

# OVERZICHT KLACHTEN INFORMEEL AFGEHANDELD

| Nr. | Afdeling                           | Wijze van indiening | Aard van de klachten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Wijze van afdoening                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <b>BELASTINGEN EN BUITENRUIMTE</b> |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.  |                                    | <i>Digitaal</i>     | <p><b>Communicatie/Behandeltermijn</b></p> <p>Een eigenaar van een recreatiewoning in de gemeente ontvangt van Munitax afwisselend post en facturen op naam van hem zelf en van partner. Hij begrijpt dit niet. Na lang wachten op een reactie ontvangt klager post waarin een andere naam staat vermeld. Dit zorgt voor veel verwarring. Na een terugbelverzoek ontvangt klager geen reactie. Dit vindt klager een onzorgvuldig werkwijze en niet klantvriendelijk.</p>                                                                                                                                      | De teamleider van Munitax neemt contact op met klager. Tijdens het gesprek legt hij uit waarom Munitax post op naam van hem zelf en zijn partner stuurde. Ook biedt hij excuses aan voor het niet tijdig reageren op berichten en telefoontjes. Daarmee is de klager tevreden en is de zaak afgehandeld. |
| 2.  |                                    | <i>Per post</i>     | <p><b>Communicatie/Bejegening</b></p> <p>Een inwoner klaagt nadat er een handhaver aan de deur stond. Buren hebben een melding hebben gemaakt bij de gemeente dat klager vet in een rioolput heeft gedumpt. Het blijkt dat burenen een anonieme melding indiende bij de gemeente over het feit dat klager vet in een rioolput heeft gedumpt. Ook deden de burenen een melding over de opgehangen camera's van klager. Maar de camera's die klager heeft opgehangen zijn gericht op eigen auto en niet op het plein. Klager wil dat dit wordt opgelost anders doet hij aangifte van valse beschuldigingen.</p> | De handhaver belt de klager en legt de situatie uit en de rol van de gemeente als er een melding wordt ingediend. Klager zet klachtenprocedure stop en bespreekt de situatie verder met de handhaver.                                                                                                    |
| 3.  |                                    | <i>E-mail</i>       | <p><b>Communicatie/Informatie</b></p> <p>Een ondernemer wil dat de gemeente onvoorziene kostenverhogingen van zijn werkzaamheden vergoedt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | De manager van de afdeling legt de klager opnieuw uit dat hij concrete stukken en cijfers moet aanleveren                                                                                                                                                                                                |

