



gemeenschappelijke regeling
DE BEVELANDEN

JAARVERSLAG 2018

KLACHTENBEHANDELING

Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking de Bevelanden

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de klachtencoördinator over 2018.

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 (Awb) 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 Awb 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.

Samenvatting

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 2018 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 2018.....	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.....	11
4 Conclusies/Aanbevelingen.....	15
Bijlage I. Overzicht van de klachten.	16
Bijlage II. De Klachtenregeling.	30
Bijlage III. De Ombudsmannormen.	35

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 (Awb) 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 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 in 2018 was mevrouw C.M. Vleugel-Coppoolse. Plaatsvervangend klachtencoördinator waren de heer J. van de Velde en 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 waarop de klacht betrekking heeft. 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 2018 bestond de commissie uit:

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

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 het bijwonen van vergaderingen volgens de Verordening vergoeding bezwaarschriften- en klachtencommissie.

Werkwijze

De Awb 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 2018 ontvangen klachten werden er 5 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 2018 bracht de commissie 4 adviezen uit. Voor 1 klacht werd tijdens de hoorzitting van de commissie alsnog een minnelijke oplossing bereikt.

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 Awb 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 kenbaarheid vereiste). 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 2018 ontving de Zeeuwse Ombudsman 11 verzoeken met betrekking tot GR De Bevelanden. Onder 'verzoeken' verstaat de Zeeuwse Ombudsman niet alleen klachten, maar ook vragen en opmerkingen van burgers.

Deze 11 verzoeken hebben geleid tot doorzending van 9 klachten aan GR De Bevelanden.

In 2018 heeft de Zeeuwse Ombudsman naar 1 klacht een onderzoek ingesteld. De ombudsman stelde de klager en de GR door middel van een brief op de hoogte van zijn oordeel over de klacht, maar bracht daarover geen rapport uit. Het oordeel luidde dat de GR goed naar het verhaal van klager luisterde en adequaat handelde. De ombudsman beoordeelt de klacht als ongegrond. 1 verzoek had betrekking op de inhoud van een besluit. Op verzoek van de ombudsman verstrekten wij informatie over het besluit. De ombudsman wijst de verzoeker op de bezwaarmogelijkheid en sluit het dossier.

Kosten externe klachtbehandeling

De kosten van de externe klachtbehandeling door de Zeeuwse Ombudsman worden in rekening gebracht bij de aangesloten gemeenschappelijke regelingen. Dit gebeurt vanaf 2018 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 2018

3.1 Ontvangen klachten

In 2018 kwamen er 69 klachten binnen. Verder werd de behandeling van 1 klacht die in 2017 was ontvangen, in 2018 afgerond. In totaal werden 70 klachten behandeld.

Aantal klachten 2018	
Klachten uit 2017	1
Ontvangen in het verslagjaar	69
Totaal aantal klachten	70

Een overzicht van de klachten is opgenomen in bijlage I.

3.2 Wijze van indienen

Van de 69 ontvangen klachten zijn er 25 (36%) per e-mail ontvangen.

20 (29%) klachten werden schriftelijk ingediend en 24 klachten (35%) mondeling.

9 klachten werden ontvangen via doorzending door de Zeeuwse Ombudsman. 4 klachten kwamen via andere instanties binnen.

3.3 Wijze van afhandelen

De klachten werden als volgt afgehandeld.

Behandelwijze klachten 2018	
Doorgestuurd	11
Niet in behandeling genomen	1
Afgezien van verdere behandeling door de klager	7
Behandeling na vooronderzoek stopgezet door GR	7
Ingetrokken tijdens behandeling	4
Minnelijk opgelost	34
Ongegrond bevonden na behandeling door de klachtencommissie	3
Gegrond bevonden na behandeling door de klachtencommissie	1
Nog in behandeling	1
Totaal	69

Toelichting op de tabel

Doorgestuurd

Van de 69 klachten werden er 11 ter behandeling doorgestuurd, hetzij aan een behandelaar binnen de organisatie, hetzij aan de bevoegde externe instantie.

De behandeling van de overige 58 klachten verliep als volgt:

- **18 klachten zijn niet tot afhandeling gekomen (31%)**
- 7 klagers zagen na het vooronderzoek af van verdere behandeling van hun klacht.
- Van 6 klachten werd de behandeling door de GR stopgezet
- 4 klachten werden door de klager ingetrokken.
- 1 klacht werd niet in behandeling genomen.

34 klachten werden minnelijk opgelost (59%)

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. Ten aanzien van 1 klacht werd tijdens de behandeling door de commissie een minnelijke oplossing bereikt. 34 van de 59 behandelde klachten werden minnelijk opgelost.

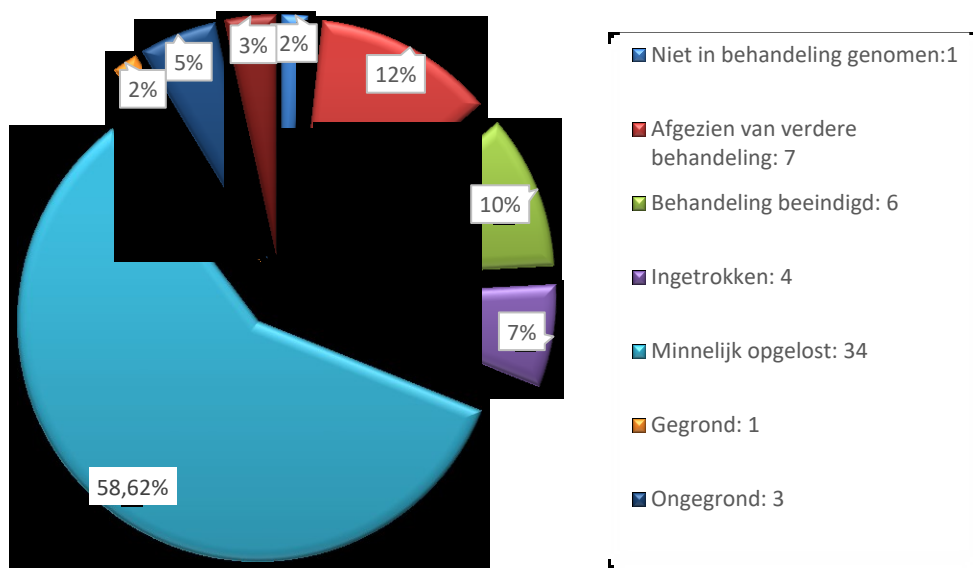
4 klachten werden behandeld door de klachtencommissie (7%)

Voor 4 klachten werd de volledige klachtenprocedure gevolgd. De Klachtencommissie adviseerde 3 klachten ongegrond te verklaren. De commissie achtte 1 klacht (deels) gegrond. De commissie deed 1 aanbeveling tot verbetering van de dienstverlening. Het bestuur nam de adviezen van de commissie over.

2 klachten in behandeling (3%)

2 klachten zijn bij het opstellen van dit verslag nog in behandeling.

