

B&W Adviesnota

Onderwerp	Jaarverslag klachten 2023 & 2024
Zaaknummer	Z25001104
B&W datum	27 mei 2025
Naam steller	Medewerker team Kwaliteit
Teammanager	Teammanager team Kwaliteit
Portefeuillehouder	M.C. Uitdehaag

Besproken met portefeuillehouder?

Ja, met M.C. Uitdehaag op 12 mei 2025.

Openbaarheid

Ja, per direct.

Bevoegd orgaan

B en W

Ter kennisname aanbieden aan Raad.

Advies

Het jaarverslag klachten 2023 & 2024 ter kennisgeving aan te nemen en te delen met de gemeenteraad.

Inleiding

Het is van belang dat het gemeentebestuur wordt geïnformeerd over de (behandeling van) klachten binnen de gemeente. Het jaarverslag geeft inzicht over het jaar 2023 & 2024. Inzicht versterkt het leerproces intern.

Beoogd resultaat

Zowel het college van B&W als de gemeenteraad zijn geïnformeerd over de behandeling van binnengekomen klachten.

Argumenten

Het is belangrijk dat het gemeentebestuur op de hoogte is van de klachtbehandeling. Klachten zijn bij uitstek signalen vanuit de inwoners van Venray over de dienstverlening van de gemeente.

Kanttekeningen of risico's

N.v.t.

Communicatie

- Openbaarmaking en publicatie van het jaarverslag en bijbehorende registratie, door openbaar maken adviesnota.
- Het jaarverslag wordt met de teammanagers gedeeld, zodat signalen uit het verslag op teamniveau kunnen worden opgepakt. Inzichten uit het jaarverslag versterken het leerproces.

Financiële gevolgen

N.v.t.

Besproken met financieel adviseur

N.v.t.

Vervolgtraject besluitvorming

N.v.t.

Evaluatie

N.v.t.

Bijlagen

Klachtbehandeling jaarverslag 2023 & 2024 (inclusief registratie in de bijlagen bij dit jaarverslag).

Naslagwerk

N.v.t.

Klachtbehandeling

Jaarverslag 2023 & 2024

Inhoud

Voorwoord.....	3
1 Het kader van de klachtbehandeling.....	4
1.1 Wat is een klacht?	4
1.2 Wie behandelt de klacht & wat is de procedure?	4
1.3 De rol van de Nationale ombudsman	5
1.4 Klachtverbeteringsproces	5
2 Totaaloverzicht klachten	6
2.1 Hoeveel klachten zijn er ingediend?	6
2.2 Hoe komen klachten binnen?	7
2.3 Wat is de aard van de klacht?	8
2.4 Tegen wie is de klacht gericht?	9
2.5 Hoe zijn de klachten afgehandeld?.....	10
2.5.1 Oplossingsfase	10
2.5.2 Beoordelingsfase	11
2.6 Termijnen klachtafhandeling	12
3 Cijfers van de Nationale ombudsman.....	14
4 Conclusies & aanbevelingen	16
4.1 Conclusies	16
4.2 Aanbevelingen	16
5 Bijlagen: registraties binnengekomen klachten 2023 & 2024	18

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag klachtbehandeling over de jaren 2023 en 2024. In dit verslag staat hoeveel klachten in deze jaren zijn ingediend, hoe de klachten binnen zijn gekomen, wat de aard van de klachten is, tegen welk team de klachten zijn gericht, hoe de klachten zijn afgehandeld en binnen welke termijn.

De klachten in dit jaarverslag zijn klachten die zijn behandeld volgens hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). In artikel 9:1, eerste lid, van de Awb staat dat tegen een gedraging van een bestuursorgaan iedereen de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen. Het begrip 'gedraging' is breed; hieronder valt naast een doen ook een nalaten en andere uitingen. Uiteraard is het beter om klachten te voorkomen, dan klachten te genezen. Toch zijn klachten niet altijd te voorkomen en zijn het waardevolle signalen vanuit de inwoners om onze dienstverlening te verbeteren.

Met dit jaarverslag zorgen wij ervoor dat we meer inzicht krijgen in de klachten die gemeente Venray ontvangt en de afhandeling van deze klachten. Het is belangrijk dat wij als organisatie leren van de ontvangen klachten. In dit kader bevat dit jaarverslag ook aanbevelingen aan de organisatie.

24 april 2025

De klachtencoördinatoren

1 Het kader van de klachtbehandeling

Voordat wij verder ingaan op de klachten die zijn binnengekomen bij gemeente Venray in 2023 en 2024, geven wij graag wat meer achtergrondinformatie over de klachtbehandeling binnen de gemeente.

1.1 Wat is een klacht?

De Awb biedt iedereen de mogelijkheid om tegen een gedraging van een bestuursorgaan een klacht in te dienen. Een klacht is een uiting van onvrede over een gedraging van een bestuursorgaan, en personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, in de uitoefening van hun functie.

Niet alle klachten hoeven in behandeling te worden genomen. Bijvoorbeeld als de gedraging meer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden, als tegen de gedraging door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden of als tegen de gedraging beroep kan of kon worden ingesteld bij de bestuursrechter. Klager wordt schriftelijk op de hoogte gebracht als zijn klacht niet in behandeling wordt genomen.

Ook meldingen worden over het algemeen niet als klacht in behandeling genomen, omdat deze geen betrekking hebben op gedrag. Denk hierbij aan een melding over een losliggende stoeptegel of overlast van overhangende takken. Het komt soms voor dat deze meldingen als klacht worden ingediend. De klachtencoördinatoren kijken dan ook per klacht of deze als klacht of als melding wordt opgepakt. Dit betekent dat iedere uiting van ontevredenheid en ongenoegen serieus wordt behandeld, maar niet dat iedere uiting ook direct als klacht wordt geregistreerd en opgepakt.

1.2 Wie behandelt de klacht & wat is de procedure?

Binnen gemeente Venray worden binnenkomende klachten gecoördineerd door de klachtencoördinatoren van team Rechtsbescherming. Zij zetten de klacht voor behandeling uit in de organisatie. Dit kan zijn bij de manager van de ambtenaar en de ambtenaar zelf waarover wordt geklaagd of bij een ambtenaar die gaat over het onderwerp waarover wordt geklaagd. De ambtenaar die de klacht in behandeling neemt, probeert de klacht samen met de klager op informele wijze op te lossen. Dit wordt ook wel de 'oplossingsfase' genoemd.

Gemeente Venray streeft ernaar klachten zoveel mogelijk oplossingsgericht af te handelen. In de meeste gevallen lukt dit ook. Er zijn verschillende mogelijkheden denkbaar waarop een klacht voor een klager opgelost kan worden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het aanbieden van excuses, tekst en uitleg geven via een telefonisch dan wel persoonlijk gesprek of uitleg geven via de e-mail. Met uitleg, meer informatie, excuses of het bieden van praktische oplossingen voelt de klager zich vaak gehoord en geholpen.

Als klager heeft aangegeven tevreden te zijn met de afhandeling van de klacht ('de oplossing'), stopt de verdere klachtenprocedure. Dit is ook zo geregeld in artikel 9:5 van de Awb. De klacht is dan afgehandeld en wordt gesloten in het zaakstelsel van gemeente Venray.

Toch komt het soms voor dat de klager niet tevreden is met de aangeboden oplossing van de klacht. In zo'n geval laat de beklagde of zijn manager dit weten aan de klachtencoördinatoren. Zij informeren de klager en beklagde dan over het vervolg van de klachtenprocedure. De klacht gaat dan namelijk de 'beoordelingsfase' in.

In deze fase wordt aan de beklagde gevraagd om alle relevante informatie over de klacht toe te voegen aan de klacht in het zaakstelsel van gemeente Venray. De klachtencoördinator draagt de zaak vervolgens over aan een onafhankelijke klachtbehandelaar. Dit is een manager van een ander

team. De onafhankelijke klachtbehandelaar gaat vervolgens de relevante informatie bestuderen en nodigt alle partijen uit voor een hoorzitting, waar de klacht besproken wordt en de klager en beklaagde de mogelijkheid hebben om te reageren op elkaar standpunten. Het bijwonen van deze hoorzitting is niet verplicht voor klager en beklaagde. Na afloop van de hoorzitting vormt de klachtbehandelaar een oordeel over de klacht en schrijft dit op in een schriftelijk verslag, ook wel het klachtoordeel genoemd. In het klachtoordeel wordt gemotiveerd aangegeven wat de resultaten zijn van het onderzoek van de klachtbehandelaar en zijn oordeel hierover. Een afschrift van het klachtoordeel wordt naar zowel de klager als beklaagde gestuurd. De klacht is hiermee afgehandeld.

Het kan ook voorkomen dat een klacht niet door een manager van een ander team wordt behandeld, maar door een externe onafhankelijke klachtadviseur. Dit is bijvoorbeeld het geval bij klachten tegen de gemeentesecretaris, een bestuursorgaan of zijn bestuurders en bij klachten die betrekking hebben op meerdere teams of afdelingen. De onafhankelijke klachtadviseur bestudeert de relevante informatie en nodigt alle partijen uit voor een hoorzitting, waar de klacht besproken wordt en de klager en beklaagde de mogelijkheid hebben om te reageren op elkaars standpunten. Het bijwonen van deze hoorzitting is niet verplicht voor klager en beklaagde. Na afloop van de hoorzitting vormt de klachtadviseur een oordeel over de klacht en schrijft dit op in een schriftelijk advies, ook wel het klachtadvies genoemd. In het klachtadvies wordt gemotiveerd aangegeven wat de resultaten zijn van het onderzoek en wat zijn advies hierover is. Op basis van dit advies geeft het behandelende bestuursorgaan vervolgens een klachtoordeel. Hierbij geldt dat het advies van de klachtadviseur een zwaarwegend advies is. Het behandelende bestuursorgaan mag hier alleen extra gemotiveerd van afwijken. Een afschrift van het klachtoordeel inclusief het klachtadvies van de externe klachtadviseur wordt naar zowel de klager als beklaagde gestuurd. De klacht is daarmee afgehandeld.

Indien de klager niet tevreden is met het klachtoordeel en vindt dat gemeente Venray zijn klacht niet naar behoren heeft behandeld, kan hij binnen één jaar na dagtekening van het klachtoordeel de Nationale ombudsman vragen om een onderzoek in te stellen naar de behandeling van zijn klacht door gemeente Venray.

1.3 De rol van de Nationale ombudsman

Gemeente Venray is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Wanneer een klager niet tevreden is met de behandeling van zijn klacht door gemeente Venray, is er een mogelijkheid voor de klager om zich te richten tot de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman kan een onderzoek uitvoeren naar de behandeling van de klacht.

De klager wordt door de onafhankelijke klachtbehandelaar uitdrukkelijk op deze mogelijkheid gewezen in zijn klachtoordeel. In hoofdstuk 3 van dit jaarverslag is opgenomen in hoeveel gevallen er contact is gezocht met de Nationale ombudsman over klachten over de gemeente Venray. Indien de klacht nog niet eerder is ingediend bij de gemeente, zal de Nationale ombudsman de klager terugverwijzen naar de gemeente om daar eerst de interne klachtenprocedure te volgen.