|    |  |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|--|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |  |                 | De gemeente legde eerder uit dat zij deze kosten niet vergoedt. Hij probeert al langere tijd een afspraak te maken om dit verder te bespreken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | over de onvoorziene kostenstijgingen. De klager pakt dit verder op met de afdeling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4. |  | <i>Digitaal</i> | <b><i>Informatie/Bejegening</i></b><br>Een inwoner klaagt over de participatieproces van een nieuw transformatorhuisje in de straat. Dit is volgens hem niet correct verlopen (zo is de klager niet uitgenodigd voor een gesprek met Liander). Ook geeft hij aan dat er meerdere vragen niet zijn beantwoord. Bovendien ervaaarde de klager het gesprek met een handhaver als onplezierig en bedreigend.                                                      | De handhaver stuurt een brief naar de klager. Hierin staan de klachten nogmaals vermeld met uitleg over het proces van het transformatorhuisje. Het ging namelijk niet om een participatieproces. De gemeente informeert de inwoners die binnen een straal van 100 meter van het huisje wonen over de locatie. Liander nodigde de klager niet uit omdat hij verder weg woont. Er is een afspraak gemaakt om bij klager langs te gaan. De klacht is mondeling afgehandeld. |
| 5. |  | <i>Digitaal</i> | <b><i>Uitvoeringspraktijk</i></b><br>Een inwoner klaagt over de wijze waarop men kwijtschelding moet aanvragen. De klager krijgt de indruk dat het inwoners moeilijk wordt gemaakt zodat zij geen kwijtscheldingen aanvragen.                                                                                                                                                                                                                                 | De teamleider van Munitax neemt contact op met de inwoner. Het blijkt dat hij meer uitleg nodig heeft. Het is niet de bedoeling om zijn opmerking als een klacht te behandelen. De teamleider geeft een toelichting op het aanvragen van kwijtschelding en gaat in op de zorgen van de klager. De inwoner is daarmee tevreden.                                                                                                                                            |
| 6. |  | <i>Digitaal</i> | <b><i>Uitvoeringspraktijk/Communicatie</i></b><br>Een inwoner krijgt het gevoel dat hij wordt afgewimpeld nadat hij contact met de gemeente opnam met de vraag waar de WOZ-aanslag blijft. De klager krijgt te horen dat de aanslag naar een verkeerd adres is gestuurd. Munitax geeft aan dat hij zo snel mogelijk een nieuwe aanslag op het juiste adres ontvangt. Deze nieuwe brief heeft een verkeerde dagtekening en vermeldt een verkeerde betaaldatum. | De teamleider van Munitax contact op met de klager. Hij biedt excuses aan voor het ongemak en maakt nieuwe afspraken. De klacht is daarmee afgehandeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7. |  | <i>Digitaal</i> | <b><i>Bereikbaarheid/Communicatie</i></b><br>Een inwoner klaagt over het feit dat hij geen reactie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | De teamleider van de afdeling Munitax neemt contact op met de klager. Hij geeft aan dat die week de WOZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|    |  |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|--|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |  |                 | krijg van Munitax nadat de klager meerdere keren contact heeft opgenomen over het niet ontvangen van een WOZ-beschikking. Uiteindelijk krijgt hij te horen dat er sprake was van een systeemfout en dat Munitax de beschikking alsnog naar hem stuurt. De klager ontvangt nog niets en kan weer niemand bereiken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | waarde van de woning definitief is gemaakt. Zo kan de klager de week erop een beschikking verwachten.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8. |  | <i>Digitaal</i> | <b>Communicatie</b><br>Een inwoner heeft online een melding gemaakt voor de handhavers. Er zou binnen enkele dagen contact worden opgenomen met klager maar dit is niet gebeurd. Klager belt op een vrijdag om een handhaver te spreken. Hij krijgt te horen dat hij in de middag moet bellen maar de gemeente is niet te bereiken na 14.00 uur. Nadat hij op maandag opnieuw belt, hoort hij dat er al eerder is terug gebeld. Dit vindt de klager vreemd want hij verwacht geen telefoon van de gemeente in het weekend. De klager wil graag contact met de behandelaar van de melding.                                                              | Een handhaver heeft meerdere keren contact proberen te zoeken met de inwoner om de situatie te bespreken. Bij elke poging nam niemand de telefoon op. Nu geeft de klager aan moeilijk bereikbaar te zijn. Uiteindelijk lukt het de zaak af te handelen.                                                                                                  |
| 9. |  | <i>Digitaal</i> | <b>Communicatie/Informatie/Bejegening</b><br>Na contact met een medewerker van Munitax te hebben gehad, klaagt een inwoner. Tijdens het telefoongesprek vroeg de klager toelichting op het inlichtingenformulier. De medewerker leek te insinueren dat de klager weigert het formulier ingevuld op te sturen. Dit is volgens klager onwaar. De klager geeft aan dat ze niet eerder een inlichtingenformulier ontving en vraagt daarom verder om toelichting. De medewerker van Munitax heeft een aantekening gemaakt dat klager weigert het formulier op te sturen. Daarnaast wil de medewerker geen informatie delen over de vastgestelde WOZ-waarde. | De teamleider van Munitax neemt contact op met de klager om haar te horen. Munitax stuurt het taxatieverslag omtrent de WOZ-waarde alsnog naar de klager. De eerdere aantekening over het niet terugsturen van het formulier is uit de administratie gehaald. De klachtencoördinator heeft klager daarna telefonisch gesproken en de klager is tevreden. |

