



gemeenschappelijke regeling
DE BEVELANDEN

JAARVERSLAG 2019 KLACHTENBEHANDELING GR DE BEVELANDEN



Inleiding

Voor u ligt het verslag van de klachtencoördinator over 2019.

Elke burger heeft recht op een behoorlijke behandeling door de overheid. Als een burger zich onbehoorlijk behandeld voelt, heeft hij het recht om een klacht in te dienen bij het verantwoordelijke bestuursorgaan. De klacht kan over gedragingen van het bestuursorgaan gaan, maar ook over het gedrag van personen die werken onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.

In hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht is geregeld hoe het bestuursorgaan deze klachten moet behandelen.

GR De Bevelanden kent daarnaast een klachtenregeling. In de “Klachtenregeling Samenwerking De Bevelanden” staat hoe deze organisatie nadere invulling geeft aan de eisen die hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht stelt.

Volgens de klachtenregeling brengt de klachtencoördinator jaarlijks aan het algemeen bestuur een rapportage uit, waarin een overzicht en een analyse van de in het voorafgaande kalenderjaar ontvangen klachten zijn opgenomen, zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen.

Het verslag

Hoofdstuk 1 beschrijft de interne behandeling van klachten. De taak en de werkwijze van de klachtencoördinator en de klachtencommissie worden weergegeven.

Hoofdstuk 2 gaat over de externe klachtbehandeling door de Zeeuwse Ombudsman.

In hoofdstuk 3 volgt een analyse van de ontvangen klachten in het verslagjaar.

Tenslotte bevat hoofdstuk 4 conclusies en eventuele aanbevelingen.

Het jaaroverzicht heeft de volgende bijlagen:

- Het overzicht van de in 2019 ontvangen klachten;
- De Klachtenregeling;
- De Ombudsmannormen.

Inhoud

Inleiding	2
1 Interne klachtbehandeling	4
1.1 De Klachtenregeling	4
1.2 De klachtencoördinator.....	4
1.3 De klachtencommissie.....	5
2 Externe klachtenbehandeling.....	6
3 De klachten in 2019.....	7
3.1 Ontvangen klachten.....	7
3.2 Wijze van indienen	7
3.3 Wijze van afhandelen	7
3.4 Doorlooptijd	9
3.5 Analyse van de klachten	10
4 Conclusies/Aanbevelingen.....	15
Bijlage I. Overzicht van de klachten.....	16
Bijlage II. De Klachtenregeling.....	29
Bijlage III. De Ombudsmannormen.....	33

1 Interne klachtbehandeling

De overheid moet bij de uitvoering van haar taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Iedereen die zich niet correct behandeld voelt, heeft het recht om een klacht in te dienen bij het verantwoordelijke bestuursorgaan.

Hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht biedt het wettelijk kader voor de interne klachtbehandeling, waarbij het bestuursorgaan zelf de klacht afhandelt.

In de “Klachtenregeling Samenwerking De Bevelanden” is geregeld hoe deze organisatie nadere invulling geeft aan de interne klachtenprocedure.

In de Awb is het begrip ‘klacht’ niet gedefinieerd. De wetgever had de bedoeling om het begrip ‘klacht’ zo ruim mogelijk op te vatten.

In de klachtenregeling is het begrip ‘klacht’ omschreven als: ‘een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een ambtenaar zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke of rechtspersoon heeft gedragen’.

Hiermee wordt recht gedaan aan het ruime klachtbegrip.

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk of per e-mail worden ingediend.

Het bestuursorgaan moet zorgen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen en personen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

1.1 De Klachtenregeling

Op 7 april 2014 stelde het algemeen bestuur de huidige Klachtenregeling Samenwerking De Bevelanden vast. De verordening vindt u in bijlage II van dit rapport.

1.2 De klachtencoördinator

Klachtencoördinator en tevens secretaris van de Klachtencommissie was in 2019 mevrouw C.M. Vleugel-Coppoolse. Plaatsvervangend klachtencoördinator was mevrouw L. Nguyen.

Werkwijze

- De klachtencoördinator stuurt binnen één week na ontvangst van een schriftelijke klacht een ontvangstbevestiging aan de klager.
- Als een andere instantie bevoegd is om de klacht te behandelen wordt de klacht doorgestuurd. De klager krijgt daarvan bericht.
- Als de klacht niet over gedragingen gaat, maar op een andere wijze behandeld dient te worden wordt de klacht naar de desbetreffende interne behandelaar doorgestuurd.
- Wordt de klacht in behandeling genomen, dan vindt eerst een vooronderzoek plaats.
- De klachtencoördinator onderzoekt of er een minnelijke oplossing voor de klacht kan worden gevonden. Er worden gesprekken gevoerd en er wordt schriftelijk informatie verstrekt om te bezien of naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet kan worden gekomen. Als de klager tevreden is, wordt de klachtbehandeling beëindigd. Als de klager niet tevreden is met de uitkomst, legt de klachtencoördinator de klacht ter behandeling voor aan de klachtencommissie.

1.3 De klachtencommissie

Samenstelling

GR De Bevelanden kent een adviescommissie voor de behandeling van klachten en bezwaarschriften.

De taak van de commissie is het voorbereiden van de beslissing op en het adviseren over klachten. Als de commissie een klacht behandelt, brengt zij daarover een rapport uit aan het bestuursorgaan. De commissie is onafhankelijk. De leden zijn niet werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan en maken daarvan geen deel uit. Zo wordt de objectiviteit van de klachtbehandeling gewaarborgd.

De commissie bestaat uit een voorzitter en 2 leden, die worden benoemd door het algemeen bestuur. In 2019 bestond de commissie uit:

Voorzitter: De heer mr. A.L. Pronk
Leden: Mevrouw mr. drs. W.C. Antes
Mevrouw mr. R. van der Neut
Mevrouw mr. M.A.J. Smits
De heer J.P.F. Stevense

De commissieleden maken via een rouleersysteem onderdeel uit van de commissie.

De klachtencoördinator is secretaris van de commissie. In de hoedanigheid van secretaris verricht de klachtencoördinator ondersteunende werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de commissie.

Vergoeding

De commissieleden ontvangen een vergoeding voor hun werkzaamheden volgens de Verordening vergoeding bezwaarschriften- en klachtencommissie.

Werkwijze

De Algemene wet bestuursrecht schrijft voor dat klagers in de gelegenheid worden gesteld om gehoord te worden. Na de hoorzitting stelt de commissie een rapport van bevindingen op met een advies voor de afhandeling van de klacht en eventueel aanbevelingen om de dienstverlening te verbeteren.

De Ombudsmannormen voor behoorlijk gedrag door overheden zijn richtlijn bij de klachtbehandeling. Deze Ombudsmannormen zijn als bijlage III aan dit jaarverslag toegevoegd. De adviezen van de commissie zijn niet bindend.

Van de in 2019 ontvangen klachten werden er 3 voorgelegd aan de commissie. De overige klachten konden ofwel tijdens het vooronderzoek worden opgelost ofwel werden door de klager na het vooronderzoek niet doorgezet of ingetrokken. In 2019 bracht de commissie 4 adviezen uit. Eén advies had betrekking op een in 2018 ontvangen klacht.

2 Externe klachtenbehandeling

Sinds 1 januari 2006 is de Wet extern klachtrecht van kracht. Op grond van deze wet heeft de burger, naast het recht op een behoorlijke klachtbehandeling door het bestuursorgaan zelf, ook recht op een onafhankelijke, externe behandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen door een ombudsman. In hoofdstuk 9, titel 2 van de Algemene wet bestuursrecht is het wettelijk kader voor de externe klachtbehandeling opgenomen.

De Zeeuwse Ombudsman

De Nationale ombudsman is bevoegd om klachten te behandelen over bestuursorganen van gemeenten en gemeenschappelijke regelingen, tenzij op grond van respectievelijk de Gemeentewet of de Wet gemeenschappelijke regelingen een eigen ombudsvoorziening is ingesteld.

GR De Bevelanden is, net als de 5 Bevelandse gemeenten, aangesloten bij de stichting De Zeeuwse Ombudsman.

Als een klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht door GR De Bevelanden kan hij zijn klacht voorleggen aan de Zeeuwse Ombudsman.

Jaarlijks vindt er een overleg plaats tussen de Zeeuwse Ombudsman en de klachtencoördinatoren van de aangesloten gemeenten, gemeenschappelijke regelingen en instellingen.

Uitvoering externe klachtbehandeling

- De Zeeuwse Ombudsman neemt een klacht over een bestuursorgaan in behandeling als die klacht eerst aan het bestuursorgaan zelf kenbaar is gemaakt (het kenbaarheidvereiste). Kent het bestuursorgaan de klacht nog niet, dan stuurt de ombudsman de klacht, in overleg met de klager, door aan het bestuursorgaan voor interne behandeling.
- Als een klacht gaat over het uitblijven van antwoord, geen goede informatie krijgen of geen afspraak kunnen maken, dan verwijst de ombudsman de klager niet door, maar probeert hij door interventie tot een oplossing te komen.
- Als de ombudsman een klacht behandelt, oordeelt hij zowel over de klacht als over de manier waarop het bestuur van de GR de klacht in eerste aanleg heeft afgehandeld.

In 2019 ontving de Zeeuwse Ombudsman 8 verzoeken met betrekking tot GR De Bevelanden. In 2018 waren dat er 11. Onder 'verzoeken' verstaat de Zeeuwse Ombudsman niet alleen klachten, maar ook vragen en opmerkingen van burgers.

Deze verzoeken zijn als volgt behandeld:

- De ombudsman verwees 4 personen door naar de GR.
De GR behandelde vervolgens 4 klachten. Daarvan kwamen er 2 tot een minnelijke oplossing. 2 klagers zetten hun klacht na het vooronderzoek niet verder door.
- De ombudsman besloot 2 verzoeken niet in behandeling te nemen omdat er al een klachtprocedure liep bij de GR.
- 1 verzoek had betrekking op een door de GR afgeronde klachtbehandeling. De ombudsman nam het verzoek in behandeling. Hij deelde vervolgens mee zich van een oordeel daarover te onthouden, omdat de gedragingen waarop het verzoek betrekking had niet daadwerkelijk door hem waren vast te stellen.
- Tenslotte beantwoordde de Zeeuwse Ombudsman 1 verzoek rechtstreeks aan de klager, zonder doorverwijzing.

