

Verzoek via e-mail  
request-689-190d44b3@woo-knop.nl

Reuver: 19 juli 2022 verzenddatum: 19 juli 2022  
uw kenmerk:  
zaaknummer: 0889291113  
onderwerp: Uw Woo-verzoek

Geachte heer [REDACTED],

Op 24 juni 2022 ontvingen wij van u een Woo-verzoek waarin u vraagt om een overzicht van formele klachten over 2021 met daarbij de status en adviezen en indien mogelijk de manier waarop de gemeente invulling heeft gegeven aan de adviezen.

In deze brief leest u ons besluit.

### Besluit

Wij hebben besloten de gevraagde informatie, voor zover deze in documenten is neergelegd, openbaar te maken en aan u te verstrekken door het toe te sturen aan het mailadres dat u opgaf.

Het jaaroverzicht klachten 2021 treft u als bijlage bij deze brief aan. Hierin ziet u zowel het aantal informele als het aantal formele klachten en u leest wat het besluit van het college hierop was. Er is geen informatie neergelegd in documenten over de manier waarop invulling is gegeven aan adviezen.

### Regelgeving

Uw aanvraag hebben wij beoordeeld aan de hand van:  
Wet open overheid, artikel 4.1.

### Toelichting

Woo-verzoeken publiceren we geanonimiseerd in het Gemeenteblad.

Met vriendelijke groet,  
Namens het college van burgemeester en wethouders,

[REDACTED]  
Beleidsmedewerker, team AJZ

Kijk voor  
actuele openbare  
op onze website  
www.beesel.nl

Raadhuisplein 1  
5191 AL Beuver

Postbus 4750  
5191 ZK Beuver

T: 077 474 82 92  
F: 077 474 58 88

www.beesel.nl  
info@beesel.nl

BAN 58.50.00.030  
BAN NL50BNC1028903036  
DIC: BEGTLNLSG  
Rekeningnummer: 04190721

### **Bezwaarclausule**

Als u het niet eens bent met dit besluit en u bent belanghebbende, dan kunt u binnen 6 weken na de verzenddatum van dit besluit, een bezwaarschrift indienen bij het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Beesel, Postbus 4750, 5953 ZK in Reuver. Het bezwaarschrift moet zijn ondertekend en bevat uw naam, adres, dagtekening, het besluit waartegen het gericht is en de reden waarom u bezwaar maakt.

Kijk voor  
actuele openingsuren  
op onze website  
[www.beesel.nl](http://www.beesel.nl)

Raadhuisplein 1  
5953 AL Reuver

Postbus 4750  
5953 ZK Reuver

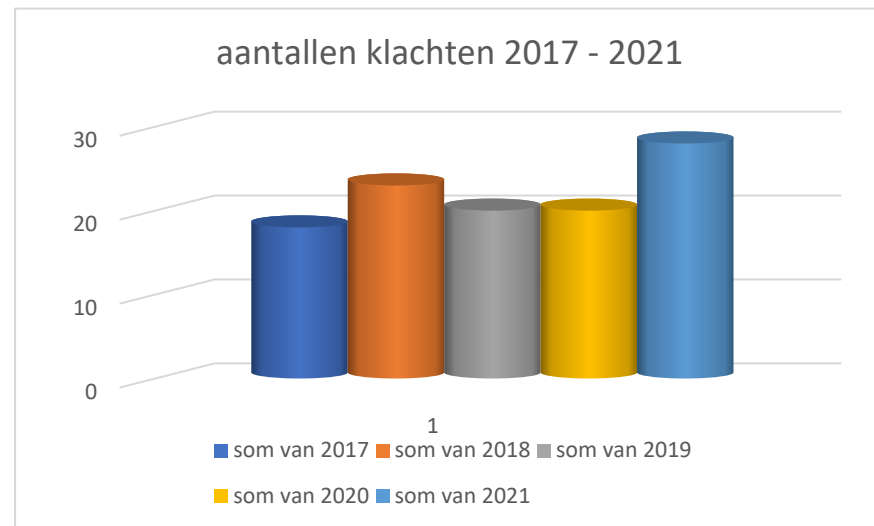
T: 077 474 82 92  
F: 077 474 58 88

[www.beesel.nl](http://www.beesel.nl)  
[info@beesel.nl](mailto:info@beesel.nl)

