

Overzicht klachten 2018 gemeente Twenterand

Nr	Ingediend door	Aard van de bejegening klacht	Wijze van afdoening	Categorie	Termijn	(On)gegrond
1.	Inwoners van Vriezenveen	Klacht over verkeersonveilige situatie bij hun woning	<i>Klacht is op 6 februari 2018 ontvangen. Ontvangstbevestiging is op 15 februari 2018 uitgegaan. Na een gesprek is op 1 juni 2018 een verkeersdrempel aangelegd.</i>	3/4	4 mnd	gegrond
2.	Inwoner en ondernemer van Vriezenveen	Klacht over tegenwerkingscultus	<i>Klacht is op 9 februari 2018 ontvangen en is per e-mail van 22 februari 2018 afgedaan.</i>	3/4	2 weken	ongegrond
3.	Inwoner en ondernemer van Geerdijk	Klacht over het ongebreideld kappen van bomen	<i>Klacht is op 23 februari 2018 ontvangen en is bij brief van 12 maart 2018 afgedaan.</i>	2/3/4/	2 weken	ongegrond
4.	Inwoners van Westerhaar-Vr'wijk	Klacht over uitkering Participatiewet	<i>Klacht is op 6 maart 2018 via De OO ontvangen. Op 27 maart 2018 heeft een gesprek met de klagers en de manager sociaal domein en klachtencoordinator plaatsgevonden. Vervolgens is de gemeente Almelo gevraagd om de uitkering te controleren. Op 24 mei 2018 hebben we bericht van Almelo ontvangen. De berekening blijkt juist te zijn. Op 21 juni 2018 is na een collegebesluit de brief met het oordeel over de klacht aan de klager uitgegaan.</i>	3/4	4 mnd	ongegrond
5.	Inwoner van Vriezenveen	Klacht over onmenselijke behandeling omdat een door hem namens een cliënt ingediend bezwaarschrift niet wordt behandeld.	<i>Klacht is op 3 maart 2018 ontvangen. Per e-mail van 12 maart 2018 is de klacht afgedaan en niet verder in behandeling genomen omdat klager beroep bij de rechtbank kan instellen.</i>	3/4	1 week	niet inhoudelijk behandeld
6.	Inwoonster van Vriezenveen	Klacht over burens en tegen medewerker	<i>Klacht is op 22 maart 2018 telefonisch ontvangen. De medewerker heeft op 16 april 2018 een kop koffie met klaagster gedronken. Daarmee was de kou uit de lucht. Bij brief van 14 mei 2018 is de klacht afgehandeld.</i>	3/4	7 weken	ongegrond
7.	Inwoner van Vriezenveen	Klacht over leerlingenvervoer en het niet terugbellen	<i>Klacht is op 4 april 2018 ontvangen Per e-mail van 9 april 2018 heeft de klachtencoordinator een tussenbericht verstuurd. Op 22 mei 2018 is de klacht in het college behandeld. De brief aan klager is op 23 mei 2018 verzonden.</i>	3/4	6 weken	ongegrond