Grafische weergave van de wijze van afhandeling



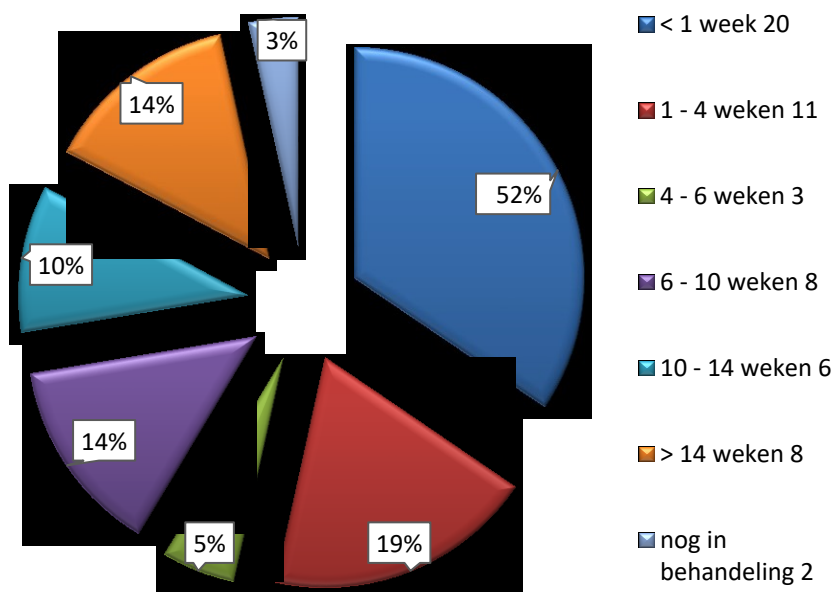
3.4 Doorlooptijd

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 2018 heeft geduurd. De 11 klachten die zijn doorgestuurd zijn buiten beschouwing gelaten.

Doorlooptijd	Aantal
< 1 week	20
1 – 4 weken	11
4 – 6 weken	3
6 – 10 weken	8
10 – 14 weken	6
> 14 weken	8
In behandeling	2
Totaal	58

Grafische weergave doorlooptijd



Van 8 klachten was de behandeltijd langer dan 14 weken. Dit is 14%.

De overschrijding van de 14 weken-termijn had verschillende oorzaken:

- de complexiteit van de klacht;
- in overleg met klager werd gedurende een langere periode contact onderhouden;
- wachten op reactie van de klager;
- uitstel op verzoek van klager in verband met persoonlijke omstandigheden;
- de duur van het besluitvormingsproces door het bestuur

Op het moment van opstellen van dit verslag zijn 2 klachten nog in behandeling.

3.5 Analyse van de klachten

In de hiernavolgende analyse van de klachten zijn niet meegenomen:

- de doorgezonden klachten (11);
- een klacht die is ontvangen in het vorige verslagjaar, maar afgerond in 2018. Deze is opgenomen in de analyse over 2017.

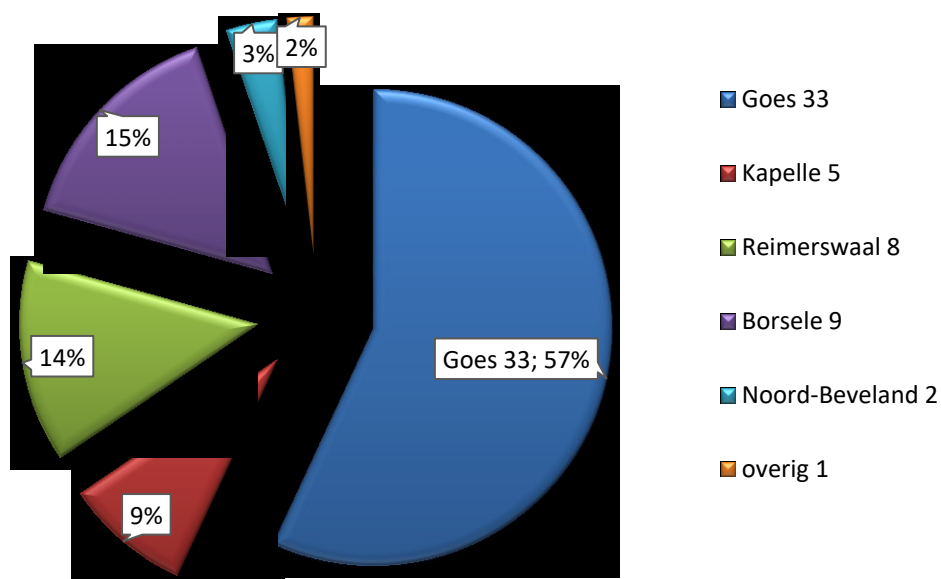
De volgende gegevens hebben daarom betrekking op 58 klachten.

Herkomst

De behandelde klachten kunnen volgens de onderstaande tabel worden ingedeeld naar herkomstgemeente van de belanghebbende. De gegevens worden vergeleken met 2017.

Herkomst	2017	2018
Goes	31	33
Kapelle	6	5
Reimerswaal	5	8
Borsele	6	9
Noord-Beveland	2	2
Buiten de regio van GR De Bevelanden	1	1
Totaal	51	58

Grafische weergave van de aantallen klachten per gemeente



In 2017 kwamen er bij GR De Bevelanden 69 klachten binnen. 11 daarvan werden doorgestuurd. 58 klachten werden behandeld. In 2018 werden 60 klachten ontvangen. 9 daarvan werden doorgestuurd. 51 behandeld. Het aantal behandelde klachten is ten opzichte van 2017 toegenomen met 15%.

Waarover wordt geklaagd?

In de onderstaande tabel zijn de klachten ingedeeld naar onderwerp. De omschrijving van de onderwerpen correspondeert met de ombudsmannormen. Sommige klachten hebben betrekking op meerdere normen. In de 58 in 2018 behandelde klachten wordt in totaal 95 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	
1. Transparant	0
2. Goede informatieverstrekking	15
3. Luisteren naar de burger	11
4. Goede motivering	3
B. Respectvol	
5. Respecteren van grondrechten	5
6. Bevorderen van actieve deelname door de burger	0
7. Fatsoenlijke bejegening	12
8. Fair Play	4
9. Evenredigheid	0
10. Bijzondere zorg	0

C. Betrokken en oplossingsgericht	
11. Maatwerk	13
12. Samenwerking	3
13. Coulante opstelling	1
14. Voortvarendheid	11
15. De-escalatie	1
D. Eerlijk en betrouwbaar	
16. Integriteit	1
17. Betrouwbaarheid	1
18. Onpartijdigheid	0
19. Redelijkheid	4
20. Goede voorbereiding	2
21. Goede organisatie	6
22. Professionaliteit	2
Totaal	95

Toelichting op de aantallen

In 2018 werd het meest werd geklaagd over schending van de normen voor:

- 1 Goede informatieverstrekking (15 maal)
- 2 Maatwerk (13 maal)
- 3 Fatsoenlijke bejegening (12 maal)

1. Goede informatieverstrekking

Bij de klachten over informatieverstrekking gaat het om informatie die door de klager wordt gevraagd, maar niet (tijdig) verkregen wordt; om informatie die niet (geheel) wordt begrepen, of om onduidelijke informatie van een gecontracteerde zorgaanbieder.

2. Maatwerk

Deze klachten betreffen onvrede over de manier waarop rekening is gehouden met persoonlijke omstandigheden van de betrokkene in contacten; bij het opleggen van verplichtingen in het kader van re-integratie of de uitkering voor levensonderhoud en het toekennen van voorzieningen op grond van de Wmo.

3. Fatsoenlijke bejegening

Het gaat om klachten met betrekking tot de wijze van te woord staan; niet serieus genomen worden; niet toegeven van een gemaakte fout; of onvoldoende rekening houden met beperkingen van betrokkene bij het te woord staan.

De klachten kwamen verspreid over de organisatie voor.

4 Conclusies/Aanbevelingen

GR De Bevelanden beschouwt klachten breed. Bij alle ingekomen klachten, en deze mogen op elke door de burger gewenste wijze worden ingediend, wordt ingezet op het informeel oplossen van de klacht. Heel vaak lukt dat, via directe communicatie.

In het verslag van 2017 is vastgelegd dat er een toename te zien was van complexe klachten: klachten waarbij diverse teams en/of externe partijen betrokken zijn of die een complex geheel aan omstandigheden of gebeurtenissen omvatten.

