

**Jaarverslag 2018
Interne klachtenbehandeling
gemeente Beuningen**

BEUNINGEN MAKEN WE SAMEN



INHOUD

- **Inleiding**
- **Behandeling van klachten**
- **Totaaloverzicht klachten**
- **Aard van de klachten**
- **Wijze van indienen klachten**
- **Klachten in het sociaal domein**
- **Samenvatting en aanbevelingen**
- **Bijlagen: overzicht klachten en behoorlijkheidswijzer**

INLEIDING

Dit is het jaarverslag van de klachtencoördinator over de interne klachtenbehandeling van de gemeente Beuningen in 2018. We doen ons best om ons te verplaatsen in de burger en te handelen vanuit burgerperspectief. Zonder overbodige regels en in overleg met elkaar.

Maar de wereld om ons heen verandert. De verzorgingsstaat verandert langzaam maar zeker in een participatiesamenleving. De rol van de overheid én de rol van de burger veranderen. Dat betekent dat we aan iedereen die dat kan, vragen om verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving. Maar we laten mensen niet aan hun lot over. Als gemeente vinden we het belangrijk om het gesprek aan te gaan en samen te zoeken naar mogelijkheden. Samenwerken is daarbij van belang. Ook besteden we taken uit waarvoor we wel verantwoordelijk blijven.

In die veranderende samenleving is de steeds verdere digitalisering van de informatievoorziening een belangrijke ontwikkeling. Beuningen wil die kansen van digitalisering pakken en de regie van burgers en ondernemers versterken. Slimmer, toegankelijker en persoonlijker zijn daarbij sleutelwoorden. Vragen over privacy en grondrechten en of iedereen wel voldoende kan meedoen in de digitale samenleving hebben daarbij de aandacht.

Wat deze ontwikkelingen concreet betekenen, is voor onze inwoners lang niet altijd duidelijk. Zij nemen vaak contact op met de gemeente met de verwachting dat de gemeente een probleem oplost. In de bijlage van dit jaarverslag is het totaaloverzicht opgenomen van alle klachten. Deze geven een goed beeld van de onderwerpen waarvoor men bij de gemeente aanklopt.

BEHANDELING VAN KLACHTEN

Klachtrecht en klachtenprocedure

- Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde situatie heeft gedragen.
 - *Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht*
 - *Gemeentelijke verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente Beuningen 2008*
- Onderscheid tussen intern en extern klachtrecht
 - *In eerste instantie behandelt de gemeente een klacht zelf (interne klachtbehandeling).*
 - *Is de klager niet tevreden? Dan is er de mogelijkheid zich te wenden tot de gemeentelijke ombudsman (externe klachtbehandelaar).*
- De klachtencoördinator dient jaarlijks bij het college van burgemeester en wethouders een overzicht in van de klachten in het afgelopen jaar, de aard van de klachten, de wijze van afhandeling en de getroffen maatregelen.

BEHANDELING VAN KLACHTEN

Klachtbehandelaar Beuningen

- De klachtbehandelaar heeft het mandaat van het college van burgemeester en wethouders om een klacht af te handelen. (= de interne klachtbehandeling) De verordening geeft aan wie in welke situatie klachtbehandelaar is.

Bij een gedraging van:

Medewerker
Afdelingsmanager
Directielid
Gemeentesecretaris
Wethouder
Burgemeester
Griffier

Klachtbehandelaar:

Directielid/gemeentesecretaris
Directielid/gemeentesecretaris
Burgemeester
Burgemeester
Burgemeester
Burgemeester/loco-burgemeester
Voorzitter raad

De klachtencoördinator

- Heeft het eerste contact met de klager.
- Stemt mogelijkheden informele klachtbehandeling af met de klager en de betrokken afdeling.
- Informeert de klachtbehandelaar bij behandeling volgens formele procedure.

De gemeentelijke ombudsman

- De gemeentelijke ombudsman onderzoekt een klacht wanneer de klager niet tevreden is over de interne klachtbehandeling (= externe klachtbehandeling).
- Mevrouw Assen tot 1 januari 2019
- Mevrouw Hellwig (plaatsvervangend ombudsman)

BEHANDELING VAN KLACHTEN

Wat is een klacht?

- *Gedragingen*

Een klacht is een uiting van onvrede over een gedraging van een bestuursorgaan, leden daarvan en personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, in de uitoefening van hun functie. Het gaat altijd om gedragingen.

- *Geen klachten*

Het klachtrecht gaat niet over:

- Meldingen over de openbare ruimte, zoals een losse stoeptegel of overhangende takken.
Natuurlijk pakt de gemeente deze meldingen wel op maar niet volgens de klachtenprocedure.
- Bezwaar- en beroepschriften. Deze gaan over de inhoud van een besluit.

TOTAALOVERZICHT KLACHTEN

- **Totaal aantal klachten**

In 2018 ontving de gemeente 33 klachten. Van deze klachten gingen er 2 klachten over een externe organisatie. In de bijlage vindt u een uitgebreid overzicht van de aard van de klachten met een beschrijving hoe de gemeente deze afhandelde.

- **Informele klachtbehandeling**

In 28 gevallen stemde de klachtencoördinator de klachten af met de betrokken vakafdelingen.

- **Formele interne klachtbehandeling**

In 2018 behandelden we 4 klachten langs de formele weg.

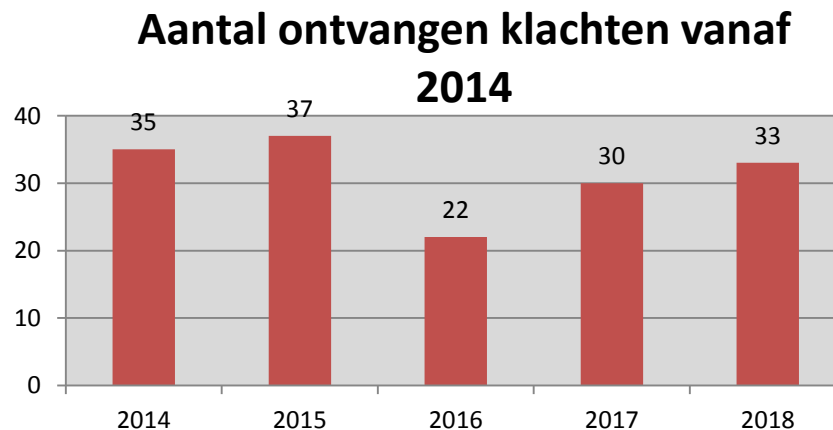
- **Formele externe klachtbehandeling (door de gemeentelijke ombudsman)**

De gemeentelijke ombudsman behandelde één klacht volgens de externe klachtenprocedure.

