

OVERZICHT KLACHTEN INFORMEEL AFGEHANDELD

Nr.	Afdeling	Wijze van indiening	Aard van de klachten	Wijze van afdoening
	BELASTINGEN EN BUITENRUIMTE			
1.		<i>E-mail via de ombudsman</i>	Behandeltermijn Een inwoner dient meerder keren een verzoek in om een boom te kappen. Iemand van de gemeente zou langskomen. Hij hoort hier helemaal niets meer op.	De wijkcoördinator heeft contact gehad met de inwoner maar nog geen duidelijk antwoord gegeven. Door vertrek van de groenbeheerder liet dit op zich wachten. De wijkcoördinator en groenbeheerder gaan alsnog langs bij de inwoner. Zij geven een duidelijke toelichting waarom de gemeente de boom niet kapt. Hij is blij met de uitleg en neemt daar genoegen mee.
2.		<i>E-mail</i>	Bereikbaarheid Een inwoner meldt dat de wachttijd aan de telefoon bij Munitax veel te lang is. Hij krijgt geen contact.	De klachtencoördinator neemt contact op en toont begrip voor de boosheid van de inwoner. De aanslagen zijn net verstuurd en de telefooncentrale is overbelast. De gemeente en Munitax doen er alles aan om telefoontjes zo snel mogelijk te beantwoorden.
3.		<i>E-mail</i>	Behandeltermijn Een inwoner ontvangt geen reactie op het contactformulier dat zij via de gemeentelijke website heeft ingediend.	De klachtencoördinator zoekt uit of de gemeente het formulier heeft ontvangen. Dit is niet het geval. De inwoner ontvangt alsnog een reactie op het verzoek. In het overzicht aan het eind van het formulier moet men nog op de knop verzenden drukken. Het lijkt erop dat dit niet is gebeurd. De webmaster past het formulier aan waardoor het overzicht beknopter en duidelijker wordt.
4.		<i>Schriftelijk</i>	Informatie/Communicatie Een inwoner van Druten is niet tevreden over de	De teamleider van Munitax neemt contact op met deze inwoner. Hij legt uit dat Munitax op aanvullende

			wijze waarop Munitax hem informeert (hij ontvangt geen ontvangstbevestiging op aanvullende stukken) en zijn bezwaar behandelt. Daarnaast ontvangt hij een aanvullende uitspraak niet op briefpapier maar op een vervolgblad.	stukken geen ontvangstbevestiging stuurt. In de aanvullende brief bleek niet duidelijk om welk zaaknummer/bezwaar het ging. Daardoor stond in de uitspraak niets over de aanvullende grieven. Die ontving hij daarna apart. De teamleider biedt excuses aan voor het gebruik van het verkeerde papier. Na de toelichting is de zaak voor meneer afgedaan.
	BELEID EN ONTWIKKELING			
5.		<i>Schriftelijk</i>	Bejegening Een eigenaar van een recreatiewoning op De Groene Heuvels ervaart de wijze van handhaving onprettig en als een inbreuk op zijn privacy. Hij wil ook inzage in de eerdere handavingsrapporten van zijn woning.	De klachtencoördinator vraagt de beleidsmedewerker Veiligheid om contact op te nemen met de eigenaar van de woning. De beleidsmedewerker vindt het vervelend dat de eigenaar de controles op de Groene Heuvels onprettig heeft ervaren. Zij geeft duidelijke uitleg over de taak van de gemeente en het handhavingstraject Groene Heuvels. Het doel van de gemeente is dat het park weer als recreatiepark volgens het bestemmingsplan gebruikt wordt. De eigenaar ontvangt de controlerapportages van zijn recreatiewoning. Dit is voor hem voldoende.
	DIENSTVERLENING			
6.		<i>Digitaal</i>	Bejegening Een echtpaar is bezig met een adoptie en krijgt het advies om contact op te nemen met de gemeente. Als de gemeente op de hoogte is, kan zij de naamswijziging van het kind sneller regelen. De gemeente ontvangt alvast de documenten. Mevrouw geeft aan dat zij niet alle vragen van de medewerker	Na afstemming met de klachtencoördinator biedt de medewerker de familie excuses aan. Zij vermeldt dat ze juist wilde helpen met het inschrijven van de adoptie. Daarnaast geeft ze nog een uitgebreide uitleg. Ze kan hen gerust stellen dat het land van adoptie is aangesloten bij het Haags adoptieverdrag