Dit was ook in 2018 het geval. Opvallend in dit verslagjaar is dat met meerdere klagers over langere tijd contact is gehouden omdat klagers als gevolg van hun persoonlijke omstandigheden langdurig of meermalen ongenoegen hebben ervaren over de manier waarop contacten met meerdere instanties verliepen en zij zich daardoor onmachtig voelden om optimaal gebruik te kunnen maken van hun procedurele kansen of hun standpunt naar voren te brengen en daarin gehoor te vinden.

Vergelijking van de aantallen met de voorgaande jaren.

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

De aantallen laten geen grote wisselingen zien.

Aanbevelingen

In het jaarverslag 2017 werd de aanbeveling gedaan om de informatie over de klachtenregeling op de website te optimaliseren, om zodoende de bekendheid van de klachtenregeling te vergroten en het vertrouwen van de burger in een serieuze en objectieve behandeling van zijn klacht te versterken. Verder werd geconcludeerd dat de klachtenprocedure nog beter toegankelijk kon worden gemaakt door een digitaal klachtenformulier beschikbaar te stellen. Hieraan is in 2018 uitvoering gegeven.

Gebleken is dat klagers het digitale klachtenformulier gebruiken. Het verbeteren van de digitale informatie heeft er niet toe geleid dat een kleiner aantal klagers zich in eerste instantie rechtstreeks wendt tot de Zeeuwse Ombudsman.

De klachten in 2018 waren veelal incidenteel van karakter en kwamen 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 worden op het niveau van de behandelaar teruggekoppeld.

De klachtbehandeling in 2018 geeft geen aanleiding tot het doen van beleidsmatige aanbevelingen.

Juni 2019

C.M. Vleugel-Coppoolse. De klachtencoördinator

Bijlage I. Overzicht van de klachten

56-2017

Klager klaagt over meerdere gedragingen rondom de behandeling van een verzoek tot schuldhelpverlening. Onder meer betreft het: het niet tijdig ontvangen van een reactie op een brief en het uitblijven van actie tot het moment dat klager daarnaar navraag deed. Een verzoek om kostenvergoeding werd niet adequaat behandeld. Na overleg met de klager wordt een besluit genomen. Hiermee is aan de klacht tegemoetgekomen. De klachtbehandeling wordt beëindigd. Klager dient een bezwaarschrift in tegen het genomen besluit. Klager dient daarna opnieuw een klacht in over gedragingen in het vervolgtraject. Deze klacht is geregistreerd onder nummer 19-2018.

1-2018

Klacht over onbehoorlijke communicatie door een medewerker en slechte bereikbaarheid. Klager geeft aan dat de medewerker niet (tijdig) reageert; geen empathisch vermogen heeft en het nemen van een besluit uitstelt zonder schriftelijke hersteltermijn. Verder is er sprake van een onnodig lange behandeltime van de aanvraag. Na een reactie op de klacht te hebben ontvangen zet klager de klacht niet verder door.

2-2018

Klacht over het niet (tijdig) verstrekken van het opnamebestand van een hoorzitting door de bezwarencommissie. Na toezending en uitleg trekt klager zijn klacht in.

3-2018

De klager is van mening dat de behandeling van zijn aanvraag volgens de Wmo te lang heeft geduurd. Hij vindt dat het genomen besluit haaks staat op zijn onderbouwd verzoek. In het kader van het intern onderzoek wordt aan klager een voorstel gedaan om de klacht te bespreken met de klachtencoördinator en de medewerker. Klager ervaart dit als te stressvol. Klager stemt in met een huisbezoek door de medewerker. De medewerker geeft uitleg over de genomen beslissing en in onderling overleg wordt het besluit wat aangepast. De medewerker biedt excuses aan voor het niet adequaat communiceren met klager. Hierdoor wordt de klacht minnelijk opgelost.

4-2018

Klager is niet tevreden over de gecontracteerde zorgaanbieder die huishoudelijke hulp volgens de Wmo-indicatie biedt. Door ongenoegen over de hulpverlening heeft klager enige tijd geen hulp ontvangen en zelf hulp ingekocht. De zorgaanbieder behandelt de klacht van de klager. Op verzoek van klager kent de GR een persoonsgebonden budget toe om zorg in te kopen. Na een verhelderend gesprek wordt aan klager een extra budget toegekend voor het inkopen van zorg gedurende 3 weken in verband met overschrijding beslistermijn. De klacht bij de GR wordt hierdoor minnelijk opgelost. De zorgaanbieder behandelt de klacht over de hulpverlening.

5-2018

Klager vindt een opgelegde verplichting tot re-integratie in haar omstandigheden niet passend en geen bijdrage leveren aan het vinden van betaald werk. Bovendien voelt klager zich niet serieus genomen door de betrokken medewerker. Er wordt een medisch advies opgevraagd en daarop volgt een nieuwe beoordeling. Er wordt een nieuw Plan van Aanpak voor de re-integratie opgesteld waarin andere verplichtingen worden opgenomen. De klachtbehandeling kan vervolgens worden beëindigd.

6-2018

Een inwoner klaagt over de manier waarop een ander wordt bejegend en vraagt om meer aandacht voor de omstandigheden van deze persoon bij contacten over de uitkering volgens de Participatiewet. Na een gesprek met klager en interne bespreking van het verzoek wordt toegezegd zoveel mogelijk rekening te houden met de omstandigheden van betrokkene en daarbij oog te houden voor de veiligheid. Na meerdere contacten geeft klager/verzoeker met dank voor de medewerking aan dat de behandeling beëindigd kan worden.

7-2018

In december 2017 heeft klager bewijsstukken ingeleverd voor deelname aan het Declaratiefonds 2017. Hij heeft geen betaling ontvangen. De bewijzen zouden zijn zoekgeraakt. Tijdens het vooronderzoek blijkt dat de bewijzen van klager niet zoek zijn geraakt, maar dat per abuis archivering heeft plaatsgevonden voordat een betaling is gedaan. Aan klager wordt binnen enkele dagen het bedrag overgemaakt. Klager is hiermee tevreden en complimenteert over de aanpak.

8-2018

Een behandelend therapeut klaagt over moeizame realisatie van Wmo-voorzieningen, met nadelige gevolgen voor het welbevinden van de cliënt. De klacht wordt doorgezonden aan SWVO en de zorgaanbieder en door de zorgaanbieder wordt een oplossing geboden.

9-2018

Van de kant van de familie van een cliënt komt er een klacht binnen over de realisatie van Wmo-voorzieningen door een gecontracteerde zorgaanbieder en daarnaast over een lakse en laconieke houding waarmee men te woord wordt gestaan door de zorgaanbieder. De familie meent dat de impact voor de belanghebbende(n) niet wordt onderkend. De klacht wordt doorgezonden aan SWVO en de zorgaanbieder en door de zorgaanbieder wordt een oplossing geboden.

10-2018

Klacht van de kant van een thuiszorgorganisatie over de moeizame realisatie van Wmo-voorzieningen door een gecontracteerde zorgaanbieder aan een cliënt waardoor de hulpverleners van deze organisatie onnodig extra worden belast en zij niet in staat worden gesteld de zorg te bieden normaal geboden zou kunnen worden. Hierdoor wordt belanghebbende onnodig belemmerd en belast. De klacht wordt doorgezonden aan SWVO en de zorgaanbieder en door de zorgaanbieder wordt een oplossing geboden.

11-2018

Klacht over de dienstverlening door een gecontracteerde zorgaanbieder. De klacht wordt ter behandeling doorgezonden aan SWVO en de zorgaanbieder.

12-2018

Van een cliënt wordt een klacht ontvangen over de dienstverlening door een gecontracteerde zorgaanbieder.

