

JAARVERSLAG 2023  
KLACHTEN GEDRAGINGEN  
GEMEENTE BERNHEZE

**SAMENVATTING**

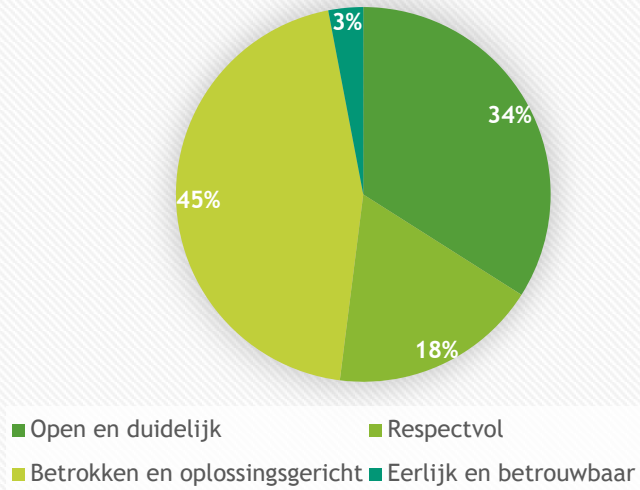
<b>INLEIDING</b>	6
<b>1. KLACHTRECHT IN DE ZIN VAN DE AWB</b>	7
1.1 Wettelijke grondslag	
1.2 Jaarverslag	
<b>2. DEFINITIE KLACHTEN</b>	7
2.1 Klachten gedragingen	
<b>3. PROCEDURE KLACHTEN</b>	8
3.1 Interne procedure	
3.2 Externe procedure	
<b>4. KLACHTENANALYSE</b>	10
4.1 Aantal ontvangen klachten	
4.2 Op welke organisatieonderdeel heeft de klacht betrekking	
4.3 Aard van de klachten	
4.4 Wijze van afdoening van de klacht	
4.5 Duur van de klachtbehandeling	
4.6 Uitslag klachtbehandeling	
<b>5. KLACHTBEHANDELING SAMENWERKINGSPARTNERS</b>	15
5.1 Belastingssamenwerking Oost Brabant BSOB	
5.2 Participatiewet (Meierijstad)	
5.3 Gezamenlijks inkoop Jeugdzorg	
5.4 ONS Welzijn	
<b>6. NATIONALE OMBUDSMAN</b>	16
<b>7. TRENDS EN ONTWIKKELINGEN</b>	17

**Bijlagen:**

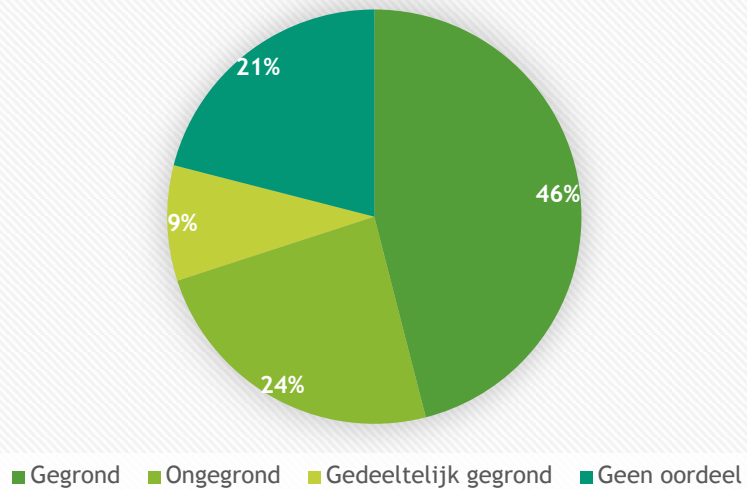
1. Behoorlijkheidswijzer Nationale ombudsman
2. Overzicht klachten gemeente Bernheze 2023
3. Overzicht klachten 2023 ontvangen door de Nationale ombudsman

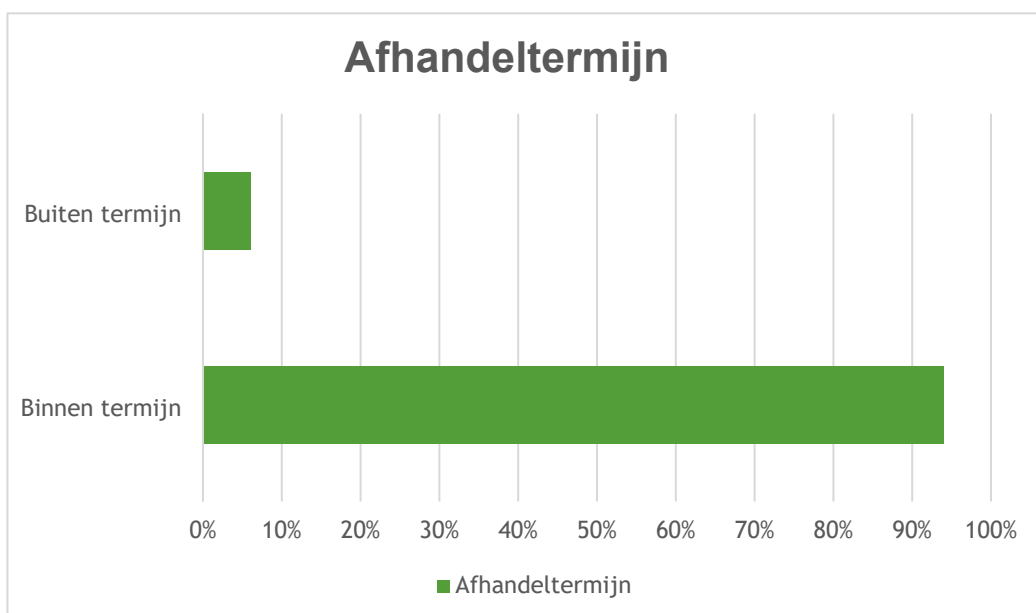
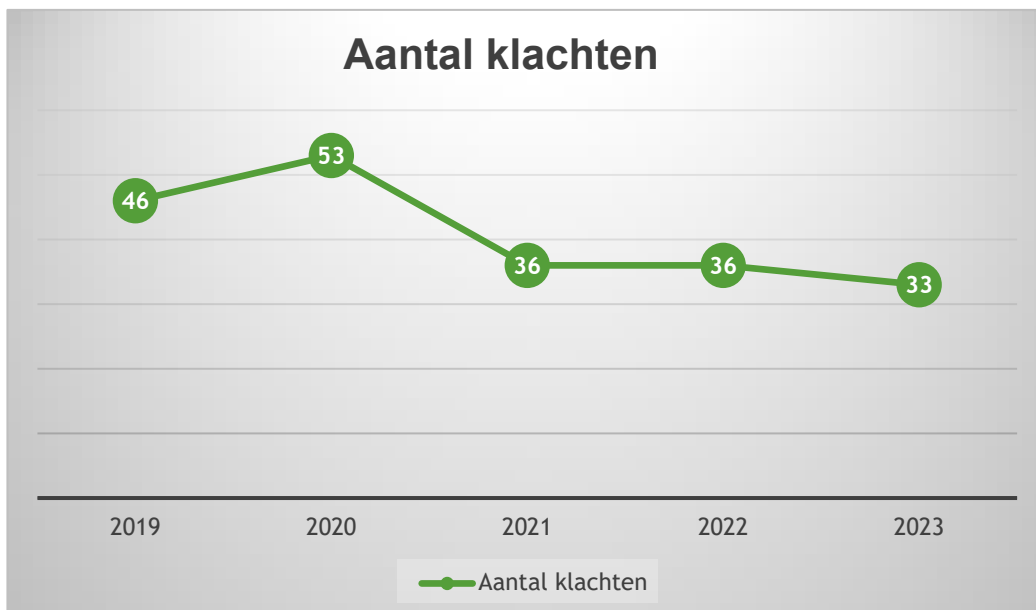
# SAMENVATTING