Kosten externe klachtbehandeling

De kosten van de externe klachtbehandeling door de Zeeuwse Ombudsman worden in rekening gebracht bij de aangesloten gemeenschappelijke regelingen. Dit gebeurt door middel van een bekostigingssystematiek, waarbij jaarlijks een vaste en een variabele bijdrage in rekening wordt

gebracht. De variabele bijdrage is gebaseerd op het voortschrijdend tweejaarlijks gemiddelde van de over GR De Bevelanden ontvangen klachten.

3 De klachten in 2019

3.1 Ontvangen klachten

In 2019 kwamen er 64 klachten binnen. Verder werd de behandeling van 2 klachten die in 2018 waren ontvangen, in 2019 afgerond. In totaal werden 66 klachten behandeld.

Aantal klachten 2019	
Klachten uit 2018	2
Ontvangen in het verslagjaar	64
Totaal aantal klachten	66

Een overzicht van de klachten is opgenomen in bijlage I.

3.2 Wijze van indienen

Van de 64 ontvangen klachten zijn er 21 (33%) per e-mail ontvangen. 25 klachten (39%) werden schriftelijk ingediend en 18 klachten (28%) mondeling.

3 klachten werden ontvangen via doorzending door de Zeeuwse Ombudsman. 1 klacht kwam via de gemeente Kapelle binnen.

3.3 Wijze van afhandelen

De klachten werden als volgt afgehandeld.

Behandelwijze klachten 2019	
Doorgestuurd	1
Niet in behandeling genomen	1
Afgezien van verdere behandeling door de klager	3
Behandeling na vooronderzoek stopgezet door GR	10
Ingetrokken tijdens behandeling	3
Minnelijk opgelost	42
Ongegrond bevonden na behandeling door de klachtencommissie	2
Gegrond bevonden na behandeling door de klachtencommissie	1
Nog in behandeling	1
Totaal	64

Toelichting op de tabel

Doorgestuurd

Van de 64 klachten werd er 1 ter behandeling doorgestuurd aan de bevoegde externe instantie. De behandeling van de overige 63 klachten verliep als volgt:

17 klachten doorliepen niet de hele procedure (27%)

- 1 klacht was anoniem en werd niet in behandeling genomen.
- 3 klagers zagen na het vooronderzoek af van verdere behandeling van hun klacht.
- Van 10 klachten werd de behandeling door de GR stopgezet, in de meeste gevallen omdat de klager niet meer reageerde of niet kon worden bereikt.
- 3 klachten werden door de klager ingetrokken.

42 klachten werden minnelijk opgelost (67%)

Voor een groot aantal klachten kon een bevredigende individuele oplossing worden bereikt door middel van een verhelderend gesprek, een informatieve brief of bemiddeling bij tegemoetkoming aan de bestaande vraag. 42 van de 63 behandelde klachten werden minnelijk opgelost.

1 klacht in behandeling (1%)

1 klacht is bij het opstellen van dit verslag nog in behandeling. De klacht werd in overleg met klager een periode aangehouden, vervolgens werd de klacht in behandeling genomen. Klager verzocht echter voor de hoorzitting nog om enige tijd uitstel.

3 klachten werden behandeld door de klachtencommissie (5%)

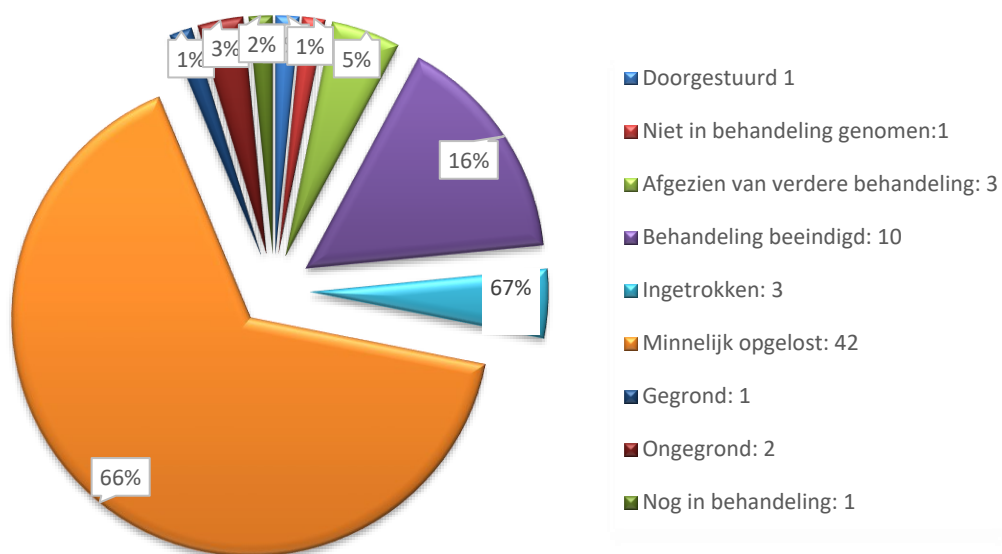
Voor 3 klachten werd de volledige klachtenprocedure gevolgd.

De Klachtencommissie adviseerde 1 klacht gegrond te verklaren. De commissie deed aanbevelingen voor de verbetering van de dienstverlening en de manier om het dossier verder te behandelen. Het bestuur nam het advies inclusief de aanbevelingen over.

De commissie was over 1 klacht van oordeel dat niet onbehoorlijk was gehandeld, maar dat er aandacht diende te worden besteed aan goede en volledige informatieverstrekking.

De commissie adviseerde de derde klacht ongegrond te verklaren. Het bestuur nam ook deze adviezen van de commissie over.

Grafische weergave van de wijze van afhandeling



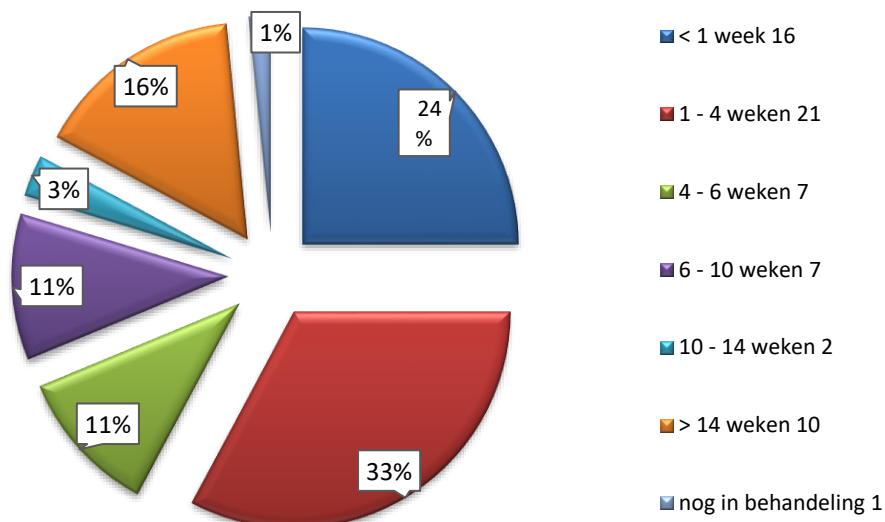
3.4 Doorlooptijd

Het bestuursorgaan moet een klacht, als er een klachtencommissie is ingesteld, binnen tien weken afhandelen (artikel 9:11 van de Awb). Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Verder uitstel is mogelijk als de klager daarmee schriftelijk instemt.

In de onderstaande tabel is aangegeven hoe lang de behandeling van de klachten in 2019 heeft geduurd.

Doorlooptijd	Aantal
< 1 week	16
1 – 4 weken	21
4 – 6 weken	7
6 – 10 weken	7
10 – 14 weken	2
> 14 weken	10
In behandeling	1
Totaal	64

Grafische weergave doorlooptijd



Van 10 klachten was de behandeltijd langer dan 14 weken. Dit is 16%.
De overschrijding van de 14 weken-termijn had verschillende oorzaken:

- De complexiteit van de klacht;
- Wachten op reactie van de klager;
- Aanhouden van de behandeling op verzoek van klager;
- De duur van het besluitvormingsproces

3.5 Analyse van de klachten

Aantallen

In de afgelopen 5 jaar laten de aantallen ontvangen en behandelde klachten geen grote verschillen zien.

Verslagjaar	2015	2016	2017	2018	2019
Aantal ontvangen klachten	77	77	60	69	64
Aantal behandelde klachten	67	64	51	58	62
Minnelijk opgeloste klachten	55	49	43	34	42

Van de 64 in 2019 ontvangen klachten werd er 1 doorgestuurd en 1 niet in behandeling genomen. 62 Klachten werden behandeld.

In 2018 werden 69 klachten ontvangen, 11 daarvan werden doorgestuurd en 58 behandeld.

In de hiernavolgende analyse van de klachten zijn niet meegenomen:

- de doorgezonden klacht en de niet behandelde -anonieme- klacht (2);
- de klachten die zijn ontvangen in het vorige verslagjaar, maar afgerond in 2019. Deze zijn opgenomen in de analyse over 2018.

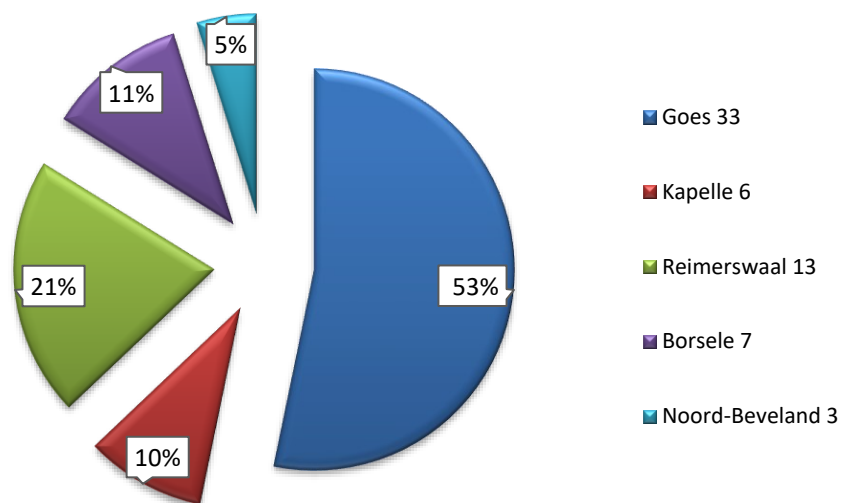
De volgende gegevens hebben daarom betrekking op 62 klachten.

Herkomst

De behandelde klachten kunnen volgens de onderstaande tabel worden ingedeeld naar herkomstgemeente van de belanghebbende. De gegevens worden vergeleken met 2018.