|     |                                             |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|---------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <b>BELEID EN<br/>ONTWIKKELING</b>           |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 10. |                                             | Digitaal/<br>e-mail   | <b>Communicatie</b><br>Een inwoner klaagt over het te lang wachten op een reactie zijn vragen over een bestemmingsplan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | De beleidsmedewerker ruimtelijke ordening neemt contact op met de klager en geeft daarna per e-mail informatie over het bestemmingsplan. De klager is daarna nog niet tevreden. Er volgt een persoonlijk gesprek. Daarna is de klacht naar tevredenheid van de klager opgelost.                                                                               |
| 11. | ODRN in samenwerking met gemeente Beuningen | Digitaal              | <b>Uitvoeringspraktijk</b><br>Een inwoner klaagt over de wijze hoe de ODRN de vergunning aanvraag heeft behandeld. Dit is volgens hen niet volgens het beleid van de gemeente Beuningen.                                                                                                                                                                                                                                                             | De manager van beleid en ontwikkeling organiseert een afspraak met de betrokken wethouder, een beleidsadviseur (ruimtelijke ontwikkeling) en de klagers. Het blijkt dat er hernieuwde afspraken nodig zijn met de ODRN over de welstandsnota en de toepassing. De gemeente bekijkt of er aanpassingen in de nota nodig zijn. De klagers zijn daarna terveden. |
| 12. |                                             | Telefonisch           | <b>Behandeltermijn/Informatie</b><br>Een inwoner klaagt over de vergunningen die de ODRN in afstemming met de gemeente verleende aan een bedrijf in de woonomgeving. De bedrijven geven overlast aan de omwonenden. De klager vindt dat er geen rekening is gehouden met de omwonenden bij het verlenen van de vergunningen. Toen de inwoner de ondernemers aansprak over een verkeerd geparkeerde auto was er sprake van een agressieve benadering. | De wijkcoördinator neemt contact op met de klager. De klager en omwonenden hadden graag geïnformeerd willen worden door de gemeente over de vergunningen die verleend zijn. De wijkcoördinator legt uit dat de bedrijven hun werkzaamheden uitvoeren volgens de vergunningen. De klager is niet blij met de reactie.                                          |
| 13. |                                             | E-mail /<br>Ombudsman | <b>Informatie/Communicatie</b><br>Een inwoner dient een klacht in omdat er trillingen in de woning zijn door het verkeer in de straat. Hij vreest dat de woning schade oploopt en maakt zich zorgen. De inwoner voelt zich onvoldoende gehoord.                                                                                                                                                                                                      | De manager van de afdeling stuurt een brief naar de klager. Daarin legt hij uit dat meerdere collega's van de afdeling contact hebben gehad met de klager. Steeds legde men de situatie uit. De gemeente blijft bij het eerder gemaakte standpunt.                                                                                                            |

|     |                        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. |                        | <i>E-mail</i>   | <b><i>Informatie/Communicatie/Uitvoeringspraktijk</i></b><br>Een inwoner klaagt omdat de gemeente niet eerder heeft aangegeven dat er achter in de straat werkzaamheden zouden plaatsvinden. Naast het huis van klager liggen er ook verschillende containers, hekwerken en vrachtwagens. De klager vindt het maar vreemd dat dit niet eerder is gedeeld en dat de informatie ook niet op de website te vinden is.                                                                                                                                                                 | De projectleider neemt contact op met de klager over de werkzaamheden. De klager ontving geen melding over het project omdat de werkzaamheden niet in zijn straat plaatsvinden. De projectleider informeert de klager over de plannen van het project. Hij is daarna tevreden.                           |
|     | <b>DIENSTVERLENING</b> |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 15. |                        | <i>Per post</i> | <b><i>Communicatie/Bereikbaarheid</i></b><br>De gemeente Bernheze dient een klacht in over het team Burgerzaken vanwege het te lang wachten op een antwoord. Die gemeente deed een verzoek in verband met vermissingen en ontving een week later pas antwoord. Ook was de informatie niet compleet.                                                                                                                                                                                                                                                                                | Een medewerker van het team Burgerzaken neemt contact op met de klager. Tijdens het telefoongesprek deelt de klager de zorg over het niet goed bereikbaar zijn. De medewerker legt de situatie uit en biedt excuses aan. Het team werkt aan een betere bereikbaarheid. De klacht is daarmee afgehandeld. |
| 16. |                        | <i>Digitaal</i> | <b><i>Behandeltermijn/Uitvoeringspraktijk</i></b><br>Een inwoner wil trouwen in de gemeente Beuningen. Het echtpaar wil graag dat iemand uit eigen kring het huwelijk voltrekt. De aanvraag voor het beëdigden van een bijzondere ambtenaar dienden ze zes maanden van te voren in. Na de aanvraag ontvingen ze geen reactie meer. Ze namen contact op met Burgerzaken met de vraag of alles goed is gegaan. Het blijkt dat de aanvraag verloren is gegaan. De optie is dat een ambtenaar van de gemeente het huwelijk voltrekt maar dit is niet hoe het echtpaar dit had gepland. | Een medewerker van Burgerzaken neemt contact op het echtpaar en biedt excuses aan. Zij bespreek de mogelijkheden en maakt nieuwe afspraken voor het huwelijk.                                                                                                                                            |
| 17. |                        | <i>Digitaal</i> | <b><i>Communicatie/Informatie/Bejegening</i></b><br>Er is een fout opgetreden bij het inschrijven op een adres in de gemeente Beuningen. Drie personen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Een medewerker van het team Burgerzaken neemt contact op met de klager. Zij neemt de situatie door met de klager en bevestigt dit schriftelijk. De inschrijfdatum                                                                                                                                        |