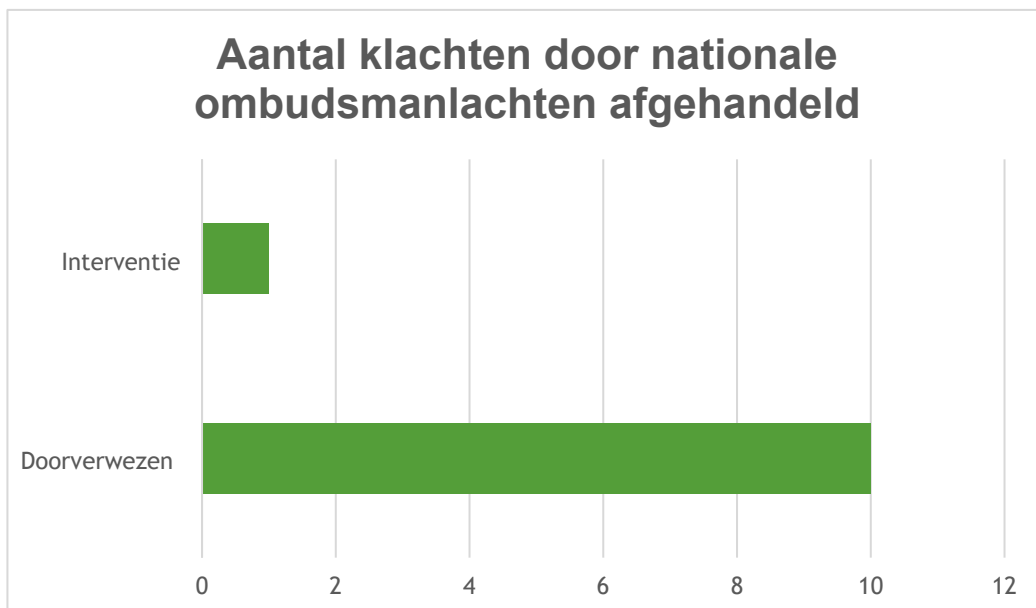
## Aard van klachten



## Beoordeling klachten







## Aantal klachten samenwerkingspartners

\* Op dit moment is nog niet alle informatie van de samenwerkingspartners beschikbaar.

Samenwerkingspartners	Aantal klachten Gemeente Bernheze	Toelichting
Belastingssamenwerking Oost-Brabant BSOB	4	een klacht was gegrond drie klachten ongegrond
Participatiewet (Meerijstad)	*	
Regionale inkoop WMO	*	
Gezamenlijke inkoop Jeugdzorg	*	
ONS Welzijn	*	

## INLEIDING

Voor u ligt het jaarverslag over het jaar 2023. Met dit jaarverslag geven we inzicht in wat er -met betrekking tot de dienstverlening door de gemeente- leeft onder de inwoners van Bernheze. De klachtenanalyse is tot stand gekomen door middel van het verzamelen en clusteren van gegevens uit het registratiesysteem en aanvullende dossierinformatie van de klachtencoördinator.

In het afgelopen jaar zijn bij de gemeente Bernheze 33 klachten ontvangen.

In dit jaarverslag wordt o.a. ingegaan op het wettelijk kader t.a.v. klachtbehandeling, de klachtenprocedure, het aantal klachten, het soort klachten, de beoordeling van de klachten, wat we geleerd hebben van de klacht en de acties die voortkomen uit de klacht.

Bij klachtbehandeling wordt gekeken of het overheidsoptreden voldoet aan de zogenaamde “behoorlijkheidseisen” (*bijlage 1*). Want zelfs al wordt er juist gehandeld volgens de letter van de wet, het overheidsoptreden moet ook behoorlijk zijn. In het omgaan met burgers worden aan de overheid dus extra eisen gesteld.

Een klacht is een signaal dat er ergens iets niet goed is gegaan. Daarmee is het tegelijkertijd een gratis advies ter verbetering van de dienstverlening. Een zorgvuldige, eerlijke en objectieve klachtbehandeling is van groot belang en draagt bij aan het herstellen van het vertrouwen.

In het jaarverslag wordt ook aandacht gegeven aan klachtbehandeling bij onze samenwerkingspartners (o.a. Belastingssamenwerking Oost-Brabant, Participatiewet Meierijstad, ONS Welzijn, Regionale inkoop WMO en Gezamenlijke inkoop Jeugdzorg).\*

De zorg voor een goede dienstverlening aan de inwoners van de gemeente Bernheze houdt immers niet op als wij taken uitbesteden en bij andere organisaties neerleggen. Ook niet als deze organisaties formeel zelf verantwoordelijk zijn voor een goede klachtbehandeling.

*\*Op dit moment is nog niet alle informatie van onze samenwerkingspartners beschikbaar deze informatie zal later beschikbaar komen..*

## 1. KLACHTRECHT IN DE ZIN VAN ABW

### 1.1 WETTELIJKE GRONDSLAG

Klachtrecht is wettelijk geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Richtlijn Klachtenbehandeling van de gemeente Bernheze.

In de Awb wordt er onderscheid gemaakt tussen intern en extern klachtrecht. Extern klachtrecht volgt normaliter intern klachtrecht op. Voordat de procedure gevolgd kan worden van extern klachtrecht dient de gemeente eerst de klacht zelf te behandelen (intern klachtrecht). Als de klager niet tevreden is over de afhandeling van een klacht kan deze de klacht voorgeleggen aan de externe klachtbehandelaar.

Voor de gemeente Bernheze is dat de Nationale ombudsman in Den Haag.

### 1.2 JAARVERSLAG

Artikel 9:12a Algemene wet bestuursrecht bepaalt het volgende:

Het bestuursorgaan draagt zorg voor;

- De registratie van de bij de gemeente Bernheze ontvangen schriftelijke klachten
- De publicatie van de geregistreerde klachten

Op basis van dit artikel is het nu voorliggende jaarverslag opgesteld.

## 2. DEFINITIE KLACHTEN

### 2.1 KLACHTEN GEDRAGINGEN

Er geldt een speciale klachtenprocedure wanneer het gaat over klachten gedragingen van ambtenaren, bestuurders of bestuursorgaan. De grondslag hiervoor is de Algemene wet bestuursrecht. Tegen welke gedraging van de overheid kan iemand nu klagen? Vaak wordt alleen gedacht aan de situatie waarin een gesprek tussen een burger en een medewerker niet netjes verliep. Maar onder "gedraging" verstaat de wet elk handelen of nalaten. Het kan gaan om feitelijk handelen, maar ook om rechtshandelingen (zowel publiek- als privaatrechtelijk). Er zijn wel een aantal uitzonderingen, klagen mag bijvoorbeeld niet over de inhoud van beleid. Wel over toepassing van beleid of als de afgesproken procedures niet goed zijn gevolgd.