8.	Inwoner van Vriezenveen	Klacht tegen medewerker grondzaken	<i>Klacht is op 23 juli 2018 ontvangen. Op 11 september 2018 heeft de leidinggevende met de klager gesproken en is de klacht naar tevredenheid opgelost.</i>	3/4	6 weken	ongegrond
9.	Inwoners van Vriezenveen	Klacht tegen vier medewerkers i.v.m. groenstrook en openbare weg	<i>Klacht is op 16 mei 2018 ontvangen. Op 17 juli 2018 heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Het college heeft op 4 september 2018 een besluit genomen. De brief aan de klagers is op 6 september 2018 verzonden.</i>	3/4	16 weken	gegrond en ongegrond
10.	Adviseur namens ondernemer van Vriezenveen	Klacht tegen de gemeente dat de ondernemer ten onrechte als gebruiker en opdrachtgever is aangemerkt en dat onjuiste informatie aan RTVOost is verstrekt	<i>Klacht is op 12 juli 2018 ontvangen. De ontvangst is bij brief van 20 juli 2018 bevestigd. Bij brief van 3 september 2018 is afhandeling met vier weken verdaagd. De klacht is op 2 oktober 2018 in het college behandeld en de brief is op 4 oktober 2018 verzonden.</i>	3/4	3 mnd	ongegrond
11.	Inwoners van Vriezenveen	Klacht tegen medewerker wegens laster, het verstrekken van onjuiste informatie, vaak of niet reageren en niet-evalueren van de zorg	<i>Klacht is op 3 augustus 2018 ontvangen. Op 21 augustus 2018 is ontvangst bevestigd met excuses voor late reactie. Na vele gesprekken heeft op 11 september 2018 een hoorzitting plaatsgevonden. Op 1 oktober 2018 is een tussenbericht gestuurd. Op 30 oktober 2018 is de klacht in het college behandeld en de brief is op 31 oktober 2018 verzonden.</i>	3/4	3 mnd	ongegrond
12.	Ondernemer van Westerhaar	Klacht tegen medewerker grondzaken	<i>Klacht is 26 september 2018 per telefoon ontvangen. Per brief van 8 november 2018 is klacht afgedaan. De klacht is niet inhoudelijk behandeld.</i>	4	6 weken	niet inhoudelijk behandeld
13.	Inwoner van Den Ham	Klacht over aanmaning en dwangbevel van GBT n.a.v. een verleende kapvergunning	<i>Klacht is op 30 april 2018 ontvangen. Bij brief van 8 mei 2018 zijn excuses aangeboden en is de aanslag ingetrokken.</i>	3/4	1 week	gegrond
14.	Inwoner van Vriezenveen	Klacht over discriminatie i.v.m. de aanvraag om een inrit	<i>Klacht is op 31 maart 2018 ontvangen. Per e-mail van 25 april 2018 is aangegeven dat de klacht niet inhoudelijk wordt behandeld, omdat de klager een bezwaarschrift kan indienen. Klager is uitgenodigd voor de hoorzitting van de commissie bezwaarschriften.</i>	3/4	6 weken	niet inhoudelijk behandeld
15.	Inwoner van Vroomshoop	Klacht dat klager niet goed te woord is gestaan n.a.v. een melding over een kapotte lantaarnpaal	<i>Klacht is op 22 december 2018 ontvangen. Bij brief van 8 januari 2019 is de klacht afgehandeld en is de reparatie van de lantaarnpaal in het vooruitzicht gesteld.</i>	3/4	14 dagen	gegrond