1.4 Klachtverbeteringsproces

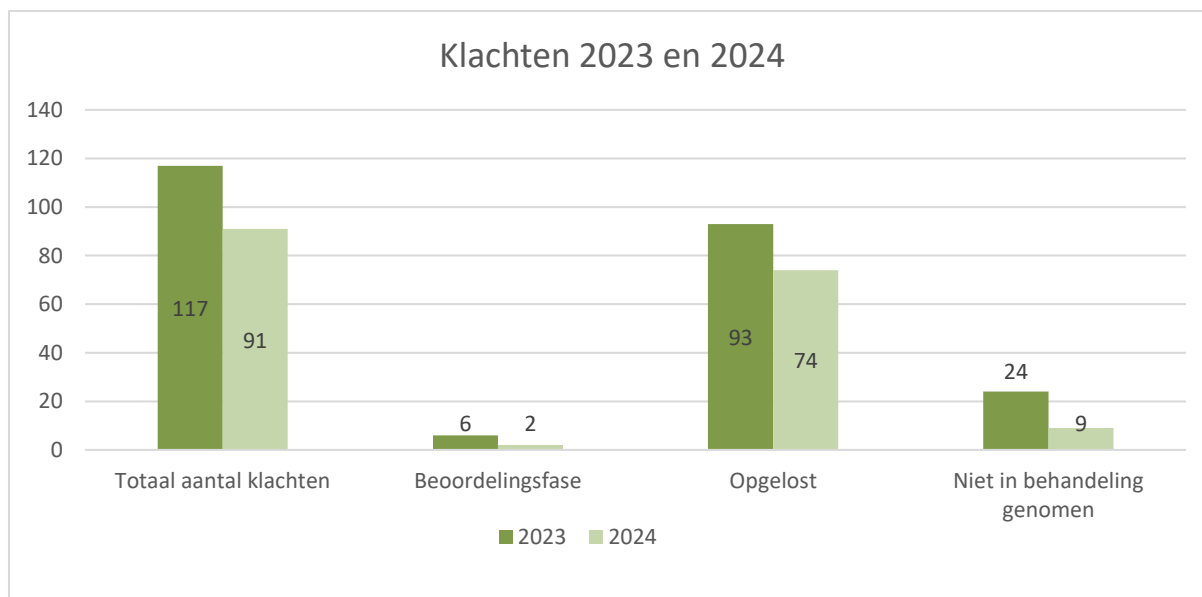
In 2022 is een begin gemaakt met een klachtverbeteringsproces in gemeente Venray, omdat het klachtenproces aan verbetering toe was. Er hebben verschillende sessies plaatsgevonden met onder meer de algemeen jurist, team Rechtsbescherming en procesconsulenten om te komen tot een zorgvuldig en duidelijk klachtenproces. Het uiteindelijke proces van klachtafhandeling binnen gemeente Venray is door het college van Burgemeester en Wethouders op 22 oktober 2024 vastgelegd in de 'Beleidsregels klachtafhandeling gemeente Venray', te vinden op de website www.overheid.nl¹.

¹ <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR725984/1>

2 Totaaloverzicht klachten

In dit hoofdstuk worden verschillende dingen in kaart gebracht. In eerste instantie is inzichtelijk gemaakt hoeveel klachten zijn ingediend in 2023 en 2024 en hoe deze bij de gemeente zijn binnengekomen. Vervolgens is inhoudelijk gekeken naar wat de aard is van de klacht, tegen welk team de klacht is gericht en hoe de klachten zijn opgepakt en afgehandeld. Tot slot is in kaart gebracht hoe vaak een klacht binnen de wettelijke termijn van zes weken is afgehandeld.

2.1 Hoeveel klachten zijn er ingediend?



In 2023 zijn 117 klachten ingediend. Dit is hetzelfde aantal als in 2022. Er heeft zes keer een formele procedure plaatsgevonden, de procedure waarin de klacht in de beoordelingsfase is behandeld. Dit is een verdubbeling ten opzichte van 2022, waarin drie klachten in de beoordelingsfase zijn behandeld. Er is geen aanwijsbare oorzaak voor deze verdubbeling gevonden.

Van de 117 klachten zijn 24 klachten niet in behandeling genomen, waarvan één klacht in de beoordelingsfase zat. Bij de overige 93 klachten is het gelukt deze af te handelen in de oplossingsfase.

In 2024 zijn in totaal 91 klachten ingediend, waarvan twee klachten in de beoordelingsfase zijn behandeld. Er is geen aanwijsbare oorzaak gevonden voor deze vermindering in formele klachten.

Van de 91 klachten in 2024 zijn negen klachten niet in behandeling genomen. Acht klachten waren ten tijde van het vaststellen van de cijfers voor dit jaarverslag nog in behandeling bij gemeente Venray.

Er zijn diverse redenen waarom klachten in 2023 en 2024 niet in behandeling zijn genomen. Hieronder volgt een opsomming per jaar.

In 2023 zijn 24 klachten niet in behandeling genomen om de volgende redenen:

- De klacht was geen klacht, maar een melding (vier stuks);
- De klacht was geen klacht, maar een aansprakelijkstelling;
- De klacht was niet bestemd voor gemeente Venray (tien stuks);
- De klacht is omgezet in een bezwaarschrift;

- De klacht ging over een gedraging van langer dan één jaar geleden (drie stuks);
- De klacht ging over een gedraging waartegen bezwaar open stond, maar waarvan de bezwaartermijn was verstreken;
- Dezelfde klacht was al een keer eerder ingediend;
- Een in algemene bewoordingen geschreven klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen. Meerdere keren is geprobeerd om de klacht te bespreken en duidelijk te krijgen;
- Er zijn geen contactgegevens bekend van klager. Er is geen mogelijkheid om in contact te komen met klager en de klacht te bespreken;
- De formele klacht die niet in behandeling is genomen, is niet in behandeling genomen om drie redenen: de klacht ging over een gedraging van meer dan één jaar geleden, de klacht ging over een besluit op bezwaar waartegen beroep open stond en de klacht ging over een gedraging van iemand die niet werkzaam is bij gemeente Venray.

In 2024 zijn negen klachten niet in behandeling genomen om de volgende redenen:

- De formele klacht is niet in behandeling genomen, omdat de klacht niet voldeed aan de formele eisen en klager dit gebrek na verzoek van gemeente Venray niet heeft hersteld;
- De klacht was geen klacht, maar een melding (drie stuks);
- De klacht was niet bestemd voor gemeente Venray (twee stuks);
- De klacht kon niet besproken worden met klager, omdat deze geen contact wilde. De klacht kon hierdoor niet onderzocht worden;
- Dezelfde klacht is al een keer eerder ingediend (twee stuks).

Voor de volledigheid wordt hier nog gemeld dat klachten die niet bestemd zijn voor gemeente Venray, doorgestuurd worden naar de externe organisatie of aan klager wordt gevraagd om de klacht zelf door te sturen naar de juiste organisatie. Verder wordt nog verwezen naar artikel 9:8 van de Awb. Hierin staat een opsomming van redenen waarom een bestuursorgaan niet verplicht is een klacht in behandeling te nemen.

2.2 Hoe komen klachten binnen?

Klachten komen op verschillende manieren binnen bij gemeente Venray. Op de website van gemeente Venray staat dat de klager op drie manieren een klacht in kan dienen: online via het klachtenformulier, telefonisch of per brief. Dit betekent niet dat klachten die op andere wijze bij gemeente Venray zijn binnengekomen, niet in behandeling worden genomen. Ook klachten die per e-mail of mondeling zijn gedaan, bij bijvoorbeeld de medewerker die aan de receptie van het gemeentehuis zit, worden in behandeling genomen. Klachten die mondeling worden gedaan, dienen wel door de ambtenaar van de gemeente schriftelijk vastgelegd te worden, zodat dit toegevoegd kan worden aan het klachtendossier in het zaakstelsel van de gemeente. Hieronder is inzichtelijk gemaakt hoe de klachten zijn binnengekomen in 2023 en 2024.



Uit deze cirkeldiagram blijkt dat de meeste klachten (104 stuks) digitaal worden ingediend. Dit geldt ook voor de klachten die in 2024 zijn ingediend, zoals hieronder valt te zien. 78 Van de 91 klachten zijn digitaal ingediend. De gemeente is blij dat zoveel burgers het webformulier weten te vinden om een klacht in te dienen. Het voordeel van het indienen van een klacht via het webformulier is dat de klager direct aan alle formele vereisten van het indienen van een klacht kan voldoen, waardoor de klacht nooit om deze reden buiten behandeling wordt gesteld. Ook krijgt de klager zo snel mogelijk digitaal een ontvangstbevestiging, waardoor hij weet dat de klacht door de gemeente is ontvangen. Daarnaast kan de klacht snel in het zaakstelsel worden gezet en worden doorgezonden naar de klachtencoördinatoren.



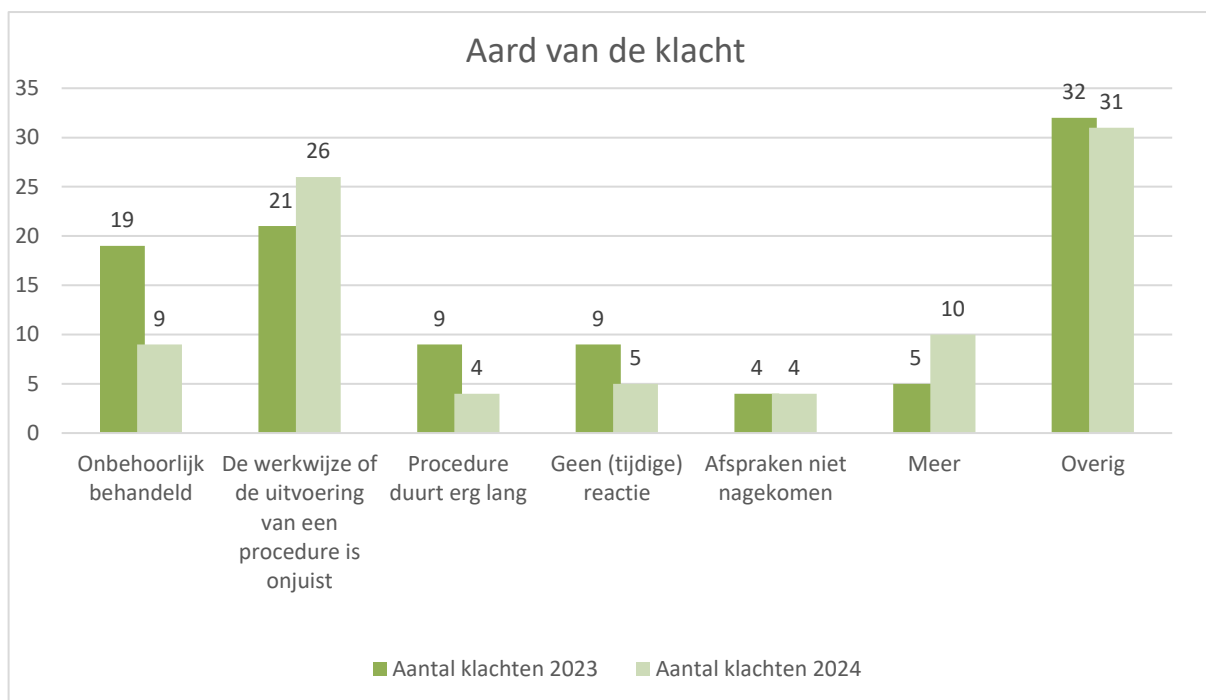
2.3 Wat is de aard van de klacht?