#### *Waarover kan worden geklaagd?*

Onderwerp van een klacht kan zijn dat de burger vindt dat niet fatsoenlijk met hem is omgegaan (fatsoenlijke bejegening), maar veel klachten gaan ook over: Open en duidelijke communicatie (de burger serieus nemen, transparant zijn, goed motiveren en zowel gevraagd als ongevraagd volledige en duidelijke informatie verstrekken). Eerlijk en betrouwbaar handelen (zoals nakomen van toezeggingen, rechterlijke uitspraken opvolgen en onpartijdig handelen). Betrokken en oplossingsgericht zijn (zoals samenwerken met andere instanties, voortvarend handelen en coulant zijn als er fouten zijn gemaakt)

#### *Geen klacht gedraging*

Een melding over een losse stoeptegels, zwerfvuil of omgewaaide boom is geen klacht over een gedraging maar een melding openbare ruimte. Uiteraard doet de gemeente wel iets met die meldingen, maar dan niet volgens de klachtenprocedure op basis van de Algemene wet bestuursrecht. Evenmin kan een klacht worden ingediend tegen bijvoorbeeld een vergunning of afwijzing subsidie. Als een inwoner het niet eens is met een besluit van de gemeente dan kan geen klacht worden ingediend. Wel kan er bezwaar tegen een beslissing van de gemeente worden ingediend. Als je het niet eens bent met de beslissing op het bezwaar kun je eventueel de gang naar de rechter maken (in beroep gaan). Hiervoor zijn aparte procedures.

### 3. PROCEDURE KLACHTEN GEDRAGINGEN BERNHEZE

De klachtenprocedure heeft tot doel het geschonden vertrouwen van de klager in de gemeente te herstellen en het verbeteren van de dienstverlening. Regels over het afhandelen van klachten over gedragingen zijn terug te vinden in de volgende wetten en voorschriften:

- Klachtenregeling gemeente Bernheze (vastgesteld in 2022)
- Algemene wet bestuursrecht
- De Wet Nationale ombudsman

#### 3.1 INTERNE PROCEDURE

Beknpte weergave van de klachtenprocedure gemeente Bernheze:

##### *Indiening*

De klacht kan schriftelijk, mondeling of digitaal (via e-mail of klachtenformulier) worden ingediend.

##### *Registratie*

De schriftelijke klacht wordt centraal geregistreerd en via de klachtencoördinator doorgestuurd naar de klachtenbehandelaar en beklagde.

##### *Klachtbehandeling*

De klachten worden getoetst aan de behoorlijkheidscriteria die ook de Nationale ombudsman hanteert wanneer een klacht bij deze instantie aanhangig wordt gemaakt.

##### *Ontvangstbevestiging*

De klachtencoördinator stuurt namens burgemeester en wethouders een ontvangstbevestiging aan de indiener van de klacht. In de ontvangstbevestiging staat wie de klacht behandelt, de afdoeningstermijn en een korte uitleg over de procedure.

##### *Afdoeningstermijn*

Het bestuursorgaan behandelt de klacht binnen zes weken (of zoveel eerder als mogelijk). De afhandeling kan ten hoogste vier weken worden verdaagd.

##### *Klachtbehandelaar*

Een klacht wordt behandeld door; een medewerker, teamcoach, gemeentesecretaris, bestuurder of griffier. Een en ander is afhankelijk van op wie de klacht betrekking heeft en de mate van ongenoegen.

##### *Informele of formele afhandeling*

Afhankelijk van de aard van de klacht (mate van onvrede) zal het onderzoek meer of minder formeel verlopen. De klachtbehandelaar stelt de klager en de beklagde in de gelegenheid om te worden gehoord

##### *Bemiddeling*

We streven naar een zo informeel mogelijke behandeling van klachten. De wet biedt daarvoor ook de ruimte. Een informele, oplossingsgerichte aanpak gaat sneller en leidt vaker tot tevredenheid bij de klager.

##### *Afdoening*

- In een brief, mail of mondeling verwoordt de klachtbehandelaar gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek.
- Het bestuursorgaan biedt indien van toepassing excuus aan en legt eventuele herstelacties, afspraken en toezeggingen vast.



- Als de klager tijdens behandeling van de klacht geen behoefte heeft aan een formele afhandeling hoeft de procedure niet volledig gevolgd te worden. De klacht wordt dan informeel afgedaan. Dit wordt aan de klager bevestigd.
- Degene waartegen de klacht gericht is en de klachtencoördinator ontvangen een afschrift van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de conclusies die eraan verbonden zijn.

### **3.2 EXTERNE PROCEDURE**

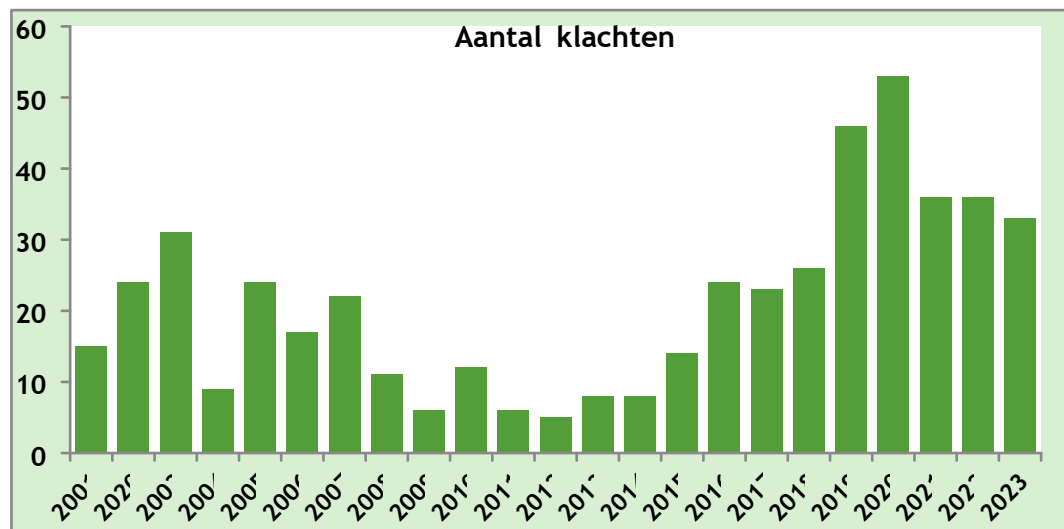
Gemeente Bernheze is voor de externe procedure aangesloten bij de Nationale ombudsman. Als een klager het niet eens is met het besluit over de klacht of de wijze van klachtbehandeling dan kan de klager de klacht binnen een jaar voorleggen aan de Nationale ombudsman voor een onafhankelijke externe klachtbehandeling.

## 4. KLACHTENANALYSE

### 4.1 AANTAL ONTVANGEN KLACHTEN

In 2023 zijn 33 klachten ingediend (*overzicht van de ontvangen klachten zie bijlage 2*). Er is een dalende lijn te zien in het aantal klachten t.o.v. 2019 en 2020.

