Burgerzaken, de diverse teams op het sociaal domein en het team (Juridische zaken en) Belastingen. Dit is niet verrassend omdat het gaat om teams die veel direct contact met burgers hebben, waardoor er ook vaker, al dan niet terecht, in de ogen van burgers iets 'mis gaat'.

De klachten over Plangroep vormen een aparte categorie. Plangroep voert namens de gemeente Land van Cuijk de schuldhulpverlening uit. Het is een zelfstandige organisatie met een eigen klachtenregeling. Op de website van Plangroep worden mensen die een klacht tegen Plangroep willen indienen opgeroepen om de ontevredenheid eerst te bespreken met de dossierbehandelaar. Komt men daarmee niet verder, dan kan een klachtformulier worden ingevuld op de website van Plangroep. Het is daarom mogelijk, dat de klachten over Plangroep die uiteindelijk bij de gemeente zijn terechtgekomen slechts een klein deel van de totale klachten over Plangroep vormen. De klachtencoördinatoren hebben begrepen dat hier vanuit het Team Participatie al de nodige aandacht voor is.

Het oplossen, maar beter nog het voorkomen van klachten, kan worden bevorderd door aan de essentie van behoorlijk overheidsoptreden 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.

In deze tijden van laag vertrouwen in de overheid is dit extra belangrijk. Slechte ervaringen met de gemeente doen het vertrouwen dalen en het wantrouwen toenemen, wat weer leidt tot nieuwe klachten. Het is belangrijk om deze negatieve spiraal, waar die bestaat, te doorbreken.

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. Tot slot

Tot slot bedanken we alle indieners voor hun feedback. Dankzij hun meldingen kan de dienstverlening van de gemeente Land van Cuijk op een hoger niveau wordt gebracht. Ook danken wij de ambtenaren, bestuurders en de onafhankelijke externe klachtencommissie voor hun inspanningen om klachten te voorkomen en/of op te lossen.

Sandra van Bergen en Karlijn van Els
klachtencoördinatoren

September 2023

Bijlage

Land van Cuijk

Beste contactpersoon of klachtbehandelaar,

Bijgaand het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die in de afgelopen periode 1 januari 2022 t/m 31 december 2022 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. Tevens is een omschrijving toegevoegd. In sommige gevallen is die omschrijving beperkt. Bijvoorbeeld omdat er alleen telefonisch contact heeft plaatsgevonden.

Het overzicht en de daarin verstrekte informatie ziet er anders uit en is later verstuurd dan u wellicht gewend bent. Dat komt door een overgang in de registratiesystemen medio vorig jaar. Bij de klachten uit het tweede halfjaar is onder toelichting omschreven wat het probleem is, de context is en wat er is gedaan. De verzoeken uit het eerste halfjaar zijn echter niet op deze manier vastgelegd. Daarnaast staan er soms gegevens in de toelichting van klachten uit deze eerste zes maanden die voor u waarschijnlijk beperkt informatief zijn. Bijvoorbeeld het oude kenmerk en het stadium.

We werken hard aan een verbetering van de verslaglegging, maar dat lukt niet meer op korte termijn. Vandaar dat wij ervoor gekozen hebben om toch deze overzichten te verstrekken.

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	22
Behandeld	22
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	1
f. Informatie of doorverwijzing	21
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	

Land van Cuijk

Zaaknummer	19927
Datum ontvangst	25-04-22
Datum afgehandeld	26-04-22
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Omschrijving	Verzoek No - 25/04: meneer heeft een klacht over gemeente Land van Cuijk...
Toelichting	25/04: meneer heeft een klacht over gemeente Land van Cuijk. Buren van meneer zijn aangesloten bij stichting Das. Ze hebben een stortplaats voor dode dieren. Hierdoor heeft meneer last van stank en vliegen. Soms liggen de dooie beesten daar wel 3 dagen. Er komen daar kinderen bij in de buurt. De gemeente doet er niks aan. Niet alleen meneer maar ook andere buren hebben hier last van. Meneer heeft al meerdere mailtjes naar de gemeente verstuurd, maar die doen er niks mee. Hij krijgt niet een reactie van de gemeente. Hij woont er nu ongeveer 1,5 jaar. De vorige bewoners hadden er ook last van. Ik heb meneer gevraagd om zijn klacht naar ons toe te sturen met een kopie van zijn email naar de gemeente.
Zaaknummer	38720
Datum ontvangst	30-05-22
Datum afgehandeld	31-05-22
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Omschrijving	Verzoek No - Corona: Volgens mevrouw zou de gemeente niet weten hoe om te ga...
Toelichting	Corona: Volgens mevrouw zou de gemeente niet weten hoe om te gaan met gedupeerden van de Coronasluitingen. Veel concreter werd de klacht niet.

