

**Jaarverslag 2017**

**Ombudsman**

**Gemeente Doetinchem**

## **Inhoud:**

	<b>pagina</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2. Invulling rol en werkwijze</b>	<b>3-5</b>
<b>3. Algemene opmerkingen</b>	<b>5-6</b>
<b>4. Hoeveelheid en aard van de klachten</b>	<b>6-8</b>
<b>5. Overige activiteiten</b>	<b>8-9</b>
<b>6. Bijlagen.</b>	
<b>Geanonimiseerd overzicht van activiteiten over 2017.</b>	<b>9-13</b>

## **1. Inleiding.**

Iedere gemeente is op grond van de Wet extern klachtrecht sinds 1 januari 2006 verplicht te beschikken over een externe klachtvoorziening waar een burger terecht kan als hij niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente zijn of haar klacht heeft behandeld. Daarvoor kan de gemeente zich aansluiten bij de Nationale ombudsman of kiezen voor een eigen lokale voorziening. De gemeente Doetinchem heeft in 2015 besloten om te kiezen voor een eigen onafhankelijke lokale ombudsman. Die keuze is vooral ingegeven door de wens dat door de burger een beroep kan worden gedaan op iemand die de regionale cultuur kent, de informele aanpak voorstaat en toegankelijk en laagdrempelig is.

De raad van de gemeente Doetinchem heeft in zijn vergadering van 17 december 2015 de heer A.A.M. (Toon) Lamers benoemd tot ombudsman van de gemeente Doetinchem, zulks met ingang van 1 januari 2016. De benoeming geldt voor een voorgeschreven periode van 6 jaren. De ombudsman is onafhankelijk en maakt geen deel uit van de bestuursorganen van de gemeente en werkt ook niet anderszins voor de gemeente. Zijn autoriteit en onafhankelijkheid ontleent de ombudsman aan de wet en om dat lokaal nog eens te bevestigen wordt de lokale ombudsman benoemd en beëdigd door de gemeenteraad.

In dit verband mag niet onvermeld blijven dat de tegelijkertijd met Toon Lamers benoemde plaatsvervanger, Floris Brandwagt, begin 2017 zijn functie heeft neergelegd. In zijn plaats is door de gemeenteraad van Doetinchem benoemd de heer R. (Roel) Gerritsen, die met ingang van 1 juli 2017 als plaatsvervangend ombudsman is aangetreden.

In dit jaarverslag doet de ombudsman verslag van zijn werkzaamheden in het jaar 2017. Het jaarverslag bevat gegevens over de signalen en verzoekschriften die de ombudsman in 2017 heeft ontvangen en het geeft een overzicht van het aantal bij de ombudsman neergelegde klachten.

Om de herkenbaarheid en onafhankelijkheid van de ombudsman te onderstrepen is aandacht besteed aan het bestaan van de lokale ombudsman door een interview in de regionale krant en door duidelijke plaatsing op de site van de gemeente. Daarnaast beschikt de lokale ombudsman over een eigen site ([www.ombudsmandoetinchem.nl](http://www.ombudsmandoetinchem.nl)) en kunnen de burgers zonder tussenkomst van de gemeente zich rechtstreeks tot de ombudsman wenden. De ombudsman en zijn plaatsvervanger (waarover hierna wat meer) werkt zelfstandig zonder secretariële ondersteuning en houdt geen kantoor op het stadhuis.

## **2. Invulling rol en werkwijze.**

### ***a) Bevoegdheid en taken.***

Het is bij elke klacht van belang om te verhelderen wat de rol en bevoegdheid van de ombudsman is. Eenvoudig gezegd komt de ombudsman in het geweer zodra burgers aangeven zich onbehoorlijk of onfatsoenlijk bejegend te voelen door ambtenaren en/of bestuurders van de gemeente.

De ombudsman komt dan als regel pas echt in actie als na een klacht eerst de organisatie zelf de gelegenheid heeft gehad om de klacht uit de wereld te helpen.