Wel zochten klagers soms contact met de ombudsman voor advies. In die gevallen stemde hij dit af met de gemeente. De gemeentelijke ombudsman maakt een apart jaarverslag over deze externe klachtbehandeling.

TOTAALOVERZICHT KLACHTEN

- Het aantal klachten in de afgelopen vijf jaar ligt tussen de 22 en 37. Dit jaar ontving de gemeente 33 klachten.
- De oplossing van een klacht ligt meestal in het in gesprek gaan met de klager, inleven in zijn situatie en duidelijk informeren over de rol van de gemeente (informele behandeling). De klager is niet altijd tevreden, maar heeft vaak wel begrip voor de situatie.
- In 2018 handelde de gemeente zelf 28 klachten informeel af (26 tegen de gemeente gericht en 2 klachten over externe organisaties waarbij klagers vinden dat de gemeente hierin een rol heeft).



TOTAALOVERZICHT KLACHTEN

Totaal aantal klachten per afdeling

Net als voorgaande jaren ontvingen de afdelingen met de meeste klantcontacten ook de meeste klachten.

- De afdeling Belastingen en Buitenruimte ontving 4 klachten over Munitax. Deze gingen onder ander over het versturen van persoonlijke gegevens in een digitale bevestiging, de totstandkoming van de WOZ-waarde en de tenaamstelling van een aanslag hondenbelasting. Daarnaast kwamen er 16 klachten binnen over de buitenruimte. Deze hadden onder andere te maken met vuurwerkverkoop, overlast van vogels, parkeeroverlast en geluidsoverlast.
- De afdeling Dienstverlening ontving 9 klachten. Opvallend was dat er 3 klachten gingen over het feit dan bezoekers niet wisten dat de gemeente op afspraak werkt. Zij kwamen tevergeefs naar het gemeentehuis omdat de receptioniste niet direct een afspraak kon plannen. Daarnaast was men het niet eens met de beoordeling van pasfoto's en het niet uitschrijven van een persoon op een adres. In die gevallen klaagde men ook over de bejegening en de behandeltermijn. De coördinator van het Sociaal Team ontving 4 klachten. Deze hadden te maken met de gang van zaken rond schuldhulpverlening, schuldsanering de samenwerking met een consulent en het beëindigen van huishoudelijke hulp na een overlijden.
- De afdeling Beleid en Ontwikkeling ontving 1 klacht. Een klager verbaasde zich over het plaatsen van een bord voor een gehandicaptenparkeerplaats. Zij was het niet eens met de locatie en vindt dat de gemeente hierover niet goed heeft gecommuniceerd.
- Het Bestuur ontving 1 klacht. Deze had te maken met de bejegening van een journalist.

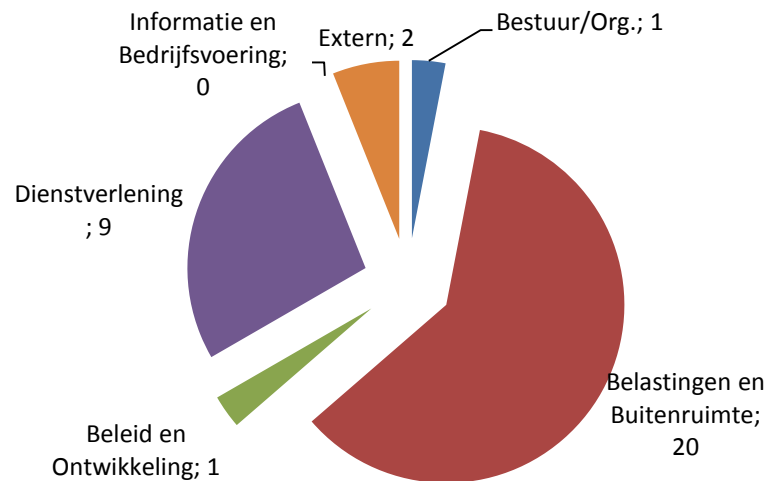
TOTAALOVERZICHT KLACHTEN

Totaal aantal klachten per afdeling

- De afdeling Informatie en Bedrijfsvoering ontving geen klachten.
- In 2 gevallen klaagde men bij de gemeente over externe organisaties. Een klacht ging over de wijze waarop een zorgorganisatie met de klager en haar hulpverlener communiceerde. De organisatie hield zich volgens de klager niet aan de afspraken. Dit had te maken met de wisseling van haar huishoudelijke hulp. In een andere situatie vond men dat de gemeente actie moest ondernemen tegen een energieleverancier. Deze verstrekte gegevens aan de gemeente over een betalingsachterstand.
- De gemeentelijke ombudsman nam de klachtbehandeling van de gemeente en het Werkbedrijf over toen er onduidelijkheid ontstond over het oppakken van de klacht. De gemeente had een medewerker ingehuurd via het Werkbedrijf en de medewerker klaagde over de wijze waarop haar dienstverband was beëindigd.

TOTAALOVERZICHT KLACHTEN

Totaal aantal klachten per afdeling



AARD VAN DE KLACHTEN

De aard van de klachten geeft een beeld van de (ervaring van) de dienstverlening

- *Uitvoeringspraktijk (59,1%)*

Deze klachten hadden vaak te maken met verwachtingen van klagers over de rol van de gemeente of het beleid.