Land van Cuijk

Zaaknummer	137285
Datum ontvangst	06-01-22
Datum afgehandeld	07-01-22
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Publicatienummer	
Omschrijving	Verzoek No - Moeder van vz heeft haar heup gebroken, nu thuis aan het...
Toelichting	Moeder van vz heeft haar heup gebroken, nu thuis aan het revalideren. WMO vergoedt wat artikelen, bed in woonkamer etc. Stoel op de badkmr zou wel vergoed worden maar beneden niet. Eerder is mondeling gezegd dat het wel vergoed wordt. Bezwaar/beroep.
Zaaknummer	155857
Datum ontvangst	17-01-22
Datum afgehandeld	06-10-22
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	tussentijds beëindigd
Publicatienummer	
Omschrijving	2022-01-17 Gemeente Land van Cuijk en participatie bij bestemmingsplan
Toelichting	Oud kenmerk: 2022.01444 Gemeente Land van Cuijk doet onvoldoende aan het bewerkstelligen van participatie bij de aangevraagde wijziging van een bestemmingsplan. Het blijkt verzoekers met name te gaan om de persoonlijke opstelling van een wethouder. Omdat deze persoon geen wethouder meer is en het bestemmingsplan voorligt bij de rechter verwachten verzoekers geen verdere actie door de Nationale ombudsman.

Land van Cuijk

Zaaknummer	162316
Datum ontvangst	09-05-22
Datum afgehandeld	04-08-22
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over Politie/gemeente Land van Cuijk/OM over structurele benadeling
Toelichting	1-PROBLEEM: Vz zegt dat zijn buurman hem terroriseert en dat diverse instanties hier niets tegen doen. Hij wordt weggezet als dader. 2-CONTEXT: Vz heeft al jarenlang een burencflict. Volgens vz verergeren de gemeente, politie, OM en rechtspraak het probleem en veroorzaken zij ook weer problemen. Hij is o.a. veroordeeld tot het betalen van een schadevergoeding en kreeg een boete van de politie. Volgens vz is dit onterecht. Hij heeft het gevoel dat niemand hem wil helpen. 3-GEDAAN: Uitgelegd wat de No wel en niet doet, geadviseerd juridisch advies in te winnen en gewezen op de KEN van de politie.
Zaaknummer	163572
Datum ontvangst	04-03-22
Datum afgehandeld	05-04-22
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Verzoek No - VB: Klacht over de gemeente Land van Cuijk m.b.t. vergoeding...
Toelichting	VB: Klacht over de gemeente Land van Cuijk m.b.t. vergoeding schade door omgevallen boom
Zaaknummer	163585
Datum ontvangst	24-05-22
Datum afgehandeld	15-06-22
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Omschrijving	Verzoek No - VB: Klacht over de Gemeente mbt het plaatsen van...
Toelichting	VB: Klacht over de Gemeente mbt het plaatsen van fitnesstoestellen in het Zandseveldpark, vlak achter de woning.

Land van Cuijk

Zaaknummer	163956
Datum ontvangst	14-04-22
Datum afgehandeld	13-05-22
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Omschrijving	Verzoek No - VB: Klacht over verplicht voeren van een driegesprek met...
Toelichting	VB: Klacht over verplicht voeren van een driegesprek met werkmakelaar en klantmanager i.h.k.v. de participatiewet. Doorverwezen naar de Sociale Raadslieden voor advies, voor bepaling of een klachtprocedure zinvol is. Nog geen rol weggelegd voor de ombudsman.
Zaaknummer	167127
Datum ontvangst	07-03-22
Datum afgehandeld	08-03-22
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Verzoek No - Verzoeker belt met vraag over het aanvragen van een postadres bi...
Toelichting	Verzoeker belt met vraag over het aanvragen van een postadres bij de gemeente Land van Cuijk. Vz is op de hoogte van de wetswijziging per 1 januari 2022. Ook na het ingaan van de wetswijziging wordt er niet ingegaan op zijn verzoek tot het krijgen van een postadres bij de gemeente. Ook bij navraag krijgt hij niet meer informatie. Rol No uitgelegd en op de KEN van gemeente Land van Cuijk gewezen.