Herkomst	2019	2018
Goes	33	33
Kapelle	6	5
Reimerswaal	13	8
Borsele	7	9
Noord-Beveland	3	2
Buiten de regio van GR De Bevelanden		1
Totaal	62	58

Grafische weergave van de aantallen klachten per gemeente



Waarover wordt geklaagd?

In de tabel op de volgende pagina zijn de klachten ingedeeld naar onderwerp. De omschrijving van de onderwerpen correspondeert met de ombudsmannormen. Sommige klachten hebben betrekking op meerdere normen. In de 62 in 2019 behandelde klachten wordt in totaal 88 maal geklaagd over schending van een norm voor behoorlijk overheidshandelen (voor een nadere omschrijving van de normen zie bijlage III).

Onderwerp van de klacht	
A. Open en duidelijk (17 klachten)	
1. Transparant	1
2. Goede informatieverstrekking	10
3. Luisteren naar de burger	5
4. Goede motivering	1
B. Respectvol (17 klachten)	
5. Respecteren van grondrechten	4
6. Bevorderen van actieve deelname door de burger	0
7. Fatsoenlijke bejegening	9
8. Fair Play	3
9. Evenredigheid	1
10. Bijzondere zorg	0
C. Betrokken en oplossingsgericht (26 klachten)	
11. Maatwerk	8
12. Samenwerking	1
13. Coulante opstelling	0
14. Voortvarendheid	16
15. De-escalatie	1
D. Eerlijk en betrouwbaar (28 klachten)	
16. Integriteit	1
17. Betrouwbaarheid	3
18. Onpartijdigheid	2
19. Redelijkheid	1
20. Goede voorbereiding	2
21. Goede organisatie	13
22. Professionaliteit	6
Totaal	88

Toelichting op de aantallen

In 2019 werd het meest geklaagd over schending van de normen voor:

- 1 Voortvarendheid (16 maal)
- 2 Goede organisatie (13 maal)
- 3 Goede informatieverstrekking (10 maal)

1. Voortvarendheid

De norm luidt: De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte- termijn.

De klachten over het voortvarend handelen gingen over:

- Lange behandeltime van aanvragen en meldingen: 14
- Niet tijdig nakomen van een toezegging: 1
- Onnodig omslachtige werkwijze: 1

Van deze klachten hadden er 10 betrekking op het werkgebied Zorg (62,5 %). De oorzaak hiervan is dat het aantal meldingen/aanvragen in het eerste kwartaal 2019 ten opzichte van 2018 met 20% is toegenomen, waardoor het team moeite had om de termijnen te halen. De stijging over heel 2019 ten opzichte van 2018 was 15%.

Verder kwamen de klachten verspreid over de organisatie voor.

2. Goede organisatie

De norm luidt: De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goed functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

De klachten over Goede organisatie gingen over:

- Gemaakte fouten in de berekening van de hoogte van de bijstand/een vordering: 4
- Niet (tijdig) terugbellen, niet tijdig reageren op e-mail of slechte bereikbaarheid: 5
- Fout in administratieve verwerking: 2
- Vermoeden van misbruik: 1
- Gebruiken van niet actuele persoonsgegevens: 1

Deze klachten kwamen verspreid over de organisatie voor.

3. Goede informatieverstrekking

De norm luidt: De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

De klachten over Goede Informatieverstrekking betreffen:

- Het verstrekken van onjuiste informatie: 4
- Gebruik van een verkeerd inlichtingenformulier: 1
- Onduidelijke of onvoldoende informatie: 4
- Communicatie die niet helder of eenduidig is: 2

De klachten kwamen verspreid over de organisatie voor.

4 Conclusies & aanbevelingen

De ervaringen van burgers vertellen veel over het functioneren van een organisatie, en over hoe het handelen van die organisatie op de burger is overgekomen.

GR De Bevelanden stelt zich laagdrempelig open voor klachten. Klachten mogen op elke door de burger gewenste wijze worden ingediend. Bij alle ingekomen klachten wordt ingezet op het informeel oplossen van de klacht. Heel vaak lukt dat, via directe communicatie.

Het signaal dat de inwoners door middel van hun klachten in 2019 hebben afgegeven is, dat zij willen kunnen rekenen op tijdige afhandeling van aanvragen en meldingen. Zij verwachten dat hun lokale overheid goed bereikbaar is. En zij verwachten correcte en volledige informatie die op een begrijpelijke manier wordt aangeboden.

Het relatief geringe aantal klachten laat zien dat de GR daarin in de meeste gevallen slaagt. Dat de inwoners zich toch genoodzaakt zien om deze klachten in te dienen laat zien dat de organisatie alert moet blijven op deze behoeften van de inwoners die voor hun vraag, aanvraag of hulpvraag zijn aangewezen op de overheid. Daarbij is aandacht voor het opvangen -al dan niet tijdelijke- toenames van werkzaamheden nodig om binnen de wettelijke- of redelijke termijnen een besluit te kunnen nemen of hulp te kunnen bieden.

De klachten in 2019 kwamen voor het grootste deel verspreid over de organisatie voor. Veel klachten kwamen tot een minnelijke oplossing of de behandeling ervan werd tussentijds beëindigd. In de meeste zaken werd er op het incidentele casusniveau iets opgelost. Deze klachten werden op het niveau van de behandelaar teruggekoppeld.

De klachtbehandeling in 2019 geeft geen aanleiding tot het doen van beleidsmatige aanbevelingen.

Juni 2020.

De klachtencoördinator,

C.M. Vleugel-Coppoolse.

Bijlage I. Overzicht van de klachten

33-2018

Volgens klager is bij een afgelegd huisbezoek het protocol niet gevolgd. De medewerkers zouden zich niet gelegitimeerd hebben. Ook gaat de klacht over de manier waarop klager telefonisch is bejegend door een medewerker. Het vooronderzoek leidt niet tot een minnelijke oplossing, waarop de klacht aan de klachtencommissie wordt voorgelegd. In verband met medische omstandigheden vraagt klager verschillende malen uitstel van behandeling. De commissie constateert uiteindelijk geen onbehoorlijke gedragingen en adviseert het dagelijks bestuur de klacht ongegrond te verklaren. Het bestuur neemt het advies over.

68-2018

De klacht wordt via de Zeeuwse Ombudsman ontvangen. Klager klaagt over onduidelijkheid van uitkeringsspecificaties vanaf januari 2016 tot en met december 2017. Zij verzoekt om een nieuwe, voor haar overzichtelijke berekening van de uitkering. Onderzoek wordt uitgevoerd over de betreffende periode en klager wordt over de uitkomst geïnformeerd. Hoewel klager niet tevreden blijkt te stellen, wordt een betalingsregeling getroffen voor de openstaande vordering die tot het verzoek heeft geleid. Aan de financieel adviseur van klager wordt eveneens uitleg verstrekt. Uiteindelijk komt de klacht tot een minnelijke oplossing.

1-2019

De klacht betreft het blokkeren van de uitbetaling van de uitkering van klager, ondanks dat uitstel is verleend voor een heronderzoeksgesprek. Daarmee wordt volgens klager onvoldoende rekening gehouden met zijn persoonlijke omstandigheden. Na het vooronderzoek besluit klager dat hij zijn klacht wenst voor te leggen aan de commissie. In overleg met klager zal de behandeling tegelijk met de behandeling van lopende bezwaarschriften worden ingepland. Tijdens de behandeling door de commissie komt men tot de afspraak om de behandeling nogmaals aan te houden voor nader overleg. Door middel van dit overleg wordt vervolgens alsnog een minnelijke oplossing bereikt voor de bezwaarschriften van klager. Klager trekt zijn klacht in.

2-2019

Aan klager wordt bij telefonisch contact ten onrechte geen gelegenheid geboden om een melding te doen voor bijstand met terugwerkende kracht volgens de Participatiewet. Na vooronderzoek wordt alsnog een melding geregistreerd en in behandeling genomen. Aan klager worden excuses aangeboden voor de onjuiste informatie en uit de klacht wordt lering getrokken voor de toekomst. De klacht wordt hiermee aanvankelijk minnelijk opgelost. Klager zet haar klacht enige tijd later echter voort omdat zij geen reactie op haar aanvraag heeft ontvangen. Opnieuw wordt onderzoek ingesteld. Daaruit blijkt dat van klager geen aanvraag is ontvangen. Klager wordt in de gelegenheid gesteld om binnen een bepaalde termijn alsnog een volledige aanvraag in te dienen. Klager reageert per brief en geeft aan dat ze geen aanvraag meer wenst in te dienen. De klachtbehandeling wordt beëindigd.

3-2019

Klager heeft de uitkering over januari 2019 ontvangen. Daarop is een voorlopige korting toegepast in verband met inkomsten uit arbeid. Klager geeft aan al sinds november 2018 geen werk meer te hebben en dus geen inkomsten. Hij stelt dat al voor de vijfde maal een fout is gemaakt bij het betalen van de uitkering. Uit het vooronderzoek blijkt dat klager heeft nagelaten de GR te informeren over het verliezen van het betaalde werk. Ook van de begeleider van klager is daarover geen bericht ontvangen. Na het overleggen van een verklaring van de voormalige werkgever wordt een herberekening gemaakt en een nabetaling gedaan. Met klager wordt afgesproken dat hij een verklaring van het uitzendbureau overlegt over de periode waarin hij heeft gewerkt. Klager is hiermee tevreden. De klacht wordt minnelijk opgelost.

4-2019

Klacht over de dienstverlening van een gecontracteerde zorgaanbieder. Ook door de zorgaanbieder wordt uit eigen beweging met de GR en met klager contact gelegd om tot een oplossing te komen. Vervolgens wordt een gesprek gehouden tussen de zorgaanbieder, klager en de GR (de beleidsmedewerker Zorg). Dit gesprek leidt tot een minnelijke oplossing van de klacht waardoor klager en zorgaanbieder weer met elkaar verder kunnen.

5-2019

Klager klaagt zich erover, dat de GR langdurig niet zorgt voor bouwkundige oplossingen aan de woon-/zorgunit aan de woning van klager, waardoor zij en haar zoon ernstige problemen ondervinden bij het normale gebruik van de woning. Uit het vooronderzoek blijkt dat de klachten over de unit dateren van november 2018. Wijziging (vertrek) van de toenmalige behandelaar en overname door een nieuwe behandelaar heeft voor vertraging gezorgd. Het onderzoek van de klachten over de unit wordt door de nieuwe behandelaar daarna voortvarend opgepakt. Er wordt een huisbezoek afgelegd door de klantmanager Zorg en de bouwtechnisch adviseur. Vervolgens vindt overleg gevoerd met de leverancier, wat resulteert in een plan van aanpak. De voorgestelde verbeteringen worden besproken met klager. Klager stemt ermee in en geeft toestemming voor het uitvoeren van de reparaties. De klacht komt tot een minnelijke oplossing.