Als een klacht wordt ingediend via het online klachtenformulier, kan de klager één of meer categorieën kiezen waaronder zijn klacht valt. Het gaat om de volgende categorieën:

- Ik ben niet behoorlijk te woord gestaan of behandeld;
- De werkwijze of de uitvoering van een procedure is onjuist;
- De procedure rond mijn verzoek of aanvraag duurt erg lang;
- Ik heb geen of geen tijdige reactie ontvangen;
- De afspraken met mij of toezeggingen aan mij zijn niet nagekomen;
- Overig.

Hoewel klager soms meerdere categorieën kiest, is voor dit verslag per klacht bekeken onder welke categorie de klacht het beste geschaard kan worden. Ook bij klachten die niet direct bij het indienen gecategoriseerd zijn, omdat ze telefonisch, via post of per e-mail zijn ingediend, is door de klachtencoördinatoren gekeken onder welke categorie de klacht het beste past. In sommige gevallen is een klacht zo omvangrijk dat het onvoldoende is om hier slechts één categorie aan te koppelen. In dat geval is deze klacht gecategoriseerd onder 'meer'.

Klachten die niet in behandeling zijn genomen, omdat deze niet bestemd waren voor gemeente Venray, zijn buiten onderstaand overzicht over de aard van de klacht gehouden.



Wat uit bovenstaande grafiek opvalt is dat de klachten die vallen onder 'overig' bijna gelijk zijn gebleven, ondanks dat in 2024 26 klachten minder binnen zijn gekomen ten opzichte van 2023. Een reden hiervoor zou kunnen zijn dat klachten die binnen deze categorie vallen vaak lastig te categoriseren zijn. Klachten die onder deze categorie vallen, zijn vaak uiteenlopend van onderwerp. Denk aan klachten die zien op specifieke evenementen zoals de festiviteiten rondom carnaval en de kermis in Venray, maar ook klachten die zien op de openbare ruimte, zoals klachten over parkeerproblemen.

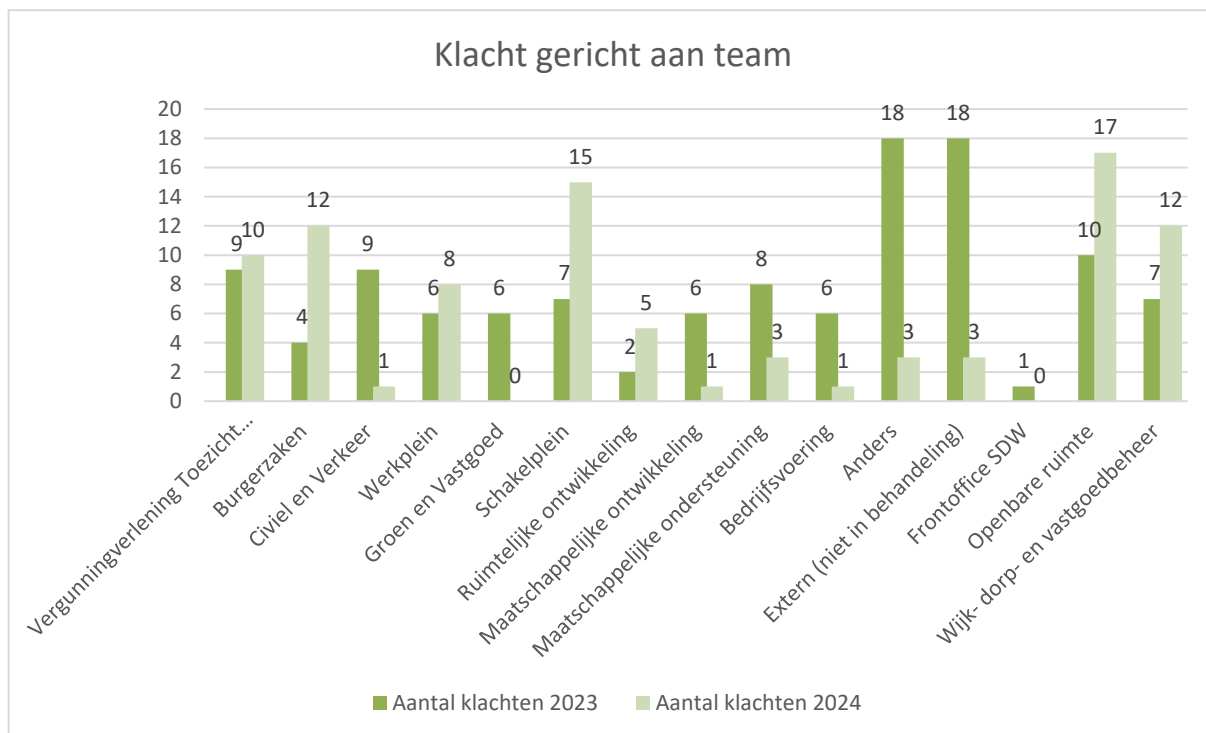
De categorie 'overig' bevat zowel in 2023 als in 2024 de meeste klachten. In het vervolg is het wellicht een goed idee voor de klachtencoördinatoren om scherper naar deze categorie te kijken en te kijken of klachten uit deze categorie wellicht niet toch onder één van de overige categorieën vallen of dat er wellicht nog één of meerdere categorieën bij moeten om beter betekenis te kunnen geven aan de aard van de klachten.

Ga je verder kijken naar de aard van de klachten, dan zie je dat de volgende categorie met de meeste klachten, de categorie 'De werkwijze of de uitvoering van een procedure is onjuist' betreft. Wanneer ingezoomd wordt op klachten binnen deze categorie, dan kan in zijn algemeenheid gezegd worden dat buiten team 'Groen en vastgoed', alle teams één of meer klachten hebben ontvangen in 2023 en 2024 die binnen deze categorie vallen. De inhoud van de klachten varieert van onvrede over de gang van zaken na het indienen van een aanvraag, tot onvrede over de betaaldagen van een bijstandsuitkering of onvrede over de wijze van aanvragen van een rijbewijs. Uit de cijfers kunnen geen conclusies worden getrokken of aanbevelingen worden gedaan, nu niet is gebleken dat één bepaald team of één bepaald onderwerp hier uitspringt.

2.4 Tegen wie is de klacht gericht?

Een binnengekomen klacht wordt toebedeeld aan het team dat de verantwoordelijkheid draagt. In sommige gevallen is de klacht gericht tegen de algehele gang van zaken rondom een procedure of behandeling van een zaak binnen een bepaald team. In sommige gevallen is een klacht specifiek

gericht op gedragingen van een medewerker uit een bepaald team. Onderstaand is inzichtelijk weergegeven hoeveel klachten er per team zijn binnengekomen.



Onder 'anders' vallen klachten die zien op specifieke gebeurtenissen of situaties, zoals de kermis, carnaval of verkiezingen. Ook klachten tegen de burgemeester of één van de wethouders vallen binnen deze categorie.

2.5 Hoe zijn de klachten afgehandeld?

Om een goed overzicht weer te geven van de manier waarop klachten zijn afgehandeld, wordt een onderscheid gemaakt tussen de klachten die zijn afgehandeld in de zogenoemde oplossingsfase en klachten die zijn afgehandeld in de beoordelingsfase.

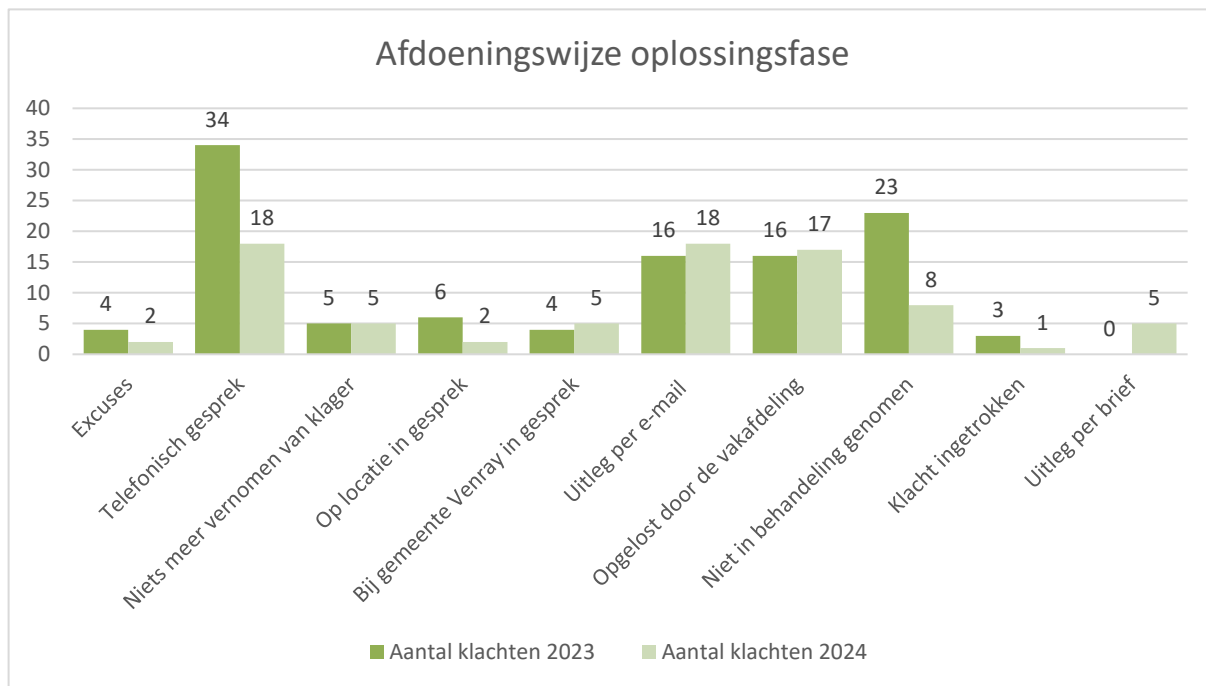
2.5.1 Oplossingsfase

In 2023 zijn 111 klachten in de oplossingsfase afgehandeld. Van deze 111 klachten zijn 23 klachten niet in behandeling genomen. In 2024 zijn 81 klachten in de oplossingsfase afgehandeld. Van deze 81 klachten zijn 8 klachten niet in behandeling genomen. Ten tijde van het vaststellen van de cijfers voor dit jaarverslag zijn 8 klachten die in 2024 zijn ingediend nog niet afgehandeld.

De afdoeningswijzen binnen de oplossingsfase zijn onderverdeeld in negen categorieën. In 2024 is ervoor gekozen om een tiende categorie toe te voegen, namelijk de afdoeningswijze 'klager bericht per brief met uitleg'. In sommige gevallen wil een klager niet telefonisch of per e-mail communiceren. Er wordt dan voor gekozen om per brief met klager te communiceren. Dit is de reden dat deze categorie is toegevoegd. Het komt soms voor dat een brief die per post is verstuurd, ook per e-mail wordt verstuurd. In dit geval wordt ervoor gekozen om als afdoeningswijze aan te vinken dat klager uitleg heeft ontvangen per brief.