Men klaagde onder andere over:

- de handhaving op hondenpoep
- parkeeroverlast
- stankoverlast
- overlast van vogels
- geluidsoverlast
- de locatie van ondergrondse containers
- de tenaamstelling van de hondenbelasting
- pasfoto-eisen
- locatie gehandicaptenparkeerplaats
- het werken op afspraak
- traject schuldhulpverlening

- *Behandeltermijn (12,12 %)*

In deze gevallen gingen de klachten over het niet reageren op e-mailberichten, het niet direct uitschrijven van een persoon op een woonadres en de behandeltermijn van een WOZ-bezwaarschrift.

AARD VAN DE KLACHTEN

Vervolg aard van de klachten

- *Informatie/Communicatie (13,63%)*

Klagers gaven aan dat de communicatie niet vlot verliep of dat informatie ontbrak of onduidelijk was over:

- het plaatsen van een bord voor een gehandicaptenparkeerplaats
- de wijze van handhaving bij parkeeroverlast
- het werken op afspraak
- het verwerken van persoonlijke gegevens.

- *Bejegening (9,09 %)*

De klachten die te maken hadden met de bejegening deden zich voor in de volgende situaties:

- een bijeenkomst na de benoeming van de nieuwe burgemeester
- het afkeuren van pasfoto's aan de balie Publiekszaken
- de samenwerking met een consulent van het Sociaal Team
- na het beëindigen van een contract van een ingehuurde medewerker
- het beëindigen van huishoudelijke hulp na een overlijden

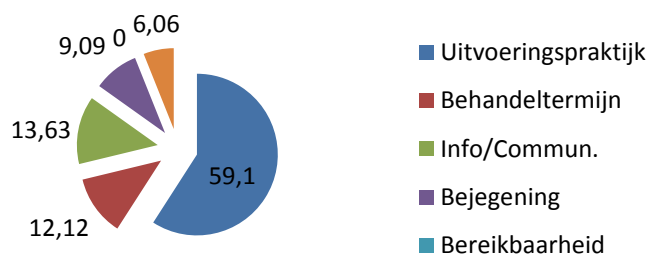
- *Bereikbaarheid (geen klachten)*

- *Extern (6,06 %)*

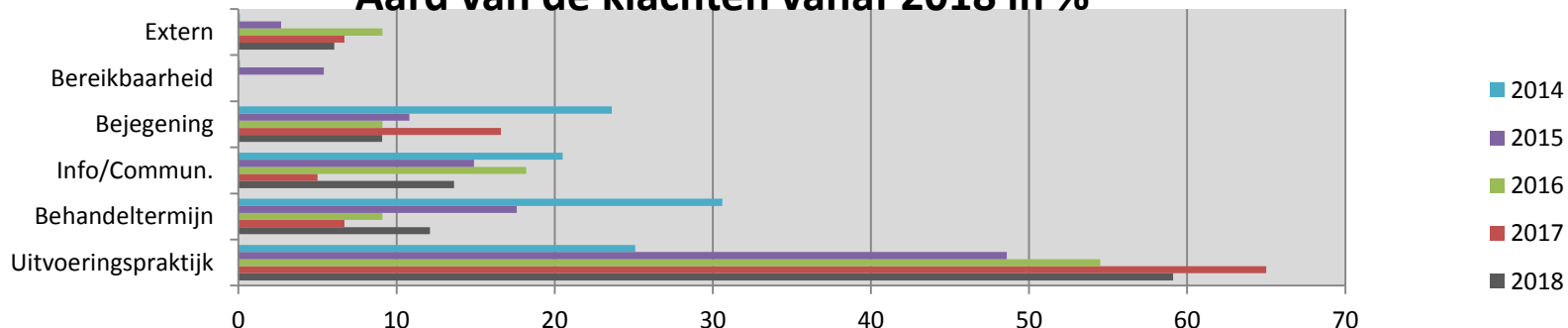
De klachten hadden te maken met een zorgorganisatie en een energieleverancier. Men was van mening dat de gemeente de organisaties moest aanspreken op hun werkwijze.

AARD VAN DE KLACHTEN

2018: aard van de klachten in %



Aard van de klachten vanaf 2018 in %



WIJZE VAN INDIENEN VAN KLACHTEN

Een klager mag een klacht digitaal, mondeling of schriftelijk indienen. Om het gemakkelijk te maken, bieden wij op onze website een digitaal klachtenformulier aan.

In 2018 ontving de gemeente klachten op de volgende wijze:

- **Digitaal (digitaal formulier en e-mail): bijna 70%**
- **Schriftelijk: ca. 18%**
- **Telefonisch: ca. 9%**
- **Persoonlijk: 3%**

De afgelopen jaren dienden de meeste klagers hun klacht digitaal in. Vorig jaar steeg dit al van ca. 45 % naar 60% en in 2018 was dit percentage zelfs 70%. Het aantal schriftelijke klachten daalde in 2017 van 50% naar 36 % en was in 2018 nog maar 18%. Wanneer men een klacht uitgebreid wil verwoorden en bijlagen meestuurt, kiest men er vaak voor om een brief te sturen. Het aantal telefonische klachten was gering (9%) maar steeg ten opzichte van 2017 (3,3%). Slechts in één situatie diende de klager een klacht mondeling in bij de receptioniste.

KLACHTEN IN HET SOCIAAL DOMEIN

De medewerkers van het Sociaal Team stellen samen met de klant een plan op. De werkwijze is erop gericht maatwerk te leveren voor het probleem van de klant. In de meeste gevallen vindt het team een oplossing waar de klant zich in kan vinden.

De werkwijze van het Sociaal Team is erop gericht dat de medewerkers zo vroeg mogelijk met de klant in gesprek gaan als de klant ontevreden is over de bejegening of de werkwijze. In 9 gevallen vonden medewerker hierdoor in gesprek, meestal samen met de coördinator, een oplossing en diende men geen klacht in. In 4 gevallen diende cliënten een klacht in over het sociaal domein. De coördinator van het sociaal team loste 3 klachten op door met de klagers in gesprek te gaan en met hen tot een oplossing te komen. Eén klacht handelde de klachtbehandelaar formeel af.

SAMENVATTING

Klachten zijn een signaal. Een signaal dat het misschien beter kan.

