

OVERZICHT KLACHTEN INFORMEEL AFGEHANDELD

Nr.	Afdeling	Wijze van indiening	Aard van de klachten	Wijze van afdoening
	BELASTINGEN EN BUITENRUIMTE			
1.	Munitax	<i>Schriftelijk</i>	<p><i>Uitvoeringspraktijk</i> Een inwoner klaagt dat er een foto op zijn taxatieverslag staat. Hij zegt dat hij daarop herkenbaar in beeld is.</p>	<p>De coördinator van Munitax legt de klager uit dat de persoon op de foto op het taxatieverslag onherkenbaar is gemaakt. Dit is vanwege de grootte van de foto moeilijk te zien. Bij het originele digitale exemplaar is dit echter duidelijk het geval. De leverancier van de foto geeft ook aan dat zij, sinds de invoering van de AVG, alle foto's anonimiseert.</p>
2.	Munitax	<i>E-mail</i>	<p><i>Uitvoeringspraktijk</i> Een inwoner uit de gemeente Nijmegen klaagt over het feit dat Munitax volgens haar onterecht via automatische incasso geld van haar rekening afschreef.</p>	<p>De klachtencoördinator vraagt Munitax de zaak te onderzoeken. Het blijkt dat de klager inmiddels verhuisd is en ook haar deel van de woning verkocht aan haar partner. De automatische incasso zette zij echter niet stop. Ook paste zij het bankrekeningnummer niet aan. In het incassoreglement van Munitax staat dat iemand wijzigingen direct moet doorgeven. Ook is uitgelegd dat een automatische incasso niet stopt door scheiding, uit elkaar gaan van partners of verhuizing. Munitax heeft geen controle over de bankrekening van iemand. Wel verwijdert Munitax daarna, als uitzondering, de automatische incasso op haar rekening.</p>

3.		<i>E-mail</i>	<i>Uitvoeringspraktijk</i> Een inwoner van het centrum van Beuningen klaagt over verschillende soorten overlast. Hij wil dat de gemeente hierop handhaaft en reageert op zijn berichten. Ook heeft hij de ombudsman ingeschakeld.	De burgemeester en de klachtcoördinator brengen op verzoek van de familie een bezoek aan huis. Daar bespreken ze de overlast die de familie ervaart van vuurwerk afsteken, hangjongeren, bevoorrading van het centrum en verkeer. De burgemeester legt uit wat de gemeente op dit gebied wel en niet kan doen. De familie is tevreden met het bezoek en blij dat ze haar situatie heeft kunnen bespreken.
4.		<i>Digitaal</i>	<i>Behandeltermijn</i> Een inwoner uit Beuningen vraagt zich af wanneer de gemeente haar belofte nakomt om twee hoge bomen te snoeien. Zijn tuin ligt het hele jaar vol 'afval' van de bomen en grote takken vallen naar beneden. Ook nemen de bomen zon weg uit de tuin. Hij vraagt of het een kwestie van geld is dat de gemeente de bomen nog niet heeft gesnoeid.	De groenbeheerder neemt contact op met de inwoner en legt uit dat de gemeente een hele straat wil aanpakken samen met het gedeelte bij de achtertuin van deze persoon. Met deze informatie is het duidelijk voor de hem. Hij is daarna tevreden.
5.		<i>Digitaal</i>	<i>Uitvoeringspraktijk/behandeltermijn</i> Een inwoner probeert een grotere GFT container te krijgen en een nieuwe papiercontainer. Hij vindt dat dit veel te lang duurt. Nadat hij contact heeft gehad met de gemeente blijft hij ontevreden omdat hij van het kastje naar de muur wordt gestuurd.	De klachtcoördinator neemt contact op met de werfbeheerder en een medewerker van Financiën. Zij zorgen ervoor dat meneer alsnog de containers ontvangt via DAR. DAR en de gemeente gaan bekijken hoe ze dit proces kunnen verbeteren.
6.		<i>Telefonisch</i>	<i>Uitvoeringspraktijk</i> Een inwoner aan de Slottuin wil dat de gemeente de rietkragen bij de aanlepalen voor boten weg maait. Desnoods wil hij het zelf doen. Hij heeft dit aangegeven, maar hij heeft nog geen bericht ontvangen of dit daadwerkelijk mag.	De vraag komt na het bezoek van medewerkers van de gemeente. Na telefonisch contact met uitleg over de mogelijkheden, ontvangt meneer deze ook nog per e-mail zodat hij deze zwart op wit heeft. De gemeente wil toestemming geven om zelf wat riet weg te knippen of gezamenlijk met buurtbewoners kleine onderhoudswerkzaamheden te verrichten. Daarnaast geeft de medewerker aan dat de gemeente niet

