

Registratie klachten 2020

nr	Klachtsoort (behoorlijkheidsnormen Nat. Ombudsman, welke tevens door de Ombudsman Den Haag worden gehanteerd)	
1	Transparant	
2	Goede informatieverstrekking	12
3	Luisteren naar de burger	3
4	Goede motivering	
5	Respecteren van grondrechten	
6	Bevorderen van actieve deelname door de burger	
7	Fatsoenlijke bejegening	26
8	Fair play	1
9	Evenredigheid	1
10	Bijzondere zorg	6
11	Maatwerk	5
12	Samenwerking	1
13	Coulante opstelling	3
14	Voortvarendheid	4
15	De-escalatie	
16	Integriteit	9
17	Betrouwbaarheid	3
18	Onpartijdigheid	
19	Redelijkheid	2
20	Goede voorbereiding	2
21	Goede organisatie	78
22	Professionaliteit	21
		177
		20 nb
		197 totaal

volgnr	KCS nummer	Afdeling	Team	Datum ontvangst	Datum afdoening	Duur (in weken)	Korte omschrijving klacht	Klachtsoort	Klachtgesprek	Wijze van afdoening
1	597975	SB	MOR	2-1-2020	6-2-2020	5	Geen reactie op MOR melding	21		Afdeling heeft niet gereageerd op meldingen klager. Excuses met bloemen
2	599691	KCC	Basisregistraties	7-1-2020	5-2-2020	4	Bejegening receptiepersoneel	7		Medewerker kan zich de situatie niet meer herinneren. Excuses aangeboden
3	601375 / 606253	SB	Beheer	9-1-2020	12-2-2020	4	Klacht over werkwijze medewerker vanwege plaatsen palen	21		Er is adequaat gereageerd op mail van klager
4	601771	WIJZ	WMO	9-1-2020	4-2-2020	4	Klacht huishoudelijk hulp: 8x niet verschenen	NB		Afdeling heeft Axxicom om reactie gevraagd en onderbezetting wordt erkend
5	603032	MRO	MO	20-1-2020	13-2-2020	3	Klacht over begeleiding instituut bij taal cursus	NB		Klacht niet tegen ambtenaar LV
6	603506	KCC	MIC	21-1-2020	3-2-2020	2	Klacht over telefoniste	7		Telefoniste conform afspraken gehandeld
7	604572	BV	Bezwaar	24-1-2020	29-1-2020	1	Klacht niet ontvangen stukken bezwaarcommissie	21		Brief is wel verstuurd maar nooit aangekomen. Foutje van de postbezorging.
8	604343	SB	Beheer	23-1-2020	4-2-2020	2	Klacht onbeschoft gedrag verkeersregelaar Parkweg 22-01-2020	NB		Klacht niet tegen ambtenaar LV
9	604868	SB	Beheer	27-1-2020	31-1-2020	1	Geen reactie op formulier ingevuld PMD container	21		Telefonisch contact gehad met meldster. Contact gehad met Avalex klantenservice en aangegeven dat de PMD container opgehaald moet worden. Avalex gaat een afspraak met mevr. maken voor inname
10	605030	MRO	Milieu	23-1-2020	9-3-2020	6	Klacht gebrekkige organisatie bewonersavond energietransitie wijk Duivenvoorde	21		Telefonisch contact gehad, situatie uitgelegd en op twee punten gelijk gegeven. Meneer wil echter antwoord van wethouder. Dat is niet volgens onze klachtenprocedure.
11	606930	WIJZ	WMO	28-1-2020	28-2-2020	4	Weigering van de aanvraag urgentie op medische grond omdat betrokkene alleenstaand is	10		Meneer wil een signaal afgeven omdat de informatie die wordt verstrekt accuraat moet zijn.
12	telefonisch	KCC	Vergunningen	28-1-2020	1-2-2020	1	Vertraging verlenging parkeervergunning	21		Door een technische fout in het systeem stond er bij uw aanvraag dat deze nog niet betaald is terwijl deze al betaald was.
