

	Datum/vorm	Inhoud klacht	Ontvangen terugkoppeling	Gegronde/ongegronde	leerpunt
1	9-1	Hebben klachten over de houding van de klantmanager.	Mevrouw is uitgelegd dat bepaalde zaken opgepakt dienen te worden bij het uitvoerende bedrijf. Met betrekking tot de begeleiding van haar zoon is een nieuwe afspraak gepland en dit wordt opgepakt.	Deels gegronde	Afspraken dienen te worden nagekomen. Bij eventuele verhinderingen dit tijdig aangeven.
2	22-1	Klacht tegen beleid fietsenstalling station	De redenen voor het beleid zijn alsnog aan betrokkene toegelicht.	Deels gegronde	De wijze van communiceren is voor verbetering vatbaar.
3	5-2	Meneer voelt zich niet gehoord. Betreft felle lamp en parkeerplaatsen naast woning	In overleg met meneer is alsnog tot een oplossing gekomen.	Deels gegronde	Juist als verzoek niet gehonoreerd kan worden, is aandacht voor de verzoeker belangrijk: Goede uitleg bevordert acceptatie.
4	7-2	Zand op auto gespoten, door bladblazers	Er is door het uitvoerende bedrijf contact opgenomen met mevrouw en haar is een gratis wasbeurt voor haar auto aangeboden. In de bouwvergadering is afgesproken dat medewerkers zullen uitkijken voor auto's.	Gegronde	Bij werkzaamheden zorgvuldig te werk gaan zodat andermans eigendommen niet vies worden.
5	9-2	Afval niet opgehaald ondanks toezeggingen. Niet teruggebeld. En bij zelf bellen onvriendelijk te woord gestaan.	Er is telefonisch contact geweest met klager. Inzameling loopt nu weer goed.	Gegronde	Wat je belooft, moet je nakomen of tijdig aangeven dat het anders loopt.
6	16-2	Schade bloempot door snoeiwerkzaamheden	In overleg met indiener tot een oplossing gekomen.	Gegronde	Bij werkzaamheden

					zorgvuldig te werk gaan zodat andermans eigendommen niet beschadigd worden.
7	23-4	Een auto van de gemeente heeft fietspad geblokkeerd en mevrouw is nageroepen door inzittende van gemeenteauto.	Excuses zijn aangeboden. De verkeersmedewerker wordt geattendeerd op de onoverzichtelijkheid op de kruising waardoor auto's op het fietspad voorsorteren.	Gegronnd	Bezien of oplossing mogelijk is zodat in ieder geval fietspad niet geblokkeerd wordt door auto's.
8	24-4	Informatie over KCA ophaalwagen is niet terug te vinden op de website van de gemeente. Meneer geeft aan niet te zijn teruggebeld zoals afgesproken.	Aangegeven is dat meneer gelijk heeft en hij is alsnog teruggebeld met excuses.	Gegronnd	Sneller reactie op verzoek terug te bellen. De norm is binnen 2 werkdagen.
10	25-4	Uitblijven informatie over de inventarisatie van verkeersproblemen.	Excuus aangeboden en aangegeven dat in gesprek wordt gegaan met het bewonersoverleg en de wijkcoördinator.	Gegronnd	Mensen tijdig informeren
11	30-4	Lange wachttijd voor het maken van een afspraak voor een nieuwe rijbewijs	De capaciteit is niet goed afgestemd op de vraag.	Gegronnd	Capaciteit wordt op korte termijn verbeterd.
12	30-4	Klacht inzake het niet nakomen van afspraken betreffende snoeien bomen	De klacht is opgepakt en de bomen zijn alsnog gesnoeid.	Gegronnd	Gemaakte afspraken dienen nagekomen te worden.
13	1-5	Klacht tegen de gebrekkige beschikbaarheid van de gemeentelijke diensten/met name de publieksbalie.	De leidinggevende heeft met de indiener van de klacht gesproken en een en ander schriftelijk bevestigd.	Gegronnd	Strikter op de doorlooptijden toezien. In het bijzonder de spoedprocedure tbv aanvraag