				meewerkt aan het verzoek om de aannemer een aparte opdracht te geven. De kosten zijn in verhouding erg hoog en dit past vaak niet in het werk van de aannemer. De gemeente heeft volgens een beheerplan duidelijk afspraken over onderhoud met aannemers. Meneer is hiermee voldoende geholpen.
7.		<i>E-mail</i>	<i>Uitvoeringspraktijk</i> Een inwoner in de Beuningse Plas ondervindt schade aan zijn woning door de lage waterstand. Hij spreekt de gemeente hierop aan.	De beleidsmedewerker water legt uit dat de eigenaar van een woning in alle gevallen verantwoordelijk blijft voor de bouwkundige staat van zijn woning. Constructies dienen rekening te houden met schommelingen van waterstanden van 50 cm ten opzichte van het gemiddelde. Hij adviseert om een bouwkundig onderzoek te laten uitvoeren om erachter te komen waar de oorzaak zit. De inwoner begrijpt de uitleg, maar het is wel een teleurstelling dat de gemeente niets doet.
	BELEID EN ONTWIKKELING			
8.		<i>E-mail via gemeentelijke ombudsman</i>	<i>Uitvoeringspraktijk</i> Een ondernemer is niet blij met de wijze waarop de gemeente rotsblokken plaatst op het bedrijventerrein. Meneer wil de stenen niet voor zijn deur omdat ze scherp en gevaarlijk zijn, zegt hij.	De klachtencoördinator neemt contact op met de wijkcoördinator en de verkeersambtenaar. Het blijkt dat de gemeente de rotsblokken plaatste om parkeeroverlast tegen te gaan en te zorgen voor een beter overzicht op de t-splitsing Mortelweg – Metaalweg. De ondernemers ontvingen hierover vooraf duidelijke informatie en uitleg. De verkeersambtenaar zocht opnieuw contact met de ondernemer om het nog een keer uit te leggen. De ondernemer legde zich erbij neer.

9.		<i>Telefonisch</i>	<p><i>Uitvoeringspraktijk</i></p> <p>Een inwoner heeft last van hard langsrijdende fietsers bij haar uitrit. Ze is bang dat ze een fietser aanrijdt met wegrijden. Er is geen goed zicht door een bocht in de weg en een haag van de burens. Zij wil dat de gemeente een 30km-bord plaatst.</p>	De verkeersambtenaar geeft een duidelijke uitleg over de verkeerssituatie en tips om veiliger de uitrit af te rijden. Het is niet mogelijk een bord te plaatsen want dit geldt dan meteen voor de Van Heemstraweg en niet alleen bij de uitrit. Wel vraagt hij de politie om toe te zien op de snelle fietsers die een helm dragen en niet op het fietspad mogen rijden maar op de rijbaan.
10.		<i>Telefonisch</i>	<p><i>Uitvoeringspraktijk</i></p> <p>Een inwoner heeft al meerdere keren gebeld dat verkeer veel te hard rijdt bij zijn woning/in de bocht. Hij verwacht dat de gemeente maatregelen neemt. Zo niet, dan gaat hij dat zelf doen.</p>	De verkeersambtenaren hebben deze meneer al vaker te woord gestaan en hem uitgelegd dat er mogelijk een verkeersplateau komt. Dit is echter afhankelijk van subsidie die we al of niet krijgen en keuzes die we maken als het gaat om onveilige verkeerssituaties. De klager ontvangt opnieuw een reactie en uitleg over de aanvraag van de subsidie. Ook verwijzen de verkeersambtenaren naar informatie op onze website over te hard rijden in de straat. Daar staan ook tips wat inwoners zelf kunnen doen. Ook wijzen zij hem op het feit dat hij niet zomaar obstakels op de weg mag plaatsen. De klager begrijpt dit.
11.		<i>E-mail</i>	<p><i>Uitvoeringspraktijk</i></p> <p>Een ondernemer uit het centrum van Beuningen is verbaasd dat de gemeente zo snel in actie komt om te handhaven bij de horeca/terrassen na de coronamaatregelen. Als hij de gemeente vraagt om te handhaven op andere punten dan is er te weinig capaciteit. Hij had verwacht dat de gemeente zelf ook direct de banken in het centrum zou 'afsluiten' om op te zitten.</p>	Een beleidsmedewerker neemt contact op met de ondernemer en geeft uitleg over de werkwijze van de gemeente. Daarna is er meer begrip bij de klager.