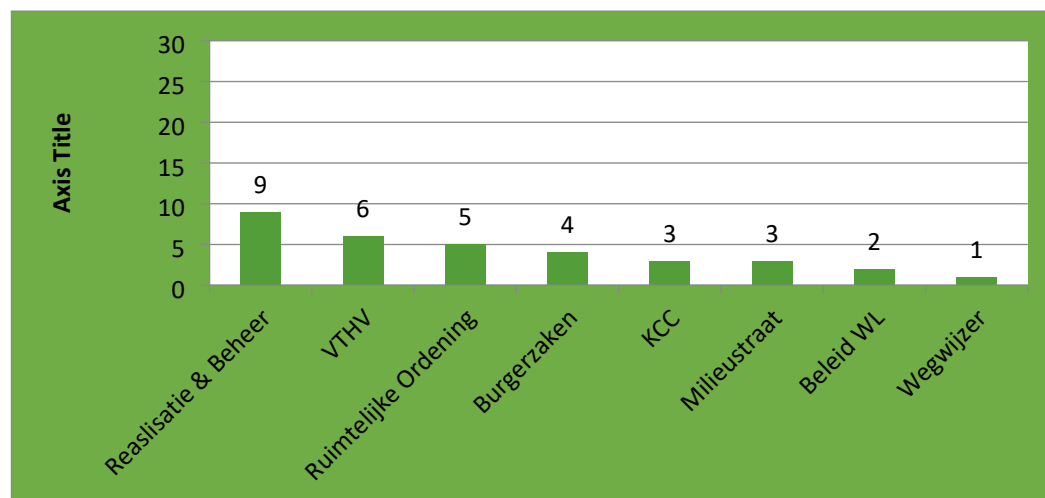
Grafiek 1 geeft een overzicht van de ingekomen klachten vanaf 2001.



### 4.2 ORGANISATIEONDERDEEL WAAROP DE KLACHT BETREKKING HEEFT

Het is logisch dat het organisatieonderdeel die veel contact heeft met inwoners ook het meeste aantal klachten ontvangt.

Grafiek 2 geeft een overzicht op welk team de klacht betrekking heeft.



### 4.3 AARD VAN DE KLACHTEN

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met inwoners en hun belangen. Of een gedraging behoorlijk is of niet toetsen we aan de behoorlijkheidsnormen uit de “Behoorlijkheidswijzer Nationale ombudsman” (*bijlage 1*).

De klachten die wij in 2023 hebben ontvangen over een bepaald handelen of optreden kunnen worden getypeerd door te verwijzen naar de betreffende normen die geschonden (zouden) zijn. Deze normen helpen overheden goed om te gaan met de belangen van de inwoners..

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

1. Open en duidelijk
2. Respectvol
3. Betrokken en oplossingsgericht
4. Eerlijk en betrouwbaar.

*In onderstaand overzicht ziet u op welke behoorlijkheidsnorm de klachten die in 2023 zijn ontvangen betrekking hebben en of de klachten gegrond, gedeeltelijk gegrond, ongegrond zijn of geen oordeel is uitgesproken.*

<b>KERNWAARDEN</b>	<b>BEHOORLIJKHEIDSNORMEN</b>	<b>GG</b>	<b>GED.G</b>	<b>OG</b>	<b>GO</b>
<b>Open en duidelijk</b>	<i>Goede informatieverstrekking</i>	2	-	3	2
	<i>Luisteren naar de burger</i>		2		2
<b>Respectvol</b>	<i>Fatsoenlijke bejegening</i>	2	-	4	
<b>Betrokken en Oplossingsgericht</b>	<i>Maatwerk</i>	1	-	1	
	<i>Voortvarendheid</i>	10	1		2
<b>Eerlijk en Betrouwbaar</b>	<i>Betrouwbaarheid</i>				1

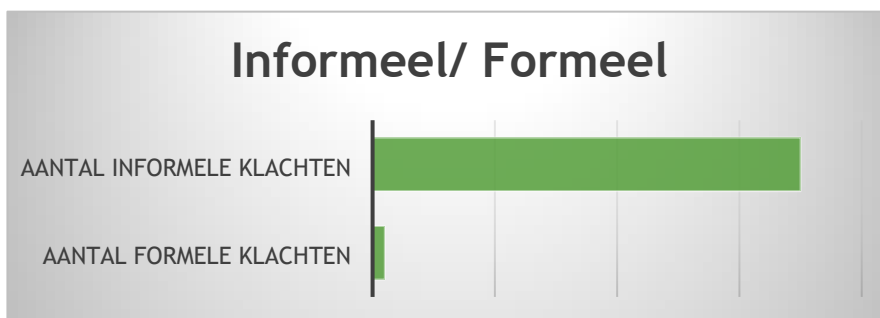
### 4.4 WIJZE VAN AFDOENING VAN DE KLACHTEN.

#### *Formele en informele klachtbehandeling*

We streven naar het oplossen van concrete problemen op een informele manier. Nagenoeg alle klachten zijn in overleg met de klager informeel afgehandeld. Een keer is een klager gehoord door een bestuurder.

Grafiek 4 geeft inzicht in het aantal formele en informele klachten

32 van de 33 klachten zijn informeel afgehandeld



### Klachtafhandeling

Voor een behoorlijke klachtbehandeling heeft de Nationale ombudsman een aantal regels opgesteld waarbij de relatie tussen burger en overheid centraal staat.

- De burger treft altijd een luisterend oor.
- De klachtregeling is laagdrempelig en informeel
- Door te leren van klachten verbeteren gemeenten hun dienstverlening
- Geen contracten zonder goede klachtregeling. *Bij uitbesteding van publiekrechtelijke taken maakt de gemeente (of gemeenschappelijke regeling) als opdrachtgever met haar opdrachtnemers afspraken over de wijze waarop de klachtbehandeling vorm krijgt en houdt een vinger aan de pols.*

Iedere klacht van een inwoner wordt door de gemeente serieus genomen. De klachtbehandelaar gaat eerst intern informatie inwinnen bij de medewerker, bestuurder of afdeling waarover geklaagd wordt. Aan de hand van de verkregen informatie onderzoekt de klachtenbehandelaar of de klacht via interventie kan worden opgelost.

### Interventie

Bij interventie kan gedacht worden aan:

- het aanbieden van excuses (bijvoorbeeld bij niet adequaat reageren)
- het verstrekken van informatie over de procedure en het beleid van de gemeente
- het uitleggen waarom er op een bepaalde wijze is gehandeld

Lukt interventie, dan wordt de klachtbehandeling afgesloten op het moment dat naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.

Is de klager ontevreden over de informele behandeling van zijn klacht dan dient alsnog de formele weg gevolgd te worden. Dit kan o.a. door het organiseren van een formele hoorzitting (hoor en wederhoor) of escaleren naar de directie of bestuurder.