Een klacht geeft inzicht in de wijze waarop wij met onze inwoners communiceren. De traditionele rol van de gemeente verandert. We vragen meer verantwoordelijkheid van onze inwoners en ondernemers. Ook willen we een luisterend oor bieden en samen zoeken naar oplossingen of samenwerking. De middelen zijn beperkt en dat betekent keuzes maken. Als we dat goed uitleggen dan hebben onze inwoners hier vaak begrip voor.

Als dienstverlener richten we ons op meer selfservice, minder regels en meer gemak. De ambitie van het college is om 2021 80% van de dienstverlening digitaal te laten verlopen. Het is belangrijk dat we burgers meenemen in deze veranderingen en open blijven staan voor persoonlijke aandacht als dat nodig is. Daarbij moeten we duidelijk communiceren dat we zorgvuldig omgaan met privacy en informatiebeveiliging.

In 2018 ontving de gemeente 33 klachten. Van deze klachten behandelden we 28 klachten via de informele weg in overleg met de klagers en de betrokken medewerkers. Dit werkt snel en efficiënt en de klager voelt zich serieus genomen. In 4 gevallen was er sprake van een formele klachtbehandeling. In één geval nam de ombudsman de klacht over van de gemeente en het Werkbedrijf. Dit zorgde voor meer duidelijkheid richting de klager.

In de bijlage vindt u een overzicht van de klachten met de wijze van afhandeling.

AANBEVELINGEN

De behoorlijkheidswijzer met de behoorlijkheidsnormen van de nationale ombudsman uit 2016 biedt nog steeds een goede richtlijn voor de manier waarop wij moeten omgaan met burgers en hun belangen. Ook onze gemeentelijke ombudsman gaat hiervan uit bij de behandeling van een klacht.

Hoewel de burger voor veel zaken afhankelijk is van de medewerking van of besluitvorming door de overheid/gemeente, gaan overheid/gemeente 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/gemeente haar werk goed doen en inhoud geven aan burgerschap. Daarbij is het natuurlijk ook van belang dat de burger zich constructief opstelt.

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

- A. Open en duidelijk**
 - B. Respectvol**
 - C. Betrokken en oplossingsgericht**
 - D. Eerlijk en betrouwbaar**
- A. Open en duidelijk**

De behoorlijkheidswijzer is als bijlage opgenomen in dit jaarverslag.

AANBEVELINGEN

Het advies is om als gemeente deze normen over te nemen in de omgang met burgers. Ze sluiten ook aan op ons motto 'Beuningen maken we samen'.

Vanuit de visie dat:

- wij werken voor onze inwoners;
- wij uitgaan van de kracht van de samenleving;
- wij ondernemend, creatief en met lef samenwerken aan oplossingsgericht maatwerk en
- wij een nieuw vorm geven aan het algemeen belang.

De behoorlijkheidswijzer is als bijlage opgenomen in het jaarverslag.

.

BIJLAGE: OVERZICHT KLACHTEN 2018

BIJLAGE: OVERZICHT KLACHTEN 2018

informeel afgehandeld

| Nr. | Afdeling | Wijze van indiening | Aard van de klachten | Wijze van afdoening |
|-----|------------------------------------|---------------------|--|--|
| | BELASTINGEN EN BUITENRUIMTE | | | |
| 1. | | <i>Digitaal</i> | <p><i>Uitvoeringspraktijk</i></p> <p>Een inwoner uit Wijchen klaagt over het feit dat zijn zoon van 14 jaar 'zwaar' vuurwerk kon kopen bij een bedrijf in Beuningen. Hij spreekt de gemeente aan op het handhaven van de vuurwerkregels. De gemeente verstrekke namelijk de vergunning voor de vuurwerkverkoop.</p> | De klachtencoördinator stemt de klacht af met de vergunningverlener en de medewerker openbare orde en veiligheid en bespreekt met hen de richtlijnen en de controle rondom de verkoop van vuurwerk. De vergunningverlener neemt contact op met het bedrijf en maakt een afspraak om de klacht te bespreken. De ondernemer betreurt het voorval en begrijpt de zorgen van de ouder heel goed. De gemeente voert extra steekproeven uit tijdens de vuurwerkverkoop eind 2018. De klager is tevreden met de serieuze wijze waarop de gemeente zijn klacht heeft opgepakt. |
| 2. | | <i>Digitaal</i> | <p><i>Communicatie</i></p> <p>Een inwoner is boos omdat hij geen contact kan krijgen met een medewerker. Hij heeft meerdere keren gebeld en een bericht achter gelaten.</p> | De klachtencoördinator neemt contact op met de medewerker. Het blijkt dat zij wel had teruggebeld maar de klager niet kon bereiken. Daarom stuurde zij een uitgebreide reactie per e-mail op de vraag van de klager. Zij ging ervan uit dat zij hem daarmee geholpen had. Zij stemt een en ander alsnog met de klager af. |
| 3. | | <i>Digitaal</i> | <p><i>Behandeltermijn</i></p> <p>Een inwoner ontvangt geen reactie op zijn e-mail.</p> | De betrokken medewerker heeft de e-mail niet ontvangen en vraagt de klager de mail opnieuw te sturen naar haar rechtstreekse e-mailadres. De klager ontvangt daarna een uitgebreide reactie en is tevreden. De klager heeft de gemeente vaker benaderd omdat hij het niet eens is met het maken van kosten voor stomaafval. Dit blijft een twistpunt. |

