|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **inhoud klacht** | **ontvangst** | **werkveld** | **oordeel** | **Afhandel**  **termijn** | **toelichting** |
|  |  |  |  | **1. correcte bejegening (CB)**  **2. behandeltermijn (BT)**  **3. informatieverstrekking (IV)**  **4. bereikbaarheid (BH)**  **5. uitvoeringspraktijk (UP)** |  | **kc = klachtencoördinator** |
| 1. […] | Klacht dat het afstammelingsonderzoek te lang heeft geduurd waardoor de  hypotheek berekening niet meer geldig is. Door de trage manier van werken en fouten in het systeem, zal de hypotheekberekening hoger uitvallen en zal de rente hoger zijn. | 10 febr 2023 | Dienstverlening | Informeel afgehandeld  CB/BT  Ongegrond  De teamleider heeft op 14 februari 2023 telefonisch contact met […] gehad, maar […] had geen tijd. Hij heeft zijn telefoonnummer doorgegeven, maar […] heeft niet teruggebeld. | 4 dagen | De aanvraag om afstammingsonderzoek is in 2 weken afgehandeld. De medewerkster van de gemeente is op vrijdag nog naar het notariskantoor gelopen. De notaris heeft dit 1 week laten liggen. |
| 2. […] | Klacht over de verstopping van het riool op gemeentelijke  grond en vergoeding van een rekening van 226 euro om het riool te ontstoppen. | 21 febr 2023 | Fysieke leefomgeving | Informeel afgehandeld  CB  Gegrond  De rekening is door de gemeente betaald. Dat is op 8 maart, na advies van Twente Milieu, aan de klager meegedeeld. | 14 dagen | Twente Milieu heeft advies gegeven over de oorzaak van de verstopping van het riool. Dat heeft een paar dagen geduurd. |
| 3. […] | Klacht over het niet (tijdig) beantwoorden van een brief | 2 mei 2023 | REO | Informeel afgehandeld  BT  Gegrond | 4 weken | Op 12 maart 2023 heeft […] een brief gestuurd aan het team Ruimtelijke en Economische Ontwikkeling van de  gemeente Borne. Op 24 april 2023 heeft […] deze brief nogmaals (nu per email) gestuurd, maar geen enkele reactie ontvangen. Op 6 juni 2023 is de gevraagde reactie aan […] verzonden. |
| 4. […] | De klacht gaat over het onderhoud van de bomen op de Joodse begraafplaats in Borne. Er is  volgens […] onduidelijkheid over wie verantwoordelijk is voor het onderhoud. | 26 oktober 2021 | Fysieke leefomgeving | Formeel afgehandeld via de Overijsselse Ombudsman met een rapportbrief d.d. 17 april 2023.  CB/UP  De OO doet geen formele uitspraak omdat er afspraken zijn gemaakt. | 17 maanden | De gemeente geeft aan dat het Nederlands Israëlitisch Kerkgenootschap (NIK) verantwoordelijk is en het NIK  vindt dat de gemeente verantwoordelijk is, op basis van een onderhoudsovereenkomst. […] vindt dat de omwonenden recht hebben te weten wie aanspreekbaar is voor overlast dan  wel schade door de bomen op de begraafplaats. |
| 5. […] | Klacht over afvalstoffenheffing omdat het aantal ledigingen niet juist is | 10 mei 2023 | GBTwente | Klacht is niet-ontvankelijk omdat de klacht door het GBT wordt behandeld. |  | Per e-mail van 17 mei heeft de kc contact met GBTwente opgenomen.  Het bezwaar van […] is blijkens de mail van 12 juni door GBTwente gegrond verklaard, maar de incassokosten zijn niet vergoed. Op 19 juli heeft de kc wederom contact opgenomen met het verzoek aan GBTwente om de incassokosten terug te betalen en voor zover nodig over de afgelopen 3 jaar een correctie toe te passen.  Op 27 juli heeft de kc een mail van GBT ontvangen dat de incassokosten en de over 2021, 2022 en 2023 teveel betaalde kosten zijn terugbetaald. |