Het gaat dus primair om houding en gedrag en niet om het feit dat de klager het inhoudelijk niet eens is met een besluit/beschikking van de gemeente. Voor de inhoudelijke afwegingen staan immers andere rechtswegen open en dan ligt het accent meer op een correcte en zorgvuldige toepassing van wet- en regelgeving. Bij de ombudsman ligt het accent nadrukkelijker op het behoorlijk handelen en op het gedrag. Het is goed dat onderscheid in het oog te houden, hoewel er ook niet krampachtig mee moet worden omgegaan omdat er een grijs gebied ligt. En dat komt vooral omdat een klacht ook wel eens voortkomt uit een niet gehonoreerd bezwaar of daarmee in verband staat.

De ombudsman heeft in algemene zin tot taak om op verzoek van burgers klachten te onderzoeken over gedragingen van en bejegening door ambtenaren en of bestuurders. Na het onderzoek (bestaande uit het inwinnen van informatie en het horen van betrokken partijen) beoordeelt de ombudsman of een gedraging geheel of gedeeltelijk wel of niet behoorlijk was. En hij heeft de mogelijkheid om aan het bestuursorgaan aanbevelingen te doen. Maar de ombudsman heeft ook de mogelijkheid om aan klager en beklagde voorstellen te doen om een klacht op te lossen. Hij kan zijn speelruimte benutten om in voorkomende gevallen te interveniëren.

Als de ombudsman zich niet bevoegd acht om een klacht of een verzoekschrift in behandeling te nemen of hij is van opvatting dat een onderzoek achterwege kan blijven, verwijst hij de verzoeker zoveel mogelijk naar rechterlijke of beroepsinstanties dan wel naar instellingen van maatschappelijke hulpverlening of andere daarvoor in aanmerking komende instanties. De ombudsman heeft in dat geval een verwijfsfunctie en helpt mensen bij voorkeur op weg.

#### **b) Procedure en werkwijze.**

De formele klachtenbehandeling bestaat uit een interne en een externe procedure. Bij de interne klachtprocedure handelt het bestuursorgaan de klacht zelf af. Daarvoor is een protocol geschreven. Bij de externe procedure handelt de ombudsman een klacht (formeel een verzoekschrift) af, als de klager de afhandeling door het bestuursorgaan onbevredigend acht. De ombudsman fungeert daarmee in formele zin als een tweedelijnsvoorziening. In de praktijk echter blijkt dat het formele onderscheid niet altijd zo strak wordt gehanteerd. Daarover verderop in dit verslag.

De ombudsman probeert in eerste instantie de klacht op informele wijze af te handelen door met klager in gesprek te gaan en in overleg met hem en de beklagde functionaris alsnog tot een voor de verzoeker bevredigende oplossing te komen. Uiteraard met instemming van alle betrokkenen.

Lukt het niet om op deze wijze tot een oplossing te komen, dan volgt de formele procedure. Daarbij heeft de ombudsman met de verzoeker en (een vertegenwoordiger van) het bestuursorgaan een gesprek. In beginsel in elkaars aanwezigheid, maar de praktijk bewijst in toenemende mate dat het verstandiger is om die gesprekken afzonderlijk te voeren.

De ombudsman stelt vervolgens zijn rapport van bevindingen op, waarin hij de inhoud van de klacht, de gevoerde gesprekken en de situatie beschrijft en zijn conclusie trekt. De ombudsman stuurt zijn rapport naar de verzoeker, het bestuursorgaan en naar de personen, waarmee hij in het kader van zijn onderzoek het gesprek heeft gevoerd. In het rapport kan de ombudsman naast het trekken van conclusies ook aanbevelingen voor de toekomst doen aan het bestuursorgaan.