| | | | | |
|----|--|-----------------|--|--|
| 4. | | <i>E-mail</i> | <p><i>Uitvoeringspraktijk</i> Een inwoner klaagt over het hondenbeleid/het handhaven op hondenpoep. De klager is van mening dat het plaatsen van borden niet genoeg is. Zij vraagt om meer handhaving.</p> | <p>De wijkcoördinator is op de hoogte van de situatie en heeft al verschillende keren met de klager gesproken over de overlast van hondenpoep. De handhaver is ook op de hoogte van de situatie. De prioriteit om hierop te handhaven is echter laag. Met de informatieborden vraagt de gemeente hondenbezitters wel om aandacht hiervoor. De klager begrijpt dit maar vindt de werkwijze onvoldoende.</p> |
| 5. | | <i>Digitaal</i> | <p><i>Uitvoeringspraktijk</i> Een inwoner verbaast zich erover dat hij een ontvangstbevestiging ontvangt op zijn digitale bezwaarschrift WOZ met daarin zijn persoonlijke gegevens.</p> | <p>De gemeente wijst de bezoekers van de website van Munitax erop dat het technisch alleen mogelijk is om een ontvangstbevestiging te sturen met de persoonsgegevens. Het is ook mogelijk om aan het einde van het formulier een overzicht af te drukken voor de eigen administratie in plaats van te kiezen voor een ontvangstbevestiging. Dit was niet voldoende duidelijk voor de klager. De gemeente past de digitale formulieren aan zodat aanvragers geen ontvangstbevestiging meer per e-mail ontvangen. De klager vindt de uitleg voldoende.</p> |
| 6. | | <i>Digitaal</i> | <p><i>Uitvoeringspraktijk</i> Een eigenaar van garageboxen in Wijchen is het niet eens met de WOZ-waarden hiervan en dient digitaal bezwaar in. Ook benadert hij de gemeentelijke ombudsman om de waardering te onderzoeken/een klacht te behandelen hierover.</p> | <p>De coördinator van Munitax legt de klager uit waarom de waarde van garageboxen is gestegen. Het taxatieverslag met vergelijkbare objecten geeft ook meer informatie. De inhoudelijke beoordeling op het bezwaar volgt later. De klager wacht dit af.</p> <p>De gemeentelijke ombudsman informeert de klager dat hij hierin geen rol heeft. Er zijn niet meerdere geluiden binnengekomen over extreme verhogingen van de waarden van garageboxen.</p> |

| | | | | |
|-----|--|-----------------|--|--|
| 7. | | <i>Digitaal</i> | Communicatie Een inwoner uit Winssen maakt melding van parkeeroverlast. De gemeente neemt direct contact op en geeft aan dat een toezichthouder komt kijken. Daarna hoort de klager niets meer behalve een bericht dat de gemeente haar melding had afgehandeld. | De wijkcoördinator stemt de situatie af met de handhaver. Deze laat de klager weten dat hij de controle van de parkeeroverlast meeneemt in zijn reguliere surveillance. De klager is hiermee tevreden. |
| 8. | | <i>Digitaal</i> | Behandeltermijn Een inwoner vraagt de gemeente per e-mail om een tweede of grotere gft container. Na twee maanden heeft hij nog geen reactie ontvangen. | De klachtencoördinator zoekt uit wat er mis is gegaan. Het blijkt dat een medewerker van het TIC de mail wel direct beantwoordde maar dat zij deze naar een verkeerd e-mailadres stuurde. De klachtencoördinator informeert de klager alsnog over het regelen van een grotere container en biedt excuses aan. De klager is daarna tevreden. |
| 9. | | <i>Digitaal</i> | Uitvoeringspraktijk/Behandeltermijn Een inwoner klaagt over stankoverlast en wacht te lang op een reactie van de gemeente. | De handhaver informeert de klager over het feit dat de gemeente Beuningen geen stookbeleid heeft. Hij kan daarom dus niet handhaven op het stoken van houtkachels en open haarden. De klager heeft de gemeente al meerdere keren hierover benaderd maar de reactie blijft hetzelfde. Hij is teleurgesteld. |
| 10. | | <i>Digitaal</i> | Uitvoeringspraktijk Een inwoner meldt ernstige klachten van kauwen rondom zijn woning. Hij vindt dat de gemeente de vogels moet bestrijden. | De wijkcoördinator informeerde de klager al eerder dat de gemeente de vogels niet bestrijdt. De klager is het daar niet mee eens. De klachtencoördinator neemt nog een keer contact op met faunabeheer Gelderland. Buiten de bebouwde kom is het toegestaan om op de vogels te schieten. In de bebouwde kom mag men de vogels alleen met lawaai verjagen. Gemeenten maken hierin eigen keuzes om wel of niet iets te doen. Beuningen onderneemt hierin geen actie. De klager is teleurgesteld. |

| | | | | |
|-----|--|---------------------|--|--|
| 11. | | <i>Digitaal</i> | <i>Uitvoeringspraktijk</i> Een inwoner klaagt over het geluid tijdens het festival Down the Rabbit Hole. | De klachtencoördinator stuurt de klacht door naar de vergunningverlener. Hij verzamelt alle klachten en meldingen over geluidsoverlast en stuurt deze door naar de Omgevingsdienst regio Nijmegen (ODRN). De gemeente en de ODRN pakken de klachten gezamenlijk op. Zij bekijken welke verbeterpunten zij kunnen meenemen voor een volgende keer. De klager is tevreden met deze reactie. |
| 12. | | <i>E-mail</i> | <i>Uitvoeringspraktijk</i> Een inwoner klaagt over het feit dat de gemeente het onderhoud van een sloot niet heeft bijgehouden. Dat had de gemeente wel beloofd. | De beheerder riool- en waterwerken legt de werkwijze van de gemeente uit en bedankt de klager dat hij zelf de sloot achter zijn perceel heeft schoongemaakt. De gemeente maait rond september/oktober. Dit is ook de afspraak. De gemeente regelt geen extra maaibeurten voor in- en overgroei van het hekwerk van de klager. Bewoners van een perceel mogen de overgroei zelf verwijderen als zij dat willen. De klager begrijpt dit. |
| 13. | | <i>E-mail</i> | <i>Uitvoeringspraktijk</i> Een inwoner klaagt over de locatie van ondergrondse containers bij zijn wooncomplex. Hij en meer bewoners ervaren overlast van het weggooien van het afval en het geluid van auto's die daar komen om afval weg te brengen. Hij heeft de gemeente hierover al vaker benaderd. | De beleidsmedewerker Milieu en de verantwoordelijke wethouder bespreken de klacht nog een keer. Zij geven aan dat de situatie rondom de ondergrondse containers bekend is en niet gewijzigd is. De gemeente blijft bij haar standpunt dat de containers blijven staan op de locatie waar ze nu staan. De locatie voldoet aan alle uitgangspunten en hiervoor is geen alternatieve locatie. |
| 14. | | <i>Schriftelijk</i> | <i>Behandeltermijn/Uitvoeringspraktijk</i> Een inwoner heeft nog geen reactie ontvangen op zijn brief over de overlast van roeken bij zijn appartementencomplex. Hij schreef de brief namens de bewoners. | De wijkcoördinator biedt excuses aan voor de late reactie. Hij legt uit dat de gemeente geen maatregelen neemt om de vogels te verjagen. Dat is het beleid van de gemeente. |