12.		<i>Digitaal</i>	<i>Communicatie</i> Een inwoner is boos over de wijze waarop de gemeente communiceerde over een brand bij de gemeentewerf. Hij vindt het raar dat de gemeente geen alert uitdeed naar omwonenden.	De klachtencoördinator stemt de werkwijze van de gemeente af met de medewerker Veiligheid. De inwoner ontvangt uitleg over de keuzes die de gemeente maakte over het informeren van bewoners. Hij vindt dat de gemeente zijn klacht niet serieus neemt. Na een mondelinge toelichting van de veiligheidsmedewerker is hij het nog steeds niet eens hoe de gemeente handelde en communiceerde, maar hij waardeert de uitleg. De klacht is daarmee afgehandeld voor hem.
13.		<i>Schriftelijk</i>	<i>Uitvoeringspraktijk</i> Inwoners maken zich zorgen over hun veiligheid. Zij klagen over het feit dat de gemeente te weinig onderneemt/handhavend optreedt tegen een bewoner uit hun straat. Zij hebben al diverse meldingen doorgegeven van geluidsoverlast, het plaatsen van onrechtmatige bouwsels en stankoverlast.	De klachtencoördinator neemt contact op met de beleidsmedewerker openbare orde en integrale veiligheid. Zij neemt contact op met de vertegenwoordiger van de inwoners. Daarbij geeft ze aan dat zij de contactpersoon is vanuit de gemeente en dat men haar altijd kan bellen. Ook ontvangen de bewoners daarna een brief waarin de gemeente uitlegt op welke wijze zij de zaken aanpakt. Zij vermeldt daarbij dat de gemeente geen persoonlijke informatie mag delen. De bewoners zijn blij met de uitleg en het feit dat zij nu een duidelijke gesprekspartner bij de gemeente hebben.
14.		<i>Digitaal</i>	<i>Uitvoeringspraktijk/voorbeeldgedrag</i> Een inwoner spreekt de gemeente aan op fout parkeren bij een gele streep bij een school. Die plaats is bedoeld voor ouders die daar met hun kinderen oversteken. Hij vindt dat de gemeente het goede voorbeeld moet geven.	De verkeersambtenaar neemt hierover contact op met de medewerkers en stuurt een reactie naar de inwoner.

