

**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>	<b><i>Uitvoeringspraktijk/Communicatie/Behandeltermijn</i></b> Een eigenaar van een recreatiewoning in de gemeente ontvangt van Munitax afwisselend post en facturen op naam van zijn vrouw en hemzelf. Hij wacht lang op een reactie en daarin noemt men een andere naam. Dit zorgt voor veel verwarring. Na een terugbelverzoek ontvangt meneer geen reactie. Hij vindt deze werkwijze onzorgvuldig en niet klantvriendelijk.	De teamleider van Munitax neemt contact op. Hij spreekt het proces door en biedt excuses aan voor het niet tijdig reageren op berichten en telefoontjes. Daarmee is de klager tevreden.
2.		<i>Schriftelijk</i>	<b><i>Uitvoeringspraktijk/ Behandeltermijn</i></b> Een inwoner van de gemeente Berg en Dal klaagt over het feit dat Munitax haar heeft aangeslagen voor rioolheffing. Dit is onterecht. Het duurt lang voordat Munitax zorgt voor teruggave van de teveel betaalde belasting	De teamleider Munitax legt uit dat Munitax wachtte op een inspectierapport van de gemeente Berg en Dal over het afvoeren van rioolwater. Dit had Munitax duidelijker moeten communiceren. Uiteindelijk bleek dat de aanslag rioolheffing onterecht was. De bewoners hebben de afvoer zelf geregeld en storten niet op het riool. Munitax zorgt voor de verrekening van de rioolbelasting. De inwoner is tevreden.
3.		<i>Schriftelijk</i>	<b><i>Bereikbaarheid</i></b> Een inwoner van de gemeente Wijchen is het niet eens met de WOZ waarde. Hij neemt contact op met Munitax om een taxateur te spreken. De persoon is niet te bereiken en men maakt een terugbelnotitie. Munitax belt niet meer terug. Als meneer zelf nog een keer contact opneemt, kan hij geen contact	De teamleider van Munitax neemt contact op. Hij legt uit dat het na de aanslagen heel druk was. Hij zorgt ervoor dat een taxateur alsnog terugbelt. Hij biedt excuses aan voor de slechte bereikbaarheid en vertelt dat ook de telefooncentrale kort onbereikbaar was. Meneer is blij dat de teamleider hem snel terugbelt.

			krijgen met Munitax. De verbinding wordt steeds verbroken. Hij vindt dit zeer onprofessioneel.	Hij blijft teleurgesteld over de gang van zaken, maar de klacht is voor hem afgehandeld.
4.		<i>E-mail</i>	<b><i>Uitvoeringspraktijk</i></b> Een inwoner, die inmiddels in het buitenland woont, krijgt ineens te maken met loonbeslag. Dit moet zij via haar werkgever vernemen. Zij heeft haar adreswijzigingen en administratie goed op orde. Alle andere overheidsorganisaties weten haar prima te bereiken. Zij is boos dat Munitax niet haar goede adresgegevens gebruikt. Het kost haar veel tijd en moeite om dit te laten corrigeren.	De manager van de afdeling Belastingen en Buitenruimte neemt contact op. Helaas zijn er meerdere zaken fout gegaan in het proces van de aanslagoplegging. Het beslag op het inkomen heeft volledig ten onrechte plaatsgevonden. Door een administratieve fout en samenloop van omstandigheden is deze situatie ontstaan. Zij biedt haar excuses aan. Ook heeft de manager de werkgever schriftelijk excuses aangeboden. Mevrouw heeft hiervan een afschrift ontvangen. De werkgever heeft het beslag ingetrokken en er zijn geen bedragen overgemaakt naar de deurwaarder van Munitax. Mevrouw is blij met het herstel.
5.		<i>Digitaal</i>	<b><i>Communicatie/Bejegening</i></b> Een inwoner heeft het gevoel dat hij van het kastje naar de muur wordt gestuurd en bepaalde informatie niet ontvangt. Ook vermeldt hij de autoritaire houding van een medewerker en weinig tot geen begrip van dienstbaarheid. Het heeft te maken met de afvalstoffenregels voor de Slottuin.	De manager van de afdeling Belastingen en Buitenruimte pakt de klacht op en spreekt met de wijkcoördinator. Er is veel correspondentie geweest naar de inwoners van de Slottuin over de nadere regels rondom het aanbieden van afval. De wijkcoördinator nodigde de inwoner eerder uit voor een gesprek. Hij wilde op dat moment de uitslag van een enquête afwachten. Daarna heeft hij niets meer laten horen. De manager nodigt hem uit voor een gesprek. Daarnaast geeft zij aan de houding van de wijkcoördinator niet te herkennen. Zij betreurt het dat zijn gedrag niet prettig is overgekomen.
6.		<i>Digitaal</i>	<b><i>Behandeltermijn</i></b> Een inwoner klaagt over het feit dat hij geen reactie ontvangt op een melding die hij heeft gedaan van	Een buitengewoon opsporingsambtenaar gaat naar het adres en bespreekt de situatie. Meneer is daarna tevreden.

