Overzicht klachtenbehandeling gemeente Borger-Odoorn 2022

Zaaksgebonden en of persoonsgebonden klacht	**Datum ontvangst klacht**	**d.d. termijn (6 weken)**	**Afdeling (waarop de klacht ziet) en inhoud van de klacht**	**Gesprek? (datum/ aanwezige ambtenaren en uitkomst gesprek)**	**Wijze afhandeling klacht**	**Datum afhandeling binnen termijn?**	**Nationale Ombudsman?**
Zaaksgebonden	17-02-2022	31-03-2022	**BCO-VSO** Klacht wegens niet reageren op brieven en niet eens met aansprakelijkheidsstelling	18-02-2022 contact per e-mail	Klacht is ontvangen van de Nationale Ombudsman om eerst interne procedure te doorlopen. Klachtenfunctionaris heeft per e-mail contact gehad en aangegeven dat klachtenprocedure alleen is voor het niet reageren op brieven,	JA	

					niet voor inhoudelijke beoordeling op de aansprakelijkheidsstelling. Klager wenst alleen herbeoordeling van aansprakelijkheidsstelling en niet de klachtenprocedure te doorlopen. Klachtenprocedure vervolgens afgesloten op 2 maart 2022.		
Persoonsgebonden	24-03-2022	05-05-2022	**KCC-OMG** Klacht over niet nakomen afspraken en gedragingen		28-03-2022 Ontvangstbevestiging verzonden 04-05-2022 Brief verlening termijn met 4 weken verzonden	JA (met toestemming)	

					Termijn verlengd met toestemming Gesprek met klager. Klacht naar tevredenheid afgehandeld, maar wenst nog schriftelijke bevestiging. 21-10-2022 per e-mail schriftelijke afhandeling van de klacht		

Persoonsgebonden	26-05-2022	07-07-2022	**BORG** Klacht over onheuse bejegening	16-06-2022 gesprek	30-05-2022 Ontvangstbevestiging verzonden 16-06-2022 gesprek met klager. Klacht middels gesprek naar tevredenheid afgehandeld	JA	
Zaak/persoonsgebonden	31-05-2022	12-07-2022	**FBC** Klacht m.b.t. communicatie over reinigingsheffing	07-06-2022 telefonisch gesprek	31-05-2022 Ontvangstbevestiging verzonden 07-06-2022 Klacht middels telefonisch gesprek met klager naar tevredenheid afgehandeld. 08-06-2022 per e-	JA	

					mail gemaakte afspraken schriftelijk bevestigd.		
Persoonsgebonden	04-07-22	15-08-2022	**BORG** Klacht over niet nakomen van afspraken	14-07-2022 gesprek	04-07-2022 Ontvangstbevestiging verzonden 14-07-2022 middels gesprek klacht naar tevredenheid afgehandeld	JA	
Zaaksgebonden	04-07-2022	15-08-2022	**BCO-VSO** Klacht over procesverloop bezwaarschrift (duurt lang en nog geen reactie)	04-07-2022 telefonisch gesprek	04-07-2022 Ontvangstbevestiging verzonden 04-07-2022 telefonisch gesprek, klager overlegt met partner of er behoefte	NEE	

					is aan gesprek 08-07-2022 klager geeft telefonisch aan geen behoefte te hebben aan gesprek, nog wel vervolgvragen. 15-07-2022 telefonisch contact met klager, vervolgvragen beantwoordt. 22-08-2022 telefonisch contact opgenomen met klager. Klacht naar		

					tevredenheid afgehandeld.		
Persoonsgebonden	25-08-2022	06-10-2022	**KCC Burgerzaken** Klacht wegens onprofessioneel handelen aan de balie		25-08-2022 Ontvangstbevestiging verstuurd 26-08-2022 klachtenfunctionaris heeft een e-mail ontvangen van klager dat het inmiddels is opgelost en de klacht niet verder in behandeling genomen hoeft te worden	JA	

Zaaksgebonden	13-10-2022	24-11-2022	**Omgeving** Klacht wegens niet nakomen afspraken	17-10-2022 en 29-11-2022 telefonisch gesprek	17-10-2022 Ontvangstbevestiging verstuurd 17-10-2022 telefonisch gesprek 29-11-2022 telefonisch gesprek, klacht naar tevredenheid afgehandeld 29-11-2022 per e-mail hetgeen telefonisch besproken schriftelijk verzonden en klacht afgehandeld	Nee	

Zaak/persoonsgebonden	20-10-2022	01-12-2022	**KCC Burgerzaken** Klacht wegens handelswijze bij aanvraag rijbewijs		20-10-2022 per e-mail ontvangst bevestigt + navraag over klacht in de zin van de Awb 23-10-2022 reactie van klager dat het klacht in de zin van de Awb betreft 25-10-2022 ontvangstbevestiging Awb klacht verzonden 30-11-2022 termijn met 4 weken verlengd 22-02-2023 Brief met uitleg over klacht	Nee	

					verzonden 8-03-2023 verzoek van klager om officieel besluit 27-03-2023 Besluit op klacht verzonden, klacht ongegrond verklaard		
Zaaksgebonden	01-11-2022	13-12-2022	**KCC Omgeving** Klacht wegens geen reactie en/of ontvangstbevestiging	12-12-2022 telefonisch gesprek	02-11-2022 Ontvangstbevestiging verzonden 12-12-2022 klacht n.a.v. telefonisch gesprek naar tevredenheid afgehandeld	JA	

Zaaksgebonden	17-11-2022	29-12-2022	**BORG** Klacht wegens niet reageren	17-11-2022 telefonisch gesprek	17-11-2022 Ontvangstbevestiging verzonden 17-11-2022 n.a.v. telefonisch gesprek klacht naar tevredenheid afgehandeld.	JA	
persoonsgebonden	17-11-2022	29-12-2022	**BORG** Klacht wegens handelswijze bij afvalbrengpunt		17-11-2022 Ontvangstbevestiging verzonden 27-12-2022 termijn met 4 weken verlengd		
persoonsgebonden	02-12-2022	13-01-2022	**REAL** Klacht wegens onheuse bejegening		02-12-2022 klager per e-mail gevraagd om verduidelijking (welke medewerker betreft het)	Ja	

					02-12-2022 verduidelijking ontvangen 05-12-2022 ontvangstbevestiging verzonden 09-01-2023 telefonisch contact gehad met klager. Klacht naar tevredenheid afgehandeld		
Zaaksgebonden	09-12-2022	20-01-2022	**Ontwikkeling** Klacht wegens niet reageren		12-12-2022 Ontvangstbevestiging verstuurd		

Zaaksgebonden	14-12-2022	25-01-2022	**BCO-VSO** Laat reageren op bezwaarschrift		14-12-2022 Ontvangstbevestiging 23-12-2022 telefonisch gesprek. Klacht naar tevredenheid afgehandeld. 28-12-2022 afsluitende brief verstuurd. Klacht afgehandeld.	JA	
Zaak/persoonsgebonden	23-12-2022	03-02-2022	**KCC Burgerzaken** Klacht wegens niet reageren en het niet weten van vakantie van een collega.		28-12-2022 ontvangstbevestiging verstuurd 16-01-2023 telefonisch gesprek. Klacht naar	JA	

					tevredenheid afgehandeld.		

Totaal in tabel 16 klachten