

Soort	Nummer	Registratie datum	Jaar	Zaaknummer	Aard klacht	Func tie benami ng	Cluster	Plaats	Naar afhandelaar	Datum afgehandeld	Resultaat	Wijze afdoening	Afhandelaar	Afhandeling in weken	Beschrijving	De bevindingen (feiten)	Het oordeel	De conclusie
Klacht	1	28-2-2019	2019		Bejegening		Openbare veiligheid, toezicht en handhaving	Keijenborg	28-2-2019	12-3-2019	Opgelost	Brief	Manager	2	Klacht ingediend over de bejegening door een ambtenaar handhaving naar aanleiding van een vraag.			
Klacht	2	15-3-2019	2019	112225	Telefonische bereikbaarheid		Zorgen en leren	Lathum	15-3-2019	2-4-2019	Opgelost	Brief	Manager	3	Klacht ingediend over de slechte bereikbaarheid en communicatiemogelijk heden			
Klacht	3	15-3-2019	2019	112224			Zorgen en leren	Vorden	15-3-2019	2-4-2019	Opgelost	Brief	Manager	3	Klacht ingediend over het onjuist geïnformeerd zijn door een medewerker			
Klacht	4	8-4-2019	2019	112524			Zorgen en leren	Vorden	8-4-2019	18-4-2019	Opgelost	Gesprek	Manager	1	Klacht ingediend over de medewerkers en de werkwijze van het sociale team van de gemeente Bronckhorst.			
Klacht	5	18-4-2019	2019	112744	Bejegening		Omgeving	Hengelo (Gld)	18-4-2019	3-6-2019	Opgelost	Brief	Manager	7	Klacht ingediend tegen betrokken ambtenaren, wegens het opzettelijk belemmeren en frustreren van werkzaamheden in dit dossier			
Klacht	6	29-4-2019	2019	112821	Bejegening		Openbare veiligheid, toezicht en handhaving	Hengelo (Gld)	29-4-2019	20-11-2019	Opgelost	Mail	Manager	29	Klacht ingediend over het niet correct afhandelen van burgemelding			
Klacht	7	16-5-2019	2019	113203	Diversen		Burgerzaken	Zelhem	16-5-2019	22-5-2019	Opgelost	Mail	Manager	1	Klacht ingediend over het niet goed geregistreerd staan in de Basisregistratie Personen (BRP) bij de gemeente			
Klacht	8	16-5-2019	2019	113186	Bejegening		Buiten	Olborgen	16-5-2019	5-11-2019	Opgelost	Mail	Interne klachtenbehandel aar	25	Klacht ingediend over de behandeling van de door u ingediende klachten.			
Klacht	9	4-6-2019	2019	113448	Bejegening		Kabinet en bestuurssecretaria at	Vierakker	4-6-2019	9-7-2019			Manager	5	Klacht ingediend over het handelen van een ambtenaar te en de wijze waarop de manager nadien handelde.			
Klacht	10	4-6-2019	2019	113442	Bejegening		Openbare veiligheid, toezicht en handhaving	Lochem	4-6-2019	1-7-2019	Opgelost	Mail	Manager	4	Klacht ingediend over het optreden van medewerkers handhaving en het nog niet hebben ontvangen van een bewijs van inschrijving van uw dochter.			
Klacht	11	13-6-2019	2019	113550	Bejegening		Openbare veiligheid, toezicht en handhaving	Hoog-Keppel	13-6-2019	15-8-2019	Opgelost	Brief	Manager	9	Klacht over handhaving en toezending foto's			
Klacht	12	24-6-2019	2019	113679	Bejegening		Burgerzaken	Hummelo	24-6-2019	26-6-2019	Opgelost	Gesprek	Manager	0	Klacht over het niet welkom zijn van zusje in de gemeente Bronckhorst.			
Klacht	13	19-7-2019	2019	114184	Bejegening		Burgerzaken	Laag-Keppel	19-7-2019	25-7-2019	Opgelost	Brief	Manager	1	Klacht over het de rol en functie klantadvies			