			overlast van afvalcontainers die een bouwbedrijf heeft geplaatst.	
7.		<i>Schriftelijk</i>	<b>Behandeltermijn</b> Een inwoner stuurt een e-mail naar de gemeente omdat zij zich ergert aan de grote hoeveelheid onkruid in een perk tegenover haar woning. Zij wil met de gemeente kijken naar een oplossing. Zij ontvangt geen enkele reactie.	De groenbeheerder neemt contact op met mevrouw. Hij biedt excuses aan voor de late reactie. De gemeente maakt duidelijke afspraken over het onderhoud. Mevrouw vindt het prettig dat de groenbeheerder haar benadert en is tevreden.
8.		<i>Digitaal</i>	<b>Bejegening</b> Een inwoner klaagt over de wijze waarop de buitengewoon opsporingsambtenaren hem aanspraken op het foutief parkeren van zijn bedrijfswagen. De taal die hij gebruikt in zijn klacht is onfatsoenlijk.	De manager van de afdeling Belastingen en Buitenruimte spreekt meneer ten eerste aan op zijn taalgebruik. Zij wijst hem op onze gedragsregels. Hij moet zich hieraan houden, ook als hij het niet eens is met een bepaald besluit. Daarnaast geeft zij aan dat er ook andere parkeermogelijkheden zijn in de buurt. Hij reageert hierop niet meer.
9.		<i>E-mail</i>	<b>Behandeltermijn</b> Een inwoner vraagt de gemeente om aandacht voor het parkeerprobleem in zijn straat. Auto's veroorzaken daar ook geluidsoverlast. Hij zegt dat hij geen reactie ontvangt van de gemeente.	Een buitengewoon opsporingsambtenaar gaat langs bij deze meneer. Hij legt duidelijk uit wat wel en niet is toegestaan als het gaat om parkeren in de straat. Ook vertelt hij dat de gemeente meerder keren per e-mail contact heeft gehad met hem over het parkeren. Daaruit kwam naar voren dat de gemeente niet kan handhaven op parkeren daar. Dit was niet de boodschap die hij wilde horen. Toch is hij blij dat er iemand langs is geweest en mondeling een en ander heeft toegelicht.
10.		<i>E-mail</i>	<b>Behandeltermijn</b> Een inwoner maakt melding van waterafvoer en rioleringsproblemen. Hij krijgt geen reactie en voelt zich niet serieus genomen.	Een toezichthouder gaat langs bij de klager. Recent is er een kolk bijgeplaatst op die locatie. Dit heeft even geduurd. Het probleem van de slechte waterafvoer lijkt opgelost. Meneer neemt contact op met de gemeente als het probleem zich weer voordoet.

	<b>BELEID EN ONTWIKKELING</b>			
11.		<i>Digitaal</i>	<b><i>Communicatie</i></b> Een inwoner geeft aan dat er plannen bij de gemeente liggen om te bouwen. Dit moet hij vernemen via de pers. Als buurtbewoner is hij hierover niet geïnformeerd.	De manager van de afdeling Beleid en Ontwikkeling vraagt een medewerker Ruimtelijke Ontwikkeling contact op te nemen. Zij legt meneer duidelijk de stappen uit. In dit geval heeft de gemeente het bouwverzoek afgewezen. Om die reden is meneer niet geïnformeerd. Zij beantwoordt alle vragen die meneer heeft. De klacht is hiermee afgehandeld.
12.		<i>Digitaal</i>	<b><i>Behandeltermijn/Informatievoorziening</i></b> Inwoners dienen een concept bestemmingsplanwijziging in en wachten meer dan een half jaar op een reactie. Zij moeten steeds zelf bellen om voortgang in de zaak te krijgen. Ook informeert de gemeente hen niet over een vooroverleg welstand. Zij hebben het gevoel dat zij steeds in de wachtstand staan.	De manager van de afdeling Beleid en Ontwikkeling neemt contact op met de klager. Zij geeft aan dat de vertraging in het proces niet had mogen gebeuren. Zij biedt excuses aan dat de communicatie tekort is geschoten. Zij maakt daarna duidelijke afspraken over de voortgang en de planning. Daarnaast biedt zij aan om direct met haar contact op te nemen als zij nog ergens tegenaan loopt. Zij zijn daarna tevreden.
	<b>DIENSTVERLENING</b>			
13.		<i>Schriftelijk</i>	<b><i>Informatie/Bejegening</i></b> Een bewoonster van een appartement benadert de gemeente omdat zij zich zorgen maakt over de brandveiligheid in de hal van het complex. Het is onduidelijk wie ze daarover moet aanspreken. Ze heeft het gevoel dat ze bij niemand terecht kan. Ook klaagt ze over de wijze waarop een medewerker aan de balie hierover communiceerde toen haar man hiervoor naar het gemeentehuis kwam.	De manager van de afdeling Dienstverlening neemt contact op met haar en nodigt haar uit voor een gesprek. De wijze van bejegening komt ter sprake. De ODRN is de organisatie die controleert op brandveiligheid al of niet samen met iemand van de brandweer. De vraag van mevrouw wordt daar neergelegd. Daarmee is de klacht afgehandeld.