			Burgerzaken konden beantwoorden. De medewerker zou in haar ogen de situatie niet vertrouwen. Mevrouw vermeldt dat de gemeente drie maanden niets liet horen en dat zij toen zelf weer contact opnam. Sommige zaken in het adoptieproces zijn nog niet helemaal duidelijk. Mevrouw is verbaasd en gekwetst over de uitspraken van de medewerker.	en dat haar uitspraken voorbarig waren. De familie laat het hierbij.
7.		<i>E-mail</i>	Communicatie Een werkgever klaagt via het Werkbedrijf over de wijze waarop de gemeente een bezwaarschrift behandelde. Vooral het feit dat alles alleen schriftelijk werd afgedaan, ervaarde de werkgever als onprettig.	Een medewerker van het team juridische kwaliteit koppelt de boodschap van de klager terug aan haar team en de secretaris van de commissie voor bezwaarschriften. Het is belangrijk dat je niet alleen schriftelijk communiceert maar ook moet praten met elkaar. De werkgever geeft aan dat hij dat ook doet met zijn klanten. De werkgever is hiermee tevreden.
8.		<i>Twitter</i>	Informatie Een inwoner van een andere gemeente wijst ons erop dat wij inwoners niet goed informeren over de individuele inkomenstoelag. Hij ontving geen goede informatie toen hij daar telefonisch om vroeg. Ook vindt hij niets terug over het onderwerp op de gemeentelijke website.	Een juridisch kwaliteitsmedewerker van het Sociaal Team neemt contact op. Zij bedankt meneer voor zijn oplettendheid. Hij wil de gemeente wijzen op het goed informeren van inwoners die een minimum inkomen hebben. Hij wil iets doen voor het algemeen belang, zoals hij aangeeft. We stemmen de tekst voor de website af met hem. Hij is daarna tevreden. Ook maakt hij de gemeente complimenten over de werkwijze: we sturen namelijk iedereen die voor de regeling in aanmerking komt automatisch jaarlijks een formulier toe.
9.		<i>Digitaal</i>	Bejegening Een inwoner wil binnen 3 dagen een geboorteaangifte doen. Hij loopt er tegenaan dat hij geen afspraak kan maken op korte termijn. Hij vindt het vreemd dat de gemeente geen mogelijkheid biedt om de aangifte op tijd te doen. Als hij naar het gemeentehuis gaat	Een medewerker Publiekszaken neemt contact op en biedt excuses aan. Zij regelt dat de geboorteaangifte op tijd kan plaatsvinden.

			zonder afspraak stuurt de medewerker hem weg en zegt dat hij later moet terugkomen.	
10.		<i>E-mail via de ombudsman</i>	Behandeltermijn Een inwoner ontvangt geen reactie op haar aanvraag voor een persoonsgebonden budget. Vervolgens dient ze bezwaar in op het feit dat de gemeente in gebreke is gebleven om op tijd duidelijkheid te geven.	Een medewerker van het Sociaal Team neemt contact op met de inwoner en legt duidelijk uit wat de stand van zaken is. Tijdens haar toelichting op het bezwaar heeft ze voldoende haar verhaal kunnen doen. Een formele klachtenbehandeling is niet meer nodig.
	INFORMATIE EN BEDRIJFSVOERING			
11.		<i>Schriftelijk</i>	Behandeltermijn Een inwoner moet te lang wachten op het verzoek dat zij indiende samen met haar burens om de toegangsweg naar hun woningen van de gemeente over te nemen.	De klachtencoördinator informeert bij de medewerker die grondzaken tijdelijk waarneemt. De reactie op het verzoek duurde erg lang. Dit had te maken met de wisseling van behandelaars én de verschillende adviezen die nodig waren voordat het college hierover een besluit kon nemen. De klachtencoördinator biedt hiervoor excuses aan namens de gemeente. Ook wanneer een inhoudelijk antwoord langer op zich laat wachten, is het belangrijk om inwoners tussentijds op de hoogte te brengen. De serviceafspraken zijn nogmaals onder de aandacht gebracht van de afdeling. De inwoner laat het hierbij.
12.		<i>Digitaal</i>	Behandeltermijn Een inwoner heeft nog steeds geen reactie op het bezwaar dat zij heeft ingediend. Ze heeft al een paar keer hierover gebeld. Niemand belt terug.	Een juridisch medewerker neemt direct contact op. Hij excuseert zich voor de lange wachttijd en legt de situatie uit. De inwoner wil uiteindelijk haar klacht niet doorzetten maar snel antwoord op haar bezwaar.