| | | | | |
|-----|-------------------------------|--------------------|---|---|
| 15. | | <i>Digitaal</i> | <i>Uitvoeringspraktijk</i> Een inwoner is bezorgd dat hij een boete krijgt voor het niet betalen van hondenbelasting. Hij meldde zijn hond eerder aan maar Munitax voerde dit niet door in een systeem door een storing. Mevrouw moest de aanmelding opnieuw doen maar hoort daarna niets meer. | Munitax biedt excuses aan en kijkt de administratie na. De hond is bekend. Het blijkt dat de aanslag voor de belasting op naam van de partner staat. Deze persoon ontving de aanslag via MijnOverheid. Er is onduidelijkheid bij de klager waarom de aanslag niet op zijn naam staat. Munitax legt uit dat de reden van de tenaamstelling is dat de partner de hoofdbewoner is. De klager laat weten dat zijn partner de aanslag inderdaad heeft ontvangen. |
| 16. | | <i>Telefonisch</i> | <i>Uitvoeringspraktijk</i> Een inwoner laat weten dat zij haar hond heeft aangemeld maar dat de aanslag op naam van haar medebewoner staat. Dit klopt niet. Zij wil geen verzoek indienen om de tenaamstelling te wijzigen. Zij heeft duidelijk aangegeven dat het om haar hond gaat. Zij voert geen gezamenlijke huishouding met de medebewoner op haar adres. Munitax mag daar niet zomaar vanuit gaan. | De coördinator van Munitax neemt contact op met de klager. Hij zorgt ervoor dat de aanslag voor de hondenbelasting op haar naam komt te staan. Munitax vernietigt de eerdere aanslag. De klager is tevreden. |
| | BELEID EN ONTWIKKELING | | | |
| 17. | | <i>E-mail</i> | <i>Uitvoeringspraktijk/Communicatie</i> Een inwoner is verbaasd dat zij bij thuiskomst ziet dat de parkeerplaats voor haar woning ineens een gehandicaptenparkeerplaats is geworden. Zij wist hier niets van. Er staat een bord met het kenteken van de buurman. Zij vraagt om de parkeerplaats te verplaatsen. | De verkeersambtenaar legt de klager de situering van de gehandicaptenparkeerplaats uit. De klager snapt de toelichting maar had het liever anders gezien. |
| 18. | BESTUUR | <i>Digitaal</i> | <i>Bejegening</i> Een journalist klaagt over de wijze waarop de raadsgriffier hem bejegende tijdens een bijeenkomst na afloop van de benoeming van de nieuwe burgemeester. | De waarnemend voorzitter van de gemeenteraad biedt excuses aan namens de gemeente. Het was zeker niet de bedoeling de klager onfatsoenlijk te behandelen. De bijeenkomst was besloten. De voorlichter nodigde per abuis meer mensen uit dan de bedoeling was. |

| | DIENSTVERLENING | | | |
|-----|------------------------|---------------------|---|---|
| 19. | | <i>Mondeling</i> | Communicatie Een inwoner bezoekt het gemeentehuis zonder afspraak. De receptioniste geeft aan dat het niet mogelijk is om hem op dat moment te helpen en wil een afspraak maken. Hij is boos en vindt de informatie over de openingstijden van het gemeentehuis onduidelijk. | De klachtencoördinator neemt contact op met de klager. Hij geeft aan dat hij als ondernemer weinig tijd had en geïrriteerd was dat hij voor niets naar het gemeentehuis was gekomen. De informatie op de website over de openingstijden van het gemeentehuis en de balie zijn niet duidelijk genoeg. De klachtencoördinator zorgt voor een aanpassing. De klager is tevreden. |
| 20. | | <i>Schriftelijk</i> | Uitvoeringspraktijk Een bezoeker van het gemeentehuis heeft aanmerkingen op de dienstverlening. Hij vindt het raar dat er een aanmeldzuil in de hal staat en dat hij zich toch bij de receptiebalie moest melden. | De klachtencoördinator legt de klager het werken op afspraak uit. Hij was hiervan niet op de hoogte. Om die reden vroeg de receptioniste hem om zich bij haar te melden. Aanmelden bij de zuil is alleen mogelijk als iemand tevoren een afspraak heeft gemaakt. Deze informatie is voldoende voor de klager. |
| 21. | | <i>Schriftelijk</i> | Uitvoeringspraktijk/Bejegening Een bezoeker van de balie Publiekszaken is boos omdat de baliemedewerkers haar pasfoto niet goedkeurt. Zij heeft deze foto gemaakt in de pasfoto-automaat in de hal van het gemeentehuis. Dit gelooft de baliemedewerker niet. De klager vindt deze bejegening niet prettig. Zij heeft eerder slechte ervaringen gehad met de pasfotoautomaat. Het maken van foto's is daar lastig. Toen moest een medewerker ook al komen helpen. Mevrouw vindt deze werkwijze niet klantvriendelijk. | De betrokken baliemedewerker neemt contact op met de klager en biedt haar excuses aan. Ook legt zij de richtlijnen uit rondom pasfoto's. De pasfotoautomaat is een extra service maar zij begrijpt dat deze niet voor iedereen altijd even gemakkelijk te gebruiken is. De medewerkers zijn altijd bereid om te helpen. De klager is hiermee tevreden. |
| 22. | | <i>Digitaal</i> | Uitvoeringspraktijk/Behandeltermijn Een inwoner wil een persoon uitschrijven van haar adres. Zij weet niet waar deze persoon verblijft. De gemeente had de persoon allang moeten uitschrijven volgens haar. | De medewerker Publiekszaken legt de klager de werkwijze uit als het gaat om het uitschrijven van personen op een adres. De klager begrijpt dit en ziet dat de gemeente het verzoek in behandeling heeft. |