14.		<i>Digitaal</i>	<p><b>Communicatie/Bejegening</b></p> <p>Een inwoner klaagt over de wijze waarop de communicatie verliep rondom de aanvraag van haar rijbewijs. Er was veel onduidelijk. Ook is zij ontevreden over de wijze waarop de baliemedewerker haar te woord stond toen zij identiteitskaarten kwam aanvragen voor haar kinderen. De bejegening was onprettig.</p>	<p>De manager van de afdeling Dienstverlening nodigt mevrouw samen met de klachtencoördinator uit voor een gesprek. De manager legt haar uit dat het niet mogelijk was een rijbewijs aan te vragen vanwege een huwelijk en naamsverandering. De RDW moest om die reden eerst een ‘blokkade’ in het systeem opheffen.</p> <p>Daarnaast informeert hij haar over het feit dat het niet is toegestaan dat zij haar kinderen helpt bij het invullen van aanvraagformulieren voor een identiteitskaart. De gemeente moet de identiteit vaststellen door vragen te stellen aan een kind als het niet zelf een formulier kan invullen. De aanvraag verliep rommelig. Daarom besloot de medewerker de aanvraag te stoppen. Met deze uitleg begrijpt mevrouw de situatie beter. De identiteitskaarten voor haar kinderen heeft zij opnieuw aangevraagd. Zij is daarna tevreden.</p>
15.		<i>Digitaal</i>	<p><b>Behandeltermijn</b></p> <p>Een familielid klaagt over het feit dat de gemeente een verhuizing van haar moeder niet op tijd heeft verwerkt. Daardoor ontving zij onterecht toeslagen die zij weer moest terugbetalen. Ook klaagt zij over de verwerking van het overlijden van haar moeder in de BRP. Daardoor heeft de zorgverzekeraar onterecht premies afgeschreven.</p>	<p>De seniormedewerker Burgerzaken neemt contact op met mevrouw. Het blijkt dat er een storing is geweest in de applicatie van Burgerzaken. Daardoor werd de verhuizing later verwerkt. Zij biedt hiervoor excuses aan.</p> <p>De afdeling heeft het overlijden direct verwerkt. Een zorgverzekeraar ontvangt een bericht van overlijden automatisch. Dit is goed gegaan. De zorgverzekeraar heeft dit kunnen zien. Het kan zijn dat het innen van de betalingen net eerder was dan bericht van overlijden. Mevrouw accepteert deze uitleg.</p>