	EXTERNE ORGANISATIE			
13.		<i>E-mail</i>	<p>Behandeltermijn/ Communicatie</p> <p>Een inwoner klaagt bij de gemeente over een zorgorganisatie. Deze organisatie heeft een rolstoel geleverd voor haar zoon. Het duurt vaak lang voordat er iemand kan komen voor een aanpassing aan de rolstoel op advies van de specialist.</p> <p>Wanneer de zorgorganisatie een afspraak inplant, is dat zonder overleg en is het tijdstip heel ruim.</p> <p>Wanneer de monteur komt, is het al een paar keer voorgekomen dat die monteur niet degene is die het probleem kan oplossen/ de aanpassing kan doen, en moet er weer een nieuwe afspraak worden ingepland. Zij praten tegen de ouders over de zoon en niet met hem zelf.</p> <p>Het zou helpen als er een vaste adviseur is voor de situatie van de zoon.</p>	<p>De klachtencoördinator neemt contact op met de zorgorganisatie. Omdat er meerdere partijen betrokken zijn bij de zoon is het lastig op korte termijn afspraken te plannen. Daarnaast laat de levering van weinig voorkomende onderdelen soms ook op zich wachten. De zorgorganisatie probeert alles zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen.</p> <p>De organisatie probeert frequenter de adviseur in te plannen die al vaker met de zoon te maken heeft gehad. Een vaste contactpersoon is niet mogelijk. Het is dan nog lastiger om snel in actie te komen.</p> <p>De regiomanager van de zorgorganisatie pakt de communicatie/bejegening intern op. Dat vindt de organisatie heel belangrijk. Monteurs krijgen hierin ook een training.</p> <p>De klager is tevreden met de acties die de gemeente heeft afgestemd met de organisatie.</p>
14.		<i>E-mail</i>	<p>Communicatie</p> <p>Een inwoner klaagt over de behandeling van zijn subsidieverzoek bij het bedrijf Winst uit je woning. Hij geeft aan dat het bedrijf hem niet fatsoenlijk te woord wil staan over de afwikkeling van het verzoek.</p>	<p>De beleidsmedewerker Duurzaamheid en Milieu neemt contact op met het bedrijf om haar aan te spreken op de dienstverlening. Hij informeert de inwoner dat het bedrijf de zaak alsnog goed afhandelt.</p>
15.		<i>Digitaal</i>	<p>Bejegening</p> <p>Een inwoner is overrompeld door de wijze waarop een medewerker van de ODRN hem benaderde. Hij besteedt als vrijwilliger veel zorg aan een kerk. Nu wordt hij beschuldigd van een overtreding terwijl hij werkzaamheden uitvoert volgens afspraak.</p>	<p>Een manager van de ODRN spreekt de medewerker erop aan en neemt contact op met de inwoner. Dit is voldoende voor de klager.</p>

16.		<i>Digitaal</i>	<p>Bejegening/Informatie</p> <p>Een inwoner informeert naar de status van zijn bestelling bij Winst uit je woning. Een medewerker staat hem onvriendelijk en niet klantgericht te woord. Zij verwijst hem naar een andere partij die de lampen levert. Die partij blijkt geen bestelling te hebben ontvangen. Meneer belt opnieuw maar het bedrijf kan geen informatie verstrekken over de stand van zaken. Ook kwam het bedrijf een terugbelafsprak niet na.</p>	De beleidsmedewerker Duurzaamheid en Milieu neemt contact op met het bedrijf en laat weten dat de inwoner van het kastje naar de muur is gestuurd. Hij zorgt ervoor dat mevrouw alsnog de bestelling ontvangt en een nieuwe bestelling mag plaatsen.
-----	--	-----------------	--	--

OVERZICHT KLACHTEN FORMEEL AFGEHANDELD

Nr.	Afdeling	Wijze van indiening	Aard van de klachten	Wijze van afdoening	Besluit
	BELASTINGEN EN BUITENRUIMTE				
1.		<i>Schriftelijk</i>	<p>Uitvoeringspraktijk/Communicatie</p> <p>Een inwoner/tevens eigenaar van een bedrijf uit de gemeente Druten vindt het niet van deze tijd dat hij als bedrijf geen digitale aanslag kan ontvangen.</p> <p>Daarnaast geeft hij aan dat de correspondentie van Munitax verschillende fouten en onduidelijkheden bevat. Zo waren de adresseringen van ontvangst-bevestigingen allemaal op zijn naam. Er was geen duidelijk onderscheid in</p>	<p>Het niveau van digitale dienstverlening is een beleidsvrijheid van gemeenten en daarmee ook voor de bestuurders van Munitax. De wens tot meer digitale dienstverlening voor ondernemers wordt ingebracht bij het portefeuillehouders-overleg (bestuurders) van Munitax. Het is aan de portefeuillehouders om daarin een beslissing te nemen en de daarvoor benodigde financiële middelen beschikbaar te stellen.</p> <p>De informatieverstrekking over de behandeling van de bezwaarschriften was onduidelijk, net als de verzending van een verminderingsnota. De adressering van bezwaarschriften en de daarop</p>	<p><i>Niet-ontvankelijk</i></p> <p><i>Gegron</i></p>