6-2019

Klager ervaart onduidelijkheid over de ondersteuning die geboden kan worden vanuit de Wmo om haar vervoersprobleem op te lossen. Aan klager wordt informatie verstrekt. Klager verzoekt daarop over de inhoud van de klacht contact op te nemen met een met name genoemde begeleider via e-mail. De begeleider laat weten dat hij nog zal bellen. Echter wordt -ook na herhaald verzoek- niets meer van hem vernomen. De klantmanager Zorg plant een afstemmingsoverleg in met klager, haar cliëntondersteuner, haar begeleider en de klantmanager Inkomen, over de mogelijkheden die de wetgeving bieden om klager te ondersteunen. Hierop wordt de behandeling van de "noodkreet" van klager in het kader van de klachtbehandeling beëindigd.

7-2019

Klager geeft aan dat de GR ten onrechte de heffingskorting heeft toegepast op de aanvullende uitkering, waardoor zij een naheffingsaanslag van de Belastingdienst heeft ontvangen. In het voorafgaande jaar deed zich dit ook voor en is dit achteraf gecorrigeerd. Uit onderzoek blijkt dat de loonheffingskorting inderdaad is toegepast. Aan klager wordt uitleg gegeven over de reden daarvan, te weten: technisch is het niet mogelijk gebleken in de software om dit op een andere manier te verwerken. Daarnaast dient de GR het dossier qua belasting te blijven volgen omdat de definitieve aanslag bepalend is voor de hoogte en het recht op aanvullende bijstand. Voorgesteld wordt de loonheffingskorting te blijven toepassen en jaarlijks de definitieve aanslag die voortvloeit uit de aangifte te beoordelen. Dat kan dit leiden tot gehele of gedeeltelijke terugbetaling van deze aanslag. Klager is daarmee tevreden.

8-2019

Klacht over niet tijdig terugbellen door een medewerker. Door contact te leggen tussen klager en medewerker komt de klacht tot een minnelijke oplossing.

9-2019

Omdat nog geen bewijsstuk van klager is ontvangen, is de uitbetaling van de uitkering van klager geblokkeerd. De werkgever heeft verschuldigd loon nog niet uitbetaald, waardoor klager in broodnood dreigt te komen. Na vooronderzoek en contact tussen de behandelaar en de werkgever kan aan klager een uitbetaling worden gedaan, waarmee klager de tussenliggende periode kan overbruggen. De klacht wordt minnelijk opgelost.

10-2019

Een cliënt maakt melding van het gebruik van een verouderd formulier voor heronderzoek IOAW; gebruik van de onjuiste term "bijstand" in plaats van "uitkering" in een brief en over het uitvragen van te veel gegevens zonder wettelijke grondslag. Aan klager wordt per brief antwoord gegeven op de door hem gemaakte aantekeningen en op de gestelde vragen. Een nieuw heronderzoeksformulier wordt toegestuurd en klager wordt opnieuw uitgenodigd voor een heronderzoeksgesprek.

11-2019

Klager klaagt over dat aan hem een toezegging is gedaan dat bij gezinshereniging aan hem een woning toegewezen zou worden. Deze toezegging is echter niet nagekomen. Klager kan de woning nog niet betrekken en woont in bij zijn ouders. Het gevolg hiervan is dat de ouders gedurende deze periode minder huurtoeslag ontvangen. Bovendien meldt klager dat zijn partner ten onrechte geen gebruik kan maken van de aanvullende ziektekostenverzekering voor minima. Uit vooronderzoek blijkt dat voor de partner de aanvullende verzekering correct loopt. Daarnaast blijkt dat een woning in het vooruitzicht is gesteld, maar dat geen toezegging is gedaan over de exacte datum dat de woning beschikbaar komt. Klager heeft zelf de keuze gemaakt voor het inwonen bij familie. Verblijf in de opvangvoorziening was voor hem ook een mogelijkheid. Klager wordt over de uitkomst van het onderzoek geïnformeerd. Aan klager wordt de gelegenheid geboden om te reageren. Van klager wordt niets meer vernomen. De klachtbehandeling wordt beëindigd.

12-2019

Klager is verhuisd en heeft daarop een brief ontvangen dat voor haar maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp volgens de Wmo een nieuwe melding is aangemaakt en dat een keukentafelgesprek zal volgen om de omvang van de nodige hulp vast te stellen. Klager is van mening dat dit ten onrechte gebeurt omdat haar indicatie nog doorloopt tot eind 2019. Uit vooronderzoek blijkt, dat de aanleiding van de melding is, dat de zorgaanbieder de opname in verband met wijziging van de woonsituatie wenst te combineren met de zorgmeting ten behoeve van verlenging van de indicatie die eind van het jaar plaats zou moeten vinden. Omdat klager vreest dat de omvang van de zorg ten onrechte zal worden verminderd, wordt op verzoek van klager de afspraak gemaakt dat de beleidsmedewerker Zorg bij het gesprek met de zorgaanbieder aanwezig is. De uitkomst van het gesprek is dat klager dezelfde omvang van huishoudelijke hulp behoudt. In eerste instantie krijgt klager in haar nieuwe huis wisselende hulpen. Na enige tijd kan een vaste hulp worden ingezet. Klager is tevreden.

13-2019

Klacht over onbehoorlijke bejegening door een klantmanager Inkomen. Tijdens het vooronderzoek wordt de klacht besproken met de betrokken medewerker en met klager. Klager trekt daarop de klacht in.

14-2019

Er is een administratieve fout gemaakt bij de invoering van een Wmo-voorziening in het portal, waardoor belanghebbende onterecht is benaderd door een andere zorgaanbieder. De juiste verwerking loopt forse vertraging op met als gevolg dat de hulpverlener gedurende die periode geen salaris heeft kunnen ontvangen. Uit vooronderzoek blijkt dat door een samenloop van omstandigheden en tweemaal een storing in het digitale programma, het voor de voorziening bestemde bedrag niet aan de zorgaanbieder betaalbaar kon worden gesteld. Na enkele malen een correctie te hebben uitgevoerd wordt betaling mogelijk. Aan klager wordt uitleg gegeven en worden welgemeende excuses aangeboden, die klager aanvaardt.

15-2019

Klager meent dat zij ten onrechte geen uitstel heeft gekregen voor het inleveren van bewijsstukken bij een aanvraag. Haar aanvraag werd buiten behandeling gesteld. Klager wordt binnen de bezwaartermijn per e-mail gewezen op de mogelijkheid om bezwaar in te dienen tegen het besluit om haar aanvraag niet inhoudelijk te behandelen. De klacht ziet immers op een appellabel besluit. Van klager wordt niets vernomen. Wanneer klager telefonisch weer kan worden bereikt vraagt zij de eerdere informatie opnieuw toe te sturen. Klager geeft vervolgens aan dat zij bezwaar heeft ingediend. Zij vraagt contact op te nemen met haar advocaat over deze -en andere- klachten. De advocaat verzoekt de behandeling van de klachten aan te houden tot nader bericht. Bij het uitblijven van bericht wordt meerdere malen contact gezocht met de advocaat van klager. De advocaat zegt meerdere malen toe binnen een bepaalde tijd te reageren. Omdat een reactie desondanks steeds uitblijft wordt de klachtbehandeling uiteindelijk na lange tijd met instemming van de advocaat beëindigd.

16-2019

Klager is niet tevreden over de gang van zaken tijdens een gesprek waarin hij zijn zienswijze over een boetevoornemen heeft toegelicht. Er wordt een intern vooronderzoek ingesteld waarbij de betrokken medewerkers hun reactie geven op de klacht. De uitkomst van het intern vooronderzoek wordt aan klager bekend gemaakt. Nadat de behandeling voor nader overleg met klager en zijn advocaat is aangehouden, wordt een minnelijke oplossing bereikt voor lopende bezwaren van klager. Klager trekt vervolgens zijn klacht in.

17-2019

Klager is van mening dat zij onbehoorlijk is bejegend door een medewerker: de medewerker verbrak de telefoonverbinding terwijl klager een vraag probeerde te stellen. Klager vermeldt dat haar eigen taalgebruik fatsoenlijk was. Zij heeft niet gescholden of zo. Na het instellen van een vooronderzoek wordt geprobeerd om klager opnieuw telefonisch te bereiken. Bij meerdere pogingen blijkt klager op beide, door klager bekendgemaakte, telefoonnummers onbereikbaar. Klager wordt per brief geïnformeerd over de reactie van de medewerker, die inhoudt dat klager tijdens het gesprek onbehoorlijke uitlatingen deed en dat daarom het gesprek uiteindelijk werd beëindigd. Klager krijgt de gelegenheid om opnieuw in gesprek gaan zodat haar vragen beantwoord kunnen worden. Klager reageert niet meer op het klachtonderzoek. De klachtbehandeling wordt beëindigd.

18-2019

Klager dient namens haar zoon een klacht in. Zij zijn niet tevreden over de manier waarop de GR de zoon behandelt: Bijzondere bijstand wordt niet (meer) toegekend. De GR zet zich niet voldoende in voor begeleiding van de zoon naar werk. Over de mogelijkheden voor bijzondere bijstand wordt klager geïnformeerd. Daarmee wordt aan dit aspect voor klager voldoende aandacht besteed. Klager verzoekt voor het overige om een gesprek met de behandelaars. De vragen over de begeleiding naar werk worden met klager besproken door de begeleider van haar zoon. Klager zet haar klacht daarna niet verder door.

19-2019

Klager geeft aan dat hij niet voldoende informatie kan verkrijgen om de uitkeringsspecificaties IOAZ te kunnen begrijpen. Klager is van mening dat te weinig uitkering wordt verstrekt. Aan klager wordt uitleg gegeven over de berekening van de IOAZ-uitkering en de verrekening van een ten onrechte verstrekt bedrag in de maand januari 2019. Klager wenst de uitleg eerst voor te leggen aan het Juridisch loket. Klager zal daarna opnieuw contact opnemen over haar klacht. Bij het uitblijven van een nieuw contact wordt klager nogmaals gebeld. Klager geeft aan dat de uitleg over de berekening haar nu duidelijk is en de klacht minnelijk is opgelost.