16.		<i>Digitaal</i>	<b><i>Bereikbaarheid</i></b> Twee partners krijgen geen contact met de gemeente om hun geregistreerd partnerschap te regelen. De medewerker is niet bereikbaar en belt niet terug. Zij willen alles regelen vóór de geboorte van hun kind. Het lijkt onmogelijk om nog op tijd een afspraak te maken.	Na afstemming met de manager Dienstverlening regelt het team Burgerzaken alsnog een afspraak voor de partnerschapsregistratie. De medewerker biedt excuses aan voor de wijze waarop een en ander is verlopen. De klagers zijn tevreden over de afhandeling.
17.		<i>E-mail</i>	<b><i>Informatie</i></b> Een pleegouder klaagt over de slechte informatievoorziening rondom de aanvraag van een identiteitskaart van een kind dat bij hen verblijft in een gezinshuis. Hierover is veel verwarring en de aanvraag is nog niet geregeld.	De klachtencoördinator neemt contact op met de seniormedewerker Burgerzaken. De communicatie is niet helemaal duidelijk geweest over en weer. Uiteindelijk wordt de aanvraag alsnog geregeld. De pleegouder vraagt om een keer een afspraak te mogen maken met seniormedewerker voor meer uitleg. Zo kan zij deze zaken in de toekomst beter regelen voor de verschillende kinderen die in het gezinshuis (tijdelijk) wonen. De seniormedewerker stemt hiermee in. De klager is tevreden.
	<b>Sociaal Domein</b>			
18.		<i>Digitaal</i>	<b><i>Uitvoeringspraktijk/Behandeltermijn/Communicatie</i></b> Een inwoner spreekt de gemeente aan op de stroperige gang van zaken van het in de steigers zetten van de regeling rondom de energietoeslag.  Hij vindt daarnaast dat de behandeltermijn veel te lang is en dat de communicatie daarover gebrekkig is. Ook is onduidelijk wanneer de gemeente het bedrag overmaakt. Hij maakt zich daar zorgen over. Hij vraagt daarnaast waarom het niet mogelijk is om de	Een juridisch kwaliteitsmedewerker neemt contact op met de klager. Zij legt uit welke keuzes er in Beuningen zijn gemaakt en waarom. Ook informeert zij hem over het feit dat zij wachten op een collegebesluit om de € 500,-- extra te kunnen uitbetalen. En dat na dat besluit geen nieuwe toetsing meer nodig is.  Daarna geeft zij een toelichting op de wijze waarop de gemeente de aanvraag energietoeslag aanbiedt en behandelt. Hiervoor zijn voor het eerst twee systemen gekoppeld. Om technische redenen is het nog niet

			behandeling van zijn aanvraag te volgen in Mijn Beuningen.	mogelijk om een Mijn Beuningen omgeving aan te bieden voor dit proces. De gemeente werkt aan een verbetering. Op de pagina stond wel vermeld dat de gemeente nog bezig is met de inrichting van Mijn Beuningen. Meneer is tevreden met de uitleg.
19.		<i>E-mail</i>	<b>Bejegening</b> Een inwoner klaagt over de wijze waarop een medewerker hem te woord stond bij een verzoek voor een traplift. Hij deed een beroep op de WMO. Hij gaf aan dat hij nooit eerder een aanvraag had gedaan bij de gemeente. Hij verbaasde zich over de reactie dat hij moest verhuizen naar een gelijkvloerse woning.	Een klantmanager gaat op bezoek bij de inwoner en luistert naar zijn verhaal. Hij en zijn vrouw regelen al veel zelf en ontvangen steun uit hun omgeving. De opmerking dat hij moet verhuizen schoot hem in het verkeerde keelgat.  De gemeente betaalt de familie alsnog het bedrag dat zij zou hebben uitgegeven bij een normale vergoeding. De familie geeft aan dat ze hiermee de douche laten aanpassen. Daarmee wordt de woning redelijk geschikt. Ook als er in de toekomst thuiszorg moet komen. Zij zijn tevreden met deze afspraak.
20.		<i>E-mail via de ombudsman</i>	<b>Behandeltermijn</b> Een inwoner klaagt via de gemeentelijke ombudsman over de lange behandeltermijn van haar aanvraag voor energietoeslag. Ze vroeg dit direct in het voorjaar aan en wacht nu al maanden.	Een behandelaar pakt de aanvraag meteen op. Zij neemt contact op met de klager en laat weten dat de gemeente de energietoeslag heeft toegekend. Daarmee is mevrouw tevreden.  De termijn van 8 weken was overschreden door het grote aantal aanvragen. De gemeente heeft extra krachten ingehuurd om de aanvragen sneller te kunnen behandelen.
21.		<i>Schriftelijk</i>	<b>Uitvoeringspraktijk</b> Iemand klaagt namens een inwoner over de behandeling van een aanvraag voor een andere scootmobiel. De persoon heeft een scootmobiel die te groot bleek en de doorgang met een rollator	Een klantmanager gaat op huisbezoek bij meneer na een aanvraag voor een scootmobiel. Meneer geeft een toelichting op zijn aanvraag. De klantmanager legt uit dat er ook een goede stallingsmogelijkheid moet zijn voordat de gemeente een scootmobiel kan