Land van Cuijk

Zaaknummer	169402
Datum ontvangst	11-05-22
Datum afgehandeld	12-05-22
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Verzoek No - Verzoeker heeft een klacht over Land van Cuijk. Zij stelt dat er...
Toelichting	Verzoeker heeft een klacht over Land van Cuijk. Zij stelt dat er een grondverkoop heeft plaatsgevonden onderhands waar zij ten eerste een mogelijkheid tot aankoop zouden moeten hebben gehad. Ten tweede heeft zij nadelige gevolgen ondervonden over de huurprijs aan het haar aangrenzende kavel terwijl de gemeente daar eerder anders over gecommuniceerd heeft. Haar gewezen op de KEN, eventueel ook nog de politiek.
Zaaknummer	183245
Datum ontvangst	03-01-22
Datum afgehandeld	04-01-22
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Omschrijving	Verzoek No - Vz belt naar aanleiding van de column in de Telegraaf over het...
Toelichting	Vz belt naar aanleiding van de column in de Telegraaf over het postadres dat gemeenten moeten verstrekken aan dak- en thuislozen. Vz woont in de gemeente Land van Cuijk (voorheen Boxmeer) en is sinds kort dakloos. Hij wil graag informatie over de wet die op 1 januari is ingegaan en hij wil weten hoe hij een briefadres kan krijgen bij de gemeente. Ik heb uitgelegd wat de No doet en toelichting gegeven. Ik heb vz geadviseerd contact op te nemen met de afdeling Burgerzaken van de gemeente.

Land van Cuijk

Zaaknummer	185986
Datum ontvangst	31-12-21
Datum afgehandeld	01-01-22
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Omschrijving	Verzoek No - Vz heeft een huis gekocht. Nu zijn er scheuren ontstaan in de...
Toelichting	Vz heeft een huis gekocht. Nu zijn er scheuren ontstaan in de muren, doordat er op de weg die langs het huis loopt zwaar vrachtverkeer rijdt. Vz vraagt zich af wat hij het beste kan doen. Ik heb hem verwezen naar de gemeente Cuijk.
Zaaknummer	1537565
Datum ontvangst	01-08-22
Datum afgehandeld	28-11-22
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	niet eens met wettelijke regeling of beleid
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Land van Cuijk over ophalen GTF.
Toelichting	1Probleem: Klacht over de Gemeente Land van Cuijk m.b.t. ophalen van groencontainers 2-CONTEXT: Vz klaagt over het terugbrengen van de ophaalmomenten van GTF in de maanden augustus en september. 3-GEDAAN: Vz verscheidene keren gevraagd om contact op te nemen om de klacht te bespreken. Uiteindelijk liet vz weten dat de gemeente een reactie en een uitleg had gegeven.
Zaaknummer	1539266
Datum ontvangst	03-08-22
Datum afgehandeld	29-08-22
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over de gemeente Land van Cuijk mbt stijging van WOZ-waarde
Toelichting	Onbekend

Land van Cuijk

Zaaknummer	1555912
Datum ontvangst	06-09-22
Datum afgehandeld	06-09-22
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over de gemeente Land van Cuijk over bestemmingsplan.
Toelichting	1-PROBLEEM: klacht over de gemeente Land van Cuijk over bestemmingsplan. 2-CONTEXT: verzoeker klaagt over wijziging van het bestemmingsplan. In het nieuwe plan staat dat er geen horecagebruik mag plaatsvinden. Meneer had veel kosten gemaakt voor de renovatie van zijn pand. Verzoeker voelt zich enorm benadeeld door de gemeente. In 2016 is hij een klachtenprocedure gestart. In februari 2021 kreeg hij pas de klachtafhandeling. 3-GEDAAN: onze rol uitgelegd. Geadviseerd om de stukken in te sturen.
Zaaknummer	1556541
Datum ontvangst	08-09-22
Datum afgehandeld	08-09-22
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over de gemeente Land van Cuijk over de verlening van horeca vergunningen
Toelichting	1-PROBLEEM: Vz klaagt over de gemeente Land van Cuijk over de verlening van horeca vergunningen 2-CONTEXT: Vz heeft zelf jaren lang zich als horeca ondernemer moeten houden aan de regels. Nu worden er in de gemeente volgens vz heel gemakkelijk vergunningen verleend waarbij de regels niet of onvoldoende worden gevolgd. Vz wil weten of hiertegen nog actie ondernomen kan worden. 3-GEDAAN: Geadviseerd om in bezwaar te gaan op de vergunning en eventueel JL te vragen voor advies daarover.