	BESTUUR			
15.		<i>Schriftelijk</i>	<p><i>Uitvoeringspraktijk</i></p> <p>De klager geeft aan dat hij in een inspraaktraject niet mee kon doen aan een digitale sessie doordat hij niet de goede link ontving van de griffier. Toen het wel lukte met de juiste link kreeg hij geen toegang meer om mee te doen aan de sessie. Hij vindt dat dergelijke sessies niet digitaal moeten plaatsvinden. Bovendien wil hij zijn inbreng nog kunnen geven.</p>	De burgemeester en de griffier nodigden de klager uit voor een gesprek. Tijdens dit gesprek trok hij zijn klacht in.
16.		<i>E-mail</i>	<p><i>Uitvoeringspraktijk</i></p> <p>Klager is niet tevreden over de wijze waarop een hoorzitting is verlopen. Hij is van mening dat er te weinig tijd over was om zijn inbreng te geven. Daarnaast ontving de klager niet alle stukken. Hij vraagt om de hoorzitting opnieuw te houden of alsnog een schriftelijke reactie te kunnen geven. Deze moet de commissie voor bezwaarschriften dan meenemen in het dossier.</p>	Het blijkt dat de gemeente vóór de hoorzitting digitaal het verweerschrift van de betrokken partij aan de klager toestuurde. Daarnaast krijgt hij de mogelijkheid om (schriftelijk) aanvullend nog een reactie toe te sturen. Deze gaat mee in de procedure.
17.		<i>Schriftelijk</i>	<p><i>Uitvoeringspraktijk</i></p> <p>Een inwoner stuurt het college van burgemeester en wethouders meerdere brieven. Daarin spreekt hij over illegale bewoning, fraude en andere beschuldigingen. Hij gebruikt daar bewoordingen die niet passen bij een fatsoenlijke communicatie.</p>	<p>De klachtencoördinator stemt de klacht af met de burgemeester. Er volgt een schriftelijke reactie waarin staat dat de inwoner geen inhoudelijk antwoord ontvangt op zijn brieven. De algemene beschuldigingen hebben geen enkele onderbouwing. De gemeente is een open en transparante organisatie. De bewoordingen die hij gebruikt passen daar niet bij.</p> <p>De inwoner neemt daarna opnieuw contact op met de gemeente en vraagt alsnog om een gesprek met de burgemeester. Hij begrijpt dat zijn wijze van communiceren niet correct was. De burgemeester</p>

				staat hem te woord en geeft een toelichting op zijn vragen. Deze keer formuleert hij deze duidelijk. Hij is tevreden dat hij zijn verhaal kon doen.
18.		<i>Schriftelijk</i>	<i>Uitvoeringspraktijk</i> Een inwoner klaagt over de handhaving op de Groene Heuvels nadat hij een artikel las over de kosten hiervan. Ook heeft hij vragen over de openbaarheid van stukken en de ontvangstbevestiging.	De klachtencoördinator stemt de klacht af met de burgemeester en de griffier. De inwoner ontvangt een schriftelijke reactie. Er is een prognose gemaakt van de verwachte kosten. Deze zijn opgenomen in de perspectiefnota. Stukken gericht aan de gemeenteraad zijn in principe openbaar. Wij plaatsen niet zomaar privacygevoelige gegevens. De ontvangstbevestiging is een extra service om te laten weten dat wij een brief hebben ontvangen en in behandeling nemen. De postregistrator staat daarom als standaard ondertekening onderaan die bevestiging vermeld. Een inhoudelijke reactie heeft altijd een officiële ondertekening met een naam.
	DIENSTVERLENING			
19.		<i>Digitaal</i>	<i>Bejegening</i> Een echtpaar is bezig met een adoptie en krijgt het advies om contact op te nemen met de gemeente. Als de gemeente op de hoogte is, kan zij de naamswijziging van het kind sneller regelen. De gemeente ontvangt alvast de documenten. Mevrouw geeft aan dat zij niet alle vragen van de medewerker Burgerzaken konden beantwoorden. De medewerker zou in haar ogen de situatie niet vertrouwen. Mevrouw vermeldt dat de gemeente drie maanden niets liet horen en dat zij toen zelf weer contact opnam. Sommige zaken in het adoptieproces zijn nog	De medewerker biedt de familie excuses aan. Zij geeft aan dat ze juist wil helpen met het inschrijven van de adoptie. Daarnaast geeft ze nog een uitgebreide uitleg. Ze kan hen gerust stellen dat het land van adoptie is aangesloten bij het Haags adoptieverdrag en dat haar uitspraken voorbarig waren. De familie laat het hierbij.