					rijbewijs.
14	2-5	Klacht tegen gedrag van de BOA's tijdens controle verkeersregelaar(s)	Er heeft een gesprek plaats gevonden. De klacht is daarmee van tafel.	Ongegrond	Geen
15	9-5	Herhaalde klacht over repareren bestrating. Straatwerk zou gerepareerd worden.	Straatwerk is inmiddels gerepareerd.	Gegronnd	Opvolging geven aan toezeggingen en terugkoppeling geven aan diegene die klacht indient.
16	24-5	Gang van zaken m.b.t. hun huwelijk	Er is telefonisch contact opgenomen met betrokkene waarin gang van zaken uitgebreid is besproken.	Deels gegrond	Specifieke acties zijn niet nodig. In de communicatie had wat meer meegedacht kunnen worden.
17	1-6	Geen reactie op e-mail	Ook al bevatte de e-mail een constatering en geen vraag, was een reactie op zijn plaats geweest.	Gegronnd	In dit soort situaties toch een reactie geven.
18	7-6	Mevrouw voelt zich gediscrimineerd.	Een afspraak is gepland met mevrouw. Deze klacht is afgehandeld d.m.v. een brief waarin is aangegeven dat er geen sprake is van discriminatie, maar dat dit wettelijk niet toegestaan is. De materie is complex en daarom nogmaals uitgelegd.	Ongegrond	Uitgebreidere toelichting geven bij complexe zaken.
19	7-6	Vieze auto door werkzaamheden aan de Vogelhei	Er is contact opgenomen door het uitvoerende bedrijf.	Gegronnd	Bij werkzaamheden zorgvuldig te werk gaan zodat andermans eigendommen niet vies worden.
20	7-6	Last van boom naast woning, waarvan in 2017 beloofd was deze mee te nemen in de snoeironde van 2018. Gemeente heeft nu	De twee takken die tegen de gevel aankomen, zijn gesnoeid. Meer takken worden niet gesnoeid. Dit is aangegeven	Ongegrond	Geen

		aangegeven dat ze het zelf mocht doen, maar daarvan zijn de kosten hoog. Nu pas meegenomen in snoeironde 2019	aan melder. In het beleid van de gemeente Best staat dat bomen niet gerooid/gesnoeid worden t.b.v. zonnepanelen.		
21	20-6	Na meerdere malen gebeld te hebben, wordt nu pas milieupas gestuurd terwijl deze al enige tijd geleden is aangevraagd.	In een telefonisch contact zijn excuses aangeboden.	Gegronnd	Sneller actie nemen
22	29-6	Niet teruggebeld ondanks 2 verzoeken hierom	Mevrouw is alsnog teruggebeld en thuis bezocht.	Gegronnd	Sneller reactie op verzoek terug te bellen. De norm is binnen 2 werkdagen.
23	30-6	Klacht over de eindtijd van evenementen bij Aquabest i.v.m. geluidsoverlast	In een telefonisch contact is het beleid toegelicht.	Ongegrond	Geen
24	2-7	Houding medewerkster	Klacht is afgedaan per brief.	Ongegrond	Geen
25	4-7	Klacht over het herhaaldelijk bellen en niet te worden teruggebeld. De stichting wil graag een overleg met de burgemeester	Het verzoek is beantwoord. Er zijn diverse gesprekken gevoerd met de burgemeester.	Ongegrond	Geen
26	11-7	Klacht over wijze waarop meneer te woord is gestaan.	Er is telefonisch contact opgenomen en de aandachtspunten van mevrouw worden meegenomen. Hoewel niet zo bedoeld, zijn uitlatingen klantmanager als erg vervelend ervaren door betrokkene.	Gedeeltelijk gegronnd.	Meer empathie bij contact had klacht kunnen voorkomen.
27	23-7	Ophalen identiteitskaart voor haar moeder niet mogelijk	Er is telefonisch contact opgenomen met mevrouw. De procedure is uitgelegd en mevrouw begrijpt nu dat het wettelijk niet is toegestaan een ID aan derden uit te geven.	Ongegrond	De communicatie hierover had beter gekund.
28	9-8	Klacht over het toesturen van de verkeerde documenten door burgerzaken en over de procedure om het op te lossen.	Aan meneer zijn de nieuwe documenten toegestuurd en het teveel betaalde bedrag wordt teruggestort.	Gegronnd	Zorgvuldiger omgaan met persoonlijke gegevens van burgers
29	13-8	Klacht n.a.v. het niet legen van een kliko. Mevrouw heeft 5 keer gebeld, wordt niet	Het uitvoerende bedrijf heeft contact gehad met mevrouw en klacht is naar	Gegronnd	Sneller reactie op verzoek terug te