|     |  |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|--|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |  |                 | (Echtbaar en kind) staan op twee verschillende data ingeschreven in de BRP. De klager en echtgenoot hebben hierdoor wat problemen ervaren bij de belastingdienst. Aan de telefoon vermeldt een medewerker dat dit gewijzigd kan worden aan de balie door een afspraak te maken. Eenmaal aan de balie krijgt de klager te horen dat dit niet op deze manier kan maar dat dit schriftelijk moet en men formulieren moet invullen. De klager wordt van het kastje naar de muur gestuurd. Na het invullen van het formulier blijkt dat een wijzig van de inschrijfdatum niet mogelijk is. De inwoners hebben zelf tijdens het inschrijven de fout gemaakt. Klager wil het liefst dat dit wordt gewijzigd. | kan niet worden gewijzigd. In de wet staat omschreven dat het niet mogelijk is met terugwerkende kracht de inschrijfdatum aan te passen.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 18. |  | <i>Digitaal</i> | <b>Informatie/Uitvoeringpraktijk</b><br>Een inwoner neemt contact op met de gemeente (team Burgerzaken) met de vraag wat er nodig is om de zus van partner (die in het buitenland woont) uit te nodigen voor bezoek. Een medewerker geeft aan dat de gemeente alleen handtekeningen legaliseert. Het gesprek is teleurstellend beëindigd zonder ook maar enige verwijzing naar de juiste instantie. Klager voelt zich niet serieus genomen.                                                                                                                                                                                                                                                           | De klachtencoördinator bespreekt de klacht met het team Burgerzaken. Het was niet de bedoeling van de medewerker om onvolledige informatie te geven. Het team probeert inwoners altijd de weg te wijzen. In dit geval is dat niet goed gegaan. De klachtencoördinator koppelt dit terug aan de klager. De klager voelt zich gehoord en de klacht is afgehandeld.                                             |
| 19. |  | <i>Digitaal</i> | <b>Uitvoeringspraktijk/Behandeltermijn</b><br>Door een computerstoring moest een inwoner drie kwartier aan de balie wachten. Vervolgens is hij niet verder geholpen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | De klachtencoördinator neemt contact op met de teamleider van Burgerzaken. De teamleider geeft aan dat er inderdaad een storing was en dat ze meteen systeembeheer probeerde te bereiken. Dit duurde 40 minuten. Na het informeren van de bezoekers liep de klager weg. Tien minuten daarna deed het systeem het weer. De klachtencoördinator biedt excuses aan voor het ongemak. De klager accepteert deze. |

|     |  |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|--|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20. |  | <i>Digitaal</i>                 | <b><i>Behandeltermijn/Uitvoeringspraktijk</i></b><br>Een inwoner klaagt over het lang wachten voor het krijgen van noodzakelijke zorg. Ook heeft de inwoner meerdere keren contact gehad met de gemeente en voelt hij zich niet serieus genomen.                                                                                                                                                                | De teamleider van het Sociaal Team neemt contact op met de klager. Samen zoeken zij naar een oplossing. De klager gaat akkoord met het inzetten van een nieuwe zorgaanbieder. Na het ontvangen van een brief van de zorgaanbieder zet de klager de klachtenprocedure stop. |
| 21. |  | <i>Telefonisch</i>              | <b><i>Uitvoeringspraktijk</i></b><br>Een inwoner klaagt omdat er een jaar geleden een huisbezoek is geweest en er toen bepaalde afspraken zijn gemaakt. De klager zou hiervan nog een schriftelijke bevestiging ontvangen. Deze heeft de klager nooit gekregen.                                                                                                                                                 | De klachtencoördinator neemt contact op met het Sociaal Team. Het blijkt dat er nog een vervolgesprek komt met de klager. De zaak loopt nog.                                                                                                                               |
| 22. |  | <i>E-mail/<br/>Ombudsman</i>    | <b><i>Behandeltermijn/Uitvoeringspraktijk</i></b><br>Een inwoner dient een klacht in na het aanvragen van een uitkering. Het is tien maanden geleden en de klager heeft niets meer gehoord.                                                                                                                                                                                                                     | De klachtencoördinator neemt contact op met de teamleider van het Sociaal Team. De aanvraag van de klager was niet bekend in het systeem, hij moet een nieuwe aanvraag doen. Klager is gebeld en de aanvraag is afgehandeld.                                               |
| 23. |  | <i>E-mail</i>                   | <b><i>Uitvoeringspraktijk</i></b><br>Een inwoner van de gemeente heeft een dochter die in aanmerking komt met individueel vervoer. Echter is dochter twee keer opgehaald door een taxi vol andere reizigers waardoor klager vrij moest nemen van werk om kind zelf naar school te brengen en hierdoor onkosten heeft moeten maken. De klager wil dat de kosten vergoed worden en dat fouten recht worden gezet. | Medewerker van de afdeling heeft contact opgenomen met klager. Klager is gehoord en de kosten zijn vergoed.                                                                                                                                                                |
| 24. |  | <i>Per post /<br/>Ombudsman</i> | <b><i>Uitvoeringspraktijk/Communicatie</i></b><br>Het vertrouwen van een inwoner in de gemeente is aangetast doordat de dochter van het gezin te lang op hulp moet wachten. Zij is gestopt met haar opleiding door een sociale angststoornis en de gemeente heeft de                                                                                                                                            | Een medewerker van het Sociaal Team neemt contact op met de klager. Tijdens meerdere gesprekken kijkt de gemeente welke mogelijkheden er nog zijn om het gezin te helpen. Het                                                                                              |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | GGZ niet ter verantwoording geroepen voor de trage inzet van hulp. Zo is de angststoornis van de dochter verergerd en moest het gezin hoge kosten maken om haar te hulp te schieten. Het gezin heeft de mantelzorg op zich genomen. |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