			belemmerde. Het verzoek om deze om te wisselen voor een smallere scooter betekent een hele nieuwe aanvraag. De betrokkene begrijpt niet dat dit weer een heel nieuw proces is en voor administratieve rompslomp zorgt.	verstrekken. De gemeente vraagt hiervoor bouwkundig advies aan. Zodra dit bekend is, wordt duidelijk wat de mogelijkheden zijn. Meneer begrijpt dit.
22.		<i>Digitaal</i>	<b><i>Uitvoeringspraktijk</i></b> Een inwoner klaagt over de wijze waarop de gemeente zijn TONK aanvraag behandelt. Hij geeft aan dat dit zeer moeizaam verloopt en dat de gemeente steeds weer om andere bewijsstukken vraagt en fouten maakt. Hij heeft er geen vertrouwen in en vraagt om dit te onderzoeken.	De manager Dienstverlening zegt toe de aanvraag nogmaals te laten narekenen. Dit levert geen andere uitslag op. De verschillende bewijsstukken waren onderdeel van de toetsing. De inwoner blijft zijn twijfels houden.
23.		<i>Digitaal</i>	<b><i>Uitvoeringspraktijk</i></b> Meer dan 1 jaar later komt een oud-inwoner van Beuningen terug op de wijze waarop destijds haar verhuizing naar een andere gemeente is verlopen. Er zouden spullen in de woning zijn achtergebleven en mevrouw is nu spullen kwijt. Er waren meerdere partijen betrokken bij de verhuizing.	Een juridisch kwaliteitsmedewerker neemt contact op met de klager. Zij zoekt uit hoe een en ander is verlopen en welke afspraken er zijn gemaakt met mevrouw. Het blijkt dat mevrouw bij de oplevering van de woning een afstandsverklaring heeft getekend. De gemeente heeft de overgebleven spullen laten verwijderen. Dit om te voorkomen dat de woningbouwvereniging dit moest doen en mevrouw hiervoor een rekening zou sturen. De medewerker bespreekt het proces intern om te kijken waar verbeterpunten mogelijk zijn.
24.		<i>E-mail</i>	<b><i>Bejegening/Communicatie</i></b> Een inwoner klaagt over de wijze waarop een medewerker van de balie Zorg en Inkomen omging met haar vraag voor een indicatie om te kunnen verhuizen naar een kleinere woning. De medewerker zou navraag doen over de procedure maar vroeg niet naar de situatie van mevrouw. Daarna ontvangt	Een juridisch kwaliteitsmedewerker pakt de klacht op en neemt contact op met de inwoner. Zij geeft aan dat de werkwijze en communicatie niet goed zijn verlopen. De gemeente neemt de aanvraag in behandeling. De medewerker stemt met de balie de werkwijze opnieuw af. Mevrouw is daarmee tevreden.



			mevrouw telefonisch bericht dat de gemeente de aanvraag heeft afgewezen. Dit zonder enige informatie.	
	<b>EXTERNE ORGANISATIE</b>			
25.		<i>Digitaal</i>	<b><i>Communicatie</i></b> Een inwoner klaagt over haar bewindvoerder vanuit de Gemeentelijke Krediet Bank. Hij komt afspraken niet na om terug te bellen. Mevrouw was tevreden over het plan dat de gemeente met haar maakte, maar loopt er nu tegenaan dat de uitvoering niet goed gaat omdat de communicatie hapert.	De medewerker schuldhulpverlening neemt contact op met de bewindvoerder en de klager om de situatie op te lossen. De inwoner is tevreden.

**OVERZICHT KLACHTEN FORMEEL AFGEHANDELD**

Nr.	Afdeling	Wijze van indiening	Aard van de klachten	Wijze van afdoening	Besluit
	<b>BELASTINGEN EN BUITENRUIMTE</b>				
1.		<i>Digitaal</i>	<p><b><i>Informatie/Behandeltermijn</i></b></p> <p>Een inwoner klaagt over de wijze waarop Munitax haar behandelt. Zij voelt zich niet serieus genomen en ervaart geen medewerking. Ook krijgt zij onvoldoende antwoord op haar vragen over haar taxatierapport. Zij benaderde Munitax meerdere keren. Er staat een garage vermeld in het rapport terwijl deze niet op haar perceel staat.</p> <p>a) Munitax neemt mevrouw niet serieus.</p> <p>b) Munitax geeft haar onvoldoende antwoord.</p> <p>c) Het duurt te lang voordat mevrouw duidelijkheid krijgt over de situatie.</p> <p>Ook maakte zij bezwaar tegen de WOZ-waarde. Munitax heeft inmiddels een aanpassing gedaan en de garage staat niet meer op haar perceel. Mevrouw heeft daar echter geen vertrouwen in.</p>	<p>De manager van de afdeling Belastingen en Buitenruimte nodigt mevrouw uit voor een hoorgesprek. Ook de teamleider Munitax is aanwezig om direct inhoudelijke vragen te kunnen beantwoorden.</p> <p>Hij bevestigt mevrouw nogmaals dat de gegevens van haar woning en perceel nu kloppen.</p> <p>De teamleider geeft aan dat Munitax de vragen van mevrouw beter had moeten oppakken en haar op de hoogte had moeten houden over de voortgang. De vraag is in eerste instantie goed opgepakt maar het vervolg was onduidelijk. Hij biedt hiervoor excuses aan. Munitax zoekt uit in het archief hoe de verkeerde</p>	<p>Ad. a) Gegrond</p> <p>Ad. b) Gegrond</p> <p>Ad. c) Gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond.</p>