13-2018

Klager is niet tevreden over de dienstverlening die door een gecontracteerde zorgaanbieder wordt geboden. De klacht wordt doorgezonden aan SWVO en de zorgaanbieder en door de zorgaanbieder behandeld.

14-2018

Klacht over de dienstverlening door de door de GR ingeschakelde stichting voor de verstrekking van medisch advies over een aanvraag om een gehandicaptenparkeerkaart te verstrekken. Nadat de klachtencoördinator de klacht heeft besproken met de keuringsinstantie brengt de keuringsarts op korte termijn een advies uit aan betrokkenen, waarmee de aanvraag kan worden afgewerkt.

15-2018

Klager voelt zich onbehoorlijk bejegend door een medewerker, tijdens contacten over de uitkering volgens de Participatiewet. Men wil geen aanvraagformulieren verstrekken ener zijn steeds problemen met het berekenen van het aanvullend recht op uitkering. Tevens verzoekt klager om een andere contactpersoon. Tijdens het vooronderzoek wordt aan klager het voorstel gedaan de klacht te bespreken in een persoonlijk gesprek met de medewerker en de klachtencoördinator. Klager maakt daarvan vooralsnog geen gebruik. De persoonlijke omstandigheden van klager zijn gewijzigd waardoor de problemen met het verstrekken en verrekenen van salarisgegevens niet meer relevant zijn. Met instemming van klager wordt afgesproken dat de contactpersoon ongewijzigd blijft. Aan klager worden nogmaals aanvraagformulieren toegezonden en de hoogte van de uitkering over de laatste maand wordt extra gecontroleerd. Klager wordt na enkele weken nogmaals gebeld en gevraagd naar haar situatie op dat moment. Klager geeft aan dat het nu allemaal beter verloopt; dat zij ook begrip kan opbrengen voor de reactie van de medewerker op de vele problemen in het verleden; en dat achteraf is gebleken dat de medewerker wel de gevraagde formulieren had opgestuurd, maar dat deze bij een buurvrouw waren afgeleverd. Klager zet de klacht niet verder voort.

16-2018

Klager is ontevreden over de toegekende voorziening voor huishoudelijke zorg volgens de Wmo. Door wijzigingen in de toekenning krijgt zij feitelijk minder uren hulp dan in het verleden. Zelf extra zorg inkopen betekent het aanspreken van het eigen beperkte vermogen. Verschillende gesprekken met de wethouder van de woongemeente hebben geen veranderingen opgeleverd. De behandelend medewerker stelt klager voor het aanvragen van begeleiding thuis te overwegen. Klager wenst daarvan geen gebruik te maken. Tijdens een huisbezoek wordt de toegekende voorziening voor huishoudelijke zorg opnieuw beoordeeld aan de hand van de actuele behoeften van de klager. De zorg wordt verdeeld over 2 dagen in de week en de activiteiten worden iets uitgebreid. Klager geeft daarna aan te verwachten dat haar vaste hulp nu uitkomt met de inzet. Op verzoek van klager wordt informatie over de zorg die geboden wordt ook schriftelijk verstrekt. Tijdens gesprek tussen de klachtencoördinator en klager wordt vervolgens afgesproken dat de klachtbehandeling wordt beëindigd.

17-2018

De gehandicaptenparkeerkaart van klager verloopt over binnenkort. Klager heeft een nieuwe kaart aangevraagd en wil deze kaart graag ruim voor de verloopdatum ophalen omdat klager in het weekend op weggaat. Aangegeven is dat de kaart feitelijk pas op de dag nadat de oude kaart verloopt kan worden afgehaald. Klager is niet tevreden over de dienstverlening en de zakelijke manier waarop klager te woord is gestaan. In overleg met de woongemeente kan de gehandicaptenparkeerkaart door klager 3 dagen voordat de oude kaart verloopt worden opgehaald. Klager is hiermee tevreden maar vraagt aandacht voor de huidige werkwijze. Toegezegd wordt dat hieraan aandacht besteed wordt. Klager is hiermee tevreden.

18-2018

Een inwoner dient een klacht in over gedragingen ten aanzien van een andere belanghebbende. De belanghebbende ontvangt huishoudelijke hulp volgens de Wmo. Omdat haar gezondheid achteruit is gegaan heeft zij verzocht de hulp uit te breiden. Uitbreiding zou echter zonder onderzoek zijn afgewezen. Uit vooronderzoek blijkt dat een verzoek om uitbreiding niet in het dossier van belanghebbende is terug te vinden. De betrokken medewerker doet schriftelijk aan belanghebbende, die op dat moment in het ziekenhuis verblijft, het voorstel om door middel van een huisbezoek en eventueel een aanvullend medisch advies een onderzoek in te stellen naar de noodzaak van aanpassing van het toegekende persoonsgebonden budget. Klager kan daarbij aanwezig zijn indien dit de wens van belanghebbende is. Klager is daarmee tevreden. Afsproken wordt dat de klachtbehandeling kan worden beëindigd.

19-2018

Klacht naar aanleiding van een besluit tot afwijzing van schuldhulpverlening over de volgende gedragingen: klager zou ten onrechte doorverwezen zijn naar een externe organisatie; er zou vooringenomen zijn gehandeld bij de afwijzing. De klacht wordt aan de commissie voorgelegd. Overeenkomstig het advies van de commissie verklaart het dagelijks bestuur de klacht deels gegrond (inzake informatieverstrekking) en deels ongegrond.

20-2018

Klacht over gedragingen van een medewerker. Zonder kenbare besluitvorming zou de huishoudelijke hulp (Wmo) van klager door de gecontracteerde zorgaanbieder opeens beëindigd zijn na 15 tot 20 jaar. De voorwaarde is gesteld dat klager zich onder behandeling dient te stellen van een psycholoog voordat de huishoudelijke hulp kan worden hervat. Klager wil dit niet en geeft aan geen psychische problemen te hebben. Klager ervaart geen click met de medewerker; deze laat klager niet uitspreken en beëindigt telefoongesprekken. De medewerker stuurt aan klager een brief over de besluitvorming. Klager neemt herhaaldelijk opnieuw contact op over de klacht. Na overleg met de medewerker wordt aan klager voorgesteld via de huisarts verwijzing te vragen voor medische begeleiding. Vervolgens kan er dan huishoudelijke zorg worden ingezet. Eerder toegekende dagbesteding wordt in overleg met klager voortgezet. Klager gaat hiermee akkoord. De huisarts zal bericht geven over moment dat inzet van huishoudelijke zorg weer kan worden gestart. Aangezien deze procedure loopt en klager geen andere gedragingen meer heeft aangedragen die haar reden tot klagen geven wordt de klachtbehandeling beëindigd.

21-2018

Klacht over gedragingen van een medewerker rondom een aanvraag om bijzondere bijstand volgens de Participatiewet. Klager stelt dat goede informatieverstrekking niet plaats vindt, schijnbaar met als doel verwarring te wekken waardoor de bezwaartermijn niet tijdig wordt benut. Omdat geen minnelijke oplossing kan worden bereikt tijdens het vooronderzoek wordt de klacht aan de klachtencommissie voorgelegd. Tijdens de hoorzitting door de commissie wordt in overleg toch nog een oplossing bereikt. De klacht wordt ingetrokken.

22-2018

Klager voelt zich niet serieus genomen en wil een andere behandelaar. Tijdens het vooronderzoek blijkt dat de medewerker van mening is dat zij er alles aan gedaan heeft om de klager, met een langzame opbouw, zich zoveel mogelijk te laten ontwikkelen richting re-integratie. Aangezien binnen de organisatie een wijziging van behandelaars aanstaande is wordt met klager afgesproken dat er op dat moment een andere contactpersoon zal worden aangewezen. Klager kan zich hierin vinden. De klacht wordt opgelost.