20-2019

De gemeente Kapelle heeft een brief ontvangen van een cliënt die een relatie heeft met klachtbehandeling door de GR in 2018. Het betreft voorzieningen op grond van de Wmo en gedragingen rondom de informatieverstrekking daarover in het verleden. Op verzoek van de gemeente Kapelle vindt er een gesprek plaats tussen de burgemeester van Kapelle, de beleidsmedewerker Zorg van de GR en klager. Tijdens dit gesprek worden de door klager benoemde aspecten besproken. De klachten van de klager zijn daarmee voldoende besproken zodat geen verdere klachtbehandeling hoeft plaats te vinden.

21-2019

Klacht over het niet tijdig behandelen van een melding en aanvraag volgens de Wmo voor toekenning van Begeleiding. Ook wordt geklaagd over het niet reageren op terugbelverzoeken. Uit vooronderzoek blijkt dat de klantmanager de melding in behandeling heeft genomen maar door werkdruk aan de afhandeling nog niet is toegekomen. Uit informatie van de Teamleider komt naar voren dat het aantal meldingen/aanvragen in het eerste kwartaal 2019 ten opzichte van 2018 met 20% is toegenomen, waardoor het team moeite heeft om de termijnen te halen. Binnen afzienbare tijd legt de klantmanager contact met klager. Er wordt een goed gesprek gevoerd. De aanvraag wordt verder afgehandeld. Klager geeft aan dat de klacht naar haar tevredenheid is afgewikkeld.

22-2019

Deze klacht betreft het niet tijdig behandelen van een melding en aanvraag volgens de Wmo. Ook wordt geklaagd over het slecht bereikbaar zijn, niet of laat reageren op e-mails en onduidelijk informeren. De betrokken klantmanager handelt de aanvraag binnen afzienbare tijd af. Klager zet de klacht daarna niet verder door.

23-2019

Cliënt klaagt erover dat zij geen reactie heeft gekregen op een eerder ingediende klacht (15-2019). Klager verzoekt contact te leggen met haar advocaat. Met de advocaat wordt contact gelegd. De advocaat wordt geïnformeerd over de tweemaal aan klager verzonden reactie op de klacht en de reactie wordt ook aan de advocaat toegestuurd. De advocaat verzoekt de behandeling van de klachten aan te houden tot nader bericht. Bij het uitblijven van bericht wordt meerdere malen contact gezocht met de advocaat van klager. De advocaat zegt meerdere malen toe binnen een bepaalde tijd te zullen reageren. Omdat een reactie desondanks steeds uitblijft wordt de klachtbehandeling uiteindelijk na lange tijd met instemming van de advocaat beëindigd.

24-2019

Klager voelt zich ten onrechte beschuldigd door de klantmanager Inkomen van het niet melden van bepaalde inkomsten uit werk. Na vooronderzoek en contact met klager en haar begeleider vanuit SMWO, wordt een afspraak gemaakt voor een gezamenlijk gesprek met als doel tot wederzijdse helderheid en begrip en zodoende tot een minnelijke oplossing te komen. Tijdens het gesprek komt de klacht tot een minnelijke oplossing door uitleg van beide kanten en afspraken over toekomstige communicatie. Ook wordt afgesproken dat aan klager nogmaals informatie wordt verstrekt over de afhandeling van een bezwaarschrift tegen een opgelegde boete in 2018. Deze informatie wordt toegezonden.

25-2019

Klager uit zijn ongenoegen over het voornemen om een cashless betaalsysteem in te voeren in de Regiotaxi. Klager acht dit nieuwe systeem als enige betaalmethode in strijd met VN-mandaat gehandicapt. Het betreft echter geen appellabel besluit en evenmin een klacht gericht op de gedragingen tegenover een persoon in een bepaalde aangelegenheid. De brief richt zich tegen een algemene werkwijze/feitelijke handeling van het bestuur van SWVO waarin de gemeenten vertegenwoordigd zijn, na raadpleging van de adviesraden. Vanwege het belang van goede informatieverstrekking en het wegnemen van ongerustheid bij klager wordt de brief inhoudelijk beantwoord in overleg met SWVO en de Teamleider Zorg.

26-2019

Aanvragen tot deelname aan Declaratiefonds; het verkrijgen van Individuele inkomenstoeslag en het verkrijgen van de Tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten, van de dochter van klager worden buiten behandeling gesteld wegens het niet tijdig verstrekken van gevraagde bewijsstukken. Volgens klager worden niet leverbare bewijsstukken gevraagd. Ook is door de behandelend medewerker een ongepaste opmerking gemaakt. Het gaat feitelijk om bezwaar tegen 3 afwijzende besluiten. In overleg met klager wordt de klacht als bezwaarschrift in behandeling genomen. Na een voor klager positieve afhandeling van haar bezwaren, vraagt klager opnieuw aandacht voor de bejegening rondom de eerste besluitvorming. Uiteindelijk zet klager deze klacht, na uitleg door de klachtencoördinator over hoe wordt omgegaan met klachten en het leereffect daarvan, niet verder door.

27-2019

Klagers geven aan dat adequate communicatie met hen over een vordering meermaals achterwege is gebleven en dat er ten onrechte een incassoprocedure is gestart. Klagers verzoeken om een gesprek over de verdere afhandeling van de vordering. Tijdens een gesprek met klagers en een medewerker van het Bedrijfsbureau wordt uitleg gegeven en worden excuses aangeboden voor in het verleden gemaakte fouten. De klacht komt tot een minnelijke oplossing.

28-2019

Klager is van mening dat de berekening van het fiscaal loon uit zijn uitkering op de jaaropgave 2018 onjuist is. Na het vooronderzoek wordt aan klager meegedeeld dat hij de beschikkingen die hij van de Belastingdienst ontvangt dient te overleggen en dat vervolgens berekend zal worden welk bedrag van hem teruggevorderd moet worden en welk bedrag hij alsnog aan bijstand ontvangt. Klager verzoekt daarop om de huur- en zorgtoeslag hierop vooruitlopend aan hem te vergoeden. De door klager aangeleverde beschikkingen worden beoordeeld en aan klager wordt een besluit toegestuurd. De uitkomst is dat na vergoeding van extra zorg- en huurtoeslag nog een deel van de teruggave van klager teruggevorderd dient te worden. De klacht wordt daarmee minnelijk opgelost.

29-2019

Klager dient een klacht in het niet ontvangen van een reactie van klantmanager Poort naar aanleiding van in te leveren bewijsstukken en het ten onrechte buiten behandeling stellen van een aanvraag. Op verzoek van klager wordt contact gelegd met de advocaat van klager. Er is een relatie met de klachten 15-2019 en 23-2019. De advocaat verzoekt de behandeling van de klachten aan te houden tot nader bericht. De advocaat vermeldt dat zij moeizaam contact heeft met klager. De advocaat dient vervolgens ook bezwaar in. Bij het uitblijven van bericht wordt meerdere malen contact gezocht met de advocaat. De advocaat zegt meerdere malen toe binnen een bepaalde tijd te zullen reageren. Omdat een reactie desondanks steeds uitblijft wordt de klachtbehandeling uiteindelijk na lange tijd met instemming van de advocaat beëindigd.

30-2019

Klacht over het buiten behandeling stellen van een aanvraag van de dochter van klager en niet voortvarend handelen. Aan klager wordt uitleg gegeven over de procedure. Een nieuwe aanvraag wordt ingediend. De klacht wordt minnelijk opgelost.

31-2019

Deze klacht gaat over niet inhoudelijk reageren op vragen over terugvordering van bijstand, ondanks dat is toegezegd onderzoek in te stellen. Daarnaast wordt geklaagd over het ten onrechte terugvorderen van bijstand. Klager heeft tegen de terugvordering geen bezwaar ingediend. Tijdens het vooronderzoek wordt toch de juistheid van de terugvordering onderzocht. Daaruit blijkt dat klager in de betreffende periode weliswaar inkomsten had, maar dat deze inkomsten nabetalingen betroffen van vóór de bijstandsperiode. De terugvordering wordt daarop ingetrokken en het al ingehouden vakantiegeld wordt terugbetaald. Ook wordt excuus aangeboden voor het niet tijdig reageren op de vragen van klager waardoor klager de bezwaartermijn niet heeft benut. De klacht komt tot een minnelijke oplossing.

32-2019

Klager beklaagt zich over trage afhandeling van enkele aanvragen op grond van de WMO. Tijdens langdurige afwezigheid van een medewerker wordt de communicatie met klager niet goed overgedragen. De teamleider Zorg verstrekt uitleg over de ontstane vertraging. De melding van klager wordt verwerkt en op korte termijn wordt met klager contact gelegd. De melding wordt daarop naar tevredenheid van klager behandeld. Aan klager wordt excuus aangeboden voor de overschrijding van de behandeltermijn. De klacht komt tot een minnelijke oplossing.

33-2019

Voor verlenging van een maatwerkvoorziening voor huishoudelijke hulp volgens de Wmo dient opnieuw een huisbezoek plaats te vinden en een ondersteuningsplan te worden opgesteld. Volgens klager is dit overbodig en kost het onnodig veel tijd, omdat alle omstandigheden al bekend zijn en opgenomen in het dossier. Uit vooronderzoek blijkt dat de vaste werkwijze van de GR is dat bij verzoeken tot verlenging van een voorziening een nieuw onderzoek wordt gedaan. Bovendien speelt in de omstandigheden van klager mee, dat eerst een onderzoek op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz) moet worden gedaan omdat dit voorliggend is aan de Wmo. Klager wordt hierover geïnformeerd. Lopende de aanvraag Wlz wordt de voorziening op tijdelijke basis verlengd, om de continuïteit van de zorg te waarborgen. Aan klager wordt gevraagd te laten weten of haar klacht hiermee naar tevredenheid is afgerond. Daarop van klager niets meer vernomen. De behandeling wordt beëindigd.

34-2019

Klager uit zijn ongenoegen over/verzoekt om hulp voor de schijnbaar uitzichtloze financiële situatie van zijn dochter, die jonger is dan 27 jaar. Het is hem niet duidelijk wat zij van de GR kan verwachten. Uit vooronderzoek blijkt dat de dochter van klager zich eerder heeft gemeld voor een uitkering en begeleiding naar werk, maar dat zij tijdens de zoekperiode van 4 weken die geldt voor een jongere, is afgehaakt. Aan klager wordt informatie verstrekt over de procedure en vermeld dat zijn dochter zich opnieuw kan melden. Klager is tevreden met de informatie. Hij geeft aan dat hij zijn dochter zal stimuleren en begeleiden bij het doen van een nieuwe melding en het nakomen van de verplichtingen in de 4-weken periode. Hiermee is voldoende aan zijn vraag voldaan.