Een andere kanttekening die bij onderstaande grafiek geplaatst moet worden is dat het natuurlijk ook voorkomt dat meerdere afdoeningswijzen van toepassing zijn. Zo kan in een telefonisch gesprek met klager ook excuses gemaakt worden. Het gaat er met name om wat de gedraging is geweest

die heeft geleid tot het vinden van een oplossing waarmee klager tevreden is. Als daar alleen excuses voor nodig zijn geweest, dan is dit opgenomen in die categorie. Het bieden van excuses is vaak belangrijk voor klager, maar in veel gevallen is meer nodig, zoals het geven van extra informatie waardoor klager meer begrip heeft voor de situatie. Dan wordt er gekozen voor een van de overige afdoeningswijzen.



Eén van de categorieën betreft 'opgelost door de vakafdeling'. Deze categorie moet worden gezien als een categorie waarin meerdere handelingen hebben plaatsgevonden om samen met de klager tot een goede oplossing te komen. De vakafdeling heeft bijvoorbeeld zowel een telefonisch gesprek gehad met klager waarin excuses zijn aangeboden, als een gesprek op locatie gevoerd met klager. Deze categorie is dus uitgebreider dan de andere categorieën.

2.5.2 Beoordelingsfase

In 2023 zijn in totaal zes klachten in de beoordelingsfase afgehandeld tegenover twee klachten in 2024. Er is geen aanwijsbare oorzaak voor deze daling in 'formele' klachten. Voor uitleg over de beoordelingsfase wordt verwezen naar paragraaf 1.2 van dit jaarverslag.

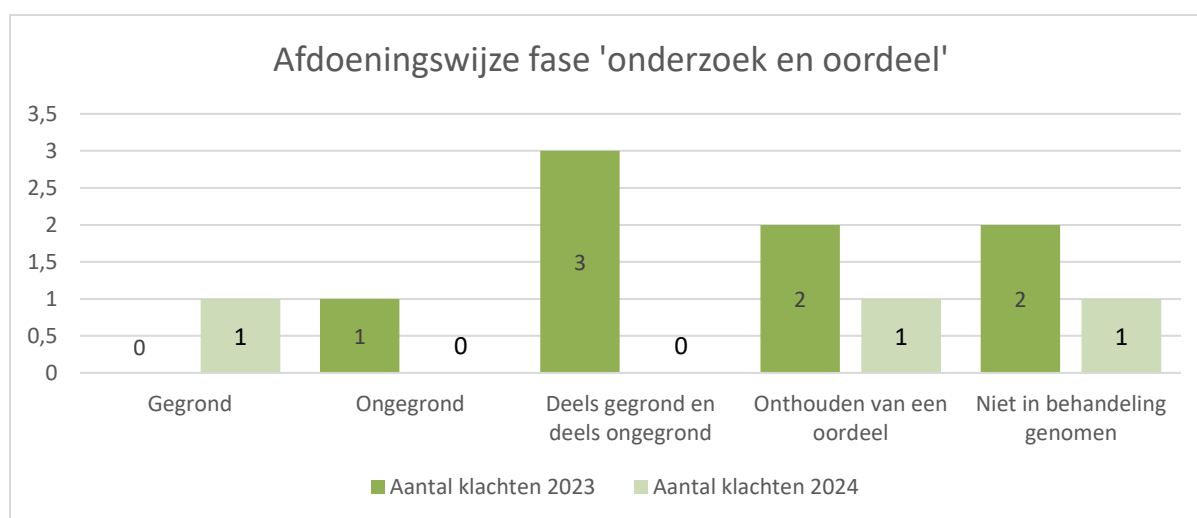
Wanneer een klacht binnen de beoordelingsfase wordt afgehandeld, volgt altijd een schriftelijk klachtoordeel. Dit is alleen anders wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen. De klager krijgt hier dan ook bericht van.

Bij formele klachten komt het vaak voor dat de klacht uit meerdere onderdelen bestaat. Een klachtoordeel in de beoordelingsfase kan dan ook meerdere afdoeningswijzen hebben. Voorbeeld: klager dient een klacht in omdat hij vindt dat hij onheus bejegend is door een ambtenaar van de gemeente en omdat hij vindt dat deze ambtenaar niet de juiste procedure heeft gevolgd bij zijn aanvraag en ook omdat deze ambtenaar niet tijdig reageert op zijn terugbelverzoeken. Deze klacht bevat drie klachtonderdelen die ieder afzonderlijk onderzocht moeten worden door de klachtbehandelaar. In het schriftelijk klachtoordeel ontvangt de klager dan ook het oordeel van de klachtbehandelaar op deze drie verschillende klachtonderdelen. Dit zou kunnen betekenen dat de klachtbehandelaar oordeelt dat de klachten over de onheuse bejegening en de onjuist gevolgde procedure ongegrond zijn, maar dat de klacht over het niet tijdig reageren op de terugbelverzoeken wel gegrond is.

In de beoordelingsfase kennen we vijf afdoeningswijzen:

- Gegrond;
- Ongegrond;
- Deels gegrond en deels ongegrond;
- Onthouden van een oordeel;
- Niet in behandeling genomen.

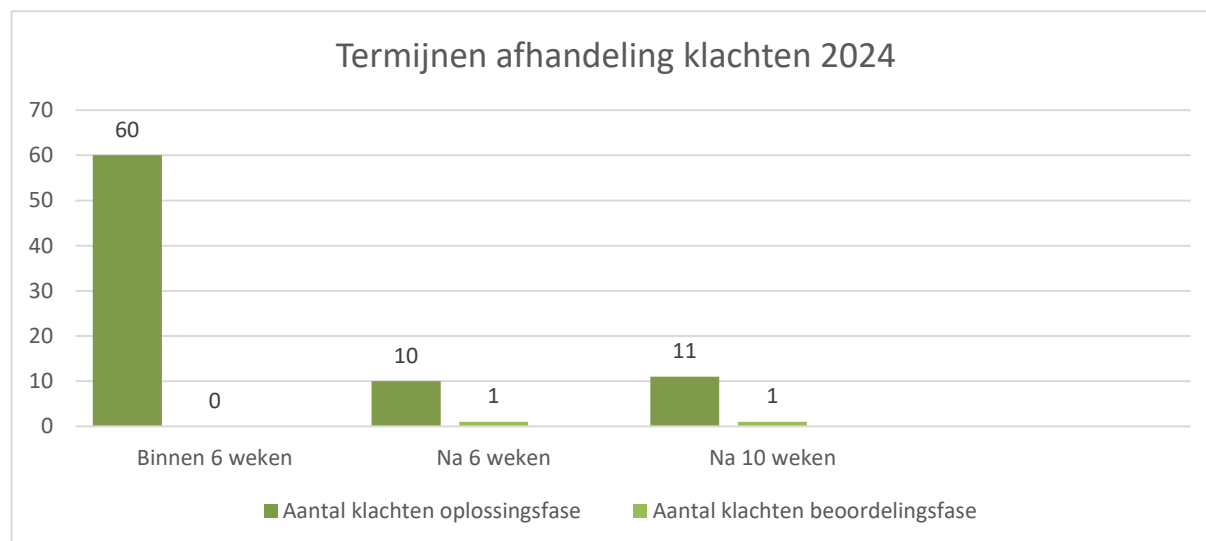
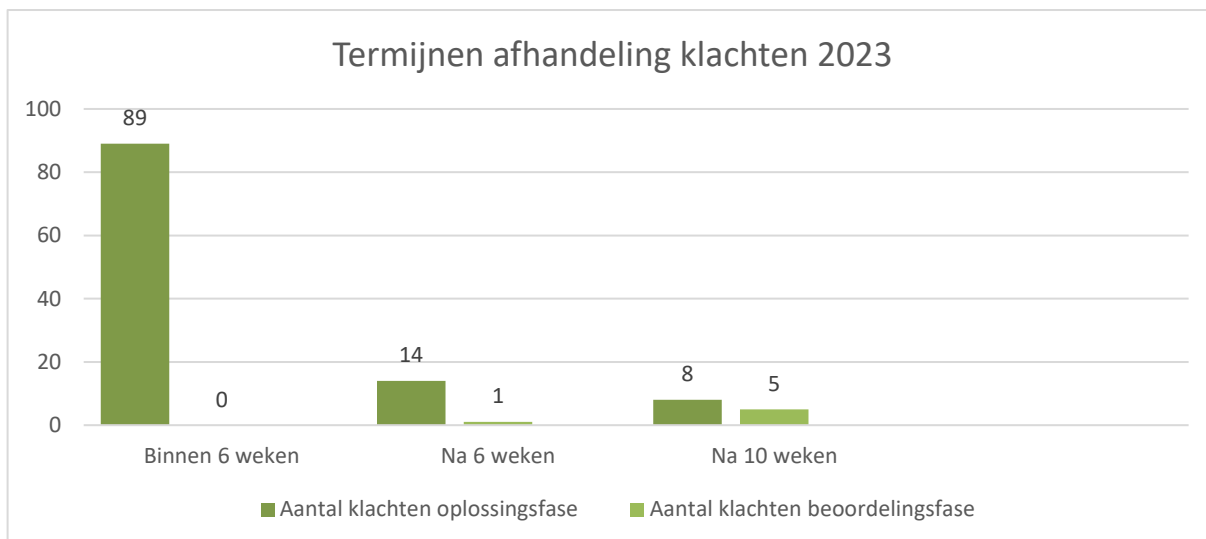
De klachtbehandelaar kan in zijn klachtoordeel zich ook onthouden van een oordeel. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een bejegeningssklacht waarin de klager en de ambtenaar uiteenlopende verhalen hebben over wat er over en weer gezegd zou zijn. De klachtbehandelaar probeert door middel van het houden van een hoorzitting de verhalen zo duidelijk mogelijk te krijgen en probeert zich op basis van het dossier een oordeel te vormen, maar soms kan dat simpelweg niet. Dan kan de klachtbehandelaar ervoor kiezen zich te onthouden van een oordeel over de klacht of dit klachtonderdeel.



Het aantal klachten in bovenstaande grafiek is vertekend, omdat sommige klachten meerdere klachtonderdelen hadden. In 2023 waren er zes formele klachten, waarvan één klacht op drie wijzen is afgedaan: deels gegrond en deels ongegrond, onthouden van een oordeel en niet in behandeling genomen. In 2024 waren er twee formele klachten, waarvan één klacht op twee manieren is afgedaan: gegrond en onthouden van een oordeel.

2.6 Termijnen klachtafhandeling

Artikel 9:11 van de Awb schrijft voor dat het bestuursorgaan de klacht afhandelt binnen zes weken, of binnen tien weken indien de klacht in de beoordelingsfase terecht is gekomen. Deze termijn kan in beide gevallen voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt. In onderstaand overzicht is weergegeven binnen welke termijn de klachten zijn afgehandeld.



Uit bovenstaande grafieken blijkt dat veruit de meeste klachten binnen de termijn van zes weken worden afgehandeld.