| 6. […] | Klacht over jeugdconsulenten | 26 mei 2023 | Sociaal domein | Klacht is niet-ontvankelijk verklaard omdat de klacht desgevraagd niet is onderbouwd. | 4 mnd | Op 27 juli 2023 heeft de kc om een onderbouwing van de klacht gevraagd. Deze onderbouwing is niet gegeven. De klacht is niet in behandeling genomen. De klachtenprocedure is op 25 sept 2023 beëindigd. |
| 7. […] | Klacht over de behandeling van de aanvraag om een rijbewijs te verlengen | 9 juni 2023 | Dienstverlening | Informeel afgehandeld  Gegrond. CB/BT  Op 13 juni is […] meegedeeld dat de gemeente de spoedkosten zal vergoeden. Hiermee is de klacht naar tevredenheid opgelost. | 4 dagen |  |
| 8. […] | Klacht over wethouder i.v.m. flexwoningen Tichelkampweg | 31 mei 2023 | Fysieke leefomgeving | Informeel afgehandeld  Ongegrond. CB  Op 19 juli 2023 is de reactie per e-mail verzonden. | 6 weken |  |
| 9. […] | Klacht over vrouwonvriendelijk en discriminerende benadering | 27 juni 2023 | Gemeente Hengelo | Klacht is niet-ontvankelijk verklaard omdat deze zich richt tegen een medewerker van de gemeente Hengelo. | 3 weken | Het gaat om een medewerker van de gemeente Hengelo, zodat […] op 19 juli door de kc naar de gemeente Hengelo is doorverwezen. |
| 10. […] | Klacht over het niet binnen 8 weken reageren op een melding openbare ruimte mbt asociaal rijgedrag op Bekkingvelderweg | 18 juni 2023 | Fysieke leefomgeving | Klacht is niet-ontvankelijk verklaard omdat het om een melding openbare ruimte gaat en niet om een klacht. |  | Er is een melding openbare ruimte gedaan op 9 maart 2023. Vervolgens is op 18 juni 2023 een klacht ingediend.  Op 19 juli 2023 heeft de kc een mail naar twee medewerkers van de gemeente gestuurd. Een van de medewerker was in overleg met […] over het plaatsen van een paal met een snelheidsindicatie. Die paal zal voor zijn woning worden geplaatst, maar moet nog worden besteld. Dat kan weken duren.  Per mail van 10 augustus 2023 aan […] is de behandeling van de klacht beëindigd, omdat het een melding openbare ruimte betreft. De kc heeft op woe 13 sept gevraagd naar stavaza. De paal zou die week worden geplaatst. |
| 11. […] | Klacht over afhandeling aanvraag leerlingenvervoer | 26 juni 2023 | Sociaal domein | Informeel afgehandeld  Ongegrond. CB/UP | 5 weken | Op 4 aug 2023 is de klacht tijdens een gesprek naar tevredenheid opgelost. |
| 12. […] | Klacht over burgemeester over willekeurige handelswijze | 26 juni 2023 | Bestuur | Formeel afgehandeld  Ongegrond. CB | 10 weken | Op 10 augustus 2023 heeft de kc om nadere toelichting gevraagd. Tegen welke concrete gedraging richt zich de klacht?  Op 9 september 2023 heeft hij een nadere toelichting ontvangen.  Op 10 oktober 2023 is na behandeling in het college een brief verzonden met ongegrondverklaring van de klacht. |
| 13. […] | Klacht over administratieve afhandeling afval- en rioolheffing door GBTwente | 3 juli 2023 | GBTwente | Klacht is niet-ontvankelijk verklaard omdat GBTwente een eigen klachtenregeling heeft. | 3 dagen | Op 6 juli 2023 heeft de kc […] gemaild dat GBTwente een eigen klachtenregeling heeft. Hij heeft klaagster doorverwezen. |