Overeenkomstig de wens van de gemeenteraad en ook passend in de hedendaagse praktijk laat de ombudsman zich vooral leiden door een informele aanpak, die laagdrempelig is en toegankelijkheid verzekerd. Zo leert de ervaring dat een gewoon gesprek meer brengt dan een hoorzitting en dat interventies vanuit een open communicatie en gericht op het bij elkaar brengen van partijen meer oplevert dan een tijdrovende formele procedure. Een klager wil gewoon serieus gehoord worden en bovenal dat een oplossing wordt gevonden voor zijn probleem. En als dat gepaard kan gaan met herstel van vertrouwen tussen klager en overheid dan werkt die aanpak voor alle partijen erg bevredigend. Een goede samenwerking en afstemming met de gemeentelijke klachten coördinator is daarbij wel onontbeerlijk.

### **3. Algemene opmerkingen.**

- a. Net als voorgaande jaren constateert de ombudsman met tevredenheid dat in toenemende mate – en altijd in overleg en met instemming van de verzoeker/klager – de klacht niet altijd meer precies de formele route aflegt. Het komt steeds vaker voor dat via interventie en bemiddeling het vellen van een oordeel uitgesteld wordt en dat eerst gekeken wordt om samen tot een oplossing van de klacht te komen. Dat lukt zeker niet altijd, maar als het wel lukt zijn er alleen maar winnaars. Vanuit de ambtelijke diensten wordt ook in toenemende mate aan die informele route de voorkeur gegeven.
- c) Wat opvalt – en dat is niet anders dan bij het jaarverslag over 2016 - is dat met betrekking tot klachten de meeste grote en complexe zaken zich afspelen in het sociale domein. Juist omdat het vaak gaat om hulpvragen bij multi problematiek is interne afstemming en een integrale aanpak een must. Juist daarom hoop ik dat het in elkaar schuiven van het Buurtplein en Zorgplein zijn vruchten gaat afwerpen. En verder pleit ik er voor dat bij complexe (en meestal gevoelige) zaken **een** contactfunctionaris voor de zorgvrager optreedt, die de interne lijntjes aan elkaar knoopt en de zorgvrager als het ware bij de hand neemt in de verschillende en vaak naast elkaar lopende aanvraagprocedures. Dat voorkomt naar mijn stellige verwachting een hoop ellende.
- b. De verzelfstandiging van organisatie onderdelen van de gemeente levert wel de nodige verwarring op. Niet alleen bij willekeurige burgers, maar ook bij de vaste cliënten en zelfs bij gemeentelijke medewerkers. Inmiddels zijn een viertal gemeentelijke basistaken organisatorisch verzelfstandigd. Denk aan beheer en onderhoud (Buha) , het zorgdomein is grotendeels verzelfstandigd (in het Buurtplein) en gedeeltelijk centraal ondergebracht bij “het stadhuis” en Werk en Inkomen (GR Laborijn). Niet altijd is dan op voorhand gedacht aan het regelen van de klachtenbehandeling en de ombudsfunctie. Bij Buha is die ombudsrol halverwege 2017 formeel aan mij toegekend. Bij het Buurtplein met ingang van 1 januari 2017. Maar dat maakte in het sociale domein het opereren er nog niet eenvoudiger op.

En dat komt met name omdat in het sociale domein bij de hulpvragen er vele onderlinge verbanden bestaan, die zich maar moeilijk laten opsplitsen. Met als gevolg dat het overzicht bij (zeker complexe) zorgvragen wordt verloren en integrale afstemming bemoeilijkt wordt. Laat staan dat de cliënt/burger er nog iets van begrijpt. Te vaak hadden klachten in het afgelopen jaar 2017 met dit fenomeen te maken. Daarom is het goed te mogen constateren dat inmiddels is besloten dat voor het overgrote deel de taken van het Zorgplein en Buurtplein met ingang van 1 januari 2018 in elkaar zijn geschoven en onder één directie zijn gebracht.