				<p>vermelding van de garage heeft kunnen gebeuren.</p> <p>De teamleider laat mevrouw weten wat de verkeerde taxatie betekent voor belastingen die zij eerder betaalde.</p> <p>Ook krijgt mevrouw een terugkoppeling op de stand van zaken van haar bezwaar.</p>	
2.		<i>E-mail</i>	<p><b><i>Uitvoeringspraktijk/Communicatie</i></b></p> <p>Munitax vermeldde op de aanslag 2022 niet meer de incassomachtiging die al jaren in haar bezit is. Deze was vervallen. Munitax herstelde dit later. De klager ervaart dit en de correspondentie die daarna volgde als ambtelijk gesar. Hier loopt hij vaker tegenaan bij Munitax.</p>	<p>De klachtbehandelaar hoort de klager en de teamleider van Munitax. .</p> <p>Het blijkt dat Munitax op eigen initiatief een naamswijziging heeft doorgevoerd. Reden hiervan is dat een jaar ervoor alle gebruikers van alle gemeenten gecontroleerd zijn op de juiste tenaamstelling. In de situatie van de betreffende organisatie kwam naar voren dat de naamgeving bij de Kamer van Koophandel anders was dan de naam in de administratie van Munitax. Deze is hierop aangepast.</p> <p>Een gewijzigde tenaamstelling betekent dat de oude afgegeven incasso niet meer gebruikt wordt.</p>	Gegronnd

				Munitax verzuimde echter de belanghebbende te wijzigen op de wijziging en de gevolgen daarvan.	
3.		<i>E-mail</i>	<p><b><i>Uitvoeringspraktijk/Behandeltermijn</i></b> Via de gemeente Druten ontvangt Munitax een klacht. De klacht dient de persoon in namens zijn moeder. De klacht gaat over inhoudelijke én klachtwaardige zaken. Meneer formuleert zijn klachten als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) De gebruikte oppervlakte in de taxatie is onjuist en het is kwalijk dat Munitax geen gebruik wil maken van een tekening die meneer wil aanleveren.</li> <li>b) Het is kwalijk dat de automatische incasso ingetrokken is zonder opdracht daarvoor. De dwingende brief om binnen 5 dagen te betalen, veroorzaakte veel stress.</li> <li>c) De afhandeling van het bezwaar duurt te lang.</li> <li>d) In een telefonisch contact handelt een medewerker niet professioneel.</li> <li>e) Munitax communiceert dat de oppervlakte wordt berekend volgens de NEN2580. Dit is niet juist volgens meneer.</li> </ul>	<p>De manager van de afdeling Belastingen en Buitenruimte behandelt de klacht. Er zijn veel inhoudelijke zaken verweven in de klacht. Het is prettig voor de klager als hij ook inhoudelijk direct de juiste informatie ontvangt.</p> <p>Ad. a) De moeder van de klager staat inpandige opname van de woning niet toe. Munitax stelde dit voor. Munitax is bereid te bekijken of de tekening van meneer geschikt is voor de hertaxatie. Munitax kan geen kosten vergoeden voor het maken van de tekening.</p> <p>Ad. b) Het is niet te achterhalen hoe de automatische incasso is ingetrokken. De teamleider biedt hiervoor excuses aan. Hij betreurt de gang van zaken.</p> <p>Ad. c) De wettelijke termijn voor de behandeling van een bezwaarschrift WOZ is 1 jaar.</p>	<p>Ad. a) Ongegrond</p> <p>Ad. b) Gegrond</p> <p>Ad. c) Ongegrond</p> <p>Ad. d) Ongegrond</p> <p>Ad. e) Niet ontvankelijk</p> <p>Meneer ontvangt hierover een aparte inhoudelijke beantwoording.</p> <p>Na ontvangst van het besluit, wenst de klager zicht tot de gemeentelijke ombudsman. Dit onderzoek loopt nog.</p>