			niet helemaal duidelijk. Mevrouw is verbaasd en gekwetst over de uitspraken van de medewerker.	
20.		<i>Schriftelijk</i>	<i>Informatie/Communicatie + uitvoeringspraktijk</i> Een ouder dient namens haar zoon een klacht in over de wijze waarop een medewerker Burgerzaken haar informeerde over het doorgeven van een digitale verhuizing. Dit lukte niet. Zij vindt dat een medewerker van de gemeente haar daarbij niet goed heeft geholpen. Zij is van mening dat de gemeente de verhuisdatum van haar zoon moet aanpassen naar de datum dat ze voor het eerst contact opnam met de gemeente. Haar zoon is verhuisd naar het buitenland.	De medewerkers Burgerzaken geven aan bij de klachtencoördinator dat het niet mogelijk is de verhuisdatum aan te passen. Bovendien moet dit dan een officieel correctieverzoek zijn. Samen met twee juridische collega's zoeken zij de klacht uit. De klacht is nog niet afgerond in 2020.
21.		<i>E-mail via gemeentelijke ombudsman</i>	<i>Uitvoeringspraktijk</i> Een cliënt van het Sociaal Team voelt zich niet gehoord. Ze klaagt over het gebrek aan procesregie en niet doorpakken op de zorg, het welzijn en het belang van haar kinderen. Daardoor moesten professionals opschalen naar een andere organisatie. Ook voerde het Sociaal Team geen procesregie op gerechtelijke uitspraken.	De klachtencoördinator stemt de klachten af met een juridisch medewerker kwaliteitszorg. In een gesprek met haar, de cliënt en de afdelingsmanager komen alle pijnpunten op tafel. Er worden duidelijke afspraken gemaakt. Op die manier heeft cliënt er vertrouwen in dat er weer duidelijkheid is voor alle betrokkenen.
22.		<i>E-mail</i>	<i>Uitvoeringspraktijk</i> Een familielid van een cliënt van het Sociaal Team dient een klacht in over een medewerker. Deze medewerker moest het gezin van cliënt ondersteunen. Het familielid is van mening dat er geen resultaten zijn geboekt en dat de medewerker haar aandacht richtte op de verkeerde zaken.	De klachtencoördinator neemt contact op met een juridisch medewerker kwaliteitszorg. Na overleg nodigt de klachtencoördinator het familielid uit voor een gesprek. Hiervoor bedankt zij omdat de gemeente volgens haar alle informatie heeft. Intussen blijkt dat door een voorval in de familie het familielid het contact met het gezin heeft verbroken. De cliënt geeft aan dat er ruzie is. Om die reden stopt de

				behandeling van de klacht. Het Sociaal Team is er voor de cliënt en wil zich niet mengen in de ruzie.
23.		<i>Schriftelijk via gemeentelijke ombudsman</i>	Behandeltermijn/Communicatie Een inwoner die samen met haar partner een eigen bedrijf heeft, dient een aanvraag voor een bedrijfslening in volgens de regeling TOZO. Zij ontvangt een ontvangstbevestiging maar na twee maanden nog geen inhoudelijke reactie. Ook niet op een bericht via het contactformulier wat de stand van zaken is. Zij vindt het een kwalijke zaak. Ook als de behandeling van aanvragen langer gaat duren, moet de gemeente een tussentijds bericht sturen. De klager geeft aan dat de aanvraag inmiddels niet meer nodig is. Zij trekt deze in.	De klachtencoördinator neemt contact op met de klagers. Zij geven duidelijk aan dat zij geen formele klachtbehandeling willen maar dat de gemeente aandacht heeft voor een betere communicatie. Zij zijn teleurgesteld in de gemeente. Voor hun gevoel ontmoedigde de gemeente het aanvragen van een TOZO-lening door niet te reageren. Zij misten ook een duidelijk aanspreekpunt. De klachtencoördinator bespreekt deze punten met de behandelaar.
24.		<i>Digitaal</i>	Bejegening Een inwoner klaagt over de wijze waarop een telefoniste hem te woord stond. Hij nam contact op met de gemeente omdat het erg druk was in het centrum. Hij wilde dat de gemeente direct ging handhaven op de coronaregels.	De klachtencoördinator neemt contact op met de medewerkers van het Telefonisch Informatie Centrum. Zij geven aan dat het die dag heel erg druk was. Op dat moment konden zij helaas geen handhaver bereiken om door te verbinden. De 'discussie' over het handhaven van de gemeente viel zowel bij de klager als bij de medewerkers verkeerd. De klachtencoördinator biedt hiervoor excuses aan. Zij geeft aan dat de melding van meneer, net als meer meldingen, een signaal waren om de wijkagenten te informeren. Die namen het centrum toen mee op hun ronde. Meneer is daarna tevreden.