13	607063	HH	TOR	23-1-2020	12-3-2020	6	Weinig inlevingsvermogen van de verbalisant	13		Verbalisant heeft correct gehandeld. Meneer heeft zelf risico genomen om te ergens te parkeren waar dat niet mocht
14	607301	BV	Bezwaar	3-2-2020	3-3-2020	4	Klacht niet reageren juridisch medewerker	21		Aangegeven dat wanneer ze de medewerker wilt spreken dat aan moet geven
15	607743	SB	Wijkteam	2-2-2020	5-3-2020	4	Troep bij ondergrondse vuilcontainers	21		Telefonisch contact geweest en afgesproken zijn casus aan beheerder Schone leefomgeving voor te leggen
16	607769	SB	Beheer	2-2-2020	9-4-2020	9	Dumpen illegaal afval bij ondergrondse containers en kritiek op werkwijze Avalex	21		Gemeente en Avalex hebben illegaal dumpen afval niet in de hand. Werkwijze Avalex heeft aandacht beheerder schone leefomgeving. 16 april; Beheerder telefonisch contact gezocht met betrokkene en afspraken gemaakt / toezeggingen gedaan
17	608609	KCC	Belastingen	4-2-2020	11-3-2020	5	Klacht online beschikbaarheid taxatierapport WOZ	NB		Via schermprint aangegeven waar mevrouw de gegevens kan inzien
18	620909	WIJZ	WMO	3-2-2020	19-3-2020	6	Weigering duo fiets ivm kind 17 jaar met beperking	11		Mevrouw doet een nieuwe melding. Bordje bestaat helaas niet

										Gebeld 23 april via Teams. Goed gesprek, geen klacht. Vragen gesteld waarop SNB een antwoord gaat geven. Naar klachtencommissie 22 september. Advies: Geen oordeel en uitzoeken wie nu eigenaar is
19	609748	SB	Beheer	6-2-2020	23-4-2020	14	Mandelig gebied Prinses Beatrixlaan Voorburg	2	JA	
20	610583	KCC	Vergunningen	7-2-2020	30-3-2020	7	Ontevreden over communicatie oprichten bouwwerk	21		Procedure bekendmaking via brief uitgelegd
21	611092					-	Klacht over ambtenaar gemeente DH	NB		Niet in behandeling genomen
22	611397	SB	Wijkteam	10-2-2020	28-2-2020	3	Klacht handelwijze medewerkers buitendienst Noordenburglaan	2		Meneer heeft stopteken genegeerd bij een gevaarlijke situatie
23	611454	SB	Beheer	11-2-2020	17-3-2020	5	Klacht over communicatie vanuit de afdeling	21		Service team ter plaatse geweest en probleem hersteld. Melding was eerst naar zieke medewerker gegaan. Hiervoor excuses aangeboden
24	612681	SB	Beheer	14-2-2020	11-3-2020	4	Medewerker gesproken. Hij heeft toegezegd dat mijn Pmd container zou worden opgehaald door avalex. Avelex gebeld zij willen schriftelijke bevestiging.	21		Telefonische contact geweest en mevrouw tevreden met afhandeling
25	613617	SB	Beheer	14-2-2020	12-3-2020	4	Bezwaar tegen plaatsen 4e container bij Hoge Weidelaan 36 Vb	3		telefonisch contact geweest en klacht is afgehandeld
26	613792	KCC	Vergunningen	15-2-2020	16-6-2020	16	Klacht en eis tot rectificatie verslag Welstandscommissie	2		naar klachtencommissie 16 juni 2020 Klacht ongegrond
27	613986	KCC	Vergunningen	19-2-2020	12-3-2020	3	Klacht opnieuw betalen parkeerontheffing nieuwe auto	13		Verwezen naar website. Kosten aanmaken product worden doorberekend
28	614612	SB	MOR	19-2-2020		-	Klacht handelwijze MOR en communicatie gemeente	NB		Klacht ingetrokken
29	614868	SB	Beheer	20-2-2020	28-4-2020	9	Klacht niet reageren na meerdere meldingen	21		Brief met antwoorden gestuurd en excuses aangeboden voor late reactie
30	615559	MRO	Ruimte	23-2-2020	19-3-2020	4	Niet tijdig en/of onjuiste informatie geven aan de burger over snippergroen	2		Goed gesprek geweest. Snippergroen wordt verhuurd / verkocht. Meneer tevreden over afhandeling
31	616090	HH	TOR	24-2-2020	1-4-2020	5	Klacht over handelwijze BOA	17		Misverstand, mevrouw had inderdaad een waarschuwing moeten krijgen. Bon is geseponeerd. Excuses aangeboden.
32	616390	WIJZ	Administratie	25-2-2020	18-3-2020	3	Klacht niet ontvangen IOAW-uitkering	21		Situatie door administratie uitgelegd en direct voorschot geregeld
33	616534	KCC	Basisregistraties	25-2-2020	18-3-2020	3	Klacht over baliemedewerker	7		Excuses aangeboden en bloemetje gestuurd
34	617183	FZ	OvW	27-2-2020	17-3-2020	3	Klacht inzake bezetting parkeerplaatsen gemeentehuis	21		Extra parkeerplekken voor leveranciers
35	617348	KCC	Vergunningen	27-2-2020	30-4-2020	8	Klacht vergunningverlening nachtelijke werkzaamheden HTM Kersengarde	21		KCC Vergunningen mail gestuurd met uitleg en betrokkene ingelijk gesteld dat HTM zich aan de vergunningen moet houden
36	617651	WIJZ	Inkomen	28-2-2020	18-6-2020	16	Klacht handelwijze consulente WIJZ	7		Wilde klachtgesprek maar heeft geen uitkering meer. Consulent herkent zich niet in gedraging.
37	618014	WIJZ	Schuldhulp	2-3-2020	10-5-2020	9	Klacht over begeleiding Plangroep	21		Er is contact geweest tussen medewerker schuldhulp en betrokkene. Uitleg gegeven over inzicht bankrekening.
38	618084	KCC	Eerstelijns	2-3-2020	5-3-2020	1	Klacht over afhandeling melding	21	JA	Telefonisch contact en excuses aangeboden en melding doorgezet naar ANWB

39	618593	WIJZ	Werk	3-3-2020	12-5-2020	9	Meneer wordt van kastje naar muur gestuurd en kan zijn probleem niet kwijt	21		Betrokkene heeft met twee consulenten te maken en andere consulent heeft op verzoek geadviseerd. Er is veel contact geweest.