				<p>Munitax handelde binnen de termijn.</p> <p>Ad. d) Meneer beschuldigde de medewerker van liegen en amateurisme. De teamleider heeft hierover met meneer contact opgenomen. Hij maakte duidelijk dat we deze wijze van communiceren niet toestaan. Meneer bood de medewerker zijn excuses aan. Er was geen sprake van bewuste foutieve informatieverstrekking.</p> <p>Ad. e) Deze klacht gaat niet over een gedraging.</p>	
	<b>DIENSTVERLENING</b>				
4.		<i>E-mail</i>	<p><b>Communicatie/Informatie/Uitvoeringspraktijk</b></p> <p>Een inwoner is ontevreden over de wijze waarop de hulpverlening voor zijn dochter is verlopen en de communicatie en informatie hierover naar de ouders.</p> <p>a) Geen informatie over het recht op een cliëntvertrouwenspersoon.</p> <p>b) Het Sociaal Team was onzichtbaar.</p> <p>c) Regierol gezin onduidelijk.</p>	<p>De klachtbehandelaar nodigt de klager en de belangenbehartiger van de klager uit voor een hoorgesprek. Ook hoort zij de betrokken medewerkers.</p> <p>Zij geeft in het besluit op de klachten een uitgebreide toelichting op de taken van de gemeente in het kader van de jeugdwet en de toeleiding naar jeugdhulp. Ook gaat zij in op</p>	<p>Ad. a) Gegrond</p> <p>Ad. b) Ongegrond</p> <p>Ad. c) Ongegrond</p> <p>Ad. d) Gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond</p> <p>Ad. e) Ongegrond</p> <p>Ad. f) Niet-ontvankelijk</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>d) De organisatie van de hulp is onduidelijk. Er zijn geen (integrale) behandelplannen.</li> <li>e) Geen transparantie in het proces.</li> <li>f) Klacht over partij Sterker. Onbegrijpelijk dat de gemeente niet van zich liet horen.</li> <li>g) Het toesturen van zorgmeldingen over een kind.</li> </ul>	integrale behandelplannen en privacy en regievoering.	Ad. g) ongegrond
--	--	--	---	---	------------------

**OVERZICHT KLACHTEN VIA DE GEMEETELIJKE OMBUDSMAN FORMEEL AFGEHANDELD UIT 2021**  
in jaarverslag 2021 al meegenomen

Nr.	Afdeling	Wijze van indiening	Aard van de klachten	Wijze van afdoening	Besluit
	<b>BESTUUR</b>				
			<p><i>Communicatie/Informatie</i></p> <p>Bewoners klagen over het gedrag van de wethouder. Zij vinden dat hij zich op essentiële momenten onbehoorlijk heeft gedragen. De klachten hebben te maken met het proces rondom een locatie voor een tijdelijke school. Zij formuleren de klachten als volgt:</p> <p>a) Van beklagde mag een professionele opstelling worden verwacht waarin hij alles in het werk stelt om escalatie te voorkomen.</p> <p>b) Logo gemeente op brief van 17 december 2020 samen met logo's andere partijen. In deze brief wordt vrij stellig aangegeven dat locatie A de locatie voor de tijdelijke huisvesting gaat worden en dat de bewoners slechts worden geïnformeerd. Door zijn gedragingen heeft beklagde de schijn van partijdigheid op zich genomen.</p> <p>c) Geen onpartijdig voorzitterschap Tijdens virtuele bijeenkomsten met alle belanghebbenden is de projectleider van de adviesgroep de voorzitter. Deze groep moet</p>	<p>Toelichting op gegronde klachten</p> <p>Ad. c) De verhouding tussen beklagde en verzoekers was vanaf het moment van de brief van 17 december 2020 gespannen. Verzoekers uitten al tijdens de eerste bijeenkomst hun ongenoegen over het feit dat de bijeenkomst werd voorgezeten door de projectleider van de betrokken adviesgroep. De gemeente had voor het voorzitterschap beter een externe kunnen aantrekken.</p> <p>Ad. d) De informatieverstrekking voor wat betreft de externe veiligheid van de betreffende locatie is onjuist of in ieder geval onvolledig geweest en daarmee in strijd met het</p>	<p>Ad. a) Ongegrond</p> <p>Ad. b) Ongegrond</p> <p>Ad. c) Gegrond</p> <p>Ad. d) Gegrond</p> <p>Ad. e) Ongegrond</p> <p>Ad. f) Ongegrond</p> <p>Ad. g) Ongegrond, deels niet behandeld</p> <p>Ad. h) Ongegrond, deels niet behandeld</p>