BIC: BNG 2850 00780  
BAN: NL60BNC10089030060  
DIC: BNGTINLG  
Rekeningnummer: 34190721

Iedere dag zijn er veel momenten waarop iemand contact heeft met de gemeente. Iedereen wil graag op een prettige manier behandeld worden. Wanneer mensen niet tevreden zijn, mogen ze een klacht indienen. We behandelen deze klachten en proberen daarmee om het vertrouwen in de overheid te herstellen en te behouden. Het is voor de gemeente een signaal om de dienstverlening waarmee we de dienstverlening kunnen verbeteren.

In 2021 zijn er 28 klachten binnengekomen. Dat zijn er 8 meer dan in 2020.



### Hoe behandelen we een klacht?

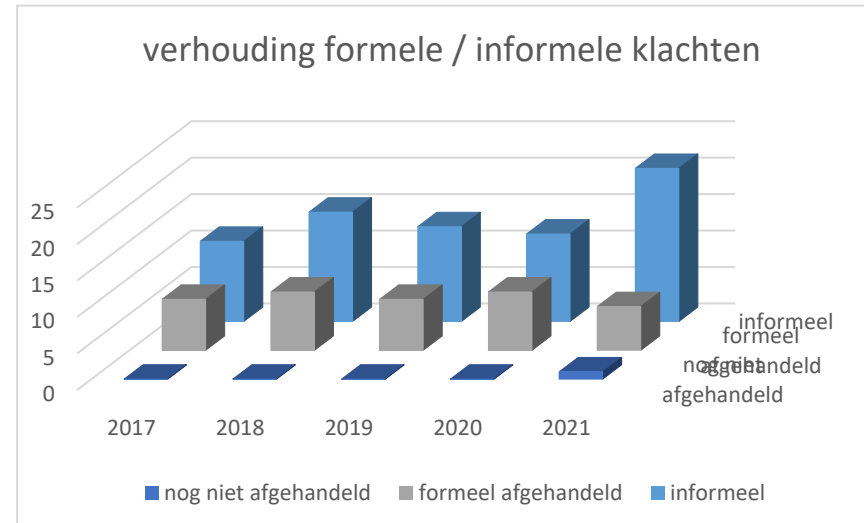
Wanneer we een klacht ontvangen, kijken we eerst of het een klacht is die we moeten behandelen. Een klacht gaat over gedrag. Wanneer iemand het niet eens is met een besluit van de gemeente, of niet eens is met beleid, of wanneer het een heel oude zaak betreft, hoeven we een klacht niet te behandelen. We laten dit aan de verzoeker weten.

We proberen een klacht in eerste instantie op een informele manier te behandelen. Informele klachtbehandeling houdt in dat een medewerker van het team of de teammanager met de verzoeker contact op over zijn klacht. Samen proberen ze de klacht op te lossen. Vaak is het geven van een nadere toelichting en uitleg, of het aanbieden van excuses voldoende. Dan eindigt de klachtbehandeling daarmee.

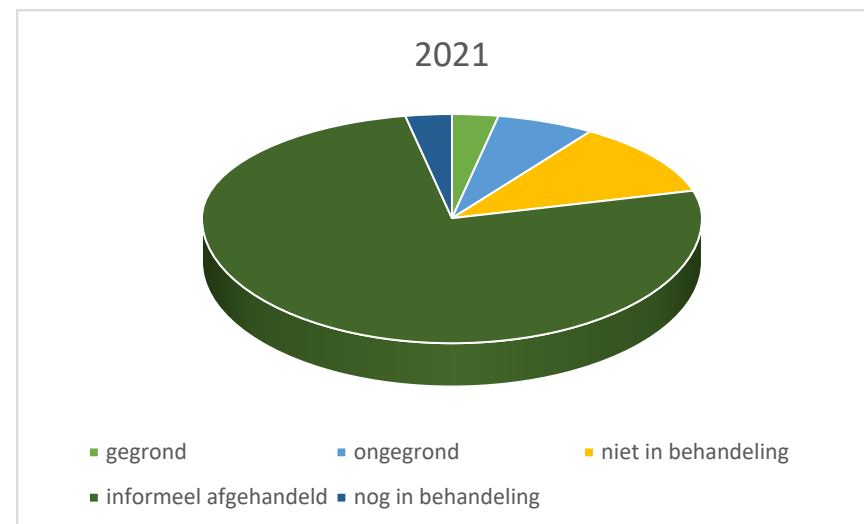
Wanneer het niet lukt, behandelen we een klacht op de formele manier. Dat wil zeggen dat de klachtencommissie degene die de klacht indient, hoort en ook degene over wie de klacht gaat. De klachtencommissie adviseert het college van burgemeester en wethouders over de vraag of een klacht terecht is of niet. Het college van burgemeester en wethouders neemt vervolgens de beslissing.