40	618646	KCC	Basisregistraties	25-2-2020	24-3-2020	4	Klacht inzake handelwijze bij afhalen paspoort	3		Mevrouw onterecht weggestuurd en excuses aangeboden
41	618764	KCC	Basisregistraties	3-3-2020	28-4-2020	7	Informatie vanuit BRP naar ziekenhuis Antoniusshove	21		Ziekenhuis kan via BRP gegevens raadplegen. Geen fout LV
42	619191	WIJZ	Inkomen	13-2-2020	13-5-2020	13	Klacht over handelwijze consulent Inkomen	NB		Bericht 13-05 dat klacht is ingetrokken
43	620336	MRO	MO	9-3-2020	26-3-2020	2	Onduidelijke informatie over volgen taallessen	10		Afdeling heeft voicemail bericht achtergelaten en een mail gestuurd met excuses en verzoek om te contacteren
44	620390	SB	Wijkteam	9-3-2020	2-4-2020	3	Beschadigen muurtje door degene die onkruis heeft verwijderd	19		Schade veroorzaakt door aannemer. Aannemer zoekt contact met VVE
45	620657	HH	TOR	10-3-2020	30-3-2020	3	Opmerking en tip gedrag handhaver	7		Bedankmail gestuurd voor de tip
46	620904	WIJZ	Inkomen	9-3-2020	30-4-2020	7	Klacht over niet goed functionerende ambtenaren mbt zijn betalingen	21		Er is regelmatig contact tussen consulent en de begeleider van betrokkene. Vragen worden gewoon beantwoord.
47	620961	WIJZ	Werk	10-3-2020	23-4-2020	6	Bejegening consulent werk	7		Krijgt bij hoge uitzondering andere consulent
48	621023	WIJZ	Inkomen	5-3-2020	14-4-2020	5	Klacht afhandeling bijzondere bijstand	21		Aanvraag / toekenning en klachtbrief hebben elkaar gekruist. Afhandeling binnen 8 weken termijn.
49	621659	SB	Wijkteam	12-3-2020	18-3-2020	3	Klacht niet onderhouden van de voortuin	9		Reactie van voorman wijkteam die het verschil uitlegt waarom ene tuin wel en andere niet wordt gesnoeid
50	621669	WIJZ	Inkomen	12-3-2020	7-7-2020	16	Bejegening consulent inkomen	7	JA	Gesprek 30 juni en 7 juli. In brief samenvatting gesprek omschreven en één vast aanspreekpunt. Met medewerker in gesprek gegaan
51	621974	WIJZ	WMO	10-3-2020	4-5-2020	8	Klacht over WMO keuring	21		Consulent op bezoek geweest de dagbesteding en de huishoudelijke ondersteuning wordt dit door consulent en door Nathalie Kisoer verder in orde gemaakt
52	623116	KCC	Basisregistraties	9-3-2020	24-3-2020	2	Klacht over Elvie ihkv privacy	16		Uitgelegd waarom gekozen is voor het noemen van naam etc.
53	623121	WIJZ	WMO	5-2-2020	31-3-2020	7	Klacht over handelwijze WMO consulent	7	JA	Op basis nieuwe informatie doet ervaren consulent een toets
54	623810	PMA	Projecten	11-3-2020	12-5-2020	8	Reactie op klachtbrief 11 november 2019	NB		geen klacht; wel antwoord gestuurd op 12-5
55	624146	WIJZ	Administratie	21-3-2020	30-5-2020	11	Klacht over onterechte inhouding geld	21		Berekening in brief uitgelegd
56	624289	WIJZ	Inkomen	23-3-2020	31-3-2020	1	Geen contact na aanvraag bijzondere bijstand	21		Er is aan belanghebbende op 31 maart een nieuw aanvraagformulier verzonden
57	625037	WIJZ	Inkomen	25-3-2020	23-6-2020	8	Klacht afhandeling individuele inkomenstoelag	21		Aanvraag en toekenning te laat. Excuses en bloemen
58	625093	MRO	Locatie Ontwikkeling	26-3-2020	14-7-2020	12	Klacht handelwijze LV inzake grondkwestie	7		Naar klachtencommissie 14 juli. Advies klacht ongegrond
59	625096	SB	Beheer	26-3-2020	25-5-2020	8	Mist aansluiting troitair en toerit. Al diverse meldingen gedaan	21		Contact geweest met betrokkene en afspraken gemaakt
60	625656	SB	Beheer	30-3-2020	1-4-2020	4	Klacht onderhoud hellingbaan Vlietland	21		Gemeente LV is geen eigenaar maar de exploitant van het terrein

61	627172	HH	THBMO	24-3-2020	25-5-2020	8	Klacht integriteit handhavingsjuriste	7	NIB	Op 25 mei een E-mail gestuurd met vraag of klacht als integriteitsschending moet worden gezien. Geen reactie ontvangen. Briet gestuurd op 21 juli klacht afgehandeld
62	628515	KCC / SB		6-4-2020	3-9-2020	21	Diverse klachten over gemeente	21		Paar keer telefonisch contact gehad over o.m. huisvuil en er worden ondergrondse containers geplaatst
63	630356	WIJZ	WMO	15-4-2020	6-5-2020	3	Bejegening consulent WMO	7	JA	Privacy heeft mevrouw gelijk. Excuses aangeboden en bos bloemen
64	630570	WIJZ	Werk	16-4-2020	23-4-2020	1	Bejegening consulent werk	7		Krijgt bij hoge uitzondering andere consulent
65	631354	WIJZ	WMO	13-4-2020	12-5-2020	4	Klacht gemeentelijk handelen niet bieden van adequate hulp	10		Telefonische contact geweest en mevrouw tevreden met afhandeling
66	633576	HH	TOR	29-4-2020	4-5-2020	1	Klacht inzake afhandeling Melding Openbare Ruimte	21		Afdeling contact gehad met betrokkene en strekking van de melding toegelicht
67	633665	WIJZ	Schuldhulp	29-4-2020	26-5-2020	4	Klacht ambulant begeleider over bereikbaarheid budgetbeheer	21		Contact met Plangroep geweest en antwoord op vragen ontvangen
68	635066	HH	THBMO	5-5-2020	20-5-2020	2	Klacht en aansprakelijkstelling over handelen gemeente nav autobranden, hangjongeren	21		Geen aansprakelijkheid voor schade auto
69	635591	WIJZ	WMO	8-5-2020	28-5-2020	3	Klacht werkwijze aanvraag urgentieverklaring woning	21		Telefonisch contact geweest klacht goed afgehandeld is en dat hij tevreden is over hoe dat opgepakt is
70	635681	WIJZ	TOZO	8-5-2020	29-5-2020	3	Klacht afhandeling TOZO aanvraag	21		Uitleg gegeven dat enorme toestroom voor vertraging zorgt
71	636279	KCC	Vergunningen	12-5-2020	22-7-2020	10	Klacht inzake geen reactie aanvraag parkeervergunning Charlotte van Pallandlaan	21		Telefonisch contact geweest omdat aanvraag zoek is. Gevraagd nieuwe aanvraag in te diene en excuses aangeboden
72	636485	WIJZ	Inkomen	11-5-2020	16-6-2020	5	Klacht inzake discriminatie bij beslissing Bijstandsuitkering	7		Bemoeienis van Kwaliteitsmedewerker behoort bij proces. Medewerker voelt zich door betrokkene onder druk gezet.