	INFORMATIE EN BEDRIJFSVOERING			
25.		<i>E-mail</i>	<p>Trage afhandeling/uitvoeringspraktijk</p> <p>Een inwoner krijgt maar geen reactie op zijn vraag om het energielabel van zijn woning aan te passen. Dit klopt niet.</p>	<p>De klachtencoördinator neemt contact op om excuses aan te bieden voor de late reactie. Zij heeft navraag gedaan bij verschillende collega's. Het blijkt dat in de Basisregistratie Adressen en Gebouwen het bouwjaar van de woning niet meer klopt. De woning is helemaal verbouwd/aangebouwd en het blijkt dat die laatste gegevens van de bouwvergunning niet zijn verwerkt. De BAG-beheerder past het bouwjaar aan. Deze verwerking staat dan ook in de landelijke voorziening. Deze is de basis voor het energielabel. De klachtencoördinator adviseert meneer om zelf contact op te nemen met de helpdesk energielabel zodat zijn pand alsnog het goed label krijgt.</p>
26.		<i>E-mail</i>	<p>Uitvoeringspraktijk</p> <p>Een eigenaar van een woning op de Groene Heuvels liet haar woning tijdelijk bewonen door een bevriend echtpaar tot hun nieuwbouwhuis klaar was. De gemeente constateerde dit en legde haar een last onder dwangsom op vanwege het strijdig gebruik van het perceel. Vervolgens diende zij bezwaar in. De gemeente verklaarde haar bezwaar ongegrond. De reden is dat de woningen op het park alleen bestemd zijn voor verblijfsrecreatie. De eigenaar beëindigde de tijdelijke bewoning maar dient een klacht in omdat zij van mening is dat de gemeente discrimineert. Er zijn nog meer bewoners die de woning ook niet recreatief gebruiken. Zij vindt de aanpak vervelend en voelt zich behandeld als een crimineel.</p>	<p>De eigenaar stemt in met een gesprek met de burgemeester en de klachtencoördinator. Zij wil graag haar verhaal doen en in gesprek gaan met de burgemeester hierover. De burgemeester geeft een duidelijke toelichting op de aanpak van de gemeente rondom de Groene Heuvels. Zij geeft aan dat ze begrijpt dat het handhavingstraject voelt als een ongelijke behandeling, maar dat het juridisch gezien geen ongelijke behandeling is. Mevrouw heeft er nog wel een hard hoofd in of het park ooit weer recreatiepark kan worden. Ze is echter voor dit moment tevreden over het gesprek. De burgemeester vraagt haar om vooral melding te blijven maken van ongeregelheden.</p>

	EXTERNE ORGANISATIE			
27.		<i>Schriftelijk Voor Perspectief</i>	<i>Uitvoeringspraktijk</i> Een bezoeker van de inloop bij Perspectief klaagt bij de gemeente over het feit dat zij niet meer welkom is bij deze inloop. Zij vermeldt dat de reden is dat zij niet tot de doelgroep behoort.	De klachtencoördinator neemt contact op met de beleidsmedewerker/contactpersoon met Perspectief en ook met Perspectief zelf. Zij stemmen dit met elkaar af. Er volgt een nieuw gesprek met de inwoner. De klacht valt buiten de klachtenregeling van de gemeente.