| 14. […] | Klacht over fietsers op het voetpad voor de deur van […] | 12 juli 2023 | Fysieke leefomgeving | Informeel afgehandeld  Ongegrond. CB. | 7 dagen | Op 19 juli 2023 heeft kc een mail naar een medewerker gestuurd. Op 19 juli 2023 is door de kc de reactie op de klacht naar […] verzonden.  Op 20 juli 2023 is in vervolg op telefonisch contact met […] een mail verzonden om evt. een verkeersbord te plaatsen. Dit zou op 26 september 2023 in de adviesgroep verkeer worden besproken.  Op 7 nov 2023 is door de kc een mail naar […] gestuurd dat cfm het advies van de adviesgroep geen bord zal worden geplaatst. |
| 15. […] | Klacht over ingediende vergunningaanvraag | 11 aug 2023 | Fysieke leefomgeving | Klacht loopt nog.  BT |  | Op 15 aug 2023 heeft de kc met de medewerker gesproken. Op do 17 aug is door de kc een mail naar […] verzonden.  Op 6 nov 2023 is mail gestuurd m.b.t. stavaza en afronding van de klachtbehandeling. |
| 16. […] | Klacht over blaashal | 15 aug 2023 | Sport | Informeel afgehandeld  Gegrond. UP | 7 weken | Op 8 augustus 2023 is in vervolg op een gesprek op 15 juni 2023 een brief opgesteld waarin de klachten over de blaashal zijn besproken. |
| 17. […] | Klacht over gestreste en niet behulpzame medewerkster | 21 aug 2023 | Dienstverlening | Klacht is niet-ontvankelijk verklaard om deze ten onrechte is ingediend. | 1 dag | Uit een telefoongesprek met de kc blijkt dat het niet de bedoeling was om een klacht in te dienen. |
| 18. […] | Klacht over het aanplanten van groen en het handhaven van de keerruimte voor de oprit (veiligheid). Met de inbreng van de bewoners wordt niets gedaan. | 24 okt 2023 | Fysieke leefomgeving | Informeel afgehandeld  Klacht is in een gesprek met de klager besproken. | 4 weken |  |
| 19. […] | Klacht over teleurstellende communicatie gedurende meer dan 20 jaar en het niet optreden door de gemeente i.v.m. 2 verwaarloosde woningen | 28 aug 2023 | Fysieke leefomgeving | Formeel afgehandeld  CT/BV/IV  Klacht | 4 weken | De klacht is van 17 juli 2023 en is op 20 juli 2023 door de Nationale Ombudsman ontvangen. Deze klacht is op 28 aug 2023 door de Overijsselse Ombudsman ontvangen. Op ma 11 sept had de kc contact met de behandelaar bij de OO. De klacht wordt door de OO verder behandeld. De OO heeft op 25 sept 2023 een brief gestuurd op basis waarvan is afgesproken dat de gemeente […] 3 wekelijks via een gesprek op de hoogte houden van de situatie m.b.t. de naastgelegen woningen. Op 9 okt, 6 nov en 4 dec 2023 zijn gesprekken thuis bij […] gevoerd. |
| 20. […] | Klacht over postbezorging | 10 nov 2023 | REO vastgoed | Informeel afgehandeld  CB/UP  Ongegrond | 13 dagen |  |
| 21. […] | Klacht over het niet reageren op zijn melding van 27 juli 2023 over het fietspad Azelosestraat en tegels en stenen in zijn straat | 16 nov 2023 | Fysieke leefomgeving | Informeel afgehandeld  BT  Gegrond | 1 dag | Medewerker heeft [..] gebeld en tevreden gesteld. Hij wordt geïnformeerd over de opdracht aan Twente Milieu om het euvel te verhelpen. |
| 22. […] | Klacht over het niets doen met meldingen over fout parkeren, hondenpoep en verbouwen | 24 nov 2023 | Fysieke leefomgeving | Informeel afgehandeld  CB/UP  Ongegrond | 14 dagen |  |
| 23. […] | Klacht over afhandeling invalidenparkeerkaart | 30 nov 2023 | Sociaal domein | Informeel in 2024 afgehandeld  CB/UP  Ongegrond | 4 weken | De invalidenparkeerkaart was op di 2 januari 2024 gereed. Op 18 jan 2024 heeft de kc thuis een gesprek met [..] gevoerd en een bos bloemen aangeboden. |