73	636763	HH	TOR	13-5-2020	21-6-2020	5	Klacht niet optreden gemeentelijke handhavers (BOA) bij samenscholing Nieuwstraat 103	21		Informeel afgehandeld via afdeling
74	637035	WIJZ	Inkomen	14-5-2020	1-7-2020	6	Klacht medewerker WIJZ	7		Procedure uitgelegd en excuus aangeboden omdat er geen contact is opgenomen
75	639215	HH	TOR	14-5-2020	2-6-2020	3	Klacht optreden BOA bij supermarkt COOP Stompwijk	7		Informeel afgehandeld via afdeling
76	639271	HH	TOR	14-5-2020	15-6-2020	4	Klacht niet handhavend optreden foutief parkeren Kerkweide	14		Meneer telefonisch gesproken en afgesproken dat HH met name einde middag / begin avond controleert
77	639485	HH	TOR	22-5-2020	28-5-2020	1	Klacht over BOA bij ontruiming Vlietlanden	11		Telefonisch contact geweest en beweegredenen uitgelegd.
78	639573	WIJZ	Schuldhulp	22-5-2020	15-6-2020	3	Klacht werkwijze Plangroep bij schulbemiddeling	21		Teamcoördinator heeft contact gezocht met belanghebbenden en pakt zaak op. Plangroep heeft ook brief gestuurd.
79	639795	KCC	Vergunningen	25-5-2020	29-5-2020	1	Klacht over niet gelamineerde parkeervergunning	21		E-mail gestuurd op 29-5 dat ze contact kan opnemen met medewerker om PK te laten lamineren
80	640002	SB	Beheer	25-5-2020	15-6-2020	3	Klacht over afhandeling MOR melding	3		PL Nieuwe inzamelen heeft contact opgenomen met mevrouw en haar klacht besproken

81	640042	WIJZ	TOZO	26-5-2020	8-6-2020	2	Klacht afhandeling TOZO aanvraag	21		Brief gestuurd en betrokkene tevreden over uitleg consulent
82	640407	WIJZ	TOZO	26-5-2020	29-5-2020	1	Klacht afhandeling TOZO aanvraag	21		Uitleg gegeven dat enorme toestroom voor vertraging zorgt
83	640414	WIJZ	WMO	8-5-2020	26-5-2020	3	Klacht over behandeling aanvraag aanvullende uitkering ioaw	21		Teamleider heeft mail gestuurd en uitleg gegeven
84	641272	Griffie	Griffie	26-5-2020	17-6-2020	3	Klacht over werkwijze commissie vergadering	21		Griffie heeft uitgelegd gegeven en verwijzing naar Gemeenterubriek bijgevoegd
85	644157	HH-SB-MRO		8-6-2020	9-7-2020	4	Klacht niet handhavend optreden na meerdere meldingen Schoolstraat 27	22		In brief ingegaan op de drie punten die meneer heeft genoemd. Kastje ihkv Monumentenwet nog extra brief
86	644272	KCC	MIC	8-6-2020	10-6-2020	1	Klacht medewerker Telefonie	7		Medewerker heeft aantal keren geprobeerd door te verbinden met Ombudsman
87	644933	WIJZ	Schuldhulp	11-6-2020	9-7-2020	4	Klacht Plangroep	21		Plangroep heeft contact gezocht, de casus besproken en mogelijke uitzoek acties benoemd.