23-2018

Klager werkt op een werkervaringsplaats in het kader van re-integratie. Onderzocht wordt of er een mogelijkheid is voor een contract bij dezelfde werkgever. Klager is echter ontevreden over de bereikbaarheid van de betreffende medewerker.

Ook heeft zij geen reactie ontvangen op haar e-mail. De medewerker is van mening dat klager de gewenste informatie via de werkgever zou moeten (hebben) ontvangen. De medewerker neemt contact op met klager. Met klager wordt de afspraak gemaakt dat zij opnieuw contact opneemt als haar klacht niet (volledig) is opgelost. Van klager wordt geen reactie meer ontvangen.

24-2018

Klager is niet tevreden over de manier waarop contacten over het aanvragen van een uitkering en het deelnemen aan een workshop zijn verlopen. Het contact was niet vriendelijk; er werd geen rekening gehouden met zijn persoonlijke omstandigheden; er is niet oplossingsgericht gehandeld. Tijdens een gesprek met de klachtencoördinator wordt de afspraak gemaakt dat klager de workshop bezoekt en zijn aanvraag zo spoedig mogelijk indient. Er wordt een vervolgesprek afgesproken. Tijdens het vervolgesprek meldt klager dat hij de workshop niet heeft bezocht. Hij zal contact opnemen met zijn klantmanager en uitleggen waarom dat niet is gelukt. Klager meldt zich echter niet meer. Na enige tijd laat hij weten dat hij voorlopig afziet van het aanvragen van een uitkering omdat hij wordt ondersteund door zijn ouders. Hij trekt de klacht telefonisch in en stemt ermee in dat het dossier daarmee gesloten wordt.

25-2018

Klacht over gedragingen van (chauffeurs van) de Regiotaxi. De klacht wordt doorgestuurd aan SWVO en Regiotaxi. Ook is er meermalen contact met klagers en taxicentrale over de acties die op de klacht zijn gevolgd. De verwachting is dat herhaling hiermee kan worden voorkomen. De taxicentrale houdt aandacht voor het gesignaleerde probleem. Indien het zich blijft voordoen blijft voorkomen zal in overleg naar een oplossing worden gezocht. Daarna komen er geen signalen van problemen meer.

26-2018

Klacht over de dienstverlening van een gecontracteerde zorgaanbieder. Ter behandeling doorgestuurd aan de zorgaanbieder en aan SWVO.

27-2018

Klager geeft aan dat ten onrechte rekening is gehouden met loonheffingskorting bij aanvullende bijstand, waardoor belanghebbende geconfronteerd wordt met een naheffingsaanslag van de Belastingdienst. Uit vooronderzoek blijkt dat inderdaad ten onrechte door de GR rekening is gehouden met loonheffingskorting. Dit wordt hersteld. Het bedrag van de aanslag wordt onbelast aan klager toegekend en rechtstreeks betaald aan de belastingdienst. Klager is tevreden met de oplossing.

28-2018

Klager vindt dat zijn privacy is geschonden doordat persoonsgegevens ter beschikking zijn gesteld aan een adviesbureau, zonder daarvan vooraf aan hem melding te maken of toestemming te vragen. Klager wordt geïnformeerd over het doel en de grondslag van de gegevensdeling. Klager is niet tevreden en wenst zijn klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. De commissie acht de gedragingen niet onbehoorlijk, maar adviseert in het vervolg wel vooraf te communiceren met belanghebbenden. Het dagelijks bestuur neemt het advies van de commissie over in haar besluit.

29-2018

Klager wordt langdurig in onzekerheid gelaten over de mogelijkheden van een arbeidscontract, zowel door de medewerker van de GR als door de werkgever. Klager voelt zich niet serieus genomen. Klager wordt geïnformeerd over de stand van zaken. Er wordt gewacht op een beslissing van de werkgever. Na enige tijd is er voortgang te melden en wordt met instemming van de werkgever een loonwaarde-berekening gemaakt. De (nieuwe) behandelaar onderhoudt contact met de klager. Van klager wordt daarop niets meer vernomen.

30-2018

Klager meldt dat hij van zijn klantmanager Inkomen de informatie gekregen heeft dat hij met een medewerker van de Debiteurenadministratie een betalingsregeling voor een vordering zou kunnen treffen. Bij contact blijkt echter dat voor deze vordering een inhouding op de uitkering en vakantiegeld zal plaatsvinden. Bij nieuw contact met de klantmanager ontkent deze gezegd te hebben dat er een mogelijkheid is om het vakantiegeld te ontzien. Klager vindt dat hij verkeerde informatie heeft gekregen en dat hij als leugenaar wordt neergezet. Na een nieuw contact met de klantmanager wordt het nodig geoordeeld een waarschuwingsbrief aan klager te sturen in verband met verbale agressie tegenover deze medewerker. Klager legt zijn klacht voor aan de klachtencommissie. De commissie acht de klacht ongegrond. Het bestuur neemt dit advies over in haar besluit.

31-2018

Via doorzending door de Zeeuwse Ombudsman wordt deze klacht ontvangen. Het gaat om de wijze waarop schuldregelingen van klager en haar ex-partner worden uitgevoerd. Met klager vindt een informatief gesprek plaats. De afspraak wordt gemaakt dat klager met hulp van SMWO toeslagen aanvraagt bij de Belastingdienst. Tijdens het volgende contact geeft klager aan dat huurtoeslag is aangevraagd en dat er contact is gelegd met de woningverhuurder om een verzoek tot tijdelijke huurverlaging te doen. Klager zal nog zorgtoeslag en kinderopvangtoeslag aanvragen. Klager is tevreden met het luisterend oor en de uitleg. De klacht wordt minnelijk opgelost.

32-2018

Klacht over de dienstverlening van een gecontracteerde zorgaanbieder. De klacht wordt ter behandeling doorgestuurd aan SWVO en zorgaanbieder

33-2018

Volgens klager is bij een afgelegd huisbezoek het protocol niet gevolgd. De medewerkers zouden zich niet gelegitimeerd hebben. Tevens 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. Deze klacht is nog in behandeling.

34-2018

Klager uit er zijn ongenoegen over dat de behandeling van een melding volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning te lang duurt. Enkele malen is afhandeling voor een bepaalde datum toegezegd, maar dat is niet gebeurd. In overleg met de behandelaar wordt de melding direct afgehandeld. Betaling van kosten t.b.v. een maatwerkvoorziening vindt kort daarop plaats. Klager is daarmee tevreden.

35-2018

De klacht gaat over de dienstverlening door een gecontracteerde zorgaanbieder en tevens over slechte telefonische bereikbaarheid en langdurig in onzekerheid worden gelaten over een aanvraag voor noodzakelijke hulpmiddelen volgens de Wmo. Na meerdere contacten met klager, de zorgaanbieder en de behandelaar wordt een minnelijke oplossing van de klacht bereikt.

36-2018

Door een medische hulpverlener wordt geklaagd over de manier van dienstverlening aan een derde persoon door een gecontracteerde zorgaanbieder en tevens over slechte telefonische bereikbaarheid en langdurig in onzekerheid worden gelaten over aanvraag voor noodzakelijke hulpmiddelen volgens de Wmo door de GR. Na meerdere contacten met de belanghebbende, de zorgaanbieder en de behandelaar wordt een minnelijke oplossing van de klacht bereikt.