3 Cijfers van de Nationale ombudsman

In het begin van ieder kalenderjaar ontvangt gemeente Venray van de Nationale ombudsman een overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die in het voorgaande kalenderjaar zijn ontvangen over de gemeente. Hieronder volgen de cijfermatige overzichten zoals verstrekt door de Nationale ombudsman over 2023 en 2024.

Cijfermatig overzicht verzoeken gemeente Venray over 2023

Ontvangen	13
Behandeld	14
a. Oplossing door interventie	1
b. Bemiddeling of goed gesprek	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	
d. Onderzoek, waarvan met brief	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	
f. Informatie of doorverwijzing	12
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	1

Uit dit overzicht blijkt dat de Nationale ombudsman in 2023 dertien verzoeken over gemeente Venray heeft ontvangen, maar er veertien heeft behandeld. De klachtencoördinatoren hebben bij de Nationale ombudsman nagevraagd hoe dit kan. Daarop heeft de Nationale ombudsman aangegeven dat dit aantal kan verschillen, omdat een verzoek al in het jaar ervoor bij de Nationale ombudsman is binnengekomen. In dit geval geeft de Nationale ombudsman aan dat het verzoek waarschijnlijk in 2022 is ingediend en in 2023 door de Nationale ombudsman is afgedaan.

Uit dit overzicht blijkt dat één klacht is opgelost door interventie van de Nationale ombudsman. Dit ging om een klacht waarin klager aangaf dat een ambtenaar van de gemeente Venray per e-mail toegezegd zou hebben medische kosten binnen één week te vergoeden vanuit de bijzondere bijstand, wat niet was gebeurd. De Nationale ombudsman heeft contact opgenomen met gemeente Venray om te informeren naar de stand van zaken. Gemeente Venray heeft toegezegd het geld op korte termijn over te maken.

Ook is een verzoek tussentijds beëindigd voor de start van het onderzoek door de Nationale ombudsman. Dit kwam doordat de Nationale ombudsman aan verzoeker gevraagd had om nadere stukken in te sturen voor de beoordeling. Deze stukken werden nooit ontvangen, waarna de Nationale ombudsman het verzoek heeft gesloten.

De overige twaalf verzoeken zijn door de Nationale ombudsman gesloten na het verstrekken van informatie aan verzoeker of na een doorverwijzing. In dit laatste geval betreft het in vier gevallen een terug verwijzing naar gemeente Venray om eerst bij gemeente Venray de interne klachtenprocedure te doorlopen.

Cijfermatig overzicht verzoeken gemeente Venray over 2024

Ontvangen	15
Behandeld	15
a. Oplossing door interventie	
b. Bemiddeling of goed gesprek	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	
d. Onderzoek, waarvan met brief	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	
f. Informatie of doorverwijzing	15
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	

Het overzicht dat de Nationale ombudsman heeft toegestuurd over 2024 bevat beknoptere informatie over de ontvangen verzoeken dan voorgaande jaren. Waar in voorgaande overzichten onder meer stond of informatie was verstrekt of verzoeker was terugverwezen naar gemeente Venray, staat nu alleen de afdoeningswijze 'Informatie of doorverwijzing'. Hieruit kan gemeente Venray dan ook geen verdere conclusies aan verbinden.

Wel blijkt uit de overzichten van 2023 en 2024 dat alle binnengekomen verzoeken zonder onderzoek door de Nationale ombudsman konden worden afgedaan en een nader onderzoek door de Nationale ombudsman bij gemeente Venray dus niet vereist was.

Voor de volledigheid wordt hier nog opgemerkt dat in januari 2025 bij gemeente Venray twee bezwaarschriften zijn ingediend over klachten uit 2024. Eén bezwaarschrift ging over de afhandeling van een klacht en één bezwaarschrift over het niet in behandeling nemen van een klacht. In dit laatste geval ging het om een klacht die al eerder was ingediend en afgehandeld. In beide gevallen is klager schriftelijk gewezen op de mogelijkheid om zich te wenden tot de Nationale ombudsman. Klager heeft er alleen voor gekozen om toch twee bezwaarschriften in te dienen. Beide bezwaarschriften zijn niet-ontvankelijk verklaard, omdat artikel 9:3 van de Awb besluiten over de behandeling van een klacht uitsluit van beroep en dus op grond van artikel 7:1 van de Awb ook van bezwaar. Klager heeft vervolgens een beroepschrift ingediend bij de bestuursrechter. Op het moment van schrijven van dit jaarverslag is nog geen uitspraak gedaan in de beroepszaken. Klager kan zich alsnog binnen één jaar na afhandeling van de klacht melden bij de Nationale ombudsman.

4 Conclusies & aanbevelingen

4.1 Conclusies

Het uitgangspunt blijft dat klachten voorkomen beter is dan klachten genezen. Toch zullen klachten nooit volledig voorkomen kunnen worden. Klachten dienen in dat opzicht dan ook gezien te worden als waardevolle signalen vanuit de inwoners om de dienstverlening van gemeente Venray te verbeteren.

In dit jaarverslag kunnen we onder andere zien dat:

- De meeste klachten opgelost worden in de zogenoemde oplossingsfase;
- De meeste klachten via het online klachtenformulier worden ingediend en daarom geconcludeerd kan worden dat inwoners dit een toegankelijke weg vinden om een klacht in te dienen;
- Het overgrote deel van de klachten binnen zes weken worden opgelost;
- Veel klachten worden opgelost door via een telefoongesprek extra tekst en uitleg te geven aan klager met betrekking tot het onderwerp waarover hij onvrede heeft geuit;
- De Nationale ombudsman in 2023 en 2024 geen onderzoek hoefde te doen bij gemeente Venray naar aanleiding van een binnengekomen verzoek. Bijna alle verzoeken die bij de Nationale ombudsman in behandeling zijn genomen, zijn afgehandeld door middel van het verstrekken van informatie, dan wel het doorverwijzen naar de juiste instantie of terugverwijzen naar gemeente Venray.

4.2 Aanbevelingen

De meeste klachten in zowel 2023 als 2024 worden geschaard onder de categorie 'overig' wanneer het gaat over de aard van de klachten. Dit gold ook zo voor de klachten uit 2022. Daarom wordt in dit jaarverslag een aanbeveling uit het jaarverslag 2022 herhaald. Het advies is om in te zoomen op de categorie 'overig' en te kijken of klachten uit deze categorie niet toch onder één van de overige categorieën geschaard kunnen worden. Na onderzoek kan ook blijken dat het aantal categorieën dat nu valt onder de aard van de klacht niet voldoende is en dat er één of meerdere categorieën aan toegevoegd moeten worden.

Uit de cijfers over de aard van de klachten valt op dat klachten waarin de burger aangeeft dat de werkwijze of uitvoering van een procedure onjuist is, ook vaak voorkomt. Onder deze categorie klachten vallen ook klachten die gaan over een lange wachttijd of geen of late reactie op een e-mail of telefoontje. Veel van deze klachten gaan over onvrede van de klant over de communicatie vanuit de gemeente Venray. Uit de klachten blijkt dat klanten hun onvrede uiten, omdat zij ofwel niet geïnformeerd zijn over iets wat hen raakt ofwel dat er niet wordt gereageerd op een vraag, melding of verzoek. Hieruit kan worden geconcludeerd dat goede communicatie vanuit de gemeente veel onvrede bij de klant kan voorkomen of weghalen. Voor gemeente Venray valt hier winst te behalen. De klachtencoördinatoren adviseren de diverse teams binnen de gemeente dan ook om te kijken waar de informatieverstrekking richting de burger mogelijk beter kan. Het is beter om een klacht te voorkomen. Als dat kan door de burger proactief of sneller te informeren, dan is dat wenselijk.

Tot slot valt uit de jaarcijfers op dat relatief veel klachten (zestien in 2023 en achttien in 2024) worden afgehandeld door middel van een uitleg per e-mail. De klachtencoördinatoren adviseren om vaker te kiezen voor een gesprek (in persoon of telefonisch). Een persoonlijk gesprek zorgt vaak voor wederzijds begrip van elkaars standpunten. Wanneer een klacht wordt afgehandeld met een persoonlijk gesprek, kun je ook direct bij de klager toetsen of de klacht zo naar tevredenheid is afgehandeld. Dat voorkomt dat dezelfde klacht op een later moment opnieuw onder de aandacht wordt gebracht bij de klachtencoördinatoren, omdat klager niet tevreden is met de uitleg die hij heeft

gekregen via e-mail. De klachtencoördinatoren merken hierbij op dat in sommige gevallen een klager geen persoonlijk gesprek wil. Dan is een uitleg per e-mail of brief uiteraard de aangewezen weg.

5 Bijlagen: registraties binnengekomen klachten 2023 & 2024

De binnengekomen klachten zijn opgedeeld in verschillende categorieën. De afkortingen zijn hieronder uitgelegd.

- Onbehoorlijk behandeld (**ONB**) = klager vindt dat hij niet behoorlijk te woord is gestaan of behandeld.
- Werkwijze onjuist (**WEW**) = klager vindt dat de werkwijze van de gemeente onjuist is (geen, onvolledige of onjuiste informatie ontvangen, waaronder: lange wachttijd of geen/late reactie op e-mail/terugbelverzoek).
- Procedure duurt erg lang (**PDL**) = klager vindt dat de procedure rond het gedane verzoek of de aanvraag erg lang duurt.
- Geen (tijdige) reactie ontvangen (**GTR**) = klager heeft geen of geen tijdige reactie ontvangen (hieronder valt tevens: lange wachttijd aan de telefoon).
- Afspraken niet nagekomen (**ANN**) = klager vindt dat afspraken met hem of toezeggingen aan hem niet zijn nagekomen.
- **OVERIG** = overig.
- Meerdere categorieën (**MEER**) = er zijn meerdere categorieën van toepassing op de klacht (dit zie je vaker bij omvangrijke klachten).

Ook voor de afdoeningswijze worden kortere benamingen gebruikt. De uitleg hiervan staat hieronder.