- d) De ombudsfunctie bij klachten rondom Werk en Inkomen is door het bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Laborijn pas formeel per 1 januari 2018 bij de lokale ombudsman van Doetinchem belegd. Dat neemt niet weg dat om praktische redenen en in het belang van de cliënten klachten wel door mij als ombudsman in het afgelopen jaar 2017 in behandeling zijn genomen, uiteraard met medeweten van Laborijn. Omdat ook klachten van burgers rond Werk en Inkomen vaak niet op zichzelf staan en er al snel verbanden bestaan met het sociale domein, is het wenselijk dat de ombudsrol als tweedelijnsvoorziening in één hand ligt.
- d) In zijn algemeenheid is het van belang dat bij organisatorische afsplitsingen van gemeentelijke uitvoeringstaken tijdig wordt nagedacht over hoe de klachtenregeling en -behandeling er uit moet gaan zien en ook dat de ombudsfunctie tijdig is toegekend. Even zo belangrijk is dat de vaste cliënten groep goed is geïnformeerd en ook dat de eigen gemeentelijke medewerkers weten hoe het in elkaar steekt. Want ook dat is geen vanzelfsprekendheid. Nu er geluiden gaan dat er een zelfstandig "Sportbedrijf" in het leven wordt geroepen met de nodige taakverschuivingen is het gewenst tijdig de vraag te stellen wat dit mogelijk betekent voor de klachten- en ombudsregelingen.

#### **4. Overzicht van de klachten.**

In grote lijnen kun je de ingekomen klachten in een drietal categorieën indelen en wel;

- Grotere zaken, die uitmonden na hoor en wederhoor in een rapportage aan het college
- Klachten, die via een vereenvoudigde behandeling worden afgehandeld.
- Kleinere zaken, die met een actieve verwijzing of een paar simpele mailtjes opgelost worden

En daarnaast zijn er dan nog wat bijzondere activiteiten, die niet als klacht worden gedefinieerd.

<b>categorie</b>	<b>Aantal klachten/activiteiten</b>
Actieve verwijzing	13
Eenvoudige behandeling	12
Grote behandeling met rapportage	4
Bijzondere activiteiten	9

Het afgelopen jaar is zo'n 29 keer door burgers een beroep op de ombudsman gedaan, in bijna alle gevallen via de mail. Vaak rechtstreeks en af en toe via de klachtencoördinator van Doetinchem.

Negen keer is er sprake geweest van een bijzondere activiteit in de sfeer van overleg met de directie c.q. management van organisatie onderdelen, presentaties en intervisie.

Het aantal klachten is gedaald ten opzichte van 2016. Toen was er sprake van dat 39 keer de ombudsman werd ingeschakeld.

Uit het overzicht blijkt dat de meeste klachten door een actieve verwijzing dan wel via een vereenvoudigde procedure kunnen worden behandeld. En dat is dan steevast langs informele weg. Door te interveniëren en het contact tot stand te brengen tussen de betrokkenen en het gesprek aan te gaan is meestal het klimaat al geschapen, dat een oplossing van de klacht zich als vanzelf aandient.

In een viertal gevallen was een volledige procedure nodig met hoor en wederhoor, eindigend in een rapportage aan het college van burgemeester en wethouders. Daarin wordt een analyse gemaakt van de aangetroffen situatie en er wordt een oordeel gegeven over de klacht, waar mogelijk voorzien van aanbevelingen ter verbetering van de huidige en toekomstige situaties. Daar waar een volledige procedure nodig was betrof het meestal complexe en gevoelige zorgvragen in het sociale domein, waarbij het vertrouwen bij de zorgvragers in de dienstverlening goeddeels verdwenen was. Die situaties vragen veel aandacht en tact om de geschonden relaties weer in het spoor te krijgen. En dat lukt niet altijd.

In het hierna opgenomen overzicht is inzichtelijk gemaakt op welke organisatie onderdelen de klachten betrekking hadden in het afgelopen jaar. Ondanks dat ik in 2016 nog geen formele bevoegdheid had om als ombudsman te fungeren voor Laborijn met betrekking tot klachten rond Werk en Inkomen, heb ik me in goed overleg met Laborijn wel open gesteld voor die klachten. Allemaal klachten die via actieve verwijzing of langs vereenvoudigde weg met medewerking van de organisatie richting een oplossing zijn gebracht. Met ingang van 1 januari 2018 is mijn bevoegdheid voor Laborijn nu ook netjes formeel geregeld.