# OVERZICHT KLACHTEN FORMEEL AFGEHANDELD

| Nr. | Afdeling                           | Wijze van indiening  | Aard van de klachten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Wijze van afdoening                                                                                                                                                                                                                  | Besluit                                                                        |
|-----|------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|     | <b>BELASTINGEN EN BUITENRUIMTE</b> |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                |
| 1.  |                                    | Digitaal /<br>E-mail | <p><b><i>Uitvoeringspraktijk</i></b></p> <p>Een inwoner klaagt over uitvoeringspraktijk Munitax; de klager vat zijn klachten als volgt samen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Afspraken worden niet nagekomen: na eerder klachttraject had een gesprek plaatsgevonden met 2 medewerkers van Munitax. Er waren afspraken gemaakt, o.a. over de termijn van ontvangst van het gespreksverslag.</li> <li>b. Verzoeken worden genegeerd. Geen reactie ontvangen van de teamleider Munitax op verzoek tot gesprek en WOO verzoek</li> <li>c. Er is geen goede informatievoorziening aanwezig ; klager beklaagt zich over het feit dat niet duidelijk is geweest waarom hij informatie ontving over het maken van bezwaar nadat hij een klacht had ingediend.</li> <li>d. wet- en regelgeving wordt structureel niet gevolgd. De klager vindt dat de</li> </ul> | De klager verzoekt direct een formele behandeling van zijn klachten. Hij heeft eerder klachten ingediend. De klager ontvangt een uitnodiging voor een hoorgesprek door de klachtbehandelaar (manager Informatie en bedrijfsvoering). | <p>a) gegrond</p> <p>b) gegrond</p> <p>c) ongegrond</p> <p>d) geen oordeel</p> |

|    |  |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                             |
|----|--|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|    |  |          | kaders door Munitax op het gebied van wet- en regelgeving niet worden gevolgd. De juiste onderbouwing ontbreekt bij de waardebeoordeling,                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                             |
| 2. |  | E-mail   | <p><b>Behandeltermijn/Uitvoeringspraktijk</b></p> <p>Een inwoner van de gemeente Berg en Dal dient een klacht in over de belastingsamenwerking met Munitax.</p> <p>a) Munitax is te traag in de behandeling van de gediende bezwaren.</p> <p>b) Munitax legt de gemaakte afspraken en informatie niet deskundig en onvoldoende vast.</p>                                                               | <p>Bij het afhandelen van bezwaren heeft Munitax tot aan het einde van het belastingjaar de tijd om een besluit te nemen.</p> <p>De klager heeft binnen Munitax met diverse medewerkers gesproken. Deze contacten waren veelal telefonisch. Er werd gevraagd om de afspraken te bevestigen en aan te vullen. Echter zijn de afspraken niet/nauwelijks bevestigd op papier noch in het dossier geplaatst. Hierdoor heeft klager meerdere malen dezelfde bezwaren en gronden moeten onderbouwen en doorlopen.</p> | <p>a) ongegrond</p> <p>b) gegrond</p>                       |
| 3. |  | Digitaal | <p><b>Uitvoeringspraktijk/Informatie</b></p> <p>Een inwoner klaagt over de wijze waarop de gemeente omging met zijn zienswijze naar aanleiding van een voorgenomen besluit om zijn hond een aanlijn- en muilkorfgebod op te leggen. De klager voelde zich tijdens het proces niet serieus genomen.</p> <p>a) De gemeente heeft het verweerschrift (= de zienswijze) op het voorgenomen besluit ter</p> | <p>De klager is gehoord en na onderzoek is gebleken dat bij het opstellen van het besluit voldoende aandacht is geweest voor argumenten die klager aanvoerde. Wel komt naar voren dat de informatievoorziening over de procedure beter kan. Deze was</p>                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>a) ongegrond</p> <p>b) ongegrond</p> <p>c) ongegrond</p> |