| | | | | |
|-----|--|---------------------|---|--|
| 23. | | <i>Digitaal</i> | <i>Uitvoeringspraktijk</i> Een bezoeker van het gemeentehuis klaagt over de werkwijze aan de receptiebalie. Hij moest een afspraak maken voor een verklaring omtrent het gedrag (VOG). Dat wist hij niet. Nu moet hij later nog een keer terugkomen. Dat vindt hij niet klantvriendelijk. | De receptioniste probeert altijd een afspraak te maken als iemand zonder afspraak naar het gemeentehuis komt. Soms lukt dat niet. De klachtencoördinator controleert de informatie op de website bij het aanvragen van een VOG. Deze klopt. De gemeente is blij met het melden van ervaringen van bezoekers. Dit houdt de gemeente scherp en zorgt voor een extra controle op de informatieverstrekking. |
| 24. | | <i>Schriftelijk</i> | <i>Uitvoeringspraktijk</i> Een moeder is niet tevreden over de gang van zaken rondom het traject schuldhulpverlening voor haar zoon en de wijze waarop de klantmanager dit oppakt. | De coördinator van het Sociaal Team neemt contact op met de klager en maakt een afspraak om de situatie te bespreken met de klantmanager en een medewerker van maatschappelijk werk. De klager is tevreden. |
| 25. | | <i>Telefonisch</i> | <i>Uitvoeringspraktijk</i> Een inwoner klaagt over de wijze waarop zijn traject voor schuldsanering is verlopen. Dit duurde veel te lang. Het heeft veel impact gehad op zijn privéleven. Om het af te sluiten wil hij een gesprek met de gemeente. Hij vindt dat de gemeente eerder in actie moet komen. | De coördinator van het Sociaal Team en de manager Dienstverlening nodigen de klager uit voor een gesprek. Hij vertelt uitgebreid over zijn ervaringen. De gemeente geeft toe dat niet alles goed is verlopen. Daarmee is de klacht afgerond voor de klager. |
| 26. | | <i>Digitaal</i> | <i>Bejegening/Uitvoeringspraktijk</i> Een inwoner is ontevreden over de samenwerking met een medewerker van het Sociaal Team. Er is geen vertrouwen meer in haar. Hij wil voor het vervolg van het traject een andere consulent. | De coördinator van het Sociaal Team neemt contact op met de klager en stelt een gesprek voor waarin hij ook aanwezig is. Dit wil de klager niet. Hij kan niet goed aangeven wat precies het probleem is. Bij wijze van uitzondering zet een andere consulent het contact met het gezin voort. |

| | EXTERNE ORGANISATIE | | | |
|-----|---------------------|---|--|---|
| 27. | | <i>Schriftelijk over zorg-organisatie</i> | <p>Communicatie/Uitvoeringspraktijk</p> <p>Een inwoner dient een klacht in over een organisatie voor thuiszorg en haar ervaringen met de hulp bij het huishouden. Het gaat om de bejegening en communicatie van de organisatie richting cliënt en de medewerker die zorg verleent. Daarnaast houdt de organisatie zich niet aan de afspraken.</p> | <p>De beleidsmedewerker Zorg en Welzijn informeert de klager over de rol van de gemeente in het contracteren voor het leveren van zorg. De gemeente heeft geen andere signalen ontvangen over de thuiszorgorganisatie. Hij legt uit dat de gemeente regelmatig de naleving van bepalingen in de wet en de cao bespreekt met zorgaanbieders. Het blijkt dat de klager te maken heeft gehad met wisseling van huishoudelijke hulp. De gemeente bemoeit zich niet met het personeelsbeleid van de organisatie. Wel vraagt de gemeente zorgaanbieders om te zorgen voor zo min mogelijk wisselingen in hulpen. Dit onderwerp blijft terugkomen in gesprekken met de aanbieders. Dit geldt ook voor de kwaliteit van de zorg en de wijze van behandeling en communicatie. De klager is tevreden met de uitleg maar vond het belangrijk om een signaal af te geven.</p> |
| 28. | | <i>E-mail over energieleverancier</i> | <p>Uitvoeringspraktijk</p> <p>Een inwoner is boos over het feit dat een energieleverancier de gemeente informeerde over een betalingsachterstand.</p> | <p>De klachtencoördinator neemt contact op met de energieleverancier. De leverancier heeft duidelijke werkafspraken gemaakt over het verstrekken van gegevens na invoering van de Wet Wijn. De gemeente gaat niet over de werkwijze van de energieleverancier. De klachtencoördinator stelt de klager gerust dat de gemeente nog niets doet met de berichten van de leverancier over de betalingsachterstand. Het uitgangspunt van de gemeente is dat het aan de inwoner zelf is of hij dit actief meldt bij de gemeente. Dit is meestal het geval als hij voor schuldhulpverlening in aanmerking wil komen. De klager begrijpt dit.</p> |

BIJLAGE: OVERZICHT KLACHTEN 2018

formeel afgehandeld

| Nr. | Afdeling | Wijze van indiening | Aard van de klachten | Wijze van afdoening | Besluit |
|-----|------------------------------------|--------------------------------------|---|---|---------------------------------|
| | BELASTINGEN EN BUITENRUIMTE | | | | |
| 1. | | <i>Digitaal via gemeente Wijchen</i> | <p><i>Uitvoeringspraktijk/Behandeltermijn</i></p> <p>Een inwoner uit de gemeente Wijchen is boos over de onjuiste tenaamstelling van de belastingaanslagen van de BSR.</p> <p>Ook vindt hij dat Munitax te lang heeft gedaan over het behandelen van een bezwaarschrift WOZ.</p> | <p>De klachtbehandelaar hoort de coördinator van Munitax. De klager ziet af van een hoorgesprek. De klachtbehandelaar legt de klager uit dat Munitax geen persoonsgegevens verstrekt als het gaat om eigendomsrechten van panden. De landelijke voorziening kadaster is hiervoor de informatiebron. Zij verwijst de klager naar de BSR om de klacht samen met hem op te lossen.</p> <p>Munitax moet binnen het kalenderjaar het bezwaar behandelen. Munitax verdaagde de termijn wel mondeling in een gesprek met de klager maar legde dit niet schriftelijk vast. Dit had wel moeten gebeuren.</p> | <p>Ongegrond</p> <p>Gegrond</p> |