		<p>de uiteindelijke plannen gaan uitvoeren. Verzoekers vinden dat een dergelijke voorzitter niet objectief kan zijn.</p> <p>d) Het achterhouden van een ongunstig advies. Verzoekers vinden dat beklagde de verzoekers als omwonenden actief op de hoogte had moeten stellen over een door de gemeente ingewonnen advies van de Omgevingsdienst regio Nijmegen (ODRN).</p> <p>e) Onjuiste informatie over luchtkwaliteit en geurcontour.</p> <p>f) Het uitnodigen van partijen met andere belangen.</p> <p>g) Onjuiste informatie over ingebracht alternatief.</p> <p>h) Opnemen gesprek.</p>	<p>behoorlijkheidsvereiste van een goede informatieverstrekking.</p> <p>De volledige geanonimiseerde uitspraak is beschikbaar op de website van de gemeente.</p>	
	<b>DIENSTVERLENING</b>			
		<p><b><i>Informatie/Communicatie</i></b></p> <p>Een inwoner is niet tevreden over het besluit op haar klachten vanuit de interne klachtenbehandeling.</p> <p>a) Er is geen sprake geweest van 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur vanuit de gemeente.</p> <p>b) Er is niet tijdig opgeschaald naar de Jeugdbeschermingstafel voor</p>	<p>De gemeentelijke ombudsman hoort de klager en organiseert op verzoek van de klager een bijeenkomst. Verzoeker geeft daar een presentatie voor burgemeester, wethouder en teamleider Sociaal Team. Zij geeft een toelichting hoe zij en haar</p>	<p>Ad. a) Gegrond</p> <p>Ad. b) Ongegrond</p> <p>Ad. c) Gegrond</p> <p>Ad. d) Ongegrond</p> <p>Ad. e) Ongegrond</p> <p>Ad. f) Ongegrond</p> <p>Ad. g) Gegrond</p>



			<p>passende hulp voor haar kinderen. Hierdoor is het noodzakelijk gebleken heel dure hulp in te zetten. En beide kinderen zijn ernstig beschadigd waardoor nog meer zorg nodig was.</p> <p>c) Er was geen samenwerking met hulpverleners in het belang van de jeugdigen.</p> <p>d) Er is geen ondersteuning geweest bij complexe scheidingen en er was geen oog voor beperking schade voor de jeugdigen. Verzoeker moest het als moeder zelf uitzoeken omdat het te complex was. Dit in tegenstelling tot de beleidsdoelstelling. De jeugdige stond niet centraal.</p> <p>e) De uitspraken van de rechter zijn niet naar behoren uitgevoerd.</p> <p>f) Zorg/hulp is niet tijdig en passend geleverd.</p> <p>g) Er was geen transparantie naar moeder. Verzoeker verwijst naar het eigen beleid van de gemeente, waarin onder meer staat dat de gemeente werkt volgens de methode 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur. Ook staat daarin dat de gemeente extra investeert in de aanpak van complexe scheidingen.</p>	<p>kinderen de behandeling door het Sociaal Team hebben ervaren.</p> <p>De gemeentelijke ombudsman toetst de gedragingen volgens de behoorlijkheidsvereisten.</p> <p>De volledige geanonimiseerde uitspraak is beschikbaar op de website van de gemeente.</p>	
--	--	--	---	---	--

OVERZICHT KLACHTEN VIA DE GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN FORMEEL AFGEHANDELD UIT 2022

Nr.	Afdeling	Wijze van indiening	Aard van de klachten	Wijze van afdoening	Besluit
	<b>BELASTINGEN EN BUITENRUIMTE</b>				
1.			<p><i>Uitvoeringspraktijk/trage afhandeling</i></p> <p>Via de gemeente Druten ontvangt Munitax een klacht. De klacht dient de persoon in namens zijn moeder. De klacht gaat over inhoudelijke én klachtwaardige zaken. Meneer formuleert zijn klachten als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) De gebruikte oppervlakte in de taxatie is onjuist en het is kwalijk dat Munitax geen gebruik wil maken van een tekening die meneer wil aanleveren.</li> <li>b) Het is kwalijk dat de automatische incasso ingetrokken is zonder opdracht daarvoor. De dwingende brief om binnen 5 dagen te betalen, veroorzaakte veel stress.</li> <li>c) De afhandeling van het bezwaar duurt te lang.</li> <li>d) In een telefonisch contact handelt een medewerker niet professioneel.</li> </ul>	De gemeentelijke ombudsman heeft de klacht nog in behandeling.	

			e) Munitax communiceert dat de oppervlakte wordt berekend volgens de NEN2580. Dit is niet juist volgens meneer.		
--	--	--	---	--	--