37-2018

Klager wordt door de Zeeuwse Ombudsman doorverwezen naar de klachtencoördinator. De klacht betreft de werkwijze t.a.v. de melding van klager voor het verkrijgen van een uitkering volgens de Participatiewet en verplichte workshops. Klager geeft aan dat een persoonlijk gesprek over de situatie van klager door de behandelaar werd geweigerd. Er vindt een gesprek over de klacht plaats tussen de klachtencoördinator, de klager en diens bewindvoerder. Naar aanleiding van dit gesprek wordt besloten de verplichting tot het aanwezig zijn op de workshop in te trekken onder voorwaarden. De bewindvoerder geeft namens klager aan dat hierdoor de klacht naar volle tevredenheid is afgehandeld.

38-2018

Klager geeft aan dat op een melding volgens de Wmo, gevolgd door een schriftelijke aanvraag, geen enkele actie is ondernomen. De contactpersoon is zeer moeilijk/niet bereikbaar en reageert niet. Na vooronderzoek wordt de melding naar tevredenheid van klager(s) opgepakt. De gevraagde zorg wordt toegekend. Klager is tevreden met de uitkomst. Klager is echter niet tevreden over de manier waarop

de melding en aanvraag is eerste instantie niet adequaat zijn behandeld en dat de betrokken klantmanager nooit meer contact heeft opgenomen. Klager wenst de klacht op dit punt niet verder door te zetten en laat het aan de GR om hierover intern te oordelen. De betreffende medewerker nuanceert de gang van zaken en licht het verloop nader toe. De klachtbehandeling wordt niet verder voortgezet.

39-2018

Klacht over onredelijke behandeling rondom het toekennen van uitkering volgens de Participatiewet en het maken van een racistische opmerking door de medewerker. Met klager vindt telefonisch contact plaats. Na vooronderzoek wordt tevergeefs getracht klager opnieuw telefonisch te bereiken. Klager reageert uiteindelijk op een reactie per e-mail. De reactie van de medewerker wordt op deze wijze met klager besproken. Klager zet haar klacht daarop niet verder door.

40-2018

Klacht over de wijze waarop de schuldregeling van een derde persoon wordt uitgevoerd. De klacht wordt ontvangen door doorzending via de Zeeuwse Ombudsman, die de klachtencoördinator verzoekt te interveniëren. Klager vindt dat de GR weigert om voldoende leefgeld toe te kennen aan de belanghebbende en haar kind. Een medewerker zou de belanghebbende afgesnauwd hebben. Er vindt met ieders instemming een gesprek plaats tussen de klager, de belanghebbende, en de medewerkers schuldhulpverlening en budgetbeheer tijdens een huisbezoek. Samen met belanghebbende en klager wordt door de medewerkers budgetbeheer en schuldhulpverlening gekeken naar de lopende schulden. Daarbij wordt klager ook geholpen met het op orde krijgen van een stapel oude financiële post. Tevens wordt uitleg gegeven over de wijze waarop het budgetbeheer plaatsvindt en worden de eerste contacten gelegd voor een aanmelding voor beschermingsbewind. Klager geeft na afloop van het gesprek aan dat haar klacht naar haar tevredenheid is behandeld.

41-2018

Klager uit haar ongenoegen over de communicatie met een medewerker. Zij krijgt geen adequate antwoorden op vragen over verplichtingen in het kader van haar uitkering. Zij ontvangt informatie die zij niet begrijpt. Klager vreest door haar onwetendheid gevolgen te ondervinden voor haar uitkering. Aan klager wordt uitleg gegeven over de verplichtingen die voor haar gelden in het kader van de uitkering volgens de Participatiewet. Tevens biedt door de medewerker aan klager een nieuwe herstellermijn geboden voor het inleveren van bewijsstukken. Hiermee wordt de klacht opgelost.

42-2018

Klager ontvangt een aanmaning van een gerechtsdeurwaarder over een vordering van de GR. Klager is van mening dat de vordering bijstand in de vorm van een geldlening betreft, verstrekt door de gemeente Reimerswaal in 2006. Deze lening zou echter in 2010 al zijn kwijtgescholden. Destijds zou klager hebben aangetoond dat de bijzondere bijstand niet door de gemeente is overgemaakt op de rekeningen van de schuldeisers maar dat de klager zelf de kosten heeft voldaan. Klager meent dat er sprake is van administratieve onzorgvuldigheid. Klager wenst dat de betalingen van destijds gecontroleerd worden. Bij telefonisch contact zou een medewerker tegen klager geschreeuwd hebben en hebben verboden nogmaals te bellen. Ook daarover klaagt de klager. Uit vooronderzoek blijkt dat er geen enkel bewijsstuk is en ook niet aannemelijk is dat de vordering op klager inzake de leenbijstand in het verleden is kwijtgescholden. Gecontroleerd wordt dat de leenbijstand daadwerkelijk is doorbetaald aan de schuldeisers. Klager vermeldt dat aanmaningen en herinneringen steeds zijn gezonden aan adressen waar klager niet woonachtig was. Klager stelt nu ten onrechte te maken te hebben met incassokosten. Uit dossieronderzoek blijkt dat de brieven steeds zijn geadresseerd aan

de adressen waarop klager volgens de BRP stond ingeschreven. Klager is geïnformeerd over het dossieronderzoek. Klager wenst haar klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie. De commissie acht de klacht ongegrond: niet is gebleken dat de GR onbehoorlijk heeft gehandeld. Het bestuur neemt het advies over.

43-2018

Klacht over onduidelijkheid over de wijze waarop de aflossing van een vordering in mindering wordt gebracht op de uitkering. Na vooronderzoek en uitleg komt de klacht tot een minnelijke oplossing.

44-2018

Klacht over het niet tijdig geven van een besluit op een ingediend bezwaarschrift/ingebrekestelling. Klager wordt erover geïnformeerd dat het besluit op het bezwaarschrift inmiddels (positief) is genomen. Klager krijgt het besluit toegestuurd. De betreffende aanvraag wordt toegekend. Na een persoonlijk gesprek met de klachtcoördinator trekt klager vervolgens haar klacht in.

45-2018

Klager wenst een klacht in te dienen naar aanleiding van de dienstverlening door de Regiotaxi. Hij meent ten onrechte met kosten te blijven zitten. Met klager wordt de klacht besproken. Na het bespreken van de klacht wordt met klager de afspraak gemaakt dat hij eerst contact legt met zijn ziektekostenverzekering en indien hij daarna een klacht indient bij de Regiotaxi, hij ook de GR zal informeren. Van klager wordt daarna niets meer vernomen.

46-2018

Klager is geconfronteerd met een terugvordering van bijstand in verband met later (over de bijstandperiode) ontvangen inkomsten. Klager geeft aan dat zij de ontvangen bijstand uit eigen beweging al heeft teruggestort. Bovendien is de vordering volgens klager onvoldoende onderbouwd om na te kunnen gaan hoe het bedrag van de vordering is berekend. De vragen van klager worden in onderzoek genomen en gedurende dit onderzoek wordt de invordering stopgezet. Na afronding van het onderzoek wordt klager geïnformeerd over de berekening van de hoogte van de vordering. Klager dient vervolgens een andersluidende klacht in. De behandeling van de klacht inzake de vorderingen wordt beëindigd.

47-2018

Klagers wenden zich tot de gemeente Borsele met de mondelinge klacht dat het hen maar niet lukt om een afspraak te maken met GR de Bevelanden om in gesprek te gaan over het vinden van een oplossing voor de afbetaling van een vordering die in rechte vaststaat. De gemeente Borsele zendt de klacht door. Aan klagers wordt telefonisch uitleg gegeven over het beleid t.a.v. kwijtschelding en de mogelijkheid om schriftelijk een verzoek in te dienen met vermelding van bijzondere omstandigheden. Omdat klagers alsnog een persoonlijk gesprek wensen met een leidinggevende medewerker wordt het advies gegeven in hun verzoek te vragen om een gesprek over hun omstandigheden. Klagers beraden zich daarover. Daarna wordt niets meer van klagers vernomen.