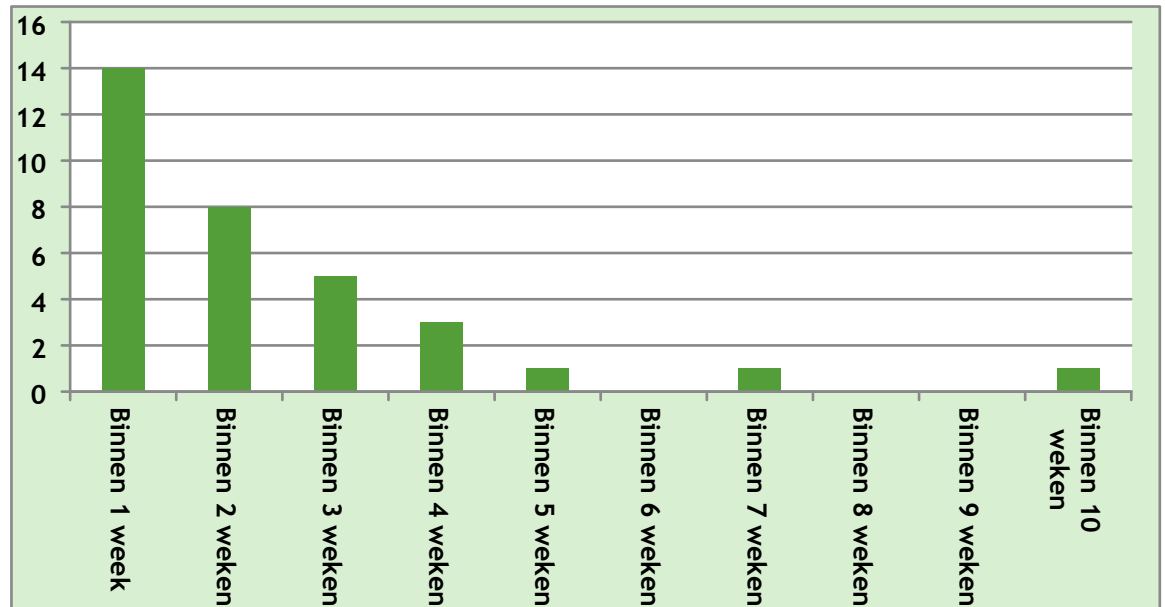
De klachtbehandelaar geeft mondeling of schriftelijk een reactie aan de klager waarin hij de conclusie (wel of niet gegrond zijn van de klacht) toegelicht. Ook geeft de klachtbehandelaar aan of en zo ja welke maatregelen er zijn genomen, om dit soort klachten in de toekomst te voorkomen.

De klager wordt gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman (externe procedure) als hij het niet eens is met de conclusie van de klachtbehandelaar.

#### 4.5 DUUR VAN DE KLACHTBEHANDELING

We handelen klachten zo snel mogelijk af. Meestal lukt dit binnen de wettelijke termijn van zes weken. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. In 2023 is het merendeel van de klachten 94%, binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Twee klachten zijn buiten de wettelijke termijn afgerond.

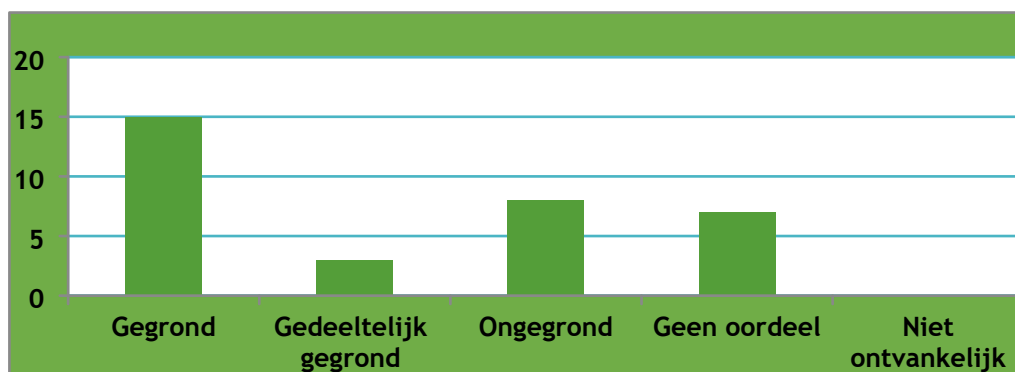
Grafiek 5 geeft inzicht in de termijn waarbinnen de klacht is afgehandeld.



#### 4.6 UITSLAG KLACHTENBEHANDELING

De beoordeling van de gegrondheid van een klacht vindt plaats aan de hand van de eerdergenoemde behoorlijkheidsnormen die door de Nationale ombudsman ontwikkeld zijn. Aan de hand van deze normen kan worden vastgesteld of bij de uitvoering van taken op een behoorlijke manier is omgegaan met inwoners en hun belangen.

Grafiek 6 geeft inzicht in de uitslag van de klachtbehandeling.



### *Gegron*

Uit bovenstaande cijfers blijkt dat 15 van de 33 klachten gegron zijn.

Waar dit van toepassing was is excuus aangeboden De verbeter tips en de afgegeven signalen zijn besproken met de medewerker en/of binnen het team. In enkele gevallen is de informatie op de website of de procedure aangepast.

### *Gedeeltelijk gegron/gedeeltelijk ongegron*

Bij drie klachten is een onderdeel van de klacht gegron en een ander onderdeel ongegron.

### *Ongegron*

8 klachten zijn ongegron

De klachtbehandelaar heeft schriftelijk of mondeling gereageerd op de klachten en indien van toepassing is uitleg gegeven over procedures en gemotiveerd aangegeven waarom de klacht ongegron is.

### *Geen oordeel*

Bij 7 klachten is geen oordeel uitgesproken over de klacht. De reden hiervan is dat het niet in alle gevallen relevant is om een oordeel uit te spreken. Het komt soms ook voor dat door de klachtbehandelaar niet te achterhalen is wat er is voorgevallen (bv omdat de medewerker uit dienst is), het komt ook voor dat er sprake is van tegenstrijdige belevingen van de klager en de beklagde.

### *Niet ontvankelijk*

Alle klachten zijn in behandeling genomen

## **5. KLACHTBEHANDELING SAMENWERKINGSPARTNERS**

In onze dienstverleningsovereenkomsten met ons samenwerkingspartners zijn afspraken gemaakt over de klachtafhandeling. Op het moment van samenstelling van dit jaarverslag is nog niet alle informatie beschikbaar van onze samenwerkingspartners.

Deze informatie zal op een later moment dit jaar beschikbaar komen.

### **5.1 BELASTINGSAMENWERKING OOST-BRABANT (BSOB)**

Er zijn in 2023 vier klachten ontvangen van inwoners die betrekking hebben op

Inwoners Bernheze. Een klacht is gegrond de andere zijn ongegrond.

### **5.2 ONS WELZIJN**

Nog geen informatie ontvangen.

### **5.3 PARTICIPATIEWET**

De informatie over 2023 hebben wij nog niet ontvangen.

### **5.4 WMO**

Over 2023 is nog geen informatie ontvangen.

### **5.5 JEUGDZORG**

Over 2023 is nog geen informatie ontvangen.

## 6. NATIONALE OMBUDSMAN.

De gemeente Bernheze is voor haar externe klachtbehandeling aangesloten bij de Nationale ombudsman. Dit is een laagdrempelige voorziening, waaraan geen kosten verbonden zijn voor de klager.

Soms kiest een burger ervoor om zijn klacht direct bij de Nationale ombudsman neer te leggen. De Nationale ombudsman zal -als er nog geen klachtbehandeling door de eigen gemeente heeft plaatsgevonden- vanuit het kenbaarheidsvereiste de gemeente vragen om de klacht eerst zelf intern te behandelen. Als de klager niet tevreden is over de klachtafhandeling door de gemeente kan hij/zij dit melden bij de Nationale ombudsman (externe procedure).