			zijn bezwaar als inwoner en als bedrijf.	<p>verstuurde ontvangstbevestigingen waren niet accuraat.</p> <p>De werkafspraken over verzending van bezwaarschriften alsmede de wijze van opstellen van de ontvangstbevestigingen zijn inmiddels aangescherpt.</p>	
2.		<i>E-mail</i>	<p><i>Uitvoeringspraktijk</i></p> <p>Een inwoner van de gemeente Wijchen geeft aan dat een taxateur die langs is geweest onzorgvuldig informatie heeft verzameld. Hij zegt dat daardoor zijn woning niet goed is getaxeerd.</p>	<p>De klachtbehandelaar onderzoekt de situatie. De klager wil niet gehoord worden.</p> <p>De klachtbehandelaar kan het gesprek met de taxateur niet verifiëren. Daarom kan zij geen oordeel vellen.</p> <p>Een klachtenprocedure gaat niet in op besluiten waartegen bezwaar en beroep open staat.</p> <p>De klachtbehandelaar vraagt bij Munitax wel aandacht voor de wijze waarop inwoners informatie ontvangen bij een uitspraak. In de brief had niet alleen een verwijzing moeten staan naar het gesprek met de inwoner. Het was sterker geweest om aan te geven dat Munitax ook de verstrekte omgevingsvergunning en de aangezichtsfoto's van zijn woning heeft betrokken.</p>	<p><i>Geen oordeel</i></p> <p><i>Niet ontvankelijk</i></p>
	BELEID EN ONTWIKKELING				
3.		<i>Schriftelijk</i>	<p><i>Bejegening/Uitvoeringspraktijk</i></p> <p>Ouders klagen over de wijze waarop de leerplichtambtenaar is omgegaan</p>	De non-verbale en verbale communicatie waren voornamelijk gericht op het proces en de inhoud van het schoolverzuim. Er	<i>Gegron</i>

			<p>met een verzuimmelding door een basisschool. Zij geven de volgende punten aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De empathie ontbreekt in het contact met de leerplichtambtenaar. • De datum van een brief ligt vóór het feitelijke verzuim. In hoeverre werkt de ambtenaar in opdracht van school? • Waarom is de zwaarste straf gekozen in het kader van schoolverzuim? 	<p>had daarbij meer aandacht en inlevingsvermogen mogen zijn voor de emoties van de ouders en de zorgen over hun kind.</p> <p>Op het punt van de datum van de brief blijkt dat de brief is aangemaakt op een latere datum. Er is geen sprake van het vooraf klaar zetten van brief.</p> <p>Het laatste onderdeel behandelt de klachtbehandelaar niet. Het gaat om een inhoudelijke beslissing. Hiervoor staan andere wegen open. Ouders maakten daarvan gebruik door bezwaar aan te tekenen bij het OM.</p>	<p><i>Ongegrond</i></p> <p><i>Niet in behandeling</i></p>
4.		<i>Digitaal</i>	<p>Informatie</p> <p>Een inwoner klaagt over de onjuiste informatieverstrekking over het mogen vestigen van een bedrijf bij zijn burens.</p> <p>Daarnaast vindt hij dat de betrokken medewerker zijn klacht niet zorgvuldig heeft behandeld/geen goede uitleg gaf over de klachtenprocedure.</p>	<p>De klachtbehandelaar concludeert dat de medewerker het verzoek van de burens beschouwde als een informatievraag. Wat daarbij ontbrak was de attendering of verwijzing naar de ODRN. Een definitieve check was nodig voordat de burens een onderneming konden starten.</p> <p>De uitleg over de klachtprocedure van de klachtencoördinator naar de medewerker en de klager had duidelijker moeten zijn. De gemeente besteedt hier in de toekomst meer aandacht aan.</p>	<p><i>Gegronnd</i></p> <p><i>Gegronnd</i></p>
	BESTUUR				
5.		<i>Schriftelijk</i>	<p>Communicatie/Informatie</p> <p>Een 50-tal bewoners klaagt over het gedrag van de wethouder. Zij vinden</p>	<p><i>Geen objectiviteit door gebruik logo gemeente en naam wethouder</i></p> <p>De gemeente is partner in het proces van het realiseren van een tijdelijke school.</p>	<p><i>Ongegrond</i></p>