|    |  |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                    |
|----|--|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|    |  |          | <p>kennisgeving aangenomen. Met uitzondering van één opmerking heeft de gemeente hier niets mee gedaan.</p> <p>b) Informatie die betrouwbaar is en niet openbaar bekend wordt gemaakt was toch al wel in de buurt bekend.</p> <p>c) De gemeente reageert op zaken die een grote impact op de inwoner hebben alsof het is afgedaan.</p>                                                                 | <p>niet voldoende duidelijk voor de klager.</p> <p>Uit onderzoek is ook gebleken dat informatie niet aan derden is verleend.</p> <p>De gemeente bood aan te bemiddelen tussen de klager en bedreiger. Helaas was dat voor de klager niet voldoende of passend. Dat de reactie van de gemeente de klager het gevoel geven, dat de impact niet groot was en/of daarmee is afgedaan voor klager, is niet zoals het hoort. Voor dit onderdeel had de gemeente op een meer empathische wijze kunnen reageren en meer aandacht moeten hebben voor emoties en gevoel.</p> |                                                                    |
| 4. |  | Digitaal | <p><b>Bejegening/Behandeltermijn</b></p> <p>Een inwoner van de gemeente heeft een klacht ingediend over de gedragingen van de een handhaver.</p> <p>a) De klager geeft aan onfatsoenlijk bejegend te zijn door de handhaver. Het gesprek is niet professioneel genoeg afgehandeld. Hij vindt dit kwalijk.</p> <p>b) Voelt zich niet gehoord door de lange behandeltijd van de meldingen. Klager is</p> | <p>Na dat de klachtenbehandelaar beide partijen heeft gehoord komt naar voren dat de beelden uiteenlopen. Er wordt van professionals verwacht ook als een professional te werken, dit blijkt wel het geval te zijn. Ook wordt er verwacht van onze inwoners om op een nette manier in discussie te gaan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>a) geen oordeel</p> <p>b) deels gegrond</p> <p>c) ongegrond</p> |

|    |  |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                         |
|----|--|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|    |  |          | <p>tussentijds niet op de hoogte gehouden door de afdeling met de gemaakte handelingen omtrent de zaak.</p> <p>c) Vindt dat de anonieme meldingen niet door de handhavers worden opgepakt. Er zijn meerdere malen anonieme meldingen gemaakt waar geen terugkoppeling voor is ontvangen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Een melder mag verwachten een terugkoppeling te ontvangen over een melding. De behandeltermijn van elke melding kan alleen wel per casus verschillen.</p> <p>Bij anonieme meldingen vindt geen terugkoppeling plaats aan de melder. De gegevens van de melder zijn niet bekend.</p>                                                                    |                                         |
| 5. |  | Per Post | <p><b><i>Uitvoeringspraktijk</i></b></p> <p>Een inwoner klaagt over de uitvoeringspraktijk van Munitax. Het gaat om:</p> <p>a) Het niet ontvangen van een ontvangstbevestiging.</p> <p>De klager heeft een brief afgegeven aan de balie en ontving geen ontvangstbevestiging.</p> <p>b) Het niet ontvangen van een reactie op een brief van een andere datum</p> <p>De klager heeft een bezwaarschrift afgegeven aan de balie. Bij het afleveren aan de balie heeft klager geen ontvangstbevestiging meegekregen en ook geen reactie ontvangen.</p> | <p>Bij het afgeven van de documenten heeft klager een kopie met dagstempel gekregen van de receptioniste. Dit geldt als een ontvangstbevestiging.</p> <p>Bij bezwaarschriften tegen de WOZ-beschikkingen geldt dat de gemeente die in hetzelfde kalenderjaar moet afhandelen, met een minimum van 6 weken. Dit was onvoldoende bekend bij de inwoner.</p> | <p>a) ongegrond</p> <p>b) ongegrond</p> |
| 6. |  | Digitaal | <p><b><i>Bereikbaarheid/Uitvoeringpraktijk</i></b></p> <p>Een inwoner van de gemeente Druten klaagt over de werkwijze van Munitax.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Uit onderzoek van de klachtenbehandelaar is gebleken dat klager wel is terug gebeld na het achter laten van een</p>                                                                                                                                                                                                                                    | <p>a) ongegrond</p> <p>b) ongegrond</p> |

