

Klachtenoverzicht 2022
Gemeente Best



01-01-2022 t/m 31-12-2022

Dossiernummer	PI22-00797
Datum	27-01-2022
Gegrond/ongegron	Ongegrond
Omschrijving	Onvermogen gemeentelijk apparaat inzake het helpen van een kwetsbare inwoner van de gemeente Best.
Dossiernummer	PI22-01064
Datum	18-02-2022
Gegrond/ongegron	Ongegrond
Omschrijving	Het niet reageren op het verzoek om een gevaarlijke boom te verwijderen.
Dossiernummer	PI22-01067
Datum	19-02-2022
Gegrond/ongegron	Gegron, ambtenaar was twee weken niet aanwezig en geen afwezigheidsregistratie aan staan.
Omschrijving	Door de desbetreffende ambtenaar wordt er niet gereageerd op de twee e-mails die in de afgelopen twee weken zijn verstuurd.
Dossiernummer	PI22-02050
Datum	18-03-2022
Gegrond/ongegron	Ongegrond
Omschrijving	Burger vindt dat zij gediscrimineerd wordt en dat er een vooroordeel is tegen haar dochter.
Dossiernummer	PI22-02331
Datum	02-04-2022
Gegrond/ongegron	Gegron
Omschrijving	Burger voelt zich niet gehoord en vindt dat de gemaakte afspraken niet nagekomen worden.
Dossiernummer	PI22-02564
Datum	19-04-2022
Gegrond/ongegron	Gegron
Omschrijving	Burger voelt zich onheus bejegend door de chauffeur van de vrachtwagen die de groene klike komt legen. Dit voorval is door de gemeente besproken met de inzamelaar van het afval en de medewerker is hier op aangesproken.
Dossiernummer	PI22-02579
Datum	20-04-2022
Gegrond/ongegron	Gegron
Omschrijving	Burger heeft een klacht nadat hij niet wordt teruggebeld nadat er twee keer een terugbelnotitie is aangemaakt.

Dossiernummer	PI22-03174
Datum	26-04-2022
Gegrond/ongegrond	Gedeeltelijk gegrond, burger is zelf verantwoordelijk om vermissing identiteitskaart te melden. Maar na klacht kon er wel een spoedafpraak gemaakt worden.
Omschrijving	Burger had eindelijk na vijf weken een afspraak bij burgerzaken voor het aanvragen van een nieuw ID. Ze was haar oude kwijt en daarom werd ze naar huis gestuurd met de mededeling dat ze haar niet konden helpen. Hierdoor moet ze langer wachten en is de rente van de hypotheek ondertussen veel gestegen. Ze vindt dat er te weinig wordt meegedacht met oudere invalide mensen en vindt dat er geen medewerking wordt verleend.
Dossiernummer	PI22-02477
Datum	12-04-2022
Gegrond/ongegrond	Ongegrond. De procedure moet gevolgd worden.
Omschrijving	Burger probeert al drie maanden een afspraak te maken omtrent naturalisatie. Hij heeft gebeld en is op het gemeentehuis geweest. Er wordt telkens verteld dat meneer gewoon moet wachten. Hij wil ook verder.
Dossiernummer	PI22-03277
Datum	04-05-2022
Gegrond/ongegrond	Ongegrond
Omschrijving	Burger heeft een klacht over hoe hij is behandeld aan de balie van burgerzaken. Hij wilde een ID-kaart aanvragen, maar zijn pasfoto's voldeden niet. Hij is het er niet mee eens en vindt dat hij geholpen had moeten worden.
Dossiernummer	PI22-03041
Datum	21-06-2022
Gegrond/ongegrond	Ongegrond
Omschrijving	Burger heeft een klacht over de verwerking van zijn verhuizing. Dat is niet tijdig gebeurd, waardoor er zaken financieel mis zijn gegaan.
Dossiernummer	PI22-04061
Datum	29-06-2022
Gegrond/ongegrond	Gegrond, procedure niet goed/tijdig doorlopen
Omschrijving	Burger heeft een klacht over het niet tijdig leveren van klike's, terwijl hij dit ruim voor zijn verhuizing heeft aangemeld. Inmiddels heeft hij hier al vier keer over gebeld en vraagt zich af waar het mis gaat in het proces of dat hij iets verkeerd doet.
Dossiernummer	PI22-04885
Datum	17-07-2022
Gegrond/ongegrond	Gegrond
Omschrijving	Burger heeft een klacht over dat er tot 12:30 uur niet in het grote bad gezwommen mocht worden, omdat er ouderen baantjes aan het trekken waren. Verder werden er mensen aangesproken door de badmeester en badjuffrouw over waar de handdoeken lagen. Ouders werden aangesproken op zwembandjes bij de kinderen, terwijl de vervelende jongeren niet aangesproken durfden te worden. Vervolgens zijn de badmeester en badjuffrouw alleen maar bezig met hun telefoon en letten ze niet op.