OVERZICHT KLACHTEN FORMEEL AFGEHANDELD

Nr.	Afdeling	Wijze van indiening	Aard van de klachten	Wijze van afdoening	Besluit
	BELASTINGEN EN BUITENRUIMTE				
1.		<i>Digitaal (ingediend in 2019, besluit in 2020)</i>	<i>Communicatie/uitvoeringspraktijk</i> Een groep buurtbewoners klaagt over het feit dat de gemeente vergunning heeft aangevraagd bij de ODRN om bomen te kappen in hun straat zij vinden dat de communicatie hierover gebrekkig is geweest en formuleren de volgende klachten/vragen: a) Is er een representatief onderzoek geweest om de buurt te raadplegen over de kap van bomen? b). Waarom heeft de gemeente niets laten horen vooraf? En dat terwijl de medewerkers in februari dit jaar	De klachtbehandelaar nodigt een groep bewoners uit samen met de wethouder om de klacht toe te lichten. Ook ontvangen de bewoners informatie waarom de gemeente de bomen wil laten kappen. Daarnaast maakt de klachtbehandelaar hen duidelijk dat de behandeling van de klacht niet gaat over de inhoudelijke beslissing om een vergunning af te geven voor het kappen van de bomen. Daarvoor is de bezwaarprocedure. De klagers dienden naast de klacht ook bezwaar in. a)De gemeente hoeft geen representatief onderzoek te doen of een meerderheid van inwoners klachten over groen	a) ongegrond b en c) gegrond d) gegrond

			<p>duidelijk aangaven dat zij de bewoners op de hoogte zouden brengen als de gemeente van plan was om bomen te kappen.</p> <p>c). Waarom heeft de gemeente vooraf totaal niet gecommuniceerd?</p> <p>d) Was de communicatieboodschap in brede zin correct in de brief van september? Er stond in dat de gemeente de vergunning had aangevraagd, maar de ODRN had deze al verleend</p>	<p>(bomen)heeft. Bomen, struiken en andere beplanting leveren een bijdrage aan het groene karakter van een woonomgeving. Los van allerlei gehouden enquêtes moet de gemeente op basis van de ingediende klachten een afweging maken tussen het belang en de waarde van het groen voor de woonomgeving en de ingediende klachten over overlast.</p> <p>b en c) De gemeente vindt communicatie van en naar inwoners alsmede participatie van belang. In dit geval had het gepast dat de communicatie over een kapvergunning van 541 bomen niet beperkt was gebleven tot alleen het formele traject van een omgevingsvergunning. De toezegging van medewerkers om op (individueel) niveau te communiceren over het kappen van bomen is niet verifiëren. De gemeente had dit kunnen ondervangen door betere communicatie over het kappen van de bomen in algemene zin.</p> <p>d) De brief van de gemeente over de start van de werkzaamheden over het kappen van de bomen was niet zorgvuldig opgesteld. De informatie hierin bevatte onjuistheden over de status van het proces van de omgevings-vergunning.</p>	
--	--	--	---	---	--

	BELEID EN ONTWIKKELING				
2.		<i>E-mail</i>	<p>Communicatie/uitvoeringspraktijk</p> <p>a) Een inwoner klaagt over de communicatie rondom de totstandkoming van nieuwbouw in zijn wijk.</p> <p>b)Hij heeft vragen over wie de kaders hiervoor stelde. Volgens hem is de bouw anders uitgevoerd.</p> <p>c)Daarnaast geeft hij aan dat hij tijdens het bouwproces geen antwoorden kreeg op de kern van zijn vragen.</p> <p>d)Hij vermeldt ook dat de bewoners de toeritten als parkeervak gebruiken en dat de gemeente hierop niet handhaaft.</p>	<p>De klachtbehandelaar onderzoekt de klachten en spreekt zowel met de klager als de betrokken projectleider. De inwoner is blij met het gesprek zodat hij een keer zijn hele verhaal kan doen.</p> <p>a) Het bestemmingsplan is in 2017 vastgesteld, het proces van communicatie of het ontbreken daarvan door de gemeente ging vooraf aan het bestemmingsplan. De gedraging door de gemeente heeft meer dan één jaar vóór indiening van de klacht plaatsgevonden; daarnaast is de gedraging door de gemeente besproken in de commissie- en raadsvergadering en behandeld door de Raad van State.</p> <p>b) Uit onderzoek blijkt dat er volgens het bestemmingsplan is gebouwd. De raad stelde de uitgangspunten voor het project ontwikkellocaties vast. Daarbij golden voor de betreffende locatie weinig randvoorwaarden. Ook werd bepaald dat de locatie voor welstandsvrij bouwen in aanmerking komt.</p> <p>c) Uit beantwoording van vragen is onvoldoende duidelijk welke informatie ontbrak. De klachtbehandelaar stelt de</p>	<p>a) niet-ontvankelijk</p> <p>b) ongegrond</p> <p>c) niet gegrond/ niet ongegrond</p> <p>d) gegrond</p>