|    |  |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                    |
|----|--|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|    |  |          | <p>a) Munitax is niet bereikbaar na het ontvangen van de belastingaanslag 2023.</p> <p>b) Munitax kan geen antwoord geven op de vraag hoe de inwoner de teveel betaalde belastingen terugontvangt.</p> <p>c) De teamleider van Munitax is inhoudelijk niet op de hoogte van de zaak.</p>                                                                                                                                             | <p>terugbelverzoek. Tijdens de drukke belasting periode kan het zijn dat de inwoner iets langer moet wachten op een reactie. Ook heeft klager na de verminderingsnota een taxatieverslag ontvangen van Munitax met hierin een onderbouwing van de nota.</p> <p>Bij het horen van de teamleider Munitax is gebleken dat hij wel inhoudelijk op de hoogte was van de zaak.</p>                                                                                                                        | c) ongegrond                                                                       |
| 7. |  | Digitaal | <p><b>Bereikbaarheid/Uitvoeringspraktijk</b></p> <p>Een inwoner klaagt over de bereikbaarheid en uitvoeringspraktijk van Munitax nadat het WOZ bezwaar is afgewezen.</p> <p>a) Herhaaldelijke terugbelverzoeken zijn niet beantwoord.</p> <p>b) Het WOZ bezwaar is onzorgvuldig behandeld.</p> <p>c) Er niet is voldaan aan de vereisten van een hoorzitting.</p> <p>d) Munitax benadert klager niet via het afgesproken kanaal.</p> | <p>De klachtenbehandelaar heeft klager gehoord in een gesprek. Uit onderzoek is gebleken dat er twee terugbelverzoeken zijn achtergelaten in het systeem voor en beide verzoeken zijn beantwoord.</p> <p>De klachtenbehandelaar kan geen uitspraak doen over het onzorgvuldig behandelen van het WOZ bezwaar. Hiervoor moet de klager een beroepsschrift indienen bij de rechtbank.</p> <p>Er is niet vooraf aan de klager aangegeven dat er een hoorzitting zou plaatsvinden. Hierdoor was hij</p> | <p>a) ongegrond</p> <p>b) geen uitspraak</p> <p>c) gegrond</p> <p>d) ongegrond</p> |

|           |                                          |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                            |
|-----------|------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|           |                                          |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>niet in de gelegenheid om zich voor te bereiden.</p> <p>De hoeveelheid vragen die Munitax ontvangt, is gestegen. Zij gebruikt meerdere kanalen om met inwoners in contact te blijven. De teamleider kon door een verhindering niet telefonisch contact opnemen met de klager en stuurde daarom een mail.</p> |                                                            |
|           | <b>INFORMATIE EN<br/>BEDRIJFSVOERING</b> |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                            |
| <b>8.</b> |                                          | Digitaal | <p><b>Bejegening/Informatie</b></p> <p>Een inwoner heeft klachten over de ODRN en het team Juridische Zaken vanwege de ondersteuning van het proces van bezwaar. Klager is voor de klachten over het ODRN verwezen naar deze instantie.</p> <p>De klager formuleert de klachten over het Juridische Zaken als volgt:</p> <p>a) De procedure van bezwaar is niet goed verlopen; de klager is onvoldoende geïnformeerd over het overschrijden van de termijn en verstrekking van geluidsopname van de hoorzitting. Ook vond de klager dat de voorzitter van de hoorcommissie zich niet neutraal had geuit;</p> | <p>De klachtenbehandelaar (manager Belastingen en buitenruimte) heeft klager gehoord. Ook is er met een medewerker van juridische zaken gesproken over de klachten. En is er een besluit genomen op de klachten.</p>                                                                                            | <p>a) gegrond</p> <p>b) gegrond</p> <p>c) geen oordeel</p> |