35-2019

Klacht over schending van de Algemene verordening gegevensbescherming bij een aan klager opgelegde verplichting in het kader van re-integratie, door het verwerken/delen van persoonsgegevens zonder wettelijke grondslag. Na vooronderzoek wordt de gang van zaken toegelicht en uitleg gegeven over de grondslag waarop deze berust.

36-2019

Klager uit zijn ongenoegen over verschillende gedragingen rondom de afhandeling van meldingen volgens de Wmo: er zijn fouten gemaakt bij het verwerken van de meldingen voor een urgentieverklaring om in aanmerking te kunnen komen voor een gelijkvloerse woning. In het kader van het vooronderzoek wordt contact gelegd met de betrokken klantmanagers en de woningstichting. Daaruit blijkt dat weliswaar in eerste instantie een niet juiste urgentieverklaring werd afgegeven, maar dat de afgifte daarvan niet de oorzaak is geweest van het niet verkrijgen van de gewenste gelijkvloerse woning. Er is een nieuwe urgentieverklaring verstrekt die nog geldig is. Klager geeft aan dat zij de klacht niet verder wenst door te zetten.

37-2019

Klacht over gedragingen rondom de invordering van een openstaande vordering. Klager omschrijft het gedrag als: onzorgvuldigheid, willekeur, onredelijkheid, discriminatie en vooringenomenheid. Er vindt een intern vooronderzoek plaats, waarbinnen de reactie van de betrokken medewerker en van de direct leidinggevende wordt gevraagd. Klager wordt op de hoogte gesteld van de uitkomst en de gelegenheid geboden om zijn reactie te geven. Op verzoek van klager worden documenten toegestuurd. Na ontvangst van de reactie van klager wordt het vooronderzoek voortgezet. Na nogmaals te hebben gereageerd naar klager onderzoekt de financieel consultant het dossier. Klager wordt op de hoogte gesteld en aan hem wordt een voorstel gedaan voor het treffen van een betalingsregeling, rekening houdend met zijn draagkracht. Klager reageert hier meerdere malen op. Aangezien klager niet tevreden is wordt de klacht voorgelegd aan de commissie. De commissie oordeelt dat de gedragingen van de GR niet onbehoorlijk zijn geweest. De commissie doet de aanbeveling om aandacht te besteden aan de correspondentie over invorderingen en met name aan de zorgvuldige formulering van in te leveren bewijsstukken en de hoogte van vorderingen. Het bestuur neemt het advies van de commissie over inclusief de aanbeveling.

38-2019

Klager klaagt zich erover dat op haar verzoek om haar Wmo-dossier aan haar over te dragen of kopieën te verstrekken van het volledige dossier om dit over te brengen naar de nieuwe woongemeente, afwijzend is gereageerd. Door middel van het bespreken van de klacht, de informatie die voor klager relevant is, en het toezenden van een kopie van een medische rapportage uit het dossier, wordt de klacht minnelijk opgelost.

39-2019

Een aanvraag op grond van de Participatiewet wordt buiten behandeling gesteld, ondanks dat er contact is geweest over het later inleveren van bewijsstukken en er inmiddels al een aantal documenten zijn ingeleverd. De aanvrager dient een klacht in. Uit vooronderzoek blijkt dat de bewijsstukken, hoewel buiten de daarvoor geldende termijn, ontvangen zijn voordat de aanvraag buiten behandeling is gesteld. De aanvraag wordt verder in behandeling genomen. De klacht is hiermee opgelost.

40-2019

Klager klaagt zich over de dienstverlening rondom een aanvraag Declaratiefonds. Klager is van mening dat ten onrechte te veel bewijsstukken werden gevraagd, zonder uitleg te geven over de noodzaak daartoe. Bewijsstukken, die privacygevoelige gegevens bevatten. Klager heeft geen vertrouwen meer en ervaart de gang van zaken als belemmering om nogmaals een aanvraag in te dienen. Tijdens een gesprek met de klachtencoördinator wordt aan klager uitleg gegeven over de procedure en de besluitvorming. Klager krijgt de gelegenheid om het dossier in te zien. Vervolgens wordt met klager de afspraak gemaakt dat zij een aanvraag Declaratiefonds 2019 indient. Door een wijziging in de werkwijze hoeven bij de aanvraag geen bewijsstukken te worden gevoegd. Relevante bewijsstukken dienen te worden bewaard voor mogelijke controle achteraf. Op de aanvraag van klager wordt positief beslist. De klacht wordt minnelijk opgelost.

41-2019

Klager geeft mondeling aan dat zij niet tevreden is over de dienstverlening van een klantmanager inkomen. De klantmanager staat op een afspraak voor een gesprek over hercontrole op zeer korte termijn en heeft geen oor voor de bijzondere omstandigheden van betrokkene, te weten een lopend heronderzoek naar het recht op WAJONG en een zware operatie die binnen afzienbare tijd zal plaatsvinden, waardoor betrokkenen de daaropvolgende periode om medische redenen niet in staat is tot een hercontrole-bezoek. Uit vooronderzoek blijkt dat de communicatie tussen de klager en de klantmanager niet goed is verlopen. Nadat de situatie is besproken besluit de klantmanager de hercontrole enkele maanden uit te stellen en daarna een nieuwe brief te sturen, waarbij ook een administratieve hercontrole eventueel mogelijk is. De reactie van de medewerker wordt besproken met de klager. De klacht wordt minnelijk opgelost.

42-2019

Klager klaagt zich erover dat de uitkering is stopgezet, zonder enig besluit of duidelijkheid over de termijn, de voortgang van het activeringstraject en de ziektekostenverzekering. Uit vooronderzoek blijkt dat de uitbetaling van de uitkering van klager geblokkeerd is in verband met een wijzigingsonderzoek naar aanleiding van een door klager een ontvangen erfenis. De behandelaar is wegens ziekte afwezig, waardoor de informatieverstrekking en de besluitvorming vertraging heeft opgelopen. Een collega van de behandelaar neemt het dossier over en handelt het onderzoek af. De betaling wordt voortgezet; de aanvullende ziektekostenverzekering minima loopt door; het re-integratietraject loopt ook door. Er zal nog een terugvordering volgen wegens overschrijding van het vrij te laten vermogen vanaf de overlijdensdatum. Klager is met uitleg over de procedure voldoende geïnformeerd en gerustgesteld. De klacht wordt minnelijk opgelost.

43-2019

Klager geeft aan dat zij gedurende een lange periode geen contact heeft kunnen krijgen met en niet is teruggebeld door de contactpersoon van het team Zorg over het PGB van haar cliënt. Ook via de SVB kon geen contact worden gelegd met de GR. Een gedane spoedmelding bleef onbehandeld. Het pgb kan niet worden benut omdat de zorgovereenkomsten niet zijn goedgekeurd. Uit het vooronderzoek blijkt dat de zorgovereenkomsten op korte termijn kunnen worden goedgekeurd. Het pgb komt beschikbaar. De melding wordt in behandeling genomen door de klantmanager Zorg. Uit controle van de registraties door het kcc blijkt dat alle geregistreerde terugbelverzoeken tijdig zijn afgehandeld. De klacht wordt hiermee minnelijk opgelost.

44-2019

Omdat klager vermoedens heeft van fraude door derden ten aanzien van haar uitkering, verzoekt zij om inzage van haar dossier. Tijdens het interne onderzoek wordt dossieronderzoek gedaan en wordt contact gelegd met de bewindvoerder van klager. Er wordt geen enkele aanwijzing aangetroffen om aan te nemen dat er mogelijk sprake is van fraude. Klager wordt geïnformeerd over het resultaat van het onderzoek en de gelegenheid geboden om haar reactie te geven. De reactie van klager wordt een tijdlang wordt afgewacht. De klachtbehandeling wordt beëindigd omdat niets meer van klager wordt vernomen.

45-2019

Klager dient een bezwaarschrift en een klacht in tegen/over een besluit om een waarschuwing te geven op grond van de Handhavings- en Afstemmingsverordening omdat zij geen toestemming heeft gevraagd voor verblijf in het buitenland, terwijl dit een verplichting was in het kader van haar uitkering en re-integratieverplichtingen. Ook klaagt zij erover dat e-mails niet (tijdig) zijn beantwoord of bevestigd en dat niet is gereageerd op het door haar via e-mail wel tijdig ingediende toestemmingsverzoek. Ook wordt geen excuus aangeboden als er zaken bij de GR niet goed lopen. Nadat, mede in het kader van bezwaar, een vooronderzoek is ingesteld, wordt het besluit, waarmee de waarschuwing is opgelegd, ingetrokken. Ook worden excuses aangeboden voor het gemiste verzoek, dat bij controle wordt aangetroffen. Hiermee wordt volledig aan het bezwaar tegemoetgekomen en wordt een minnelijke oplossing bereikt voor de klacht.

46-2019

Klager is niet tevreden over de communicatie door een gecontracteerde zorgverlener (Wmo). Klager heeft hierover ook een klacht ingediend bij deze zorgaanbieder. Naar aanleiding van de reactie van klager wordt voor de klacht de aandacht gevraagd van de betrokken zorgaanbieder en van SWVO met het verzoek over de afhandeling te informeren. Vervolgens wordt het bericht ontvangen dat de klacht alsnog in onderlinge overeenstemming is opgelost.

47-2019

Klager uit zijn ongenoegen over het voornemen om cashless betalen in te voeren in de Regiotaxi, waardoor volgens klager de doelgroep van ouder dan 70 jaar buiten de boot kan vallen. Uit vooronderzoek komt naar voren dat het geen klacht betreft die is gericht op een persoon in een bepaalde aangelegenheid. Het betreft een algemene werkwijze/feitelijke handeling van het bestuur van SWVO waarin de gemeenten vertegenwoordigd zijn. Door middel van een brief wordt aan klager uitleg gegeven over de redenen die tot het besluit hebben geleid en de wijze waarop pashouders -ook diegenen die niet digitaal vaardig zijn- worden ondersteund. Van klager wordt geen reactie meer vernomen.