Bij het jaarverslag over 2016 heb ik gemeld dat de meeste klachten betrekking hebben op;

- Stroperigheid in de afdoening van zaken
- Burgers die verstrikt raken in ambtelijke procedures en daarbij hulp ontberen
- Het niet nakomen van afspraken en niet communiceren over voortgang van processen
- Het gemis van een uitgestoken hand bij zorgvragen.

In het afgelopen jaar 2017 is dat niet veel anders geworden. Helemaal vreemd is dat niet want dat zijn de hardnekkige problemen die kleven aan de meeste organisaties. Je kunt wel objectief vast stellen dat het aantal klachten ten opzichte van 2016 is gedaald, maar geruststellend mag dat niet zijn. Wel merk ik in toenemende mate dat de aangesproken organisatie onderdelen zonder uitzondering bereid zijn de klachten serieus onder ogen te zien en ook na mijn bemoeienis coöperatief meewerken aan het zoeken naar oplossingen. En natuurlijk ontmoeten we ook burgers waarvan de problemen schier onoplosbaar zijn, wat ook in het werk wordt gesteld. Kortom, de praktijk is gewoon weerbarstig, maar dat is geen enkele reden om je daarbij neer te leggen.

Welke werkterreinen kwamen zoal in beeld.

<b>werkterrein</b>	<b>Aantal klachten</b>
Buha	6
Laborijn	8
Zorgplein/buurtplein	6
Belastingen/kwijtschelding	2
Overige zaken	6
Bijzondere/overige activiteiten	9

#### **5. Overige activiteiten.**

- a. Op 5 januari 2017 een presentatie gehouden over mijn ervaringen in het jaar 2016 als ombudsman voor de Sociale Raad van Doetinchem.
- b. Op 26 januari 2017 het jaarverslag 2016 aangeboden aan het college van burgemeester en wethouders en een en ander toegelicht in het college op 14 februari 2017.
- c. In maart en april 2017 wervingsactiviteiten voor een plaatsvervangend ombudsman.
- d. Op 11 mei 2017 deel genomen aan een intervisiebijeenkomst van lokale ombudsmannen, die plaats vond in de gemeente Zutphen.
- e. Op 21 juni 2017 kennismaking met het management van Buha.
- f. Op 23 juni 2017 medewerking verleend aan een werkstuk over de lokale ombudsman van een tweetal studentes van de Vrije Universiteit Amsterdam
- g. Meegewerkt aan een in opdracht van het Zorgplein verstrekt onderzoek door een trainee naar de dienstverlening bij het Zorgplein.
- h. Deelname aan een projectbijeenkomst georganiseerd door het Buurtplein, gericht op de verbetering van de dienstverlening.
- i. Toelichting in de raadsvergadering op 23 november 2017 op het jaarverslag 2016 op verzoek van de gemeenteraad van Doetinchem samen met de voorzitter van de Commissie bezwaarschriften.