- Excuses aangeboden (**excuses**).
- Klacht opgelost via een telefoongesprek met klager (**telefonisch gesprek**).
- Niets meer vernomen van klager na meerdere pogingen (**niets meer vernomen**).
- Op locatie in gesprek met klager (**op locatie in gesprek**).
- Bij gemeentehuis Venray in gesprek met klager (**bij gemeente Venray in gesprek**).
- Klager bericht per e-mail met uitleg (**uitleg per e-mail**).
- Klager bericht per brief met uitleg (**uitleg per brief**).
- Verder opgepakt en opgelost door de vakafdeling (**vakafdeling**).
- Klacht ingetrokken (**ingetrokken**).
- Klacht niet in behandeling genomen (**niet in behandeling genomen**).
- Onderzoek gestart en oordeel gegeven:
 - **Ongegrond;**
 - **Gegron;**
 - **Deels gegrond en deels ongegrond;**
 - **Onthouden van een oordeel;**
 - **Niet in behandeling genomen.**

BIJLAGE I REGISTRATIE BINNENGEKOMEN KLACHTEN 2023

	Inhoud klacht / onvrede over:	Team	Categorie	Datum in	Datum uit	Afdoeningswijze
1	Onduidelijke klacht over meerdere onderwerpen.	Extern	OVERIG	11-01-2023	12-01-2023	Niet in behandeling genomen
2	Onvrede over uitstel van betaling inzake uitkering.	Werkplein	PDL	16-01-2023	25-01-2023	Telefonisch gesprek
3	Onvrede over afspraak maken voor aanvraag rijbewijs.	Burgerzaken	PDL	17-01-2023	23-01-2023	Telefonisch gesprek
4	Onvrede over inhoudelijke berichtgeving van BOA's.	Groen en Vastgoed	OVERIG	24-01-2023	25-01-2023	Telefonisch gesprek
5	Onvrede over gedrag verkeersregelaar.	Anders	ONB	25-01-2023	31-01-2023	Excuses
6	Onvrede over opgelopen schulden.	Maatschappelijke ondersteuning	ONB	25-01-2023	21-03-2023	Niet in behandeling genomen
7	Onvrede over opgelegde parkeerboete.	VTH	ONB	27-01-2023	08-02-2023	Telefonisch gesprek
8	Klager is ontevreden over de afhandeling van zijn klacht die hij op 24-01-2023 heeft ingediend.	Groen en Vastgoed	OVERIG	27-01-2023	31-01-2023	Telefonisch gesprek
9	Schadeclaim en klacht over onrechtmatige gedraging.	Werkplein	ONB	01-01-2023	06-03-2023	Vakafdeling
10	Schade door stalking politicus andere gemeente.	Extern	OVERIG	05-02-2023	09-02-2023	Niet in behandeling genomen
11	Onvrede over te laat uitbetalen uitkering.	Werkplein	PDL	13-02-2023	15-02-2023	Uitleg per e-mail
12	Geen reactie ontvangen op terugbelverzoeken.	VTH	ONB	14-02-2023	14-02-2023	Telefonisch gesprek
13	Onvrede over wijze van behandeling en verloop na uitkeringsaanvraag.	Werkplein	GTR	14-02-2023	15-02-2023	Telefonisch gesprek
14	Onvrede over behandeling en verloop na het indienen van bezwaar WOZ.	Anders	PDL	15-02-2023	02-03-2023	Uitleg per e-mail
15	Onvrede over plaatsing toiletten tijdens carnaval.	Anders	OVERIG	15-02-2023	16-02-2023	Op locatie in gesprek
16	Onvrede over het niet kunnen bereiken van	Anders	OVERIG	20-02-2023	15-03-2023	Vakafdeling

	woning tijdens de carnavalsoptocht.					
17	Onvrede over het uitblijven van een reactie op een eerder ingediende klacht over mensen die zich uitgeven voor BOA.	VTH	GTR	16-02-2023	12-05-2023	Vakafdeling
18	Onvrede over het niet informeren over werkzaamheden en onvrede over de werkzaamheden zelf.	Extern	WEW	23-02-2023	23-02-2023	Niet in behandeling genomen
19	Onvrede over lange wachttijden bij KCC.	Burgerzaken	PDL	27-02-2023	15-03-2023	Niets meer vernomen
20	Onvrede over lange wachttijden bij KCC.	Burgerzaken	PDL	27-02-2023	28-02-2023	Uitleg per e-mail
21	Onvrede over fietsers in het winkelgebied.	VTH	OVERIG	02-03-2023	15-03-2023	Uitleg per e-mail
22	Onvrede over niet repareren lantaarnpaal na herhaaldelijke meldingen.	Civiel en Verkeer	OVERIG	07-03-2023	10-03-2023	Uitleg per e-mail
23	Vraag om aandacht voor blinden en slechtzienden inzake stemmen.	Anders	OVERIG	03-03-2023	08-03-2023	Telefonisch gesprek
24	Onvrede over plaatsing elektriciteitskast zonder overleg met omwonenden.	Civiel en Verkeer	WEW	04-03-2023	06-07-2023	Vakafdeling
25	Onvrede lange wachttijden verkiezingen.	Anders	WEW	15-03-2023	22-03-2023	Excuses
26	Onvrede inzake handelen medewerkers stemlokaal tot slechtziende persoon.	Anders	WEW	15-03-2023	15-05-2023	Telefonisch gesprek
27	Onvrede over niet mogen stemmen met machtiging.	Anders	WEW	16-03-2023	22-03-2023	Excuses
28	Onvrede over onjuiste informatieverstrekking over stemmen met machtiging.	Anders	WEW	17-03-2023	22-03-2023	Telefonisch gesprek
29	Onvrede over niet mogen helpen analfabeet met stemmen.	Anders	WEW	16-03-2023	27-03-2023	Telefonisch gesprek
30	Onvrede over gesprek met participatiecoach.	Maatschappelijke ondersteuning	ONB	17-03-2023	12-04-2023	Vakafdeling
31	Onvrede inzake handelen ambtenaar.	Anders	MEER	20-03-2023	12-04-2023	Vakafdeling
32	Onvrede over uitblijven reactie op klacht over wegdek.	Civiel en Verkeer	GTR	21-03-2023	23-03-2023	Telefonisch gesprek
33	Onvrede over het niet ontvangen van een kieslijst.	Anders	WEW	23-03-2023	03-04-2023	Telefonisch gesprek

34	Onvrede over handelen inzake uitkering zonder de juiste informatie.	Extern	WEW	23-03-2023	28-03-2023	Niet in behandeling genomen
35	Onvrede over handelen tijdens gesprek met dochter inzake leermiddelen.	Anders	ONB	24-03-2023	11-05-2023	Telefonisch gesprek
36	Onvrede over beheer Maaspark Ooijen Wanssum.	Extern	OVERIG	26-03-2023	28-03-2023	Niet in behandeling genomen
37	Onvrede over riolering en wegdek.	Civiel en Verkeer	OVERIG	27-03-2023	30-03-2023	Telefonisch gesprek
38	Onvrede over communicatie van glasvezelbedrijven.	Civiel en Verkeer	WEW	05-04-2023	11-04-2023	Telefonisch gesprek
39	Onvrede over telefoongesprek met ambtenaar.	Schakelplein	ONB	27-04-2023	23-06-2023	Uitleg per e-mail
40	Onvrede over verwijderen hekwerk.	Groen en Vastgoed	ONB	26-04-2023	30-05-2023	Op locatie in gesprek
41	Onvrede over onvoldoende actie ondernemen na melding verkeersovertolst.	Civiel en Verkeer	OVERIG	26-04-2023	15-05-2023	Uitleg per e-mail
42	Onvrede over afhandeling melding.	Civiel en Verkeer	OVERIG	28-04-2023	11-05-2023	Uitleg per e-mail
43	Onvrede over maaaien door gemeente op privégrond.	Groen en Vastgoed	OVERIG	01-05-2023	02-05-2023	Telefonisch gesprek
44	Onvrede over het verlenen van subsidie aan de dierenambulance.	Extern	OVERIG	03-05-2023	16-05-2023	Niet in behandeling genomen
45	Onvrede over maaaien sloot bij sportpark.	Groen en Vastgoed	OVERIG	03-05-2023	08-05-2023	Telefonisch gesprek
46	Onvrede over werkwijze consultant.	Werkplein	ONB	04-05-2023	30-05-2023	Telefonisch gesprek
47	Onvrede over verstrekken informatie in meerdere talen en geen oplossing voor gebrek aan handhaving.	Anders	OVERIG	09-05-2023	13-06-2023	Uitleg per e-mail
48	Onvrede over parkeerproblemen in omgeving basisschool.	Civiel en Verkeer	OVERIG	10-05-2023	05-06-2023	Uitleg per e-mail
49	Onvrede over ophoging grond zonder vooroverleg.	Openbare ruimte	WEW	14-05-2023	16-05-2023	Ingetrokken
50	Onvrede over bestrating oprit bij wegwerkzaamheden.	Groen en Vastgoed	OVERIG	15-05-2023	15-06-2023	Ingetrokken
51	Onvrede over overlast hertjes in aangrenzende tuin.	Anders	OVERIG	18-05-2023	21-06-2023	Telefonisch gesprek

52	Onvrede over ambtenaren.	Frontoffice SDW	MEER	22-05-2023	06-06-2023	Niet in behandeling genomen
53	Onvrede over snoeien haag.	Anders	ANN	31-05-2023	06-06-2023	Vakafdeling
54	Onvrede over niet reageren e-mails.	Wijk-, dorp- en vastgoedbeheer	GTR	01-06-2023	01-09-2023	Telefonisch gesprek
55	Onvrede over verwijderen klimop.	Anders	ONB	05-06-2023	27-06-2023	Op locatie in gesprek
56	Onvrede over betalen afvalstoffenheffing door erven.	Bedrijfsvoering	WEW	02-06-2023	07-06-2023	Telefonisch gesprek
57	Onvrede over slecht aangegeven gehandicaptenparkeerplaats.	Civil en Verkeer	OVERIG	05-06-2023	09-06-2023	Uitleg per e-mail
58	Onvrede over continue afvaldumping.	Wijk-, dorp- en vastgoedbeheer	ONB	07-06-2023	13-06-2023	Vakafdeling
59	Onvrede over buitenbehandelingstelling klacht.	Extern	WEW	08-06-2023	27-06-2023	Niet in behandeling genomen
60	Onvrede over telefoongesprek met ambtenaar.	Ruimtelijke ontwikkeling	OVERIG	07-06-2023	14-06-2023	Telefonisch gesprek
61	Onvrede over geen inspraak inzake locatiekeuze huisvesten statushouders.	Maatschappelijke ontwikkeling	ONB	08-06-2023	20-07-2023	Uitleg per e-mail
62	Onvrede over wachtende chauffeurs.	Extern	OVERIG	07-06-2023	10-07-2023	Niet in behandeling genomen
63	Onvrede over situatie rondom Gouden Leeuw inzake drugsrunnen.	Maatschappelijke ontwikkeling	OVERIG	17-06-2023	30-06-2023	Uitleg per e-mail
64	Onvrede over belemmeren afspraak met arts door ambtenaar.	Extern	ONB	16-06-2023	27-06-2023	Niet in behandeling genomen
65	Onvrede over gevolgen niet verwijderen pmd-zakken met sticker.	Extern	OVERIG	13-06-2023	20-06-2023	Niet in behandeling genomen
66	Onvrede over contact met inkomensconsulent.	Maatschappelijke ondersteuning	ONB	22-06-2023	25-07-2023	Bij gemeente Venray in gesprek
67	Onvrede over terugplaatsing tegels na aanleg glasweb.	Openbare ruimte	OVERIG	25-06-2023	01-08-2023	Vakafdeling
68	Onvrede over uitblijven van reactie op e-mail over glasweb.	Openbare ruimte	GTR	24-06-2023	27-06-2023	Vakafdeling
69	Onvrede over opvang Oekraïners.	Maatschappelijke ontwikkeling	WEW	26-06-2023	24-07-2023	Niet in behandeling genomen