De Nationale ombudsman verstrekt aan de gemeente jaarlijks een overzicht van de verzoeken die bij de Nationale ombudsman zijn binnengekomen

Dit jaar zijn er 11 verzoeken afgehandeld door de Nationale ombudsman (Voor meer informatie zie bijlage 3 van het jaarverslag).



## 7. TRENDS EN ONTWIKKELINGEN

De gemeenteraad heeft in juli 2022 een nieuwe klachtenregeling vastgesteld. Hierin is vastgelegd dat we in de gemeente Bernheze een ruim klachtbegrip hanteren. Alle handelingen waar de belangen, perspectieven of gezichtspunten van overheid en burger schuren worden als klacht behandeld.

De afgelopen drie jaar is er sprake van een daling van het aantal klachten t.o.v. de jaren 2019 en 2020. De meeste klachten die gegrond zijn gaan over voortvarendheid.

Belangrijk is dat de focus niet ligt op het aantal klachten maar dat de ontvangen klachten worden gebruikt als effectief instrument voor kwaliteitsmanagement, waarmee het niveau van dienstverlening structureel kan worden verbeterd en kan worden gemeten. Door het systematisch verzamelen van klachten krijgen we beter inzicht in de behoefte van inwoners en de tekortkomingen van onze organisatie. Daarom zien we klachten niet als iets negatiefs maar bij elke klacht kijken we wat we kunnen leren van de klacht.

### **Samenwerkingspartners**

Het dienstverleningsconcept van onze visie op dienstverlening gaat uit van een zakelijke kwaliteit, met persoonlijk aandacht daar waar het nodig is. Inwoners en ondernemers staan centraal. Dit vraagt intensieve samenwerking binnen de gemeentelijke organisatie en met onze dienstverlenende partners.

Met een aantal samenwerkingspartners gaan we in gesprek om op gemeentelijk niveau meer inzicht te krijgen in het klachtenproces.

### **Wat leren we van klachten**

Bij elke klacht kijken we wat kunnen we leren van de klacht en vragen ons af of we iets kunnen verbeteren aan onze werkwijze en dienstverlening om nieuwe klachten te voorkomen

In de praktijk blijkt dat de interne klachtprocedure niet altijd volledig gevolgd hoeft te worden. Veel inwoners zijn al tevreden als ze worden gebeld zodat ze hun klacht kunnen toelichten. Veel klachten zijn via interventie door de klachtbehandelaar naar tevredenheid van de klager afgehandeld.

Ruim 67% van de klachten is binnen twee weken afgehandeld. Het lukt niet altijd om alle klachten binnen de wettelijke termijn af te ronden. In 2023 zijn twee klachten niet binnen de wettelijke termijn afgerond. Dit kwam doordat het interne onderzoek en het overleg met betrokken afdelingen meer tijd vergde. In het andere geval was er sprake van aanvullende vragen van betrokkenen en overleg en advisering door Nationale ombudsman over de zorgvuldigheid van de klachtafhandeling.

Voor de klager is een snelle interventie van belang zoals: persoonlijk contact, uitleg over de handelwijze en het beleid, het aanbieden van excuses, aanpassen van een procedure of het oplossen van een probleem. Over het algemeen waardeert de klager het dat er persoonlijk contact wordt opgenomen met de klager. Hij/zij voelt zich dan gehoord en is het mogelijk om het vertrouwen weer te herstellen.

Aan de hand van de klachten kunnen we stellen dat bij alle werkzaamheden, die we binnen de gemeente verrichten, voortvarendheid, bejegening, goede informatieverstrekking en luisteren naar de inwoner belangrijke aandachtspunten zijn. Het is belangrijk om inwoners tijdig te informeren als gedane toezeggingen niet of niet tijdig nagekomen kunnen worden.

We constateren dat klachten in een aantal gevallen verweven zijn met de inhoud. De irritatie over een besluit kan tot gevolg hebben dat men sneller geneigd is een klacht in te dienen.

Ook komt het voor dat we te maken hebben met complex klaagedrag waardoor de organisatie buitensporig veel tijd kwijt is aan het beantwoorden van correspondentie met een inwoner. Er wordt dan schriftelijk gecommuniceerd dat de inwoner wel brieven kan blijven schrijven maar dat de organisatie niet meer reageert op vragen die al eerder beantwoord zijn. Met deze begrenzing van de dienstverlening moet wel zorgvuldig worden omgegaan. De nationale ombudsman heeft eind 2022 een leidraad opgesteld voor zorgvuldig begrenzen bij aanhoudend en grensoverschrijdend klaagedrag.

Een klager die niet tevreden is over de klachtafhandeling door de gemeente heeft altijd de mogelijkheid zich te wenden tot de Nationale ombudsman voor een externe procedure. Het is dan aan de Nationale ombudsman om te onderzoeken of de gemeente de klachtenprocedure zorgvuldig heeft doorlopen.

Een aantal inwoners hebben afgelopen jaar gebruik gemaakt van de mogelijkheid zich te wenden tot de externe klachtbehandelaar de Nationale ombudsman (*bijlage 3*).

Zij beoordelen of de gemeente de juiste procedure heeft gevolgd. In een geval heeft de nationale ombudsman contact opgenomen met de klachtencoördinator om zich te laten informeren over de klachtafhandeling. Naar aanleiding hiervan heeft een advies gesprek plaatsgevonden over de klachtafhandeling met de betrokken medewerker en de klachtbehandelaar.

#### **Tot slot**

Enkele voorbeelden wat we hebben gedaan naar aanleiding van ontvangen klachten

- Met enige regelmaat is in het afgelopen jaar aandacht geschonken aan klachtbehandeling
  - Aan de hand het jaarverslag klachten en de tussentijdse rapportages en analyses is gesproken over klachtbehandeling met directie en teamcoaches.
  - Met name klachten over bejegening zijn besproken met betrokken medewerker en in een aantal gevallen ook binnen het team met het doel om te spiegelen en van elkaar te leren.
- Heldere (juiste) informatieverstrekking is van groot belang. Daar waar sprake was van onjuiste of onduidelijk informatie is naar een passende en/of inhoudelijke oplossing gezocht en waar nodig is de procedure en/of de informatie op de website aangepast.

Ook in 2024 hebben we als organisatie continue aandacht voor de ontwikkeling van onze medewerkers. Vaardigheden zoals hoe om te gaan met en het voorkomen van agressie staat weer op de agenda.

De doorontwikkeling van onze dienstverlening is met het programma dienstverlening in gang gezet. Om in beeld te krijgen waar ruimte is voor verbetering gebruiken we onder andere het jaarverslag klachten.



## Behoorlijkheidswijzer

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

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden: Open en duidelijk, Respectvol, Betrokken en oplossingsgericht en eerlijk en betrouwbaar.

### A. Open en duidelijk

#### 1. Transparant

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

#### 2. Goede informatieverstrekking

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

#### 3. Luisteren naar de burger

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook

wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt

#### 4. Goede motivering.

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit.

Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

### B. Respectvol

#### 5. Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers. Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid

## **6. Bevorderen van actieve deelname door de burger**

De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vorm gegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger. (Zie ook de Participatiewijzer.)

## **7. Fatsoenlijke bejegening**

Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

## **8. Fair play**

De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

## **9. Evenredigheid**

De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel voor het doel dat zij wil bereiken kan worden ingezet. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

## **10. Bijzondere zorg**

De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere zorgverlening aan deze personen. Het gaat bijvoorbeeld om gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.

# **C. Betrokken en oplossingsgericht**

## **11. Maatwerk**

De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

## **12. Samenwerking**

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

### **13. Coulante opstelling**

De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden.

De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen. (Zie ook de Excuuskaart en de Schadevergoedingswijzer.)

### **14. Voortvarendheid**

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte- termijn.

### **15. De-escalatie**

Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.

## **D. Eerlijk en betrouwbaar**

### **16. Integriteit**

Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

### **17. Betrouwbaarheid**

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen

### **18. Onpartijdigheid**

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

### **19. Redelijkheid**

De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

### **20. Goede voorbereiding**

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

### **21. Goede organisatie**

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goed functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw

en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

## **22. Professionaliteit**

Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig

Anoniem overzicht klachten 2023

<b>Datum</b>	<b>Inhoud klacht</b>	<b>Cat.</b>	<b>Klachtafhandeling</b>	<b>Team</b>	<b>Klacht- Behandelaar</b>	<b>Oordeel</b>	<b>Afhandeltermijn</b>
1. 09-01 239401	Niet geholpen omdat er geen afspraak was gemaakt	Maatwerk	Telefonisch contact opgenomen met klager. Medewerker had even moeten informeren of er ruimte was om inwoner alsnog te helpen. Hiervoor is excuus aangeboden.	BZ	TC: BZ	Gegronnd	1 week
2. 11-01 24235	Klacht over bejegening en inhoudelijke kwestie (verantwoordelijkheid opruimen van blad)	Goed luisteren	Klacht over gedrag was ongegrond inhoudelijke discussie over verantwoordelijkheid gegrond.	KCC/RB	TC: KCC	Ged. gegrond	2 weken
3. 24-01 25318	Klacht over niet of slechts gedeeltelijk nakomen van toezeggingen en niet reageren op mails	Voortvarendheid	TC heeft telefonisch contact opgenomen en excuus aangeboden.	WL	TC: WL	Gegronnd	2 weken
4. 14-01 28977	Klacht over optreden medewerker tijdens burenruzie	Bejegening	Klacht is ongegrond Klager heeft brief ontvangen m.b.t. begrenzing dienstverlening.	VTHV	TC: VTHV	Ongegrond	3 weken
5. 03-02 26282	Klacht over voortvarendheid m.b.t. bezwaar afwijzing invalidenparkeerplaats en de verkeersveiligheid	Voortvarendheid	Klacht is mondeling afgedaan. Er heeft een gesprek plaatsgevonden en er zijn afspraken gemaakt over de inhoudelijke klacht.	RB	TC: RB	Gegronnd	5 weken

Anoniem overzicht klachten 2023

6. 20-03 30398	Klacht over het niet ontvangen van een reactie op vraag	Voortvarendheid	Excuus aangeboden voor het niet reageren op verzoek. Verkeerskundige zal inhoudelijk reageren op de vraag.	RB	Medewerker	Gegronnd	2 weken
7. 02-03 30728	Klacht over doorlooptijd. Betrokkene wil graag persoonlijk gesprek om een toelichting te geven	Voortvarendheid	TC heeft persoonlijk contact opgenomen en excuus aangeboden voor lange doorlooptijd (reden hiervan is personele wisseling). Medewerker zal afspraak maken om betrokkene in de gelegenheid te stellen zijn kant van het verhaal te doen. Daarnaast zullen wij inhoudelijk reageren en ons standpunt toe te lichten.	RO	TC + Medewerker	Gegronnd	3 weken
8. 22-03 32523	Klacht over voortvarendheid niet nakomen van afspraken	Voortvarendheid	Medewerker heeft telefonisch contact opgenomen en een haalbare planning afgegeven.	RO	Medewerker	Gegronnd	1 week
9. 07-04 32523	Niet nakomen van afspraak over aanpassen van verkeersdrempel overlast van geluid en trillingen	Voortvarendheid	Telefonisch contact opgenomen en afspraak gemaakt over tijdstip waarop de toegezegde werkzaamheden worden uitgevoerd.	RB	Medewerker	Gegronnd	1 week
10. 06-04 32369	Klacht over informatieverstrekking en wachttijden bij de milieustraat	Luisteren naar de burger	Telefonisch contact opgenomen en uitleg gegeven over piekmomenten bij milieustraat.	Milieu-straat	TC: KCC	Geen oordeel	2 weken



Anoniem overzicht klachten 2023

11. 08-04 32614	Klacht over te vroeg sluiten van de milieustraat	Betrouwbaarheid	Klacht telefonisch besproken. Teamcoach van de milieustraat spreekt dit met betrokken medewerker.	Milieu-straat	Medewerker	Geen oordeel	1 week
12. 04-04 32005	Klacht over het niet communiceren over ophalen bladafval	Goede informatieverstrekking	Telefonisch afgerond. De bladhoop voldeed niet aan de voorwaarden. De communicatie over bladhopen is aangepast zodat de procedure duidelijker is voor inwoners.	RB	TC: RB	Gegronnd	1 week
13. 11-04 32731	Klacht over niet reageren op melding van verkeersonveilige situatie	Voortvarendheid	Excuus aangeboden voor de late reactie. De inhoudelijke vragen zijn later beantwoord door de verkeerskundige.	RB	TC: RB	Gegronnd	1 week
14. 14-04 33099	Klacht over technische storing waardoor paspoort niet kon worden afgegeven	Goede informatieverstrekking	Klager was telefonisch niet bereikbaar. Schriftelijke uitleg gegeven waarom gemeente het paspoort niet kon uitgeven (er was een storing bij de landelijke database).	BZ	TC: BZ	Ongegronnd	2 weken
15. 18-04 33334	Klacht over het niet ontvangen van een reactie op WOO	Voortvarendheid	Excuus aangeboden en gevraagde informatie alsnog verstrekt.	RO	Medewerker	Gegronnd	3 weken
16. 26-04 34349	Gevoel van het kastje naar de muur te worden doorverwezen	Goede informatieverstrekking	KCC had betrokkene doorverwezen naar afvalstoffendienst maar deze was niet bereikbaar. (Container was niet opgehaald omdat deze te zwaar was).	KCC	Medewerker	Gegronnd	1 week

