Klachtenoverzicht 2024 geanonimiseerd

1. correcte bejegening (CB) 2. behandeltermijn (BT) 3. informatieverstrekking (IV) 4. bereikbaarheid (BH) 5. uitvoeringspraktijk (UP)

	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 over vergunningprocedure bouw schuur	15 aug 2023	Samen Bouwen Team Handhaving en Uitvoering	Informeel afgehandeld CB/BT/BH Ongegrond	8 mnd	Klachtenprocedure liep in 2024 door. De klacht is op 28 maart 2024 afgehandeld. De gevraagde vergunning is eind december/begin januari 2024 verleend.
2. […]	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	Samen Bouwen Team Handhaving en Uitvoering	Is in 2023 formeel afgehandeld.	Loopt nog door/ nasleep	Klachtenprocedure liep in 2024 door. De klacht is van 17 juli 2023 en is op 20 juli 2023 door de Nationale Ombudsman ontvangen. De Overijsselse Ombudsman heeft deze klacht op 28 aug 2023 ontvangen. Op ma 11 sept 2023 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 wij klager 3 wekelijks via een gesprek op de hoogte houden van de situatie m.b.t. de 2 woningen. Op 9 okt, 6 nov en 4 dec 2023 en op 8 jan, 5 febr, 18 maart, 15 april, 10 juni, 5 aug, 16 sept en 28 okt 2024 hebben medewerkers klager thuis bezocht.
3. […]	Klacht over invalidenparkeerkaart van gehandicapte inwoner	30 nov 2023	Samen Leven Team Beleid en Uitvoering	Informeel afgehandeld CB/UP Ongegrond	4 weken	De invalidenparkeerkaart was op di 2 januari 2024 gereed. Op 18 jan 2024 heeft de kc thuis bij de kaarthouders een gesprek gevoerd en een bos bloemen aangeboden.
4. […]	Klacht over bejegening bij melding defecte straatverlichting	4 jan 2024	Samen Leven Team Kwaliteit en Publiek	Informeel afgehandeld CB Ongegrond	2 dagen	De klacht ging over het eerste contact met de gemeente. Het tweede contact verliep wel zoals het volgens klager hoorde. De klacht was daardoor niet meer aan de orde.
5. […]	Klacht over afhandeling van een handhavingsverzoek	12 febr 2024	nvt	Klager is doorverwezen naar de gemeente Hengelo	1 dag	

Klachtenoverzicht 2024 geanonimiseerd

1. correcte bejegening (CB) 2. behandeltermijn (BT) 3. informatieverstrekking (IV) 4. bereikbaarheid (BH) 5. uitvoeringspraktijk (UP)

	door een medewerker van de gemeente Hengelo					
6. […]	Klacht over het ten onrechte in rekening brengen van ledigingen restafvalcontainer	15 febr 2024	Gemeentelijk Belastingkantoor Twente	Bemiddeling	6 weken	Op 19 febr 2024 heeft de kc een mail naar het GBT gestuurd maar geen reactie ontvangen. Op 27 maart 2024 heeft hij een herinnering gestuurd. Op 28 maart 2024 liet de GBT weten dat er sprake was van een verwisselde container en dat de zaak is opgelost.
7. […]	Klacht over buurtman van Twente Milieu dat hij niet reageert op mails	28 febr 2024	Twente Milieu	Bemiddeling	6 dagen	De kc heeft contact opgenomen met de buurtman. Vervolgens heeft de buurtman contact met de klager opgenomen en hem naar tevredenheid geantwoord.
8. […]	Klacht over proces vergunning opslagdepot Twickelerblokweg	1 maart 2023	Samen bouwen Team Handhaving en Uitvoering	Informeel afgehandeld IV/UP Gegrond	4 dagen	
9. […]	Klacht over verlengde Jeugdwet indicatie	6 maart 2024	Samen Leven Team Beleid en Uitvoering	Klacht is niet inhoudelijk behandeld.	3 mnd	Op 10 juni 2024 is brief gestuurd dat de klacht niet inhoudelijk wordt behandeld omdat tegen de beschikking verlenging jeugdhulp d.d. 26 februari 2024 bezwaar had kunnen worden gemaakt.
10. […]	Klacht over het niet ontvangen van reacties op mails aan de gemeente mbt verkeersonveilige situaties	18 maart 2024	Samen Bouwen Team Handhaving en Uitvoering	Informeel afgehandeld CB/BT/IV Gegrond	11 dagen	Op vrij 29 maart 2024 zijn de niet beantwoorde mails met één mail beantwoord.
11. […]	Klacht over het niet reageren mbt de werkzaamheden in het weiland Twickelerblokweg /Seringenstraat	27 maart 2024	Samen Bouwen Team Handhaving en Uitvoering	Informeel afgehandeld CB/BT/IV Gegrond	1 dag	Door het gesprek met het bouwteam is de klacht opgelost.
12. […]	Klacht dat klager sinds oktober 2023 niets hoort na melding overlast lantaarnpaal.	19 april 2024	Samen Bouwen Team Handhaving en Uitvoering		Loopt nog	De aannemer is in opdracht van de gemeente bij klager langs geweest, maar het probleem is niet goed verholpen.
13. […]	Klacht over het structureel niet reageren op terugbelverzoeken	14 juni 2024	Samen Bouwen Team Handhaving en Uitvoering		Loopt nog	Op 15 aug 2024 heeft Heijmans de straatlantaarn aangepast door backlouvres te plaatsen. De aannemer stelt voor om de lantaarn te verplaatsen. De aannemer heeft op 27 nov 2024 een prijsopgaaf