				<p>klager in de gelegenheid alsnog aan te geven op welke vragen hij nog een antwoord wil hebben.</p> <p>d) In formele correspondentie is niet terug te vinden of de gemeente de nieuwe bewoners heeft geattendeerd op het feit dat men niet op de toeritten mag parkeren. Dit gebied behoort tot de openbare ruimte. De bewoners ontvangen alsnog een informatiebrief van de gemeente over waar zij mogen parkeren en waar niet.</p> <p>De klager is tevreden over de klachtenbehandeling.</p>	
--	--	--	--	--	--

OVERZICHT KLACHTEN VIA DE GEMEETELIJKE OMBUDSMAN FORMEEL AFGEHANDELD

Nr.	Afdeling	Wijze van indiening	Aard van de klachten	Wijze van afdoening	Besluit
	BELASTINGEN EN BUTTENRUIMTE				
1.		<i>E-mail (interne klachtenbehandeling in 2019)</i>	<i>Uitvoeringpraktijk</i> Een inwoner uit de gemeente Heumen klaagt over discriminatie en ongelijke behandeling door medewerkers van Munitax. Hij is het niet eens met de WOZ-waarde van zijn woning en vergelijkt deze met die	De gemeentelijke ombudsman hoort de betrokken partijen en onderzoekt de klachten. a) De interne klachtenbehandeling is goed verlopen. In dit proces is terecht geen onderzoek gedaan naar de WOZ- waardes.	a) ongegrond b1) gegrond b2) ongegrond c) ongegrond

			<p>van zijn buurman. Zijn WOZ-waarde is volgens hem te hoog. Klager maakt al jaren bezwaar tegen de WOZ-waarde maar gaat nooit in beroep.</p> <p>In de externe klachtenbehandeling klaagt hij over:</p> <p>a) Er is geen grondig onderzoek gedaan in de interne klachtenbehandeling</p> <p>b) Munitax handelde zijn bezwaar te laat af. Er is bovendien sprake van discriminatie en ongelijke behandeling.</p> <p>c) De gemeente Heumen reageert niet op zijn brieven.</p>	<p>Tegen de waarderingsbesluiten staat het proces open van bezwaar en beroep.</p> <p>b 1) Bij de behandeling van het bezwaar heeft Munitax de termijn overschreden. Zij heeft de bezwaarmaker hiervan niet tevoren op de hoogte gesteld. De reden was dat het besluit op het bezwaar binnen afzienbare termijn zou volgen.</p> <p>b 2) Dat de WOZ-waarde van de woning van de verzoeker niet gelijk is gesteld aan de waarde van de woning van de buurman betekent nog niet dat er geen sprake is van discriminatie en ongelijke behandeling. Er is niets waaruit dit blijkt.</p> <p>c) Het staat vast dat de gemeente Heumen de brief van verzoeker als bezwaarschrift doorstuurde naar Munitax. Munitax stuurde een ontvangstbevestiging en nam het bezwaar in behandeling. Er is contact geweest over een inpandige taxatie maar dit weigerde de verzoeker. De gemeente Heumen en Munitax hebben zorgvuldig gehandeld.</p>	
2.		<i>E-mail</i>	<p>Communicatie/uitvoeringspraktijk</p> <p>Zie klacht 1 formele interne klachtenbehandeling</p>	<p>De bewoners maken ook bezwaar tegen de kapvergunningen. Na het besluit op hun bezwaar trekken ze de klacht bij de gemeentelijke ombudsman in.</p>	<p>Niet in behandeling genomen</p>