|    |                        |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |
|----|------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                        |          | <p>b) Bejegening door juridisch medewerker; na verzoek om geluidsopname te ontvangen werd aangegeven door de juridisch medewerker dat mevrouw het hoorverslag moest afwachten en de geluidopname zal worden vernietigd; mevrouw raakte in paniek toen het hoorverslag niet voldeed en juridisch medewerker niet bereikbaar was, mevrouw was bang dat de geluidsopname al vernietigd zou zijn.</p> <p>c) Kwaliteit van het hoorverslag; Er ontbreekt belangrijke informatie in het hoorverslag. Het hoorverslag is geen juiste weergave van de hoorzitting.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |
|    | <b>DIENSTVERLENING</b> |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |
| 9. |                        | Digitaal | <p><b><i>Uitvoeringspraktijk/Communicatie</i></b></p> <p>Een klager heeft klachten over de handelwijze van de procesregisseur van het Sociaal Team bij de beëindiging van de netwerkplaatsing van zijn kleinzoon.</p> <p>Klager heeft zijn klachten als volgt geformuleerd:</p> <p>a) Gebrek aan communicatie vanaf zomer 2023 tot aan terugplaatsing.</p> <p>b) Gebrek aan informatie over het proces van terugplaatsing.</p> <p>c) Verslaglegging was niet neutraal.</p>                                                                                     | <p>De manager van de afdeling Beleid en Ontwikkeling (klachtbehandelaar in het formele traject) heeft een hoorgesprek gevoerd met de klager hiervan is een verslag gemaakt. Tevens heeft de manager de procesregisseur gesproken en heeft op basis van die gesprekken en documenten van klager een klachtbeslissing genomen.</p> | <p>a) gegrond</p> <p>b) deels gegrond en deels ongegrond</p> <p>c) deels gegrond deels ongegrond</p> <p>d) deels gegrond deels ongegrond</p> |

|     |                                                                                          |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                  |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                          |          | d) Onduidelijkheid over zijn positie als pleegvader en onduidelijkheid over de rol van Entrea en rol van medewerker, procesregisseur gemeente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                  |
| 10. | Gemeente Nijmegen,<br>Team Geldzorgen<br><br>In samenwerken met afdeling dienstverlening | Per post | <p><b>Behandeltermijn /Bejegening</b></p> <p>Een inwoner klaagt over de wijze hoe de aanvraag schuldhelpverlening is verlopen bij de gemeente Nijmegen/Team Geldzorgen. Daarnaast klaagt zij over de bejegening tijdens het proces met een medewerker van de gemeente Beuningen.</p> <p>a) Er was geen goede communicatie en geen communicatie met een medewerker van de gemeente Nijmegen.</p> <p>b) Geen goede informatie - deskundigheid ontbrak tijdens het proces.</p> <p>c) De behandeling duurde langer dan de vastgestelde behandeltermijn.</p> <p>d) Voelde zich niet serieus genomen- non verbale communicatie. Tijdens het gesprek met een medewerker van de gemeente Beuningen.</p> <p>e) De bejegening door de zaakbehartiger.</p> <p>f) Voelde zich niet gehoord.</p> | <p>De leidinggevende van de gemeente Nijmegen heeft navraag gedaan binnen het team Geldzorgen. Hieruit begreep zij dat de communicatie met de medewerker inderdaad niet altijd soepel ging. Hiervoor is excuses aangeboden.</p> <p>Er is vastgesteld dat het dossier in de basis verkeerd is opgestart. Er is geprobeerd opnieuw een dossier op te starten. Dit betekende dat er nieuwe overeenkomsten moesten worden opgesteld. Klager had hier alleen geen vertrouwen meer in. Daarna is er een juridische check gedaan en is er een belangenafweging gemaakt om te bepalen wat het juiste is om te doen in de ontstane situatie. Hier uit kwam de beslissing om toch de overeenkomst van de eerste aanvraag in te dienen.</p> <p>Door het vertrek van een medewerker en het uitzoeken van</p> | <p>a) gegrond</p> <p>b) gegrond</p> <p>c) gegrond</p> <p>d) geen oordeel</p> <p>e) gegrond</p> <p>f) gegrond</p> |

|  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                          |  |
|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  |  | <p>juridische mogelijkheden heeft de behandeling langer geduurd.</p> <p>De klachtbehandelaar heeft de klacht besproken met de betrokken medewerkers. De zaakbeartiger heeft excuses aangeboden voor zijn bejegening.</p> |  |
|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