Anoniem overzicht klachten 2023

17. 06-05 35205	Klacht over medewerker milieustraat	Bejegening	Excuus aangeboden en opmerkingen worden besproken met teamleider medewerker milieustraat.	Milieustraat	Medewerker	Gegrond	1 week
18. 04-06 37220	Klacht over niet reageren op verzoek	Voortvarendheid	Telefonisch afgehandeld en excuus aangeboden. Betrokkene is geïnformeerd over de status van zijn verzoek.	RO	TC: RO	Gegrond	4 weken
19. 05-06 37193	Klacht over niet reageren op vragen	Voortvarendheid	Vragen zijn inhoudelijk beantwoord. Klager is niet tevreden over het proces.	RO	TC: RO	Geen oordeel	2 weken
20. 06-06 37628	Klacht over registratie van woonadres	Bejegening	Gesprek met betrokkenen heeft plaatsgevonden. Uit onderzoek blijkt dat de procedures zorgvuldig zijn doorlopen.	BZ	Medewerker + Adjunct-directeur	Ongegrond	7 weken
21. 07-06 37460	Klacht over wmo procedure	Bejegening	Klacht is onderzocht. Procedure is zorgvuldig doorlopen. Betrokkene is uitgenodigd voor een gesprek over begrenzing. Brief verzonden waarin begrenzing is aangegeven en toegelicht.	WW	TC: WW	Ongegrond	3 weken
22. 25-06 38818	Voelt zich niet gehoord m.b.t. overlast boom	Maatwerk	Klacht is onderzocht en getoetst aan het beleid. Cases is ook besproken met portefeuillehouders. Boom wordt niet gekapt wel zal er bij snoeiwerkzaamheden extra aandacht zijn voor de klacht over overlast.	WL	Wvd TC: WL	Ongegrond	2 weken
23. 26-06	Klacht over procedure verlengen grafrechten	Informatieverstrekking	Klacht mondeling besproken kwaliteitsmedewerker heeft	BZ	Medewerker	Geen oordeel	3 weken

Anoniem overzicht klachten 2023

38948			uitleg gegeven over mogelijkheden en procedure.				
24. 30-08 43595	Klacht over het niet reageren op een verkeersonveilige situatie	Voortvarendheid	Melder is geïnformeerd dat situatie wordt meegenomen bij verkeerstellingen/mobiliteitsplan	RB	TC: RB	Geen oordeel	2 weken
25. 44547	Klachten over niet optreden bij geluidsoverlast	Luisteren naar de burger	Bemiddelend gesprek door BOA met betrokkenen. Uitleg gegeven over mogelijkheden melder is tevreden en voelt zich gehoord.	VTHV	BOA	Geen oordeel	1 week
26. 45401	Klacht over bejegening	Bejegening	Bejegening was niet correct. Betrokkene is hierop aangesproken.	VTHV	Medewerker	Gegron	1 week
27. 45792	Klacht over handhaving	Informatieverstrekking	Klacht in ongegrond uitleg gegeven over werkzaamheden en bevoegdheden boa's.	VTHV	Medewerker	Ongegrond	1 week
28. 46167	Klacht over handhaving	Informatieverstrekking	Klacht is ongegrond. Klacht besproken met betrokkenen en gewezen op belang van het verstrekken van informatie en het vragen van toestemming voor controlewerkzaamheden (formeel is dit niet nodig).	VTHV	TC: VTHV	Ongegrond	1 week
29. 48319	Klacht over niet reageren en slechte communicatie over verkeersveiligheid	Voortvarendheid	Klacht is mondeling besproken en er is schriftelijk gereageerd dat de klacht gegrond is	RB	TC: RB	Gegron	4 weken
30. 49868	Klacht over tarieven die de milieustraat hanteert	Luisteren naar de burger	Uitleg gegeven over berekening van de tarieven.	RB	Medewerker	Ged. gegrond	1 week

Anoniem overzicht klachten 2023

31. 50873	Klacht over bejegening tijdens controle	Bejegening	Uit onderzoek blijkt dat controle op ordelijke en rechtmatige wijze heeft plaatsgevonden	VTHV	TC: VTHV	Ongegrond	4 weken
32. 51330	Klacht ontvangen via NO over het niet volledig afhandelen van de klacht over bomen etc.	Voortvarendheid	Na adviesgesprek met NO alsnog de aanvullende en de nog openstaande vragen beantwoord	RB	Medewerker	Ged. gegrond	10 weken
33. 55352	Klacht over informatieverstrekking	Informatieverstrekking	Er bleek sprake van een miscommunicatie hiervoor excuus aangeboden leerpunt belangrijk om door te vragen in klantgesprekken.	KCC	TC: KCC	Geen oordeel	1 week

### Bernheze

Beste contactpersoon of klachtbehandelaar,

Bijgaand het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die de Nationale ombudsman in de periode 1 januari 2023 t/m 31 december 2023 over uw organisatie heeft ontvangen en afgedaan.

Naast een cijfermatig overzicht wordt per klacht, vraag of verzoek aangegeven wanneer en op welke wijze deze is ontvangen en afgedaan. Tevens is een omschrijving toegevoegd. In sommige gevallen is die omschrijving beperkt. Bijvoorbeeld omdat er alleen telefonisch contact heeft plaatsgevonden.

Eventuele vragen, opmerkingen of verzoeken naar aanleiding van dit overzicht kunt u richten aan Jan Prins, via [dco@nationaleombudsman.nl](mailto:dco@nationaleombudsman.nl).

Met vriendelijke groet,

Jan Prins  
Strategisch adviseur lokale ombudsfunctie

---

**Bernheze**

### Cijfermatig overzicht verzoeken

Ontvangen	10
Behandeld	11
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	10
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	

---

### Bernheze

Zaaknummer	1609615
Datum ontvangst	13-12-22
Datum afgehandeld	06-02-23
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over de gemeente Bernheze over bejegening en reactie op meldingen
Zaaknummer	1613871
Datum ontvangst	19-12-22
Datum afgehandeld	14-02-23
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Omschrijving	202Verzoek om advies m.b.t. in2023-02-14 Gemeente Bernheze inzake handhaving
Zaaknummer	1711827
Datum ontvangst	10-03-23
Datum afgehandeld	13-04-23
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	verwijzen, informeren en adviseren (binnen mandaat)
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gemeente Bernheze en politie over pesten

### Bernheze

Zaaknummer	1731475
Datum ontvangst	13-04-23
Datum afgehandeld	16-04-23
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gemeente Bernheze over bomenoverlast
Zaaknummer	1734144
Datum ontvangst	18-04-23
Datum afgehandeld	20-06-23
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over de gemeente Bernheze over bomenbeleid
Zaaknummer	1777024
Datum ontvangst	23-06-23
Datum afgehandeld	23-08-23
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	verwijzen, informeren en adviseren (binnen mandaat)
Publicatienummer	
Omschrijving	20230823 Klacht over de gemeente Bernheze over non-respons en klachtbehandeling



### Bernheze

Zaaknummer	1795352
Datum ontvangst	27-07-23
Datum afgehandeld	06-10-23
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over de gemeente Bernheze over bouwfraude
Zaaknummer	1796463
Datum ontvangst	31-07-23
Datum afgehandeld	19-10-23
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	verwijzen, informeren en adviseren (binnen mandaat)
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Bernheze mbt inschrijven bij de ouders thuis
Zaaknummer	1805777
Datum ontvangst	15-08-23
Datum afgehandeld	16-11-23
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	interventie
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gemeente Bernheze over bomenoverlast

### Bernheze

Zaaknummer	1833284
Datum ontvangst	28-09-23
Datum afgehandeld	02-10-23
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gemeente Heesch over vragen geboorteakte met apostille
Zaaknummer	1847495
Datum ontvangst	23-10-23
Datum afgehandeld	23-10-23
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gemeente Bernheze over hoorcommissie bezwaar omgevingsvergunning.