| | | | | |
|----|--|--------------------------------------|--|--|
| 2. | | <i>Digitaal via gemeente Wijchen</i> | <p><i>Uitvoeringspraktijk</i></p> <p>Een inwoner uit Wijchen klaagt over de wijze waarop de controle voor de hondenbelasting verloopt. Hij heeft gezien dat de controleur niet aanbelt maar alleen een flyer in de bus deed.</p> | <p>De klager maakt geen gebruik van het mondeling horen over zijn klacht. De klachtbehandelaar heeft navraag gedaan bij Munitax. Zij heeft geen andere klachten over de controleur ontvangen. Een externe organisatie doet de controle en voert regelmatig kwaliteitscontroles uit. Het komt wel voor dat inwoners thuis zijn en de deur niet open doen.</p> |
| 3. | | <i>E-mail</i> | <p><i>Uitvoeringspraktijk/Communicatie</i></p> <p>Een melder van een defecte lantaarnpaal is verantwoordigd dat de gemeente zijn gegevens heeft doorgegeven aan het bedrijf dat de lantaarns repareert. Het bedrijf informeerde de melder per e-mail over de stand van zaken. Ook geeft de klager aan dat hij de dag daarna spam ontving in zijn mailbox.</p> <p>De klager voelde zich niet serieus genomen toen hij eerder zijn zorgen uitte over het verstrekken van zijn gegevens aan derden. Hij vond de communicatie hierover niet prettig.</p> <p>Ook wil de klager een schadeverzoek indienen omdat hij vindt dat hij door het voorval immateriële schade heeft geleden.</p> | <p>De klachtbehandelaar hoort de klager over zijn klacht. Zij geeft aan dat hij gelijk heeft dat de gemeente zorgvuldiger had moeten omgaan met zijn gegevens. De gemeente-werf gaf de melding door om ervoor te zorgen dat het bedrijf het probleem snel oploste. De gemeente past het interne proces aan en geeft bij een melding geen persoonlijke gegevens meer door aan derden. De medewerkers van de gemeentewerf nemen voortaan zelf contact op met de melder als er nog aanvullende informatie nodig is.</p> <p>De wijze waarop de gemeente invulling wil geven aan de dienstverlening staat soms op gespannen voet met de beveiliging van informatie. Met de invoering van de AVG zijn gemeenten hier bewuster mee bezig.</p> <p>De gemeente behandelt het schadeverzoek apart via de verzekeringsmaatschappij.</p> |

| | DIENSTVERLENING | | | | |
|----|------------------------|--------------------|--|--|----------------------------------|
| 4. | | <i>Telefonisch</i> | <p>Communicatie/Bejegening</p> <p>Een klager is boos en teleurgesteld over de communicatie en bejegening van de gemeente. Het gaat over de wijze waarop de gemeente is omgegaan met het beëindigen van de huishoudelijke hulp en het ophalen van hulpmiddelen na het overlijden van haar familielid.</p> <p>Daarnaast heeft de klager de communicatie en gesprekken rondom een aanvraag voor respijtzorg als vervelend ervaren.</p> | <p>De klachtbehandelaar hoort de klager en de betrokken WMO-klantmanager en de coördinator van het sociaal team. Op diverse onderdelen wijken de feitenrelazen af. Toch had de backofficemedewerker na de telefonische melding van de klager over het overlijden meteen moeten opschalen naar de klantmanager. Dan had deze direct goede afspraken kunnen maken over de wijze en het moment van afbouwen van voorzieningen. Doordat dit niet gebeurde verliepen de communicatie en het proces niet goed.</p> <p>De klachtbehandelaar legt de klager uit dat vanuit het belang van het familielid de Wet langdurige Zorg aan de orde kwam bij een gesprek over het aanvragen van respijtzorg. Dit was pijnlijk voor de klager maar was wel reëel om de juiste zorg te kunnen aanbieden.</p> | <p>Gegronnd</p> <p>Ongegrond</p> |

BIJLAGE: OVERZICHT KLACHTEN 2018

formeel afgehandeld door de ombudsman

| Nr. | Afdeling | Wijze van indiening | Aard van de klachten | Wijze van afdoening | Besluit |
|-----|------------------------------------|--|--|--|---|
| | BELASTINGEN EN BUITENRUIMTE | | | | |
| 1. | | <i>Schriftelijk geen interne klachtbehandeling maar opgepakt door de ombudsman</i> | <i>Uitvoeringspraktijk/Bejegening</i> Een medewerker, ingehuurd door de gemeente via het Werkbedrijf Rijk van Nijmegen, wendt zich tot de gemeentelijke ombudsman. De ombudsman adviseert eerst de klachten in te dienen bij de gemeente. De klachten gaan over: a. het nemen van besluiten op basis van onjuiste en incomplete informatie; b. het moedwillig tegenhouden van baankansen en c. het bewust verspreiden van onjuiste informatie over de medewerker. | Er is afstemming over de klachtbehandeling tussen gemeente en Werkbedrijf. Het is voor de klager onduidelijk wie de behandeling oppakt. Uiteindelijk neemt de gemeentelijke ombudsman de klacht direct in behandeling en is er geen interne klachtbehandeling. | Uitspraak via de gemeentelijke ombudsman Klacht a ongegrond Klacht b en c gegrond |

BIJLAGE: BEHOORLIJKHEIDSWIJZER

Behoorlijkheidswijzer

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 die de Nationale ombudsman heeft opgesteld, helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.

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

- A. Open en duidelijk**
- B. Respectvol**
- C. Betrokken en oplossingsgericht**
- D. 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 vorm gegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger. (Zie ook de Participatiewijzer.)*

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 voor het doel dat zij wil bereiken kan worden ingezet. 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.*