88	642773	WIJZ	Schuldhulp	1-6-2020	13-8-2020	10	Klacht Plangroep	21		Gesprek geweest hoofd WIJZ, Plangoep en meneer en de zaak is
89	644838	SB	Beheer	9-6-2020	9-7-2020	4	Klacht over verplaatsen afvalcontainers Avalex	14		Contact geweest tussen PL en burger. Klacht kan worden
90	646410	HH	TOR	15-6-2020	7-7-2020	3	Niet goed te woord gestaan afdeling handhaving	2		Handhaving heeft uitleg gegeven over de situatie
91	646542	WIJZ	Inkomen	20-5-2020	17-6-2020	4	Beslag op uitkering en verstrekken persoonlijke gegevens aan deurwaarder	16		Gemeente is verplicht beslag te leggen obv exploit deurwaarder en er worden geen persoonlijke gegevens verstrekt
92	646764	SB	Wijkteam	16-6-2020	6-7-2020	3	De plantsoendienst heeft mijn oude aucubahaag (op mijn grond) gesnoeid en gehalveerd	22		Medewerker heeft ten onrechte Aucuba gesnoeid. Excuses
93	647391	SB	Wijkteam	17-6-2020	2-7-2020	3	Klacht over reactie gemeente op melding	21		Brief gestuurd en aangegeven de aannemer hierop te hebben aangesproken
94	648474	WIJZ	Inkomen	17-6-2020		-	Klacht behandeling aanvraag bijzondere bijstand	NB		
95	648516	KCC	Eerstelijns	22-6-2020	9-7-2020	3	Niet reageren op online formulier dienstverlening gemeente	21		Online team heeft uitleg gegeven en gezegd dat wordt gewerkt aan verbetering
96	648610	WIJZ	Werk	22-6-2020	20-7-2020	4	Klacht WIJZ consulenten	NB		Klacht al eerder behandelt
97	648904	KCC	Eerstelijns	17-6-2020	29-6-2020	2	Ongenoegen over algemene ontvangstbevestiging	22		TL heeft meneer gesproken en nog aanvullende brief gestuurd
98	648929	MRO	Locatie Ontwikkeling	23-6-2020	7-7-2020	2	Geen antwoord op zienswijze bestemmingsplan	21		Geen besluit genomen door de Raad. Daarna ontvangen indieners zienswijze bericht
99	649048	SB	Beheer	24-6-2020	6-7-2020	2	Klacht gebrekkige informatievoorziening werkzaamheden Binckhorstlaan Voorburg	2		Voldoende informatie verstrekt via brieven, website, verkeersborden
100	649300	HH	TOR	24-6-2020	31-7-2020	5	Geen antwoord ontvangen op klacht	22		HH zoekt contact met provincie en wijkagent en zal zelf regelmatig langsgaan
101	649936	SB	Wijkteam	26-6-2020	30-7-2020	5	Klacht snoeien bramenstruik	22		Betrokkene ziet af van het aanbod door SB om tuin te herstellen
	650071	SB	Wijkteam	26-6-2020	14-7-2020	3	Klacht zwerfafval Savallelaan/Beijnenstraat	21		Telefonisch gesproken. Zeer begripvol en begrijpt ook de situatie zoals hij is
102	21	SB	Beheer	28-6-2020	5-8-2020	6	Zonder aankondiging plaatsen PMD containers	21		Excuusbrief gestuurd. Containers inmiddels verplaatst
103	650266	SB	Beheer	28-6-2020	10-8-2020	6	Uitblijven gescheiden inzamelen PMD	2		Uitgelegd dat vertraging komt door protest inwoners
104	650726 / 651160	HH	TOR	29-6-2020	10-8-2020	6	Niet reageren op een eerdere melding	21		Handhaving op 30 juni meneer telefonisch gesproken over de casus
105	651375	MRO	Ruimte	1-7-2020	20-7-2020	3	Klacht integriteitsschending tov externe professional	16		Brief met uitleg afdeling gestuurd. Naar klachtencommissie

106	651743	KCC	Basisregistraties	2-7-2020	13-7-2020	2	Klacht verkeerde adressering post gemeente	21	Telefonisch contact en uitgelegd dat er ook nog een verzendadres in het systeem stond. Dat is er nu uitgehaald.
107	651992	SB	Wijkteam	2-7-2020	16-7-2020	2	Klacht foutief parkeren voertuig buitendienst Stadsbeheer	20	Uitgelegd waarom er door SB op de stoep is geparkeerd
108	652085	WIJZ	Inkomen	3-7-2020	16-7-2020	2	Klacht aanvraag bijzondere bijstand	21	Mevrouw bleef nav afwijzing haar stem verheffen ondanks dat consulent vroeg rustiger te worden. Uiteindelijk heeft consulent verbinding verbroken
109	652218	WIJZ	Inkomen	3-7-2020	2-8-2020	4	Klacht werkwijze consulente WIJZ	21	Er is wel contact geweest maar nooit gesproken over rekeningnummer
110	652300	PMA	Projecten	1-7-2020	31-7-2020	4	Overlast zand door randweg Stompwijk	10	Gras is gemaaid en betrokkene is tevreden
111	652338	KCC	Eerstelijns	3-7-2020	4-8-2020	4	Klacht telefoniste bij info over eerdere melding	13	Zojuist heb ik haar gesproken, omdat ik vroeg haar door te verbinden met mij. Zij is hiermee tevreden en daarmee is de klacht afgedaan.