16.	Inwoner van Westerhaar	Klacht over het niet handhavend optreden tegen de buurman vanwege het hinderlijk parkeren van een bestelbus en een te hoge schutting	<i>Klacht is op 13 december 2018 telefonisch ontvangen. Het probleem met de bestelbus is in de eerste week van januari 2019 opgelost. De schutting is op 6 februari 2019 opgemeten en is in maart 2019 verlaagd.</i>	3/4	10 weken	gegrond
17.	Inwoner van Vriezenveen	Klacht tegen medewerker	<i>Klacht is op 15 oktober 2018. De klachtencoordinator heeft op 18 oktober 2018 met klager gebeld. De klacht is op 6 november 2018 afgehandeld met een gesprek met de manage.</i>	3/4	3 weken	ongegronnd
18.	Inwoner van Vroomshoop	Klacht over het niet handhavend optreden tegen de verkeersonveilige situatie op de Noorderweg	<i>Klacht is op 12 oktober 2018 ontvangen. Op 18 oktober 2018 is ontvangstbevestiging gestuurd. Per e-mail van 6 december 2018 is de klacht afgedaan.</i>	3/4	6 weken	ongegronnd
19.	Inwoner van Westerhaar	Klacht tegen medewerker en over scooter	<i>Klacht is op 5 oktober 2018 ontvangen. De klachtencoordinator heeft klager op 10 oktober 2018 uitgebreid gesproken. Op 17 oktober 2018 weer met klager gesproken. Medipoint heeft onderzoek gedaan. Daarmee is de klacht afgehandeld.</i>	3/4	14 dagen	ongegronnd
20.	Inwoner van Vriezenveen	Klacht tegen medewerker	<i>Klacht is op 4 oktober 2018 via De Overijsselse Ombudsman ontvangen. Op 5 oktober 2018 heeft de klachtencoordinator in een gesprek met klager de klacht naar tevredenheid opgelost.</i>	3/4	1 dag	gegrond
	Klachtenprocedures bij De Overijsselse Ombudsman					
1.						
	Klachten die geen betrekking hebben op gedragingen van medewerkers en/of bestuurders van de gemeente Twenterand					
1.	Inwoner van Vriezenveen	Klacht over leerlingenvervoer dat zonder communicatie de vaste chauffeur is vervangen.	<i>De klacht is ontvangen op 5 januari 2018. Op 11 januari 2018 is ontvangstbevestiging gestuurd. Op 15 januari 2018 heeft de klachtencoordinator de klager telefonisch gesproken. Voordien had taxibedrijf Baan contact met hem gehad. OVB heeft op 17 januari 2018 persoonlijk contact met de klager opgenomen. Klacht werd veroorzaakt door de overdracht van</i>	2/3	2 weken	gegrond

			<i>chauffeurs en ritten van Brookhuis naar Baan. Die is niet vlekkeloos verlopen.</i>			
2.	Inwoner van Vriezenveen	Klacht over parkeerprobleem.	<i>Klacht is op 17 januari 2018 ontvangen. Op 29 januari 2018 is in een telefoongesprek met klager de afspraak gemaakt dat de boa drie maanden lang langs de plek zal surveilleren dat hij dan zal worden uitgenodigd voor een gesprek. Op de uitnodiging heeft hij niet gereageerd.</i>	3	2 weken	gegrond
3.	Inwoner van Vriezenveen	Klacht over weesfietsen op het station van Vriezenveen en de aanblik van het voormalige pand van de Rabobank aan het Manitobaplein	<i>Klacht is op 13 februari 2018 ontvangen. Ontvangstbevestiging is op 15 februari 2018 uitgegaan. Bij brief van 19 februari 2018 is de klacht afgedaan.</i>	nvt	1 week	ongegron
4.	Inwoner van Geerdijk	Klacht over toegenomen vrachtverkeer en verkeersdrempel en scheuren in de muren van de woning	<i>Klacht is op 19 maart 2018 via De OO ontvangen. De klacht is aangemerkt als een aansprakelijkheidsstelling en is bij brief van 9 mei 2018 afgedaan.</i>	3	6 weken	nvt
5.	Inwoner van Den Ham	Klacht over het niet beantwoorden van drie e-mails	<i>Klacht is op 26 maart 2018 ontvangen. Per e-mails van 4 en 5 april 2018 heeft de klachtencoordinator op de klacht gereageerd en is deze afgehandeld.</i>	3	10 dagen	gegrond
6.	Inwoners van Vriezenveen	Klacht tegen medewerkers i.v.m. huisuitzetting	<i>Klacht is op 16 juli 2018 ontvangen. Per e-mail van 20 juli 2018 is de klager doorverwezen naar de politie.</i>	3/4	4 dagen	nvt
7.	Inwoner van Vriezenveen	Klacht over de tijdige bezorging van Gemeentecontact	<i>Klacht is op 17 april 2018 ontvangen. Bij brief van 1 mei 2018 is de klacht opgelost.</i>	3	14 dagen	nvt

Categorie-indeling: 1. Een te late of trage afhandeling; 2. Geen, te weinig of misleidende informatie; 3. De (wijze van) dienstverlening; 4. De persoonlijke bejegening door ambtenaren of bestuurders.