70	Onvrede over het deels niet snoeien van een heg.	Openbare ruimte	OVERIG	27-06-2023	01-08-2023	Vakafdeling
71	Vraag inzake fraude verzending brief.	Extern	OVERIG	30-06-2023	04-07-2023	Niet in behandeling genomen
72	Onvrede over handelen ondernemer tijdens werkzaamheden Langstraat.	Openbare ruimte	ONB	14-07-2023	03-08-2023	Excuses
73	Onvrede over handelen diverse ambtenaren.	Extern	MEER	26-07-2023	11-09-2023	Niet in behandeling genomen.
74	Onvrede over handelen en nalaten van ambtenaren.	Schakelplein	MEER	27-07-2023	16-10-2023	Niet in behandeling genomen.
75	Onvrede over behandeling aanvraag mantelzorgwoning.	VTH	ANN	27-07-2023	10-06-2024	Deels gegrond en deels ongegrond
76	Tweede klacht over wachtende chauffeurs.	Extern	OVERIG	27-07-2023	10-08-2023	Niet in behandeling genomen
77	Verzoek om situatie te bekijken inzake groeiende bramen in greppel.	Openbare ruimte	OVERIG	07-08-2023	17-08-2023	Op locatie in gesprek
78	Onvrede over volledig gesnoeide struik op privéterrein.	Openbare ruimte	OVERIG	09-08-2023	10-08-2023	Op locatie in gesprek
79	Onvrede over verkeerde loonheffingen.	Werkplein	WEW	08-08-2023	19-02-2023	Ongegrond
80	Onvrede over verbouw supermarkt en omgevingsdialoog hierin.	VTH	WEW	10-08-2023	16-10-2023	Deels gegrond en deels ongegrond
81	Onvrede over het te laat nemen van een besluit.	VTH	PDL	11-08-2023	15-08-2023	Telefonisch gesprek
82	Onvrede over storingen afzuiging parkeergarage.	Wijk-, dorp- en vastgoedbeheer	OVERIG	12-08-2023	15-08-2023	Telefonisch gesprek
83	Onvrede over uitkering energietoeslag.	Maatschappelijke ondersteuning	WEW	23-08-2023	26-10-2023	Bij gemeente Venray in gesprek
84	Onvrede over fietsen op invalideparkeerplaatsen tijdens kermis.	Anders	OVERIG	07-08-2023	26-09-2023	Vakafdeling
85	Onvrede over niet teruggebeld worden door ambtenaar.	Bedrijfsvoering	GTR	28-08-2023	28-08-2023	Telefonisch gesprek
86	Onvrede over bereikbaarheid apotheken buiten kantoortijden.	Extern	OVERIG	28-08-2023	29-08-2023	Niet in behandeling genomen
87	Onvrede over het niet reageren op e-mails en niet tijdig nemen van besluiten.	VTH	PDL	31-08-2023	30-01-2024	Vakafdeling

88	Onvrede over bellen met anonieme nummers door ambtenaren.	Burgerzaken	ONB	14-09-2023	05-10-2023	Niets meer vernomen
89	Onvrede over brief met afspraken en re-integratiegesprek.	Maatschappelijke ondersteuning	ONB	19-09-2023	12-10-2023	Niets meer vernomen
90	Onvrede over wateroverlast na aanleg wadi.	Openbare ruimte	OVERIG	21-08-2023	21-09-2023	Telefonisch gesprek
91	Onvrede over niet terugbetalen van een dubbele betaling.	Bedrijfsvoering	OVERIG	20-09-2023	20-09-2023	Telefonisch gesprek
92	Onvrede over wijze handelen ambtenaar.	Maatschappelijke ondersteuning	ONB	20-09-2023	28-05-2024	Onthouden van een oordeel
93	Onvrede over lange behandeltijd aanvraag.	Maatschappelijke ondersteuning	PDL	27-09-2023	03-11-2023	Vakafdeling
94	Onvrede over handelen BOA.	Wijk-, dorp- en vastgoedbeheer	WEW	02-10-2023	18-12-2023	Niets meer vernomen
95	Niet informeren over wegafsluiting en uit de krant moeten vernemen dat er geen glasweb komt.	Openbare ruimte	WEW	03-10-2023	24-10-2023	Uitleg per e-mail
96	Onvrede over interventie op adres.	Maatschappelijke ontwikkeling	ONB	04-10-2023	19-10-2023	Telefonisch gesprek
97	Onvrede over zich niet gehoord voelen en niet nakomen van afspraken.	Wijk-, dorp- en vastgoedbeheer	ANN	09-10-2023	20-11-2023	Telefonisch gesprek
98	Onvrede over geannuleerde afspraak zonder tijdig bericht hierover.	Schakelplein	OVERIG	11-10-2023	03-11-2023	Ingetrokken
99	Onvrede over meldingsformulier schade en bereikbaarheid ambtenaar.	Wijk-, dorp- en vastgoedbeheer	WEW	15-10-2023	05-12-2023	Uitleg per e-mail
100	Onvrede over communicatie ambtenaar.	Bedrijfsvoering	OVERIG	18-10-2023	11-09-2024	Deels gegrond en deels ongegrond, onthouden van een oordeel, niet in behandeling genomen
101	Onvrede over medisch adviseur.	Extern	ONB	24-10-2023	08-12-2023	Niet in behandeling genomen
102	Onvrede over wijze snoeien van het groen.	Extern	OVERIG	01-11-2023	02-11-2023	Niet in behandeling genomen
103	Onvrede over handelen gemeente rondom overlast café.	Maatschappelijke ontwikkeling	MEER	06-11-2023	11-01-2024	Vakafdeling

104	Onvrede over niet nakomen afspraken of toezeggingen.	Maatschappelijke ontwikkeling	WEW	09-11-2023	09-01-2024	Telefonisch gesprek
105	Onvrede over niet handelen gemeente rondom bedrijf zonder vergunning.	VTH	OVERIG	15-11-2023	17-11-2023	Niet in behandeling genomen
106	Onvrede over opstapplaatsen leerlingenvervoer.	Schakelplein	WEW	14-11-2023	30-05-2024	Bij gemeente Venray in gesprek
107	Onvrede over opstapplaatsen leerlingenvervoer.	Schakelplein	WEW	15-11-2023	30-05-2024	Bij gemeente Venray in gesprek
108	Onvrede over niet terugbellen door ambtenaar.	Ruimtelijke ontwikkeling	GTR	17-11-2023	23-11-2023	Telefonisch gesprek
109	Onvrede over beschuldiging.	Extern	OVERIG	17-11-2023	08-12-2023	Niet in behandeling genomen
110	Onvrede over handelen ambtenaar.	Schakelplein	MEER	22-11-2023	04-04-2024	Niet in behandeling genomen
111	Onvrede over doorgeven verkeerd telefoonnummer aan derden.	Schakelplein	OVERIG	23-11-2023	08-01-2024	Telefonisch gesprek
112	Onvrede over niet werken verwarming en tevens aansprakelijkheidsstelling.	Extern	OVERIG	01-12-2023	04-12-2023	Niet in behandeling genomen
113	Onvrede over incasso op verkeerd bankrekeningnummer.	Bedrijfsvoering	ANN	11-12-2023	14-12-2023	Telefonisch gesprek
114	Onvrede over behandeling meldingen inzake waterstanden en wateroverlast.	Openbare ruimte	GTR	17-12-2023	18-12-2023	Uitleg per e-mail
115	Onvrede over uitblijven reactie van ambtenaar ondanks belofte.	Wijk-, dorp- en vastgoedbeheer	GTR	18-12-2023	23-01-2024	Vakafdeling
116	Onvrede over handelen twee ambtenaren.	Maatschappelijke ondersteuning	WEW	19-12-2023	26-01-2024	Op locatie in gesprek
117	Onvrede over niet werken digitaal nachtregister.	Bedrijfsvoering	OVERIG	22-12-2023	19-08-2024	Niets meer vernomen

BIJLAGE II REGISTRATIE BINNENGEKOMEN KLACHTEN 2024

	Inhoud klacht / onvrede over:	Team	Categorie	Datum in	Datum uit	Afdoeningswijze
--	-------------------------------	------	-----------	----------	-----------	-----------------

1	Onvrede over medische keuring inzake de Participatiewet.	Extern	OVERIG	05-01-2024	06-02-2024	Uitleg per e-mail
2	Onvrede over gang van zaken na aanvraag begeleid wonen.	Schakelplein	WEW	23-01-2024	21-05-2024	Bij gemeente Venray in gesprek
3	Onvrede over onduidelijkheid parkeerbeleid en niet gelijke behandeling hierin.	Wijk-, dorp- en vastgoedbeheer	OVERIG	23-01-2024	12-04-2024	Vakafdeling
4	Onvrede over belemmering van de bedrijfsuitvoering en het gevoel hierin ongelijk te worden behandeld.	Openbare ruimte	ONB	30-01-2024		Klacht is nog in behandeling
5	Onvrede over overlast van honden van de burens en het niet handelen van ambtenaren van de gemeente hierin.	Wijk-, dorp- en vastgoedbeheer	WEW	31-01-2024	24-06-2024	Uitleg per brief
6	Onvrede over wijziging betaaldag bijstandsuitkering.	Werkplein	OVERIG	14-02-2024	21-02-2024	Uitleg per brief
7	Onvrede over het handelen van een ambtenaar tijdens het ophalen van een paspoort.	Burgerzaken	WEW	14-02-2024	20-02-2024	Excuses
8	Onvrede over het niet tijdig reageren op meldingen over parkeeroverlast.	Wijk-, dorp- en vastgoedbeheer	WEW	23-02-2024	27-02-2024	Telefonisch gesprek
9	Onvrede over delen informatie door ambtenaar.	Burgerzaken	OVERIG	26-02-2024	19-04-2024	Niets meer vernomen
10	Onvrede over beëindiging dienstverband NLW.	Werkplein	OVERIG	26-02-2024	28-02-2024	Bij gemeente Venray in gesprek
11	Onvrede over bereikbaarheid en manier van handelen bij invordering schulden.	Maatschappelijke ondersteuning	GTR	27-02-2024	17-04-2024	Vakafdeling
12	Onvrede over handelen beheerder van sporthal.	Extern	OVERIG	29-02-2024	05-03-2024	Niet in behandeling genomen
13	Onvrede over manier van handelen bij zorgaanvraag.	Schakelplein	WEW	05-03-2024	07-03-2024	Telefonisch gesprek
14	Onvrede over verwijderen speeltuintjes.	Openbare ruimte	OVERIG	07-03-2024	11-03-2024	Uitleg per e-mail
15	Onvrede over het uitblijven van antwoorden op vragen over het fietsbeleid in centrum van Venray.	Ruimtelijke ontwikkeling	WEW	08-03-2024	14-03-2024	Uitleg per e-mail
16	Onvrede over uitblijven van antwoord op e-mail aan wethouder.	Anders	GTR	08-03-2024	20-08-2024	Uitleg per e-mail
17	Onvrede over het niet planten van bomen	Openbare ruimte	ANN	10-03-2024	11-03-2024	Op locatie in gesprek