		<p>dat hij zich op essentiële momenten onbehoorlijk heeft gedragen. De klachten hebben te maken met het proces rondom een locatie voor een tijdelijke school.</p> <p>Zij formuleren hun klachten aan de hand van de behoorlijkheidswijzer van de nationale ombudsman:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geen open en transparante overheid; niet open, eerlijk en betrouwbaar handelen en geen open en duidelijke communicatie. • Het opnemen van een gesprek zonder dat de bewoners daarover vooraf te informeren. 	<p>Om die reden ontvingen de bewoners een brief met logo's van meerdere partijen waaronder de gemeente. De brief was ondertekend door alle partijen. Dit was een bewuste keuze.</p> <p><i>De communicatie in de brief</i> De locatie was een voorstel van het college en de gemeente wilde ook weten wat de omwonenden daarvan vonden. De communicatie over het principebesluit van het college over de locatie had duidelijker moeten zijn. Door de brief kwam de boodschap anders over en dit gaf de bewoners het gevoel dat alles al geregeld was.</p> <p><i>Niet eerlijk en betrouwbaar handelen - vraagtekens bij objectiviteit</i> De projectleider van een adviesgroep zit een virtuele bijeenkomst voor. Deze groep moet de uiteindelijke plannen ook uitvoeren. Het was wellicht beter geweest als iemand van de gemeente dit had gedaan. Dit om de schijn van partijdigheid van de gemeente te voorkomen.</p> <p><i>Niet eerlijk en betrouwbaar handelen - zwijgen over onderzoek/delen gegevens</i> De bewoners hebben het gevoel dat de gemeente niet alle informatie deelt. Zo deed de gemeente in de fase van verkenning een QuickScan zonder hierover een definitief standpunt in te nemen. Ook keek zij naar de normen van geuroverlast. Er was geen sprake van een</p>	<p><i>Ongegrond</i></p> <p><i>Ongegrond</i></p> <p><i>Ongegrond</i></p>
--	--	--	---	---

			<p>onderzoek.</p> <p><i>Niet eerlijk en betrouwbaar handelen - niet delen van informatie</i> De wethouder nodigde ook andere betrokken partijen uit tijdens een afspraak met bewoners. De bewoners gaven daar een onderbouwing over alternatieve locaties. De bewoners wilden ook op de hoogte zijn als de gemeente met schoolbestuur en adviesgroep overlegde. De gemeente hoeft interne overleggen echter niet automatisch actief te delen.</p> <p><i>Niet eerlijk en betrouwbaar handelen - het communiceren over het beoordelen van de alternatieve locaties</i> De ambtelijke organisatie adviseerde het college van burgemeester en wethouders zelfstandig en onafhankelijk over de alternatieve locaties.</p> <p><i>De rol van de adviesgroep</i> Een adviesgroep is betrokken geweest bij de voorbereiding van het advies. Dit is iets anders dan zelfstandig advies geven. De wethouder had hierover duidelijker moeten communiceren. Vooral omdat de rol van de adviesgroep al gevoelig lag bij de bewoners.</p> <p><i>Geen eerlijke, open en betrouwbare overheid - vooraf geen informatie over geluidopname</i> Het was niet transparant om een geluidopname te maken van het gesprek</p>	<p><i>Ongegrond</i></p> <p><i>Ongegrond</i></p> <p><i>Gegron</i></p> <p><i>Gegron</i></p>
--	--	--	---	---