Varsseveld, 1 maart 2018

Toon Lamers

Ombudsman Doetinchem



**6. Bijlage****Overzicht activiteiten ombudsman Doetinchem over 2017.**

<b>Nr.</b>	<b>Datum</b>	<b>Zaak/klacht</b>	<b>afdoeningswijze</b>
1	04/01	In 2016 ontvangen klacht gericht tegen werkwijze Zorgplein	Na eerder gehouden hoor en wederhoor en verkregen informatie eind 2016 rapportage opgesteld  Rapportage aangeboden aan college van burgemeester en wethouders en betrokkenen
2	05/01	Presentatie Sociale raad Doetinchem	Presentatie verzorgd en rol, positie en werkwijze toegelicht en uitgewisseld
3.	05/01  09/01	Klacht met betrekking tot een uitkering van Laborijn	Klacht in behandeling genomen en onder aandacht gebracht.  In overleg met klager en Laborijn opgelost
4.	04/01	Klacht over het aanvragen van een afvalpas.	Klacht in behandeling genomen en onder aandacht Buha gebracht. In overleg opgelost
5	24/01  22/02	Klacht over afwikkeling uitkering bij Laborijn	Klacht in behandeling genomen, met verzoek om opheldering bij Laborijn  Na interventie en informatie uitwisseling door Laborijn opgepakt
6	30/01  14/02  06/04	Jaarverslag 2016	Jaarverslag 2016 opgesteld en aangeboden aan het college en de raad.  Toelichting jaarverslag in het college  Interview met de Gelderlander
7	10/02	Ombudsfunctie Laborijn	Overleg met directie Laborijn over de invoering van een ombudsfunctie
8.	02/03	Klacht over uitkering Laborijn	Klacht onder aandacht gebracht Laborijn. Na opheldering verder opgepakt door Laborijn.
9.	13/03  29/05 en 01 en 07/06	Klacht over uitkering Laborijn	Klacht onder aandacht Laborijn gebracht en verzocht om opheldering.  Na diverse mailcontacten met zowel klager als Laborijn partijen bij elkaar gebracht
10	02/03  23/03 en 04/04	Werving plaatsvervangend ombudsman	Overleg met wethouder over werving, selectie en voortgang  Kandidaat onder aandacht gemeente gebracht en gesprek gearrangeerd. Voorstel tot benoeming

11	24/03	Klacht over uitblijven reactie op referendum voorstel	Klacht in behandeling genomen en organisatie om opheldering gevraagd
	31/03		Klager en organisatie geïnformeerd.
12	21/03	Ombudsfunctie bij Buha	Overleg met directie over aansluiting bij de lokale ombudsman Doetinchem
	21/06		Kennismaking met management Buha en definitief besluit
13	24/04	Klacht over rol Buha bij aanleg drempel	Klacht in behandeling genomen en om opheldering gevraagd
	26/04		Overleg met teamleider Buha
	juni		Na overleg met klager en Buha is de zaak door Buha netjes opgelost
14	03/05	Klacht over functioneren tuincentrum	Nadere informatie opgevraagd. Na herinnering en geen reactie dossier gesloten
15	09/05	Klacht over wijze van werken rond kwijtschelding	Klacht onder aandacht organisatie gebracht en om opheldering gevraagd.
	17/05		Na overleg met betrokkenen door organisatie opgepakt
16	22/05	Klacht over zorgverlening van zoon door Zorgplein/Buurtplein	Klacht in behandeling genomen en onder aandacht Zorg/buurtplein gebracht en om opheldering gevraagd.
	23/05		Na mail- en telefonische contacten mijn rol en bevoegdheid uitgelegd.
	27/06		Nieuw overleg met Zorg/buurtplein over aanpak van deze zaak
	05/07		Gesprek met familie over hun klacht.
	07/07		Gesprek met wethouder om opties te bespreken
	10/07		Rapportage opgesteld en aan gemeente en klager voorgesteld om een nieuwe start te maken. Alle betrokkenen geïnformeerd.
	26/07		Afstemmingsoverleg met Zorg/buurtplein en toelichting op mijn voorstel
	31/07 en 17/10		Mailverkeer met Buurt/zorgplein over stand van zaken
	01/11		Familie schakelt advocaat in. Alle opgevraagde informatie verstrekt.