	volgens afspraak.					
18	Onvrede over procedure schade en het schadeformulier.	Openbare ruimte	ANN	10-03-2024	19-08-2024	Vakafdeling
19	Onvrede over verloop van telefoongesprek met ambtenaar.	Wijk-, dorp- en vastgoedbeheer	ONB	15-03-2024	13-05-2024	Bij gemeente Venray in gesprek
20	Onvrede over wachtlijst bij jeugdzorg.	Schakelplein	WEW	16-03-2024	12-04-2024	Vakafdeling
21	Onvrede over uitblijven van een reactie op e-mail inzake afschot jacht.	Openbare ruimte	OVERIG	24-03-2024	03-06-2024	Uitleg per e-mail
22	Onvrede over niet nakomen mondelinge toezegging zorg.	Schakelplein	ANN	26-03-2024	26-04-2024	Vakafdeling
23	Onvrede over grensoverschrijdend gedrag.	Schakelplein	ONB	27-03-2024	14-06-2024	Uitleg per brief
24	Onvrede over wachttijd driehoekgesprek met jeugdconsulent.	Schakelplein	WEW	02-04-2024	12-04-2024	Vakafdeling
25	Onvrede over jeugdconsulent en gebeurtenissen inzake de jeugdzorg.	Schakelplein	MEER	03-04-2024	27-08-2024	Uitleg per e-mail
26	Onvrede over weigeren toestemming te geven voor truckrun.	VTH	OVERIG	07-04-2024	17-05-2024	Telefonisch gesprek
27	Onvrede over openbaar maken verklaring van erfrecht en de afhandeling van zienswijzen.	Ruimtelijke ontwikkeling	MEER	15-04-2024	28-05-2024	Uitleg per brief
28	Onvrede over onveilige afzetting van een gat en de aanplant van lindebomen.	Wijk-, dorp- en vastgoedbeheer	OVERIG	18-04-2024	28-05-2024	Vakafdeling
29	Onvrede over open dag kermes.	VTH	OVERIG	22-04-2024	20-08-2024	Vakafdeling
30	Onvrede over niet reageren op een klacht en de wens om een boom te rooien.	Openbare ruimte	WEW	29-04-2024	07-05-2024	Vakafdeling
31	Onvrede over uithuiszetting en rol van ambtenaar hierin.	Schakelplein	OVERIG	22-04-2024	13-06-2024	Vakafdeling
32	Onvrede over handelen ambtenaar.	Schakelplein	MEER	03-05-2024		Klacht is nog in behandeling
33	Onvrede over onrechtmatig handelen burgemeester.	Anders	MEER	12-05-2024	03-12-2024	Gegrond en onthouden van een oordeel
34	Onvrede over beëindigen gesprek.	Werkplein	MEER	14-05-2024	22-05-2024	Vakafdeling

35	Onvrede over niet reageren op eerder ingediende klacht.	Schakelplein	GTR	17-05-2024		Klacht is nog in behandeling
36	Onvrede over natuurlijke bestrijding processierupsen.	Openbare ruimte	WEW	22-05-2024	29-05-2024	Uitleg per e-mail
37	Onvrede over de manier van behandelen tijdens paspoortaanvraag.	Burgerzaken	ONB	23-05-2024	23-07-2024	Uitleg per e-mail
38	Onvrede over de behandeling en wachttijd van aanvraag voor jeugdzorg.	Schakelplein	PDL	23-05-2024	29-05-2024	Telefonisch gesprek
39	Onvrede over afhandeling melding.	Burgerzaken	ONB	24-05-2024	30-05-2024	Excuses
40	Onvrede over afhandeling melding.	Openbare ruimte	WEW	24-05-2024	30-05-2024	Telefonisch gesprek
41	Onvrede over de manier van handelen door jeugdconsulent.	Schakelplein	WEW	26-05-2024	13-09-2024	Ingetrokken
42	Onvrede over handelen baliemedewerker.	Burgerzaken	OVERIG	05-06-2024	13-06-2024	Telefonisch gesprek
43	Onvrede over niet adequaat handelen inzake wateroverlast.	Wijk-, dorp en vastgoedbeheer	OVERIG	05-06-2024	20-08-2024	Vakafdeling
44	Eerder ingediende klacht is niet naar behoren afgehandeld.	Ruimtelijke ontwikkeling	MEER	15-04-2024		Klacht is nog in behandeling
45	Onvrede over onaangekondigd huisbezoek.	Werkplein	MEER	11-06-2024	14-06-2024	Vakafdeling
46	Onvrede over niet tijdig communiceren over het advies van de bezwaarschriftencommissie.	VTH	WEW	17-06-2024	19-06-2024	Vakafdeling
47	Onvrede over twee consulenten re-integratie.	Maatschappelijke ondersteuning	MEER	18-06-2024	03-07-2024	Bij gemeente Venray in gesprek
48	Onvrede over het niet reageren op een aanvraag.	VTH	OVERIG	21-06-2024	08-07-2024	Uitleg per e-mail
49	Onvrede over werkwijze afkeuren PMD-zakken.	Openbare ruimte	OVERIG	27-06-2024	04-07-2024	Op locatie in gesprek
50	Onvrede over de wijze van aandacht vragen voor het opruimen van hondenpoep.	Wijk-, dorp en vastgoedbeheer	OVERIG	28-06-2024	08-08-2024	Niet in behandeling genomen
51	Onvrede over het niet willen verstrekken van een e-mailadres van een ambtenaar.	Burgerzaken	MEER	02-07-2024	04-09-2024	Niet in behandeling genomen
52	Twee vragen over het fietsbeleid in het centrum van Venray.	Ruimtelijke ontwikkeling	OVERIG	09-07-2024	08-08-2024	Uitleg per e-mail

53	Onvrede over het niet nakomen van afspraken over het aanplanten van groen.	Openbare ruimte	WEW	13-07-2024	29-07-2024	Uitleg per e-mail
54	Onvrede over werkzaamheden Stationsweg.	Openbare ruimte	OVERIG	15-07-2024	01-08-2024	Uitleg per e-mail
55	Onvrede over de duur van een aanvraag.	Maatschappelijke ondersteuning	PDL	16-07-2024	30-07-2024	Telefonisch gesprek
56	Onvrede over het uitblijven van een reactie na het toesturen van documenten op verzoek van ambtenaar.	Werkplein	WEW	17-07-2024	22-07-2024	Telefonisch gesprek
57	Onvrede over afsluiten rotondes.	Wijk-, dorp- en vastgoedbeheer	OVERIG	22-07-2024	01-08-2024	Uitleg per e-mail
58	Melding over slecht onderhoud greppel.	Openbare ruimte	OVERIG	23-07-2024	01-08-2024	Uitleg per e-mail
59	Onvrede over hoogte onkruid.	Openbare ruimte	OVERIG	24-07-2024	26-07-2024	Uitleg per e-mail
60	Onvrede over het niet krijgen van een woning en de communicatie hierover met een ambtenaar.	Burgerzaken	OVERIG	26-07-2024	30-07-2024	Telefonisch gesprek
61	Onvrede over onjuiste informatieverstrekking aan de balie.	Burgerzaken	ONB	31-07-2024	02-09-2024	Niets meer vernomen
62	Discriminatie door baliemedewerker.	Burgerzaken	ONB	31-07-2024	02-09-2024	Niets meer vernomen
63	Onvrede over blokkeren toegang woning door werkzaamheden.	Openbare ruimte	OVERIG	01-08-2024	08-08-2024	Niet in behandeling genomen
64	Onvrede over niet verstrekken reisdocument.	Burgerzaken	OVERIG	04-08-2024	07-08-2024	Vakafdeling
65	Onvrede over niet reageren op twee ingediende zienswijzen.	VTH	GTR	01-08-2024	03-09-2024	Telefonisch gesprek
66	Onvrede over verwijderde fiets.	Wijk-, dorp- en vastgoedbeheer	OVERIG	08-08-2024	20-08-2024	Vakafdeling
67	Onvrede over bermbeheer.	Openbare ruimte	OVERIG	11-08-2024	11-08-2024	Niet in behandeling genomen
68	Onvrede over schending AVG.	VTH	WEW	08-08-2024	27-08-2024	Telefonisch gesprek
69	Onvrede over het niet tijdig afhandelen van Woo-verzoeken.	Ruimtelijke ontwikkeling	PDL	23-08-2024		Klacht is nog in behandeling
70	Onvrede over de afhandeling van een overlastmelding.	Openbare ruimte	OVERIG	23-08-2024	27-10-2024	Vakafdeling

71	Onvrede over behandeling door ambtenaar.	Schakelplein	ONB	02-09-2024		Klacht is nog in behandeling
72	Onvrede over het niet handhaven na rooien boom zonder vergunning.	Openbare ruimte	WEW	10-09-2024	19-09-2024	Uitleg per brief
73	Onvrede over gesprek met BOA.	Wijk-, dorp- en vastgoedbeheer	ONB	13-09-2024	23-09-2024	Telefonisch gesprek
74	Onvrede over procedure begeleid wonen.	Schakelplein	ANN	13-09-2024		Klacht is nog in behandeling
75	Onvrede over geluidsoverlast festival Schouwburgplein.	VTH	WEW	13-09-2024	28-10-2024	Uitleg per e-mail
76	Onvrede over geluidsoverlast festival Schouwburgplein.	VTH	WEW	13-09-2024	28-10-2024	Uitleg per e-mail
77	Onvrede over niet ontvangen stukken over uitkering.	Maatschappelijke ontwikkeling	WEW	24-09-2024	25-09-2024	Telefonisch gesprek
78	Onvrede over fietsbeleid centrum en handhaving hierop.	Civiel en Verkeer	OVERIG	24-09-2024	25-09-2024	Niet in behandeling genomen
79	Onvrede over afwijzing aanvraag.	Wijk-, dorp- en vastgoedbeheer	WEW	01-10-2024	09-10-2024	Telefonisch gesprek
80	Onvrede over behandeling aanvraag uitkering.	Werkplein	WEW	15-10-2024	31-10-2024	Niets meer vernomen
81	Onvrede over betaaldagen bijstandsuitkering.	Schakelplein	WEW	14-10-2024	06-11-2024	Telefonisch gesprek
82	Onvrede over locatie Oktoberfest.	VTH	OVERIG	20-10-2024	04-11-2024	Uitleg per e-mail
83	Onvrede over afhandeling verzoek om schadevergoeding.	Bedrijfsvoering	WEW	23-10-2024		Klacht is nog in behandeling
84	Onvrede over lange wachttijd op antwoord op vraag.	VTH	WEW	06-11-2024	07-11-2024	Telefonisch gesprek
85	Onvrede over werkwijze ambtenaar.	Werkplein	OVERIG	13-11-2024	26-11-2024	Niet in behandeling genomen
86	Onvrede over wijze aanvraag rijbewijs.	Burgerzaken	WEW	26-11-2024	18-12-2024	Niets meer vernomen
87	Onvrede over duur van de procedure tot uitschrijving ex-partner.	Burgerzaken	PDL	02-12-2024	04-12-2024	Telefonisch gesprek
88	Onvrede over huisbezoek.	Extern	OVERIG	14-11-2024	30-12-2024	Niet in behandeling genomen

89	Onvrede over afhandeling van melding.	Wijk-, dorp- en vastgoedbeheer	GTR	05-12-2024	18-12-2024	Telefonisch gesprek
90	Onvrede over externe klachtbehandelaar.	Anders	OVERIG	17-12-2024	18-12-2024	Niet in behandeling genomen
91	Onvrede over communicatie met inkomensconsulent.	Werkplein	MEER	19-12-2024	10-01-2025	Bij gemeente Venray in gesprek

Gemeente Venray

Raadhuisstraat 1
Postbus 500
5800 AM Venray
Telefoon (0478) 52 33 33
Fax (0478) 52 32 22
E-mail gemeente@venray.nl
www.venray.nl