				<p>zonder de bewoners hierover vooraf te informeren.</p> <p>Het is belangrijk dat wij als gemeente duidelijker communiceren over de participatiemogelijkheden van inwoners. Daarbij moeten we vooraf een goede afweging maken en helder zijn naar inwoners over welke invloed zij hebben op welk moment in het proces. Zo weten inwoners waar zij aan toe zijn. De gemeente is bezig met een nieuw participatiebeleid.</p>	
6.		<i>Schriftelijke</i>	<p>Bejegening</p> <p>Een inwoner klaagt over een uitspraak van een wethouder in de krant. Deze persoon overhandigt tijdens het hoorgesprek de ondersteuningsverklaringen van 55 andere bewoners. De bewoners vinden de uitspraak denigrerend en stigmatiserend. De wethouder spreekt over het welvarende deel van de Beuningse Plas.</p>	<p>De wethouder deed de uitspraak niet om de bewoners weg te zetten als een bepaalde groep. Hij hoopte ook dat zij begrepen dat het gemeentebestuur afwegingen moet maken die niet helemaal in hun belang te zijn.</p> <p>De klachtbehandelaar voegt daaraan toe dat in Nederland iedereen het recht heeft op vrijheid van meningsuiting. Dit geldt ook voor bestuurders. Zowel in functie of op persoonlijke titel mag en kan de wethouder deze uitspraak doen. Het kan dat de bewoners de uitspraak als kwetsend hebben ervaren. Een bestuurder moet zijn woorden daarom goed wikken en wegen. De wethouder is bereid met de bewoners in gesprek te gaan.</p>	<i>Ongegrond</i>
	DIENSTVERLENING				
7.		<i>E-mail</i>	<p>Informatie/Communicatie</p> <p>Een inwoner dient een aantal</p>	<p>De klachtbehandelaar hoort alle betrokkenen uitvoerig tijdens</p>	

			klachten in die volgens haar te maken hebben met het ontbreken van regie op het proces voor hulp voor haar kinderen.	<p>hoorgesprekken. Bij de organisatie van de zorg zijn meerdere partijen betrokken. De klacht bestaat uit verschillende onderdelen die niet alleen over het Sociaal Team gaan. De klachtbehandelaar heeft dit in het besluit helder toegelicht. De klachten zijn als volgt geformuleerd:</p> <p>1a. Geen of gebrek aan procesregie op de veiligheid van de kinderen.</p> <p>1b. Geen of gebrek aan procesregie op de zorg aan de kinderen.</p> <p>2. Niet doorgepakt door Sociaal Team waardoor de professionals op moesten schalen naar meldingen aan Veilig Thuis.</p> <p>3. Weigeren regievoering tijdens Jeugdbeschermingstafel.</p> <p>4. Geen procesregie op rechterlijke besluiten en zorg.</p> <p>5. Geen eigen borginitiatief bij het uitblijven begeleide omgang door corona.</p> <p>6. Geen regie/prestatiecontrole op zorg aan kind door zorginstituut.</p>	<p><i>Gedeeltelijk gegrond</i></p> <p><i>Ongegrond</i></p> <p><i>Geen oordeel</i></p> <p><i>Geen oordeel</i></p> <p><i>Ongegrond (zie 1b)</i></p> <p><i>Gegrond</i></p> <p><i>Niet ontvankelijk</i></p>
	EXTERNE ORGANISATIE				
8.		<i>Mondeling ingediend</i>	Bejegening Een inwoner van de gemeente Berg en Dal klaagt over de wijze waarop	In overleg met Munitax en het deurwaarderskantoor neemt de klachtbehandelaar van Beuningen de klacht in behandeling.	

		<i>Via andere gemeente ontvangen</i>	een deurwaarder zich heeft gedragen bij een huisbezoek.	De deurwaarder zou de privacy geschonden hebben. De deurwaarder was respectloos en weinig begripvol. De verhalen van de klager en de deurwaarder wijken sterk af. De klachtbehandelaar kan de gesprekken niet verifiëren. Tot dat moment waren er geen andere klachten over de deurwaarder bekend.	<i>Geen oordeel</i>

OVERZICHT KLACHTEN VIA DE GEMEETELIJKE OMBUDSMAN FORMEEL AFGEHANDELD

Nr.	Afdeling	Wijze van indiening	Aard van de klachten	Wijze van afdoening	Besluit
	BESTUUR				
1.			<i>Communicatie/Informatie</i> De bewoners die klaagden over het gedrag van de wethouder dienen hun klacht ook in bij de gemeentelijke ombudsman. Zij vinden dat hij zich op essentiële momenten onbehoorlijk heeft gedragen. De klachten hebben te maken met het proces rondom een locatie voor een tijdelijke school.	De behandeling van de klachten was nog niet afgerond in 2021.	
	DIENSTVERLENING				
2.			<i>Informatie/Communicatie</i> Een inwoner dient een aantal klachten in die volgens haar te maken	De behandeling van deze klacht was nog niet afgerond in 2021.	

			hebben met het ontbreken van regie op het proces voor hulp voor haar kinderen.		
--	--	--	--	--	--