Klachtenoverzicht 2024 geanonimiseerd

1. correcte bejegening (CB) 2. behandeltermijn (BT) 3. informatieverstrekking (IV) 4. bereikbaarheid (BH) 5. uitvoeringspraktijk (UP)

						gedaan. Aan de klager is voorgesteld om de helft van de kosten te betalen.
14. […]	Klacht over lange duur afhandeling melding hinderlijke lantaarnpaal	24 juni 2024	Samen Bouwen Team Handhaving en Uitvoering	Informeel afgehandeld BT/UP Gegrond	3 mnd	Op 19 september 2024 is de lantaarnpaal zo aangepast dat deze niet meer hinderlijk in de woonkamer schijnt.
15. […]	Klacht over onderhoud wandel- en fietspaden Oude Bieffel - Hedeveldsdwarsweg	3 juli 2024	Samen Bouwen Team Handhaving en Uitvoering	Informeel afgehandeld UP Ongegrond	3 weken	
16. […]	Klacht over bijna aanrijding door een bermmaaier	1 aug 2024	Samen Bouwen Team Handhaving en Uitvoering	Informeel afgehandeld CB Gegrond	4 weken	De aanrijder is niet werkzaam bij Twente Milieu en is onbekend.
17. […]	Klacht over bejegening door een boa	30 aug 2024	Samen bouwen Team Handhaving en Uitvoering	Informeel afgehandeld CB Gegrond	1 week	Op 9 sept 2024 hebben de teamleider en de boa's een gesprek met de klager gevoerd. Hiermee is de klacht afgehandeld.
18. […]	Klacht over handhaving	15 okt 2024	Samen Bouwen Team Handhaving en Uitvoering	Informeel afgehandeld CB/UP Gegrond	2 mnd	Op 21 november 2024 hebben de teamleider en kc een gesprek met de klager gehad. De teamleider heeft n.a.v. dit gesprek een onderzoek ingesteld. Op 17 dec 2024 heeft de teamleider een gesprek gehad om het onderzoek toe te lichten. De klager is overmand door emoties weggelopen.
19. […]	Klacht tegen 2 medewerkers	21 okt 2024	Samen Leven Team Beleid en Uitvoering	De klacht is niet inhoudelijk behandeld.	4 weken	De klager is door de teamleider uitgenodigd voor een gesprek op het gemeentehuis. Hij is echter niet komen opdagen. Daarnaast reageert hij ook niet op de mail en telefoon. Zijn voicemail is 2 keer ingesproken. De klacht is hiermee afgerond.
20. […]	Klacht over onvoldoende informatie werkzaamheden Van Galenstraat	10 sept 2024	Samen Bouwen Team Handhaving en Uitvoering	Informeel afgehandeld CB/UP Gegrond	8 weken	De klacht is via de wijkcoordinator binnen gekomen en is na enige tijd als klacht geregistreerd. De aannemer heeft eind september 2024 contact met klager gehad.
21. […]	Klacht over het verstrekken van onjuiste juridische informatie	25 okt 2024	Samen bouwen Team Ontwikkeling en Vastgoed	Informeel afgehandeld CB/IV Ongegrond	6 weken	
22. […]	Klacht over beëindigen detacheringsopdracht door gemeente	6 nov 2024	Samen Leven		Loopt nog	Op 20 dec 2024 is een klachtgesprek met de afdelingsmanager gevoerd.

Klachtenoverzicht 2024 geanonimiseerd

1. correcte bejegening (CB) 2. behandeltermijn (BT) 3. informatieverstrekking (IV) 4. bereikbaarheid (BH) 5. uitvoeringspraktijk (UP)

23. […]	Klacht over discriminatie door leiding en huisvesting in Maria Mediatrix	11 nov 2024	Samen Leven	Informeel afgehandeld CB/UP Gegrond	10 dagen	De klacht is naar tevredenheid opgelost, zo heeft klaagster de kc op 22 nov 2024 laten weten.
24. […]	Klacht over personenvervoer Wmo	11 nov 2024	Samen Leven Team beleid en Uitvoering	Informeel afgehandeld CB/UP Gegrond	8 dagen	De klacht wordt meegenomen in de evaluatie met de vervoerder.
25. […]	Klacht over 2 jeugdregisseurs	12 nov 2024	Samen Leven Team Beleid en Uitvoering		Loopt nog	
26. […]	Klacht over het niet reageren op mails en telefoontjes	21 nov 2024	Samen Bouwen Team handhaving en Uitvoering	Informeel afgehandeld CB/BH Gegrond	4 weken	1 m van het groenvak zal met waterdoorlatende verharding worden gevuld. Daarmee krijgt klaagster weer een inrit.