112	652492	BV	Belastingen	5-7-2020	21-7-2020	2	Klacht medewerker belastingen die 'weigert' mee te denken	11	
113	652560	WIJZ	Inkomen	5-7-2020	15-7-2020	2	Verzoek her-evaluatie van mijn oorspronkelijk TOZO aanvraag	21	Telefonisch contact, aanvraag alsnog in behandeling genomen
114	653190	WIJZ	Werk	7-7-2020	23-7-2020	2	Verzoek om andere werkconsulent	11	Telefonisch contact, zaak besproken en consulent blijft
115	653349	KCC	Eerstelijns	7-7-2020	14-7-2020	1	Klacht inzake afspraak aanvraag paspoort voor pleegzoon	21	teamleider heeft gebeld en het is naar tevredenheid mevrouw
116	653594	WIJZ	WMO	7-7-2020	22-7-2020	2	Klacht over plaatsing basisschool en afwijzen leerlingenvervoer	11	Uitleg gegeven dat leerplicht niets met plaasting van doen heeft en II vervoer conform wet heeft gehandeld
117	643472	SB / HH	Beheer / TOR	21-6-2020	22-7-2020	4	Klachten Openbare Ruimte gemeente LV	21	Antwoorden gegeven op zestal vragen en opmerkingen
118	653899	SB	Wijkteams	9-7-2020	22-7-2020	2	Hard rijden over pad door plantsoendienst	22	Voorman langs geweest en het waren collega's DSW. DSW hiervan in kennis gesteld met verzoek dit te bespreken
119	654759	MRO	Locatie Ontwikkeling	13-7-2020	13-8-2020	4	Proces rondom aankoop snippergroen	21	Proces te lang geduurd en excuses aangeboden
653632	653632	KCC	Eerstelijns	8-7-2020	18-8-2020	6	Slechte communicatie met de gemeente	21	Teamleider heeft een mail gestuurd en boodschap doorgegeven aan desbetreffende afdeling
120	655134	WIJZ	Inkomen	13-7-2020	16-8-2020	4	Klacht tegen consulente WIJZ	22	Brief gestuurd en ingegaan op klacht
	657666	HH	TOR	21-7-2020	1-9-2020	5	Klacht handhavingsactie op zondag Virulylaan	7	Teamleider heeft telefonish contact gehad en uitgelegd waarom HH op zondag werkt
121	657845	MRO	Ruimte	21-7-2020	8-10-2020	10	Klacht illegale aanleg in- en uitrit: geen vergunningverlening	21	Brief gestuurd en aangegeven melding doorgestuurd te hebben naar HH voor actie
122	658001	KCC	Eerstelijns	23-7-2020	1-9-2020	5	Bejegeningklacht telefoniste	7	Telefonisch contact en situatie van beginnend telefoniste uitgelegd en excuses aangeboden
123	657821	KCC	Vergunningen	21-7-2020	16-9-2020	7	Klacht inzake overlast horecagelegenheid Veursestraatweg 8-10	17	Vergunningen heeft mevrouw diverse keren uitleg gegeven.Ze houdt haar eigen mening hierover. Naar klachtencommissie: ongegrond
124	659447	BV	Bezwaar	30-7-2020	9-9-2020	6	Klacht tegen voorzitter bezwarencommissie	7	Klachtgesprek gevoerd en door voorzitter spijt betuigd en uitgelegd waarom hij zo reageerde

127	661253	SB	Beheer	4-8-2020	10-8-2020	1	Geen reactie op meldingen over defecte verlichting	21		E-mail contact geweest en SB zou het doorgeven aan Stedin
128	661713	KCC	Basisregistraties	6-8-2020	23-10-2020	10	Verstrekken verkeerde informatie	21		Excuus aangeboden en tekst op website LV aangepast
129	661895	WIJZ	WMO	6-8-2020	26-8-2020	3	Onheuse bejegening WMO consulent	7		Omdat mevrouw datum niet kan herinneren moeilijk te achterhalen met wie zij gesproken heeft. Nu een afspraakmop 31-8
130	661958	WIJZ / KCC	Eerstelijns	5-8-2020	8-10-2020	8	Klacht mbt aanvraag minimaregeling, kindpakket etc.	7		Brief gestuurd met uitleg
131	662300	WIJZ	Administratie	19-6-2020	18-8-2020	8	Onheuse bejegening sociale recherche	7	JA	Sociaal rechercheurs herkennen zich niet in klas. Vonden het juist een goed gesprek
133	662972	WIJZ	WMO	13-8-2020		-	Klacht over doorverwijzing WMO	NB		
134	663775	KCC	Eerstelijns	17-8-2020	19-8-2020	1	Slechte telefonische bereikbaarheid van WIJZ.	21		Excuusmail gestuurd met mededeling signaal af te geven aan de afdeling WIJZ
135	665976	WIJZ	Schuldhulp	25-8-2020	1-9-2020	1	Openstaand dossier bij BKR	21		Er was een technische storing. Plangroep telefonisch contact gehad met cliënt en is nu opgelost. Cliënt tevreden
136	666128	SB	Beheer	25-8-2020	23-9-2020	4	Zonder aankondiging plaatsen vuilcontainers	2		Collega Stadsbeheer is lange geweest en heeft proces aankondiging en besluit uitgelegd. Meneer tevreden.