In 2021 zijn 21 klachten op een informele manier afgehandeld. Bij 6 klachten is de klacht op formele manier behandeld, en is de klacht aan burgemeester en wethouders voorgelegd.

## Jaaroverzicht klachten 2021



Van deze 6 klachten is 1 klacht gegrond verklaard. Dat wil zeggen dat burgemeester en wethouders deze klacht terecht vonden. 2 Klachten zijn ongrond verklaard. Burgemeester en wethouders vonden deze klachten niet terecht. En 3 klachten zijn niet in behandeling genomen omdat er bijvoorbeeld bezwaar of beroep openstond, een klacht te oud was of wanneer met een klacht niet bereikt kan worden waarvoor klachtbehandeling is. Dat is bijvoorbeeld wanneer er een blijvend meningsverschil is over iets. Het doel van klachtbehandeling is het behouden of het herstel van het vertrouwen, maar dat is niet langer mogelijk als de gemeente en verzoeker het fundamenteel oneens zijn.



In 2021 is een klacht nog niet afgehandeld. Dit is een klacht over het parkeerbeleid. Deze is abusievelijk geregistreerd als klacht. Hierover is het team nog in overleg met verzoeker.

Wanneer de interne klachtenprocedure is afgerond, kan iedere verzoeker zich nog wenden tot de externe klachtbehandelaar. Elke gemeente moet deze hebben. De gemeente Beesel is hiervoor aangesloten bij de Nationale ombudsman in Den Haag.

### Waarover gaan klachten?

Het onderwerp van de klachten varieert. In onderstaand overzicht ziet u het onderwerp van de klachten.

1. klacht over niet ontvangen reactie op verzoek onderhoud weg
2. klacht over wijze van communicatie met kwetsbare bewoners
3. klacht over bewust misdadig werk
4. klacht over vernietigen verloren id-kaart
5. klacht over niet verstrekken gegevens familieleden
6. klacht: teleurgesteld in aanpak speeltuintje en overlast honden
7. klacht over communicatie gemeente en BsGW over nota
8. klacht over verschuiven afspraak
9. klacht over uitblijven beslissing aanvraag OV
10. klacht over brief inzake tijdelijke afsluiting weg
11. klacht over parkeerbeleid Past. Vranckenlaan
12. klacht over afhandeling verzoek educatieve speeltuin nabij Hoendercamp
13. klacht over wijze van afhandeling van melding
14. klacht over niet nakomen afspraken inzake toezegging werkzaamheden vanaf 2018
15. klacht over manier van afhandeling wijziging vergunning
16. klacht over telefonische bereikbaarheid klantenbalie
17. klacht over niet nagekomen afspraak plaatsen wildspiegels
18. klacht over medewerker Wmo
19. klacht over het niet ontvangen van een terugkoppeling
20. klacht over afgeven vergunning aan frietkarretje
21. spoedverzoek en melding / klacht onverantwoordelijke werkwijze wmo medewerker
22. klacht over foutief aanleveren van persoonsgegevens BRP
23. klacht over afhandeling meldingen en behandeling burgers
24. klacht over handelen medewerkster WIZ
25. klacht over niet nakomen afspraken door Gemeente Beesel
26. klacht over werkwijze en manier informatieverstrekking bestemming pand
27. klacht over manier afhandeling aanvraag omgevingsvergunning
28. klacht over gebruik school om stemlokaal in te richten