48-2019

Klacht over gebreken aan een toegekende Wmo-voorziening (woonunit), die langdurig niet adequaat worden opgelost. Uit vooronderzoek blijkt dat vanuit het team Zorg in overleg met een bouwtechnisch adviseur opdracht is gegeven voor het uitvoeren van reparaties, het opvragen van een offerte voor isolatie van de woonunit en dat in overleg is getreden met de woningverhuurder over een rioleringsprobleem. Klager stemt in eerste instantie in met het aanhouden van de behandeling van de klacht in afwachting van de uitvoering van de in voorbereiding zijnde werkzaamheden. Wanneer er na verloop van enkele maanden nog geen afdoende oplossing is bereikt wenst klager niet langer te wachten. Bovendien schort het aan duidelijke communicatie over de voortgang. De klacht wordt voorgelegd aan de klachtencommissie. De commissie komt tot het oordeel dat aan de normen van Voortvarendheid en Goede Informatieverstrekking onvoldoende invulling is gegeven. De commissie adviseert de klacht gegrond te verklaren en doet de aanbeveling om in deze zaak naast klager te gaan staan; goed te luisteren naar de beleving van klager, en de situatie als een gezamenlijk probleem te zien. Daarbij is het van belang dat de GR de regie in handen houdt, gemaakte afspraken duidelijk vastlegt en communiceert, en controle houdt op de uitvoering ervan. Het bestuur neemt het advies van de commissie over.

49-2019

Klager stelt aan de orde, dat het te lang duurt voordat een melding volgens de Wmo is behandeld. Nadat er over de behandeltermijn afspraken zijn gemaakt met de betrokken klantmanager verzoekt klager de tijdige afhandeling van de melding te blijven volgen. Na enige tijd meldt de klantmanager dat de betreffende zorgovereenkomst kan worden goedgekeurd. Hiermee komt de klacht tot een minnelijk afronding.

50-2019

Klager heeft eerder een klacht ingediend, die in onderzoek is. Klager dient een tweede klacht in over de wijze waarop het vooronderzoek wordt uitgevoerd en over een aan hem toegestuurde aanmaning. Deze klacht wordt tegelijk met de eerste klacht behandeld door de klachtencommissie, waarbij de plaatsvervangend klachtencoördinator als secretaris van de commissie optreedt. De commissie komt tot het oordeel dat er behoorlijk is gehandeld. De commissie adviseert het bestuur de klacht ongegrond te verklaren. Het bestuur neemt dit advies over.

51-2019

Klager wordt geconfronteerd met regelmatig wisselende klantmanagers Inkomen. Klager krijgt geen bericht van de wisselingen. Er zijn sinds december 2018 regelmatig problemen geweest rondom haar bijstandsuitkering, bijv. een loonstrook moest meerdere malen gemaild worden; na deze te hebben afgegeven in het kantoor kwam deze niet terecht bij de juiste klantmanager. Een terugmelding van vakantie was niet juist verwerkt. Over blokkering van de uitbetaling ontving klager geen bericht. Het voelt voor klager alsof haar dossier bij een probleem wordt doorgeschoven naar een andere behandelaar. De leidinggevende van het team Inkomen onderzoekt de gang van zaken en stelt vast dat er sprake is van een vaste klantmanager en van tijdelijke vervanging wegens afwezigheid. Van tijdelijke vervanging wordt aan een cliënt geen bericht gestuurd. De door klager ingeleverde papieren zijn op de juiste plaats aanwezig. De uitkomst van het onderzoek wordt met klager besproken. Hierdoor en door nadere uitleg van een verrekening met de uitkering kan klager tevreden worden gesteld. De klacht wordt minnelijk opgelost.

52-2019

Klager meldt dat zijn melding volgens de Wmo niet voortvarend wordt behandeld. Een intern onderzoek wordt ingesteld en klager kan vervolgens worden doorverwezen naar een gecontracteerde zorgaanbieder voor het rechtstreeks aanvragen van een rolstoel. Klager laat weten door deze zorgaanbieder goed te zijn geholpen en in afwachting te zijn van nader bericht over de levering van een rolstoel. De klacht wordt hiermee minnelijk opgelost.

53-2019

Klacht over de telefonische bejegening rondom het verzoek om een voorschot te verstrekken op een aangevraagde bijstandsuitkering. Door een gesprek met klager wordt de klacht minnelijk opgelost.

54-2019

Klacht over de lange behandelduur van een melding volgens de Wmo over de kosten van reparatie van een rolstoel. Na vooronderzoek en telefonisch contact met klager, waarbij uitleg wordt gegeven, excuses worden aangeboden en kan worden gemeld dat de betaling van het toegekende pgb binnen enkele dagen zal plaatsvinden, komt de klacht tot een minnelijke oplossing.

55-2019

Klacht over de informatieverstrekking door een medewerker en tevens verzoek om toewijzing van een andere contactpersoon Inkomen. Na het vooronderzoek wordt klager geïnformeerd over de juiste manier om een nieuwe aanvraag volgens de Participatiewet in te dienen. Klager wordt ook geïnformeerd over het besluit van de teamleider om geen andere contactpersoon inkomen toe te wijzen aangezien uit het onderzoek is gebleken dat de klantmanager de juiste informatie heeft verstrekt. De klacht komt tot een minnelijke oplossing.

56-2019

Van afzender (alleen bekend bij naam en emailadres) wordt per e-mail een blanco klachtenformulier ontvangen. Tweemaal wordt getracht via e-mail contact te leggen met de afzender. Er wordt echter geen reactie ontvangen. Er is dan ook geen klacht in behandeling genomen.

57-2019

Klacht over het delen van persoonlijke gegevens, bekend vanuit aanvragen Wmo, door een medewerker van de GR met derden, zonder voorafgaande informatie of toestemming van klager. Tijdens het vooronderzoek vindt overleg plaats met de gemeente Goes en team Zorg. Het blijkt dat stappen zijn gezet om contact te krijgen met klager met de bedoeling aan haar passende ondersteuning te bieden uit zorg voor het welzijn en de gezondheid van klager. Er volgen enkele gesprekken met klager, waarbij de ervaringen van klager worden besproken, uitleg wordt gegeven over de handelwijze en over de wettelijke grondslag daarvan. Er worden met klager afspraken gemaakt voor de toekomst. De klacht wordt minnelijk opgelost.

58-2019

Klager is niet tevreden over de communicatie over bijzondere bijstand. Nu bijzondere bijstand is afgewezen verzoekt klager om de kosten van aankoop van een koel-vriescombinatie te mogen declareren onder het Declaratiefonds 2019. Na vooronderzoek wordt nogmaals uitgelegd dat de beleidsregels geen ruimte bieden voor het toekennen van bijzondere bijstand voor de kosten van de koelvrieskast in de omstandigheden van klager. Ook is het niet mogelijk deze kosten in het kader van het Declaratiefonds toe te kennen. Onderzocht wordt of klager mogelijk nog een beroep kan doen op minimaregelingen om haar lasten te verlichten. Het blijkt dat klager nog wel een beroep kan doen op het Declaratiefonds voor de kosten van internet. Op basis van declaratie worden internetkosten vanuit het Declaratiefonds vergoed. De klacht wordt minnelijk opgelost.

59-2019

Klager heeft een brief ontvangen, gericht aan haar enkele maanden geleden overleden echtgenoot. Mevrouw is daarover zeer ontdaan. Zij geeft aan dat zij direct na het overlijden contact heeft opgenomen om alle voorzieningen van haar echtgenoot stop te zetten. Uit onderzoek blijkt dat het overlijden van de heer correct is vermeld in de BRP en de suite en dat de melding van mevrouw ook is geregistreerd evenals de beëindiging van WMO-voorzieningen. Echter in Mybility (systeem voor de Regiotaxi) was de registratie ten tijde van het opstellen van de brief nog niet doorgevoerd door ontstane achterstand. Aan klager wordt uitleg gegeven en worden welgemeende excuses aangeboden. Ook wordt toegezegd dat de GR extra alert zal zijn om dergelijke fouten te voorkomen. Klager geeft aan dat aan de klacht hiermee voldoende aandacht is besteed en wenst geen schriftelijke excuses meer te ontvangen. Intern wordt nagegaan of er geen andere meldingen van overlijden zijn die nog niet werden geregistreerd. Dat blijkt niet het geval te zijn.

60-2019

Deze klacht gaat over het niet voortvarend terugbellen over de voortgang van klachtbehandeling. Door uitleg over het interne onderzoek, over vertraging door afwezigheid, en het maken van afspraken over de klachtbehandeling wordt de klacht minnelijk opgelost.

61-2019

Klager maakt gebruik van een maatwerkvoorziening voor huishoudelijke hulp volgens de Wmo. De zorgaanbieder die deze zorg leverde heeft deze beëindigd. Het is klager niet gelukt inhoudelijk contact te leggen met het team Zorg-WMO, met als gevolg dat al enige tijd geen hulpverlening wordt geboden. Onderzoek binnen het team wijst uit dat een melding niet juist werd geregistreerd waardoor er nog geen verdere behandeling heeft plaatsgevonden. De klantmanager Zorg legt contact met de vorige zorgaanbieder en neemt contact op met klager. Aan klager worden excuses aangeboden. Ook wordt de afspraak gemaakt dat op korte termijn hulp in de huishouding wordt toegekend en ingezet. Klager is daarmee tevreden, maar de dienstverlening rondom de beëindiging van de hulp valt haar nog steeds zwaar. De afspraak wordt gemaakt om na enkele weken nogmaals contact te hebben om na te gaan of klager tevreden is met de nieuwe zorgaanbieder. Klager blijkt echter telefonisch niet te bereiken. Er wordt contact gelegd per email met het verzoek om een belafspraken te maken. Klager reageert daarop niet. Nadat bij de klantmanager Zorg navraag is gedaan naar de stand van zaken wordt de klachtbehandeling beëindigd in de wetenschap dat de hulp is geregeld.

62-2019

Klager geeft aan dat zij geen contact kan krijgen met de juiste persoon bij het team Zorg met vragen over haar persoonsgebonden budget voor Huishoudelijke hulp voor 2017 en 2018. Klager heeft een terugbelverzoek achtergelaten, maar werd niet teruggebeld. Uit vooronderzoek blijkt dat meermalen geprobeerd is klager te bellen, maar dat zij niet bereikbaar was. De medewerker tracht opnieuw meerdere malen contact te leggen. Uiteindelijk kan er na een contact een onderzoek worden ingesteld. Klager wordt over de uitkomst per e-mail geïnformeerd. Aan klager wordt ook de gelegenheid geboden telefonisch of per e-mail contact op te nemen als zij nog vragen heeft. Van klager wordt niets meer vernomen.