		teruggebeld en voelt zich niet serieus genomen	tevredenheid opgelost.		bellen. De norm is binnen 2 werkdagen.
30	13-8	Klacht namens een stichting. Zij voelen zich niet gehoord en niet serieus genomen.	Er is al eerder een klacht hierover ingediend. Betrokkenen zijn door de burgemeester uitgenodigd voor een gesprek.	Ongegrond	Geen
31	10-09	Klacht over het niet reageren op een mail over een beschermde boom in de voortuin. Na 3 maanden gebeld en nu ook weer niet teruggebeld. Hij voelt zich niet serieus genomen	Er is telefonisch contact geweest met meneer. Excuus is aangeboden.	Gegronnd	Sneller reactie op verzoek terug te bellen. De norm is binnen 2 werkdagen.
32	18-09	Klacht over niet in behandeling nemen aanvraag rijbewijs omdat betrokkene nog geen 18 jaar is (is volgende dag jarig)	De procedure is telefonisch toegelicht. Het is wettelijk niet toegestaan om eerder het rijbewijs aan te vragen. Tevens is door de medewerker haar excuus aangeboden over het aanspreken van de jongen op het gedrag van zijn vader.	Ongegrond m.b.t. het proces, wel gegrond inzake het aanspreken zoon op gedrag vader	Geen informatie delen met personen die daar niet over gaan.
33	20-9	Klacht over lange behandelduur van de verlenging van de WMO indicatie en uitspraken van de klantmanager WMO	Er heeft een gesprek plaats gevonden tussen betrokkene, begeleider en de gemeente. Betrokkene heeft een brief ontvangen met daarin de uitkomsten van het gesprek.	Ongegrond voor wat betreft houding ambtenaar, gegrond voor wat betreft het proces	Duidelijk communiceren wat over en weer verwacht wordt
34	28-09+ 19-10	Klacht over de communicatie van de gemeente. Mevrouw voelt zich niet gehoord en geeft aan dat de gemeente het laat afweten op alle fronten. Pogingen van haar kant om in gesprek te treden, worden niet beantwoord.	Er is telefonisch een toelichting gegeven aan mevrouw. Tevens is zij uitgenodigd voor een gesprek.	Ongegrond	Geen
35	10-10	Klacht over de lange behandelduur van een aanvraag woningaanpassing en de	Met betrokkenen zijn concrete afspraken gemaakt, waardoor de aanvraag spoedig	Gegronnd	Goede afspraken over wie wat

		bejegening door de ambtenaar.	kan worden afgerond.		communiceert met de klant om miscommunicatie te voorkomen.
36	08-11	Klacht over het niet respectvol worden behandeld. Er wordt naast elkaar heen gewerkt, waardoor meneer vindt dat hij steeds verder in de problemen komt.	Er is tweemaal telefonisch contact geweest en meneer voelt zich gehoord. Het contact met de klantmanager verloopt nu goed.	Ongegrond	Daar waar mogelijk eerder aangeleverde gegevens hergebruiken i.p.v. opnieuw opvragen
37	15-11	Heeft een klacht over het niet registreren door de gemeente van kleine ongevallen met fietsers op verschillende locaties in Best	Er is contact opgenomen met meneer en hem is uitgelegd dat dit een taak is van de politie en niet van de gemeente.	Ongegrond	Geen
38	19-11	Mevrouw voelt zich tegen gewerkt door de gemeente op het gebied van de WMO.	De situatie van mevrouw is bekend bij de gemeente en er wordt gekeken hoe en door welke instantie(s) deze mevrouw het beste geholpen kan worden.	Ongegrond	Geen
39	21-11	Mevrouw heeft het contact met een ambtenaar als gevoelloos ervaren. Verder was het haar niet duidelijk wat er aan stukken aangeleverd diende te worden.	Afdelingsmanager heeft met mevrouw en met betreffende ambtenaar gesproken. Het contact is inmiddels verbeterd.	Gegrond	Duidelijk en met empathie communiceren wat over en weer verwacht wordt
40	21-11	Heeft een klacht over dat hij al 10 maanden op zijn uitkering wacht. Hij is van Eindhoven naar Best verhuisd en daar had hij geen problemen.	De klacht is telefonisch besproken. De beschikking is kort daarna verzonden.	Gegrond	Regie houden en duidelijk communiceren wat over en weer verwacht wordt
41	11-12	Meneer heeft contact gehad met het bestuurssecretariaat over een klacht. Hij wil hierover een gesprek met een vertegenwoordiger van de gemeente.	Afdelingsmanager heeft contact gezocht met meneer om te bezien wat de inhoud van de klacht is en op welke wijze de klacht het best behandeld kan worden. Indiener klacht heeft niets meer laten	Ongegrond	Geen

			horen.		
42	17-12	Mevrouw is teleurgesteld over de gang van zaken nadat zij haar aanvraag voor een mantelzorgcompliment heeft ingediend. Zij hoorde pas na 10 dagen dat haar aanvraag was afgewezen omdat ze te laat was.	Mevrouw is uitgenodigd voor een gesprek. Tijdens dit gesprek is de procedure nogmaals uitgelegd en is alsnog besloten om het mantelzorgcompliment uit te reiken.	Ongegrond	Geen
43	20-12	Mevrouw heeft een klacht over de aanvraag van het mantelzorgcompliment. Haar aanvraag is bij de gemeente zoek geraakt, waardoor het niet is toegekend.	De brief is gevonden. Het mantelzorgcompliment is alsnog toegekend.	Gegronnd	Zorgvuldig omgaan met ingekomen post
44	27-12	Heeft een klacht over de reactie van de gemeente op zijn mededeling dat hij de melding voor het plaatsen van een container tijdig telefonisch heeft afgemeld. Meneer is van mening ten onrechte een factuur te hebben ontvangen.	Meneer is door de afdelingsmanager twee maal uitgenodigd voor een gesprek. Meneer heeft eenmaal afgezegd, tweede keer is hij zonder bericht van verhindering niet verschenen. Klacht is onderzocht en ongegrond bevonden.	Ongegrond	Geen