Dossiernummer	PI22-04882
Datum	18-07-2022
Gegronde/ongegronde	Gedeeltelijk gegrond, beiden fouten gemaakt. Goed gesprek geweest.
Omschrijving	Burger heeft een klacht over een conflict tussen zijn zoon en de badmeester bij het zwembad. Zijn zoon is dermate hard aan zijn arm getrokken dat zijn shirt is gescheurd.

Dossiernummer	PI22-05134
Datum	03-08-2022
Gegronde/ongegronde	Gegronde
Omschrijving	Burger vindt dat medewerkers badgasten stimuleren om vroeg naar huis te gaan, zodat het zwembad eerder dicht gaat. Ze gaan al rond 16:30/17:00 uur dicht, terwijl ze open moeten zijn tot 18:00 uur met het mooie weer.

Dossiernummer	PI22-06014
Datum	03-10-2022
Gegronde/ongegronde	Ongegronde
Omschrijving	Burger heeft een klacht over hoe hij door de vakgroep WMO wordt behandeld. Zijn vader is kortgeleden overleden en de traplift moet worden verwijderd. Er is hem in eerste instantie beloofd dat hij wordt teruggebeld. Dat is niet gebeurd. Vervolgens wordt hem de volgende dag door een medewerker verteld het bedrijf, die de trapliften levert, die dag gesloten is. Dat is niet juist. Hij eist een excuus en schadevergoeding en dat het direct geregeld wordt. De traplift moet weg in verband met het leeghalen van het huis.

Dossiernummer	PI22-06040
Datum	05-10-2022
Gegronde/ongegronde	Procedure gevolgd, goed contact geweest nadien en alle opties bekeken.
Omschrijving	Burger heeft een klacht. Mevrouw heeft een subsidie aangevraagd voor kinderopvang op basis van een SMI. Er zou zijn toegezegd dat het verzoek tot subsidie verstrekt zou worden en dat mevrouw geen of een hele kleine bijdrage zou moeten gaan betalen. Nu blijkt dit € 350,- te zijn, wat zij niet kan betalen. Als zij dit geweten had, had ze anders besloten. Nu heeft ze een schuld door degene die de toezegging heeft gedaan.

Dossiernummer	PI22-04749
Datum	26-10-2022
Gegronde/ongegronde	Gegronde, geen goede communicatie tussen twee vakgroepen
Omschrijving	Burger heeft een klacht over het feit dat hij vanaf mei 2021 meerdere verzoeken/aanvragen heeft ingediend tot het afwijken van een bestemmingsplan voor het ombouwen van een winkelpand tot woonruime. Tot op heden heeft hij daar nog niet over gehoord. Hij heeft begrip voor het capaciteitstekort, maar mag toch van een gemeente verwachten dat zij zich ook aan de termijnen houden voor het nemen van een besluit.

Dossiernummer	PI22-06409
Datum	27-10-2022
Gegrond/ongegrond	ongegrond, geen klacht tegen gedraging maar tegen uitkomst procedure.
Omschrijving	Burger heeft een beroep gedaan op de WMO gezien haar fysieke problemen. Ze moet een operatie ondergaan, waardoor ze hulp in de huishouding nodig heeft. Dat is afgewezen en kan heel lang duren. Mevrouw heeft geen eigen netwerk om hulp in te schakelen en vraagt nu de gemeente om een uitzondering te maken en met haar mee te denken.
Dossiernummer	PI22-06923
Datum	28-10-2022
Gegrond/ongegrond	Gegrond
Omschrijving	Burger heeft een klacht over de wijze waarop zij te woord is gestaan aan de telefoon door een medewerker over het legen van de kliko.
Dossiernummer	PI22-07365
Datum	28-11-2022
Gegrond/ongegrond	Gegrond
Omschrijving	Burger heeft al drie keer gebeld met de gemeente om contact te krijgen. Ze krijgt de betreffende personen zelf niet te pakken. Er worden telkens terugbelnotities gemaakt, maar tot op heden heeft ze niets vernomen.
Dossiernummer	PI22-07684
Datum	
Gegrond/ongegrond	Gegrond, klacht is opgepakt, gesprek geweest en wordt aan verzoek voldaan.
Omschrijving	Burger heeft al twee keer gebeld om contact te krijgen over het mogen legen in een andere afvalcontainer. De positionering van de huidige afvalcontainer levert gevaar op voor de bewoners. Hij heeft tot op heden niks gehoord.