63-2019

In het kader van een schuldhulpverleningstraject ontvangt klager een minimale vorm van financieel beheer. Het salaris van klager wordt door de werkgever overgemaakt aan de GR. Na reservering voor afbetaling van schulden ontvangt klager het overige deel van het salaris van de GR. Klager is van mening dat het salaris te laat wordt doorgestort en zij altijd moet bellen om haar loon te krijgen. Klager neemt telefonisch contact op om een klacht in te dienen. Het klantcontactcentrum registreert een terugbelverzoek. Omdat het niet lukt met klager in contact te komen, wordt vooronderzoek gedaan en per brief gereageerd op de telefoonnotitie. Op deze manier wordt aan klager informatie verstrekt en de gelegenheid geboden om contact op te nemen. Van klager wordt niets meer vernomen. De klachtbehandeling wordt beëindigd.

64-2019

Klager uit zijn ongenoegen over het feit dat er na zijn eerste melding voor schuldhulpverlening in december 2018 een jaar later nog geen sprake is van rust en stabiliteit en geen akkoord is bereikt met de schuldeisers. Klager is van mening dat dit is te wijten aan het niet voldoende voortvarend optreden en onvoldoende voldoen aan de zorgplicht voor inwoners door de GR. In overleg met klager wordt eerst prioriteit gegeven aan het indienen van het in voorbereiding zijnde verzoekschrift dwangakkoord bij de Rechtbank. Er komt geen dwangakkoord tot stand. Vervolgens wordt een verzoek tot toepassen WSNP behandeld door de Rechtbank. Klager geeft aan dat hij bij toelating geen noodzaak meer ziet tot klachtbehandeling. Tot het besluit van de Rechtbank wordt de klacht verder aangehouden. De Rechtbank wijst het verzoek echter af. Klager laat in maart 2020 weten dat hij zijn klacht nu behandeld wil zien. Omdat geen minnelijke oplossing kan worden bereikt, wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie. Klager wordt uitgenodigd voor een hoorzitting, maar hij verzoekt om uitstel. De klacht is nog in behandeling.

Bijlage II. De Klachtenregeling

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Samenwerking de Bevelanden;
gezien het voorstel van het dagelijks bestuur van 24 maart 2014;
gelet op artikel 7 van de gemeenschappelijke regeling Samenwerking de Bevelanden en titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht;

b e s l u i t :

vast te stellen de Regeling over de behandeling van klachten Samenwerking de Bevelanden.

HOOFDSTUK 1 BEGRIPS- EN ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1.1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een ambtenaar zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke of rechtspersoon heeft gedragen;
- b. bestuursorgaan: het algemeen bestuur en het dagelijks bestuur;
- c. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door:
 1. een bestuursorgaan;
 2. een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheden gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractanten) in de uitoefening van zijn functie;
- d. klachtencommissie: de commissie die op grond van artikel 1.3 een klacht onderzoekt en het betreffende bestuursorgaan over de afdoening van een klacht adviseert;
- e. klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 1.7.

Artikel 1.2 Algemene bepalingen

1. 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.
2. Een gedraging van een persoon, bedoeld in artikel 1.1 onder c sub 2, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.
3. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.
4. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.

Artikel 1.3 Klachtencommissie

Er is een klachtencommissie die belast is met de voorbereiding van de beslissing op en de advisering over de klacht.

Artikel 1.4 Samenstelling en benoeming klachtencommissie

1. De commissie bestaat uit een voorzitter en tenminste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het algemeen bestuur op voorstel van het dagelijks bestuur.
2. Het algemeen bestuur benoemt overeenkomstig het eerste lid een genoegzaam aantal plaatsvervangende leden.
3. De commissie regelt de vervanging van de voorzitter.

Artikel 1.5 Secretaris

1. De secretaris is een door het dagelijks bestuur aangewezen ambtenaar.
2. Het dagelijks bestuur wijst tevens één of meer plaatsvervangers van de secretaris aan.

Artikel 1.6 Zittingsduur

1. De voorzitters en de leden worden benoemd voor een termijn van vier jaar. Het is mogelijk één keer herbenoemd te worden.
2. De voorzitters en de leden kunnen op elk moment ontslag nemen. Zij doen daarvan schriftelijk mededeling aan het dagelijks bestuur.
3. De aftredende of ontslag nemende voorzitters of leden blijven hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.

Artikel 1.7 Klachtencoördinator

1. De secretaris is tevens klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator ziet erop toe dat de behandeling van een klacht conform het bepaalde in deze verordening plaatsvindt.
3. Indien klager dit wenst, verleent de klachtencoördinator hem medewerking bij het op schrift stellen van een klacht.
4. De klachtencoördinator adviseert het bestuursorgaan over het voorkomen van klachten.

HOOFDSTUK 2 BEHANDELING VAN SCHRIFTELIJKE KLACHTEN

Artikel 2.1 Indiening

1. Een klacht wordt ingediend bij het bestuursorgaan.
2. Een schriftelijke klacht dient ondertekend te worden ingediend.
3. De klacht dient te omvatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 2.2 Registratie

1. Elke ingediende klacht over een gedraging wordt na registratie voorgelegd aan de klachtencoördinator.
2. Een mondeling ingediende klacht wordt op schrift gesteld en ter ondertekening aan klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht.

Artikel 2.3 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een klacht wordt door de klachtencoördinator binnen één week schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe de verdere gang van zaken is.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, krijgt de klacht, de eventueel daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging in afschrift toegezonden.

Artikel 2.4 Ontvankelijkheid

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen, indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van het bepaalde in deze regeling is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden of

- d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of
 - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging sprake is.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen, indien:
 - a. het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - b. niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 2.1, tweede en derde lid, en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen twee weken nadat klager op de tekortkoming is gewezen, heeft verstrekt.
 3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 2.5 Vooronderzoek

1. De klachtencoördinator is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
2. De klachtencoördinator onderzoekt of de zaak in der minne kan worden geschikt alvorens de zaak in behandeling wordt genomen. De klachtencoördinator verricht daartoe de nodige handelingen, genoemd in lid 3 tot en met 7.
3. Alvorens een klacht ter formele behandeling wordt voorgelegd aan de commissie vindt een interne behandeling van de klacht plaats. Wel ontvangt de commissie direct een afschrift van een ingediende klacht.
4. In het kader van de interne behandeling van de klacht wordt een gesprek belegd teneinde te bezien of naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet kan worden gekomen.
5. De uitkomst van het gesprek als bedoeld in het vierde lid wordt door de klachtencoördinator op schrift gesteld.
6. De klachtencoördinator deelt de uitkomst van de interne procedure schriftelijk aan de klager mede en stelt daarbij de klager in de gelegenheid om schriftelijk te bevestigen dat naar tevredenheid aan de klacht tegemoet is gekomen.
7. Indien door de klager wordt aangegeven dat deze niet tevreden is met de uitkomst van de interne procedure, legt de klachtencoördinator de klacht ter behandeling voor aan de commissie.
8. De klachtencommissie kan bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en deze zo nodig uitnodigen daartoe op de zitting te verschijnen. Indien daaraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het dagelijks bestuur vereist.

Artikel 2.6 Horen

1. De klachtencommissie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid in elkaars aanwezigheid te worden gehoord.
2. Op verzoek van partijen, dan wel ambtshalve door de klachtencommissie, kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord, indien aannemelijk is dat gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren of dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding om gewichtige redenen is geboden. Op een dergelijk verzoek beslist de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De voorzitter van de klachtencommissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de klachtencommissie.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

6. De klachtencommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 2.7 Afdoening

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht binnen 10 weken na ontvangst af.
2. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, de beslissing over de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.
3. Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in lid 2.
4. Indien de klacht niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn kan worden afgehandeld, kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt door de klachtencoördinator schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
5. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

Artikel 2.8 Tussentijds beëindigen procedure

1. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.
2. De klachtencoördinator bevestigt dit schriftelijk aan klager en aan degene over wie werd geklaagd.

HOOFDSTUK 3 RAPPORTAGE

Artikel 3.1 Jaaroverzicht

De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan het algemeen bestuur een rapportage uit, inhoudende een overzicht en een analyse van de ingekomen klachten in de rapportageperiode en zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen. Deze rapportage wordt ter kennisname aan de Ondernemingsraad voorgelegd.

HOOFDSTUK 4 SLOTBEPALINGEN

Artikel 4.1 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de dag na de bekendmaking.

Artikel 4.2. Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als Klachtenregeling Samenwerking de Bevelanden.

Vastgesteld door het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Samenwerking de Bevelanden in zijn openbare vergadering van 7 april 2014.

de secretaris,
mr. F.L.A.R. Marquinie MBA

de voorzitter,
mr. L.J. Verhulst

Bijlage III. De Ombudsmannormen

Inleiding

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt.

Overheden moeten niet als onpersoonlijke bureaucratieën werken. Zij hebben steeds oog voor de menselijke maat. Als het erop aan komt, zoekt de overheid persoonlijk contact. Zij voorkomt problemen met de burger of lost ze op door goede communicatie. Hoewel de burger voor veel zaken afhankelijk is van de medewerking van of besluitvorming door de overheid, gaan overheid en burger op een gelijkwaardige wijze met elkaar om. Dat kan door de burger zoveel mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en door te handelen op basis van vertrouwen. Zo kan de overheid haar werk goed doen en inhoud geven aan burgerschap. Daarbij is het natuurlijk ook van belang dat de burger zich constructief opstelt. De behoorlijkheidsnormen helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.

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

- open en duidelijk
- respectvol
- betrokken en oplossingsgericht
- eerlijk en betrouwbaar

A. Open en duidelijk

1. Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

2. Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

3. Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

4. Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

B. Respectvol

5. Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers.

Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het EVRM. Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het verdrag is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden. Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafvordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.

6. Bevorderen van actieve deelname door de burger

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger.

7. Fatsoenlijke bejegening

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

8. Fair Play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

9. Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

10. Bijzondere zorg

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen.

De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere zorgverlening aan deze personen. Het gaat bijvoorbeeld om gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.

C. Betrokken en oplossingsgericht

11. Maatwerk

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

12. Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.

13. Coulante opstelling

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.

14. Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte- termijn.

15. De-escalatie

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.

D. Eerlijk en betrouwbaar

16. Integriteit

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

17. Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

18. Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

19. Redelijkheid

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

20. Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

21. Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goed functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

22. Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.