Land van Cuijk

Zaaknummer	1560120
Datum ontvangst	15-09-22
Datum afgehandeld	15-09-22
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gem Land van Cuijk over wmo voorziening
Toelichting	1. PROBLEEM: Vz heeft wmo-aanvraag ingediend voor aanpassingen in haar woning. Ondanks toezeggingen teruggebeld te worden, wordt ze niet gebeld. 2. CONTEXT: Vz heeft op 15/9 weer gebeld en door haar opstelling werd verbinding verbroken. Vz is boos, omdat ze maar niets hoort. Ze heeft nog geen klacht ingediend bij de gem. Ook weet ze niet of de gemeente wel het juiste tel.nr. van haar heeft. 3. GEDAAN: Vz aangeraden eerst bij gem. te informeren naar haar tel.nr. Daarna ka ze klacht indienen bij de gem.
Zaaknummer	1562633
Datum ontvangst	19-09-22
Datum afgehandeld	29-09-22
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	niet eens met wettelijke regeling of beleid
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gemeente Land van Cuijk mbt energietoeslag
Toelichting	1-PROBLEEM: Klacht over gemeente Land van Cuijk mbt energietoeslag 2-CONTEXT: Zoon van meneer heeft alleen rijbewijs maar kan hiermee de aanvraag niet indienen. 3-GEDAAN: Gewezen op beleid. No kan hier geen verandering inbrengen omdat rijbewijs niet altijd gezien wordt als identificatiemiddel.

Land van Cuijk

Zaaknummer	1581181
Datum ontvangst	26-10-22
Datum afgehandeld	06-12-22
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht gemeente Land van Cuijk over vragen over leefsituatie
Toelichting	1-PROBLEEM: gemeente heeft vragen gesteld over verblijf en uitgaven waar hij het niet mee eens is. 2-CONTEXT: vz heeft bijstandsuitkering en vind dat gemeente teveel vragen stelt, voelt als straf. 3-GEDAAN: vz kan stukken klachtbehandeling opsturen
Zaaknummer	1582538
Datum ontvangst	28-10-22
Datum afgehandeld	28-10-22
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Gemeente Land van Cuijk.
Toelichting	Gemeente weigert een gesprek na Woo-verzoek. KEN.

Land van Cuijk

Zaaknummer	1603788
Datum ontvangst	05-12-22
Datum afgehandeld	05-12-22
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gemeente Land van Cuijk over informatieverstrekking WOZ-waarde.
Toelichting	1-PROBLEEM: Klacht over gemeente Land van Cuijk over informatieverstrekking WOZ-waarde. 2-CONTEXT: Verzoeker woont in gemeente Land van Cuijk, dit is een recente fusie van meerdere gemeenten. Gevolg is dat er heroverweging gemaakt moest worden: afschrijving ging niet door, pas als gemeente rond was. Nu krijgt ze brief van nieuwe gemeente dat ze WOZ-belasting moet betalen. Het gaat om een vrij fors bedrag, alleen is ze hier verder nooit goed over geïnformeerd. 3-GEDAAN: KEN gemeente uitgelegd en Sociaal Raadslieden geadviseerd als zij hier verdere vragen over heeft.
Zaaknummer	1614350
Datum ontvangst	20-12-22
Datum afgehandeld	20-12-22
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gemeente Land van Cuijk vanwege niet goed afhandelen schade
Toelichting	1-PROBLEEM: Klacht over gemeente Land van Cuijk vanwege niet goed afhandelen schade 2-CONTEXT: Bij verzoeker in de buurt is gefreesd vanwege werkzaamheden . Volgens vz heeft dit geleid tot schade in zijn huis. Volgens hem is de gemeente verplicht voor- en na opnames op te nemen. Dit is niet gebeurd. Ook gaan ze niet in op zijn verzoeken langs te komen en het te hebben over zijn situatie. 3-GEDAAN: Ik leg uit dat een schadeverzoek iets is wat hij met een jurist moet bekijken. Over het feit dat ze niet ingaan op zijn verzoeken, en hem niet serieus hebben genomen, kan hij wel klagen.

Land van Cuijk



LAND
VAN
CUJK