18.	22/06  26/06	Gebrek aan medewerking bij verwerven bouwkaavel	Klacht in behandeling genomen en onder aandacht gebracht organisatie.  Klager geïnformeerd en met instemming van betrokkenen is oplossing aangereikt
19	23/06	Medewerking studenten VU Amsterdam	Medewerking verleend aan werkstuk over lokale ombudsman.
20.	14/08	Klacht over afsluiting van een weg	Klacht in behandeling genomen en klager geïnformeerd over rol en bevoegdheid. Betrokken afdeling om opheldering gevraagd. Contacten tussen klager en afdeling gelegd.
21.	14/08  14/09	Klacht over behandeling re-integratie door Laborijn	Klacht onder aandacht Laborijn gebracht en om opheldering gevraagd  Mailwisseling met Laborijn over afwikkeling klacht.
22	15/08  18/08	Klacht over re-integratie traject bij Laborijn	Klager geïnformeerd over rol en bevoegdheid en Laborijn om opheldering gevraagd.  Advies verstrekt aan klager en in contact gebracht met consulent
23.	17/08  01/11 10/11 17/11 23/11 27/11	Klacht over groenstrook in Gaanderen	Klager geïnformeerd over rol en bevoegdheid en andere toelichting opgevraagd  Hernieuwd contact en stukken opgevraagd bij gemeente Gesprek met klager en verslag gemaakt  Gesprek met betrokken ambtenaren stadhuis  Tweede gesprek met klager met voorstel  Rapportage opgesteld en alle betrokkenen geïnformeerd. Gemeente inmiddels in overleg met klager met oplossing in zicht.
24	06/09  30/11  07/12	Klacht over burencnflict in Gaanderen met rol gemeente	Klager geïnformeerd over rol en bevoegdheid en om nadere informatie gevraagd. Correspondentie met klager en Buurtplein  Opnieuw klachten over de buurt rol politie en gemeente  Correspondentie met klager en buurtplein. Zaak loopt nog
25	29/08  05/09	Klacht over kappen bomen	Klager geïnformeerd over rol en bevoegdheid en buha om opheldering gevraagd,.  Na uitblijven reactie klager dossier gesloten.

26	14/09	Klacht over behandeling Buurt/zorgplein	Klager geïnformeerd over rol en bevoegdheid en om opheldering gevraagd. Informatie bij klager opgevraagd en geen reactie meer.
27	19/09 21/09	Klacht over uitrit Wehl	Klager over rol en bevoegdheid geïnformeerd en Buha om opheldering gevraagd.  Correspondentie met Buha en klager. Zaak in overleg opgelost
28	19/09	Klacht over invordering van belastingen	Klager geïnformeerd over rol en bevoegdheid en om nadere informatie gevraagd. Afdeling er bij betrokken. Na herhaalde verzoeken om informatie dossier voorlopig terzijde gelegd.
29	18/10	Klacht inwoner Montferland over gedrag ambtenaar.	Klager gewezen op rol en bevoegdheid en hem geadviseerd zich als inwoner van Montferland te wenden tot de NO
30	30/10	Onderzoek dienstverlening Zorgplein	Interview met student, die in opdracht van Zorgplein onderzoek doet naar kwaliteit dienstverlening
31	20/11	Bijeenkomst Buurtplein m.b.t. project kwaliteit dienstverlening	Projectbijeenkomst bijgewoond.
32	17/11	Klacht over afwikkeling van klachten	Klager gewezen op mijn rol en bevoegdheid en om nadere informatie gevraagd.
33.	23/11	Toelichting in gemeenteraad op jaarverslag 2016	Op verzoek van gemeenteraad samen met voorzitter Commissie Bezwaarschriften toelichting verstrekt in raadsvergadering
34	05/12 12/12 19/12 22/12	Klacht over behandeling Zorgplein en Buurtplein n.a.v. verschillende zorgvragen.	Klacht in behandeling genomen en toelichting op rol en bevoegdheid gegeven. Nadere informatie opgevraagd bij klager en Buurt/zorgplein  Gesprek met klager over scala aan gezinsproblemen en moeizame relatie met zorg/buurtplein  Gesprek met medewerkers Zorgplein over klachten Klager geïnformeerd over voortgang proces.  Begin januari 2018 rapportage opgesteld en aan college en overige betrokkenen aangeboden.
35	18/12	Klacht over optreden BOA bij Buha	Zaak in handen gegeven van plaatsvervanger en klager geïnformeerd. Is in 2018 in overleg met betrokkenen afgewikkeld.
36	19/12	Klacht over gang van zaken bij uitkering van Laborijn	Klager geïnformeerd over mijn rol en bevoegdheid en bij Laborijn om opheldering gevraagd. Krijgt in 2018 afronding
37	21/12	Klacht over behandeling bij Laborijn	Klager geïnformeerd over mijn rol en bevoegdheid en bij Laborijn om opheldering gevraagd.