48-2018

Klager heeft klachten over zijn bewindvoerder. Deze heeft buitenom de gemeente zijn leefgeld met € 40,- verlaagd waardoor klager niet meer rond kan komen. Klager wenst dat de GR actie onderneemt. Klager wordt voor informatie en eventueel het indienen van een klacht doorverwezen naar de bewindvoerder.

49-2018

Klacht over dienstverlening van een gecontracteerde zorgaanbieder. Doel van de klacht is hiervan kennis te laten nemen door beleidsmedewerkers en de contractbeheerder. Met klager wordt de afspraak gemaakt dat verstrekte informatie ter kennisneming wordt doorgegeven aan Beleid en SWVO. Klager wenst geen verdere klachtenprocedure in te gaan. Klager is met de afspraak tevreden.

50-2018

Klacht over het niet nakomen van afspraken rondom een aanvraag om schuldhulpverlening. Na een gesprek met de klachtencoördinator over het vooronderzoek en uitleg over de procedures besluit klager in bezwaar te gaan tegen de afwijzing van schuldhulpverlening. Klager zet de klacht niet verder door.

51-2018

Klager geeft aan de Zeeuwse Ombudsman aan dat zij maar geen contact kan krijgen met de GR voor het aanvragen van een uitkering en doen van meldingen volgens de Wmo. Tijdens vooronderzoek blijkt dat er wel contact is geweest maar dat een aanvraag buiten behandeling is gesteld omdat klager niet tijdig documenten inleverde. Vervolgens is er veelvuldig contact met klager. Klager heeft problemen met/klachten over (voormalige) bewindvoerders en voormalige uitkeringsverstrekking instanties. Deze zaken maken geen onderdeel uit van de klacht over de GR. Voor deze klachten wordt klager doorverwezen. Door informatieverstrekking en contact met de klantmanagers Zorg en Inkomen wordt voorsnog het verloop van aanvragen PW en Wmo gevolgd en overige informatie verstrekt op verzoek van klager. Klager stuurt veel e-mails over klachten die wisselend betrekking hebben op zaken uit de periode vóórdat klager woonachtig was binnen het werkgebied van de GR en de huidige situatie. Een uitkering voor levensonderhoud wordt na ontvangst van de noodzakelijke bewijsstukken aan klager toegekend. Meldingen voor het verkrijgen van Wmo-voorzieningen worden in behandeling genomen. Naar aanleiding van verdere contacten met klager is er overleg met CJG, Zorg, en Inkomen. Daarop volgt een huisbezoek bij klager door Zorg en CJG om haar situatie/hulpvragen verder te concretiseren. Er vinden toekenningen plaats volgens WMO en PW. Tegen afwijzende besluiten stond bezwaar open. Klager heeft echter geen bezwaar ingediend. Toch stuurt klager meermaals e-mails over ontevredenheid over de mate van ondersteuning. Diverse malen wordt informatie verstrekt. Uiteindelijk meldt klager dat zij wat bij de gemeente gebeurd is verder overlaat aan een onafhankelijk persoon. Er wordt gelegenheid geboden aan klager om vragen of klachten kenbaar te maken door middel van deze gemachtigde. Er wordt niets meer van klager vernomen. De klachtbehandeling wordt uiteindelijk beëindigd.

52-2018

Klager -een jongere en na een ongeval medisch beperkt- uit er zijn ongenoegen over dat hij het al voor het 2e achtereenvolgende jaar moet doen met een minimale uitkering. Klager loopt stage bij SMWO in het kader van zijn BBL-opleiding maar ontvangt geen stagevergoeding. Na vooronderzoek wordt uitleg gegeven over de aanvullende mogelijkheden voor ondersteuning vanuit de Participatiewet in de omstandigheden van klager. De klacht wordt minnelijk opgelost.

53-2018

Klacht ontvangen via de Zeeuwse Ombudsman. Aan klager werden in 2012 re-integratieverplichtingen opgelegd in het kader van verstrekking van bijstand in de vorm van een lening. Na een wijziging in de omstandigheden van klager wordt de verstrekte lening vanaf 2018 ingevorderd. Klager vindt dit niet correct omdat hij in de betreffende periode heeft moeten werken op een werkervaringsplaats. Hij vindt het redelijk dat de lening om die reden zou worden omgezet in bijstand om niet. Tijdens het vooronderzoek wordt vastgesteld dat klager destijds geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om bezwaar in te dienen. Er vindt een gesprek plaats over de uitkomst van het vooronderzoek. De wettelijke regels die aan de besluiten ten grondslag hebben gelegen worden met klager besproken. Klager beraadt zich daarna over het voortzetten van zijn klacht. Klager laat uiteindelijk weten dat hij zijn klacht niet verder wil voortzetten. Het dossier wordt gesloten. De ZO wordt geïnformeerd.

54-2018

Klager uit haar ongenoegen over de manier waarop is gehandeld na een verhindermelding van klager voor een sollicitatiegesprek. Na het vooronderzoek wordt aan klager een voorstel gedaan voor een gesprek met het hoofd P&O en de behandelaar. Omdat klager daarop niet reageert wordt meerdere malen via telefoon en e-mail geprobeerd klager te bereiken. Uiteindelijk wordt aan klager per brief nogmaals de gelegenheid gegeven om te reageren. Omdat niets meer wordt vernomen van klager wordt het dossier gesloten.

55-2018

Klacht over de dienstverlening van een gecontracteerde zorgaanbieder. De klacht wordt ter behandeling doorgestuurd aan de zorgaanbieder met het verzoek de klacht te behandelen en de GR de informeren. De klacht wordt door de zorgaanbieder afgehandeld.

56-2018

De uitbetaling van de uitkering van klager wordt geblokkeerd wegens het ontbreken van bewijsstukken over inkomsten uit arbeid. De uitbetaling vindt daardoor later plaats. In verband met het werk van klager wordt een voorlopige korting toegepast. Klager ondervindt daardoor problemen. Klager verzoekt de voorlopige korting over de volgende maand te halveren omdat klager minder zal kunnen werken. Aan klager wordt uitleg gegeven over de werkwijze ten aanzien van het voorlopig koren van inkomen indien nog geen salarisspecificatie is ingeleverd. Aan het verzoek inzake de korting in de volgende maand kan worden voldaan omdat aannemelijk is dat klager over die maand weinig inkomsten uit arbeid zal kunnen genereren. De klacht wordt minnelijk opgelost.

57-2018

Klager maakt gebruik van een maatwerkvoorziening voor huishoudelijke hulp volgens de Wmo. Tijdens de vakantie (3 weken) van de reguliere hulpverlener wordt door de zorgaanbieder voor vervanging gezorgd. Klager vindt de vervanging onvoldoende en heeft moeite met de onzekerheid over de exacte tijdstippen waarop de hulp geboden kan worden. Uit contact met zorgaanbieder blijkt dat tijdens vakantie van de reguliere hulp een aanbod is gedaan om in 1 week vervangende hulp te bieden gedurende iets minder tijd dan normaal, maar voldoende om het hoogstnoodzakelijke te doen. Dit schikte klager echter niet. Voor de 2 andere weken wordt vervanging geregeld, in ieder geval voor 1 zorgmoment per week, indien mogelijk 2. Beoordeeld wordt dat klager op deze wijze voldoende wordt gecompenseerd. Daarna wordt van klager niets meer vernomen.