137	666286	BV	Bezwaar	22-7-2020	29-9-2020	9	Klacht termijnen voor bezwaar	7		Procedure bezwarencommissie uitgelegd. Naar klachtencommissie. Ongegrond
138	667241	HH	TOR	26-8-2020	14-9-2020	3	Klacht tegen handhaver	7		Brief met zienswijze handhaver gestuurd en strookt niet met verhaal klager
139	667494	SB	Beheer	30-8-2020	11-9-2020	2	Klacht over overlopen ondergrondse afvalcontainers	14		Telefonisch contact geweest, oplossing aangedragen en tevreden over snelle reactie op klacht
140	669339	WIJZ	WMO	7-9-2020	20-9-2020	6	Klacht verzoek WMO	10		Er komt een nieuw onderzoek nav nieuwe feiten
141	669945	BV	Bezwaar	10-9-2020	29-9-2020	3	Niets meer gehoord nadat er bezwaar is gemeekt	21		Stukken zijn wel verstuurd maar kennelijk niet aangekomen en nogmaals per e-mail verstuurd
142	672404	HH	TOR	23-9-2020	20-10-2020	4	Klacht gebrekkige afhandeling melding illegale afvalstort	21		Uitleg gegeven dat prioriteiten van BOA ligt bij handhaven RIVM maatregelen
143	672789	SB	Serviceteam	22-9-2020	28-9-2020	1	Klacht gebrekkige afhandeling MOR melding 666862	21		Tefenonisch contact gehad, excuses aangeboden en vuil is direct weggehaald
144	673314	SB	Beheer	25-9-2020	21-10-2020	4	Klacht bureaucratisch handelen gemeente bij afvalverwijdering	21		Brief gestuurd en aangegeven dat bakfiets voortaan ook in haar wijk afval zal ophalen
145	673505	WIJZ	Lokale kamer	27-9-2020		-	Klacht onaangekondigd bezoek medewerker op 20 maart 2020	NB		Regelmatig terugkerende dezelfde klacht
146	673541	MRO	Ruimte / LO	25-9-2020	22-10-2020	4	Nog steeds is de garage Damplein in de avond en nacht niet gesloten. Door een defect.	12		Aangegeven dat meldingen bij de gemeente gedaan kunnen worden
147	674021	HH	THBMO	28-9-2020	26-10-2020	4	Klacht gebrekkige afhandeling MOR melding 672437	21		Meneer uitgelegd dat ihkv veiligheid de bankjes worden afgeschremd / verplaatst
148	674233	KCC	Eerstelijns	30-9-2020	22-10-2020	3	Klacht inzake telefonische behandeling en niet kunnen indienen diverse aanvragen	NB		Regelmatig terugkerende dezelfde klacht
149	674375	WIJZ	WMO	1-10-2020		-	Klacht inzake dienstverlening Medipoint reparatie scooter	NB		Geen klacht over gemeente. Er is nog wel vanuit de WMO contact geweest en Medipoint is bezig met zijn scooter
150	676477	KCC	Vergunningen	12-10-2020	13-10-2020	1	Klacht procedure aanvraag parkeeronthefing	21		Meneer krijgt kosteloos een nieuwe parkeervergunning
151	676671	MRO	Ruimte	6-10-2020	26-11-2020	7	Klacht over medewerker MRO	16		Brief gestuurd en aangegeven dat fasificatie niet wordt herkend

152	676671	MRO	Ruimte	6-10-2020	26-11-2020	7	Klacht over medewerker MRO	16		Brief gestuurd waarop ingegaan wordt op de insinuaties
153	676910	KCC	Eerstelijns	13-10-2020	22-10-2020	1	Klacht inzake contact medewerkers telefoon KCC	NB		Regelmatig terugkerende dezelfde klacht. Brief gestuurd klacht NIB
154	677039	HH	TOR	9-10-2020	22-10-2020	2	Klacht handhaver	17	JA	Telefonisch contact gehad, er zal meer gecontroleerd worden. Klager tevreden
155	677609	WIJZ	Administratie	19-10-2020	25-10-2020	1	Geen reactie op brief en e-mails	22		Er is contact geweest en mevrouw tevreden over afhandeling
156	678067	HH / KCC		20-10-2020		-	Klacht geluidsoverlast Plaspoelkade	NB		Klacht niet gericht aan de gemeente. Aannemer geeft aan dat het niet meer zal gebeuren.
157	678299	WIJZ	Inkomen	16-10-2020	30-10-2020	2	Klacht inzake overtreding wet AVG	16		Uitgelegd dat niet in strijd met AVG is gehandeld
158	678431	MRO		22-10-2020	18-11-2020	4	Klacht niet reageren gebiedsregisseur	22		Antwoorden op gestelde vragen duurde te lang. Excuses aangeboden
159	678598	HH	TOR	21-10-2020	10-12-2020	7	Niet reageren op meldingen, vragen en verzoeken	21		Reactie op gestelde vragen duurde te lang. Excuses aangeboden
160	679497	WIJZ	Inkomen	27-10-2020	24-11-2020	4	Medwerker verstrekt telefonisch geen mededelingen	2		E-mail gestuurd met uitleg en gevraagd voor 1 december te reageren. Meneer daarna nog
161	680036	SB	Beheer	28-10-2020	10-12-2020	6	Klacht onveilige situatie door aanleg laadstations Vrijburgstraat	21		Begrip voor situatie en oplossingsrichting aangedragen
162	680952	WIJZ	Administratie	1-11-2020	23-12-2020	7	Klachten handelen leerplichtambtenaar	16		Reactie TL op klacht gegeven. Meneer niets eens en onderzoekt
163	682641	SB	Beheer	6-11-2020	9-12-2020	4	Klacht over afdoen zaak 666066	21		Telefonisch contact gehad en aangegeven dat drempel voldoet aan de norm
164	682646	WIJZ	Administratie	6-11-2020	5-1-2021	8	Klacht telefonische afhandeling consulent	7		Uitleg gegeven en het was zeker niet de bedoeling mevrouw van streek te maken. Excuses aangeboden.
165	682963	KCC	Eerstelijns	9-11-2020	9-12-2020	4	Klacht over dragen mondkapjes	21		Volgen landelijke beleid
166	683135	SB	MOR	9-11-2020	10-12-2020	4	Klacht meldkamer politie verwijderen oliespoor	21		Door A2 melding niet doorgegeven
167	684095	SB	Serviceteam	16-11-2020	14-12-2020	4	Start werkzaamheden wegafzetting	NB		HTM is opdrachtgever
168	684187	FZ		13-11-2020	7-12-2020	3	Berichtgeving rondom overlijden oud-raadslid	NB		Geen Klacht
169	685085	HH	TOR	17-11-2020	4-1-2021	6	Klacht handhaving geparkeerde aanhanger wijk Prinsenhof	7		BOA heeft uitgelegd dat conform de APV wordt gehandeld.
170	685523	SB	Serviceteam	19-11-2020	10-12-2020	3	Om 06.30u waren ze al met een kettingzaag bomen aan het omzagen	20		Aannemer aangesproken dat hij pas om 7.00 uur mag starten
171	685607	SB	Begraafplaatsen	18-11-2020	7-12-2020	3	Verwijderen grafsteen zonder vooraf te zijn geïnformeerd	21		Er heeft gedurende een jaar lang een contactbordje op graf gestaan. Geen reactie op gekomen
172	685707	WIJZ	Inkomen	3-11-2020	7-12-2020	5	Klacht tegen medewerker van afdeling WIJZ	22		In de brief ingegaan op de drie onderdelen en uitleg gegeven
173	685740	HH	TOR	20-11-2020	17-12-2020	4	Klacht parkeeroverlast Teylingen	19		HH is langs geweest en oo met schooldirecteur gesproken. HH neemt nog contact op met betrokkene
174	686715	HH	THBMO	24-11-2020	4-12-2020	2	Geen reactie op melding	22		Toezichthouder langs geweest en excuses aangeboden
175	687439	KCC / SB		24-11-2020	9-12-2020	2	Online melden en verkeerstechnische situatie	14		Brief met uitleg registratie gestuurd en weg is van Prov ZH
176	687533	KCC	Basisregistraties	26-11-2020	4-1-2021	6	Klacht inzake regelwijziging omruilen rijbewijs	22		Rijbewijs kan niet worden omgewisseld voor 1 december omdat systeem RDW dat niet accepteerde
177	687782	HH	THBMO	30-11-2020	10-12-2020	2	Klacht passieve gemeente bij gebrekkige woonomstandigheden Dr. Huijserstraat 56	10		Gemeente heeft voldoende aandacht aan probleem geschonken

178	688327	WIJZ	Inkomen	30-11-2020	15-12-2020	2	Klacht schending privacy gegevens afdeling WIJZ	16		Sociale recherche bevoegd informatie in te winnen
179	688619	MRO	Ruimte	1-12-2020	10-12-2020	1	Geen reactie op verzoek kopen snippergroen	22		Telefonisch contact geweest en proces uitgelegd
180	688961	KCC	Vergunningen	2-12-2020	13-1-2021	5	Aansprakelijkstelling en klacht over contact belanghebbende met gemeente	16		Gemeente heeft recht om in bezwarenprocedure burgers te horen
181	686535	WIJZ	Inkomen	24-11-2020	7-12-2020	2	Klacht onprofessioneel handelen consulent inkomen mevr N van der Zwan	22		Uitleg gegeven waarom om aanvullende stukken is gevraagd
182	688744	WIJZ	Inkomen	1-12-2020	8-12-2020	1	Klacht inzake behandeling consulent WIJZ	22		Klacht via afdeling afgehandeld
183	690063	HH	TOR	4-12-2020	17-12-2020	2	Klacht over 'fout' parkeren brandweer	8		Brandweer heeft landelijke ontheffing
184	690455	SB	Beheer	1-12-2020	14-1-2021	6	Klacht over het functioneren van de afdeling 'melding openbare ruimte'	22		Vanuit de afdeling telefonisch contact geweest en aangegeven wat ze eraan gaan doen
185	691360	SB	Beheer	9-12-2020	6-1-2021	4	Klacht niet oplossen eerdere MOR melding	22		Tefenonisch contact gehad, excuses aangeboden en verlichting is hersteld
186	691630	FZ	C&O	14-12-2020	16-12-2020	1	Klacht niet gratis verstrekken handzender parkeergarage Damplein	NB		Doorverwezen naar Wooninvest
187	692116	WIJZ	Inkomen	15-12-2020	16-12-2020	1	Klacht mbt aanvragen bijzondere bijstand	22		Telefonisch contact geweest en uitleg gegeven
188	692387	KCC	Vergunningen	16-12-2020	23-12-2020	1	Klacht afhandeling parkeeronthefing blauwe zone	2		Uitleg gegeven hoe wordt omgegaan met buitenlands
189	692480	SB	Beheer	18-12-2020	23-12-2020	1	Rotzooi op ringweg in Duivenvoorde	21		Telefonisch contact geweest en uitleg gegeven
190	693618	HH	TOR	19-12-2020	23-12-2020	1	Klacht over optreden handhavers	NB		Telefonisch contact en klacht was meer gericht tegen politie
191	694239	WIJZ	Administratie	23-12-2020	12-1-2021	2	Klacht werkwijze afdeling Debiteuren WIJZ	21		Telefonisch contact geweest en excuses aangeboden en aangegeven dat er brief onderweg is
192	694393	Diverse afdelingen		23-12-2020	6-1-2021	2	Diverse klachten over gemeente	22		Door de afdelingen uitleg gegeven
193	694669	KCC	Vergunningen	24-12-2020	6-2-2021	2	Klacht onterecht verstrekken parkeervergunning aan bewoners Rozenboomlaan	19		Vergunningen worden verleend volgens voorwaarden
194	695055	WIJZ	Inkomen	24-12-2020	7-1-2021	2	Klacht inzake handelswijze gemeente mbt aanvraag TOZO.	2		Uitleg gegeven dat er wel contact is geweest mert zoon
195	695106	SB	Beheer	28-12-2020	19-1-2021	4	Klacht uitblijven reactie MOR meldingen 670805 en 670806	22		Vanuit de afdeling telefonisch contact geweest en aangegeven wat ze eraan gaan doen
196	695600	KCC	Basisregistraties	30-12-2020	6-1-2021	1	Pasfoto niet goed bij verlengen rijbewijs	21		Telefonisch contact geweest en uitleg gegeven
197	695661	SB	Beheer	31-12-2021	18-1-2021	3	Afhandeling melding	2		Uitleg gegeven dat er volgens vastgesteld beleid is gehandeld