58-2018

Klager geeft aan dat hij onjuiste informatie heeft gekregen over de tarieven voor formele- en informele ondersteuning binnen zijn persoonsgebonden budget voor huishoudelijk hulp volgens de Wmo. Door deze informatie zou hij financieel nadeel ondervinden omdat hij al afspraken heeft gemaakt met een hulpverlener. Na vooronderzoek wordt de klacht minnelijk opgelost door aan klager compensatie te bieden voor het verschil in kosten gedurende een bepaalde periode, dat is ontstaan als gevolg van de communicatiestoornis. Klager is daarmee tevreden.

59-2018

Klacht over het delen van gegevens over klager met de voormalig bewindvoerder, na de datum dat de bewindvoering bij rechterlijk besluit is beëindigd. Na vooronderzoek wordt aan klager meegedeeld dat niet is gebleken dat er na het beëindigen van de bewindvoering nog contact is geweest met de voormalig bewindvoerder over de periode na de beëindiging. Klager zet de klacht niet verder door.

60-2018

Klacht over de dienstverlening door een gecontracteerde zorgaanbieder. Na aanvraag voor het verstrekken van een rolstoel duurt het te lang voordat de voorziening naar behoren aangepast is. De klacht wordt doorgestuurd aan de zorgaanbieder met het verzoek de klacht voortvarend te behandelen en de GR te informeren. Tevens wordt de klacht doorgestuurd aan SWVO in verband met contractbeheer. De klacht komt vervolgens tot een minnelijke oplossing.

61-2018

Klager wenst een klacht in te dienen of bezwaar te maken tegen het toekennen van een gehandicaptenparkeerkaart aan een derde/buurtbewoner. Klager is uit eigen waarneming van mening dat de betreffende buurtbewoner niet voldoet aan de criteria om een gehandicaptenparkeerkaart te krijgen. Aan klager wordt informatie verstrekt over de manier waarop de toekenning van een gehandicaptenparkeerkaart tot stand komt en over de (on)mogelijkheden voor het indienen van een bezwaarschrift of klacht indien iemand geen rechtstreeks belang heeft bij het betreffende besluit. Klager bedankt voor de informatie en besluit zijn klacht of bezwaar niet door te zetten.

62-2018

Klager voelt zich onbehoorlijk behandeld door een medewerker. Tijdens gesprekken over re-integratie voelt klager zich door de medewerker uit de hoogte, arrogant en niet respectvol behandeld. Klager geeft aan dat de medewerker heeft geschreeuwd en daardoor een reactie van klager heeft uitgelokt. Met klager wordt de afspraak gemaakt dat de klachtencoördinator de klacht bespreekt met de medewerker en de betrokken leidinggevende, naar wie klager ook een e-mail heeft gestuurd over haar ervaringen met het verzoek om een andere klantmanager toe te wijzen. Hoewel uit het vooronderzoek niet aannemelijk wordt dat dergelijk gedrag zich heeft voorgedaan, besluit de leidinggevende in verband met de verstoorde verstandhouding een andere klantmanager toe te wijzen. Meerdere malen wordt tevergeefs geprobeerd om contact te krijgen met klager. Uiteindelijk wordt klager per e-mail geïnformeerd over de afhandeling en contactpogingen en aangekondigd zonder tegenbericht de behandeling te zullen beëindigen. Van klager wordt niets meer vernomen.

63-2018

Klacht over de opgelegde verplichtingen in het kader van de uitkering volgens de Participatiewet. Volgens klager wordt te grote druk richting werk opgelegd in verband met de persoonlijke omstandigheden. Tijdens het vooronderzoek geeft de behandelaar aan op welke wijze rekening is gehouden met de persoonlijke omstandigheden van klager bij het opleggen van verplichtingen. Klager heeft daarover een schriftelijk besluit ontvangen met de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen. De klachtcoördinator informeert klager over het vooronderzoek en de nog openstaande mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen tegen het besluit. De klachtbehandeling wordt beëindigd.

64-2018

Klagers menen dat persoonsgegevens zijn gebruikt voor een doel waarvoor deze niet zijn verstrekt. Klagers hebben ten onrechte een Wmo-enquête ontvangen. Verder zou er sprake zijn van onnodige inbreuk op de lichamelijke integriteit door voor het nemen van een bepaald besluit steeds te vragen om een medisch advies. Uit vooronderzoek blijkt dat klager ten onrechte een Wmo-enquête is toegestuurd. De persoonsgegevens van klagers zijn echter niet gedeeld met derden. Bij het nemen van het besluit is de juiste procedure gevolgd. Er is geen strijd gebleken met de wetgeving of de grondrechten. Mogelijk is het aanvraagformulier voor hen verwarrend geweest. Aan klager wordt uitleg gegeven, excuses aangeboden voor de enquête, en toegezegd dat het aanvraagformulier op termijn wordt aangepast. Er wordt gelegenheid geboden tot inzage in geregistreerde gegevens. Klagers zijn hiermee zeer tevreden. De klacht wordt minnelijk opgelost met compliment van klagers.

65-2018

Klacht over onduidelijke informatieverstrekking over een opgelegde bestuurlijke boete en inhoudingen op/verrekening met de uitkering volgens de Participatiewet. Daarnaast over niet terugbellen door de klantmanager. Door de betrokken leidinggevende wordt een onderzoek ingesteld. Vervolgens vindt een gesprek plaats tussen de klager en de leidinggevende waarin de klacht tot een minnelijke oplossing komt. De opgelegde boete wordt naar aanleiding van de toelichting op de persoonlijke omstandigheden van de belanghebbende omgezet in een waarschuwing. Aan belanghebbende wordt een nabetaling gedaan. Hierdoor wordt de klacht minnelijk opgelost.

66-2018

Klager reageert enkele malen niet op aanschrijvingen voor rechtmatigheidscontrole. Uiteindelijk vindt de derde maal een gesprek plaats. Klager vindt dat hem ten onrechte wordt verweten niet te hebben gereageerd omdat de post niet was bezorgd. Klager voelt zich verder onbehoorlijk bejegend tijdens het gesprek met de klantmanager: niet serieus genomen, geen invoelingsvermogen. Uit het vooronderzoek wordt niet aannemelijk dat klager onbehoorlijk is bejegend. Nadat dit met klager is besproken en het klager duidelijk is geworden dat het niet reageren op de eerste oproepen niet leidt tot een verlaging van de uitkering, zet klager zijn klacht niet verder door.

67-2018

Klacht over onbehoorlijke behandeling door een medewerker: ten onrechte/onnodig verhoord worden over zaken die eerder zijn geregeld en besproken. Er zou mogelijk een datalek zijn ontstaan door het toezenden van een e-mail gericht aan andere cliënt. Klager wordt geïnformeerd over het vooronderzoek en de reactie van de medewerker. Er blijkt geen sprake te zijn van een datalek. Klager is hiermee voldoende geïnformeerd en de klacht is opgelost.

68-2018

De klacht wordt via de Zeeuwse Ombudsman ontvangen. Klager klaagt over onduidelijkheid inzake 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 die 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. Bij het opstellen van het verslag is deze klacht nog niet afgerond.

69-2018

Klacht over bejegening tijdens gesprek met een medewerker over het recht op bijstand. Uit het vooronderzoek blijkt dat geen van de 3 betrokkenen medewerkers de gestelde bejegening kan bevestigen. Klager wordt schriftelijk van de uitkomst van het vooronderzoek op de hoogte gesteld. Klager wordt daarbij in de gelegenheid gesteld tot een gesprek over haar klacht en over de uitkomst van het vooronderzoek. Van klager wordt daarna niets meer vernomen. De klachtbehandeling wordt uiteindelijk beëindigd.

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 er op 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 de 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 klachtcoördinator 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 klachtcoördinator bevestigt dit schriftelijk aan klager en aan degene over wie werd geklaagd.

HOOFDSTUK 3 RAPPORTAGE

Artikel 3.1 Jaaroverzicht

De klachtcoördinator 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.