Klacht	14	3-9-2019	2019	114741	Bejegening	Zorgen en leren	Vorden	3-9-2019	16-10-2019	Opgelost	Brief	Manager	6	Klacht over over de manier waarop medewerkers van cluster Participatie met inwoners omgaan.
Klacht	15	2-12-2019	2019	116211	Bejegening	Openbare veiligheid, toezicht en handhaving	Vorden	2-12-2019	14-2-2020	Opgelost	Gesprek	Manager	11	klacht over de nieuwe afspraken die zijn gemaakt over de toegankelijkheid van het terrein rond Kasteel Vorden en het nog niet ontvangen van een reactie op de vragen die u heeft gesteld.
Klacht	16	7-2-2020	2020	117275	Bejegening	Burgerzaken	Huissen	7-2-2020	3-3-2020	Opgelost	Gesprek	Manager	4	een klacht indient over hoe het te woord zijn gestaan door een medewerker burgerzaken
Klacht	17	11-2-2020	2020	117325			Zelhem	11-2-2020	14-2-2020	Opgelost	Brief	Manager	0	Een klacht over het handelen van een ambtenaar
Klacht	18	17-2-2020	2020	117381	Bejegening	Burgerzaken	Keijzenborg	17-2-2020	13-3-2020	Opgelost	Mail	Manager	4	Een klacht over het handelen van een ambtenaar
Klacht	19	26-5-2020	2020	118821	Bejegening	Burgerzaken	Vorden	26-5-2020	8-9-2020	Opgelost	Brief	Manager	15	een klacht over het handelen van een ambtenaar.
Klacht	20	30-6-2020	2020	119358	Bejegening	Burgerzaken	Drempt	30-6-2020	21-7-2020	Opgelost	Brief	Manager	3	Een klacht over het handelen van een ambtenaar
Klacht	21	30-6-2020	2020	119360	Bejegening	Burgerzaken	Hengelo (Gld)	30-6-2020	2-7-2020	Opgelost	Brief	Manager	0	Een klacht over het handelen van een medewerker
Klacht	22	9-7-2020	2020	119514	Bejegening	Omgeving	Zelhem	9-7-2020	29-9-2020	Opgelost	Brief	Manager	12	Een klacht over het handelen van een medewerker
Klacht	23	20-7-2020	2020	119598	Bejegening	Kabinet en bestuurssecretariaat	Vierakker	20-7-2020	29-9-2020	Opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	10	Een klacht indient over het niet kenbaar en zichtbaar maken door de burgemeester van de antwoorden op twee gestelde vragen.
Klacht	24	20-7-2020	2020	119634	Bejegening	Omgeving	Hengelo (Gld)	20-7-2020	28-7-2020	Opgelost	Brief	Manager	1	een klacht over het niet beantwoorden van uw mails inzake de woning
Klacht	25	12-8-2020	2020	119928	Bejegening	Zorgen en leren	Zelhem	12-8-2020	13-8-2020	Opgelost	Brief	Manager	0	Een klacht over het handelen van een medewerker
Klacht	26	12-8-2020	2020	119937	Privacy	Juridische zaken	Olburgen	12-8-2020	9-12-2020	Opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	17	Een klacht over schending privacy
Klacht	27	22-8-2020	2020	120265	Bejegening	Buiten	Drempt	22-9-2020	28-9-2020	Niet opgelost	Brief	Manager	5	een klacht over het legen van container door Circulus Berkel.
Klacht	28	22-9-2020	2020	120302	Bejegening	Burgerzaken	Laag-Keppel	22-9-2020	28-9-2020	Opgelost	Brief	Manager	1	een klacht over het handelen van het Klantencontactcentrum (KCC).
Klacht	29	17-9-2020	2020	120395	Bejegening	Openbare veiligheid, toezicht en handhaving	Hengelo (Gld)	24-9-2020	30-10-2020	Opgelost	Brief	Manager	6	Klacht met betrekking tot overlast/aantasting woongenot
Klacht	30	6-11-2020	2020	120980	Diversen	Omgeving	Vorden	6-11-2020	6-11-2020	Opgelost	Brief	Manager	0	klacht over manier en tijdsverloop van afhandeling aanvraag omgevingsvergunning.
Klacht	31	7-12-2020	2020	127984	Telefonische bereikbaarheid	Participatie	Toldijk	7-12-2020	9-12-2020	Opgelost	Brief	Manager	0	Klacht over het handelen van een ambtenaar

Klacht	32	17-1-2021	2021	120265	Bejegening	Buiten	Drempt	17-1-2021		Opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	261	klacht inzake ledigen container na informele traject 2019 nu formele klacht
Klacht	33	11-1-2021	2021	122107	Bejegening	Buiten	Vorden	11-1-2021	26-1-2021	Ingetrokken	Mail	Interne klachtenbehandelaar	2	Geen reactie ontvangen op vragen verkeerssituatie
Klacht	34	12-2-2021	2021	122266	Diversen	Omgeving	Hengelo (Gld)	12-2-2021	23-2-2021	Ingetrokken	Brief	Manager	2	over niet nakomen afspraak wethouder
Klacht	35	8-3-2021	2021	122608	Bejegening	Openbare veiligheid, toezicht en handhaving	Halle	8-3-2021	31-3-2021	Opgelost	Gesprek	Manager	3	niet handhaven te hard rijden
Klacht	36	16-3-2021	2021	122734	Bejegening	Burgerzaken		16-3-2021	23-3-2021	Opgelost	Mail	Manager	1	Contact klantbalie
Klacht	37	18-3-2021	2021	122787	Bejegening	Burgerzaken	Vorden	18-3-2021	18-3-2021	Opgelost	Mail	Medewerker	0	Verkiezingsposter bij stembureau
Klacht	38	18-3-2021	2021	122798	Bejegening	Burgerzaken	Vorden	18-3-2021	6-4-2021	Opgelost	Mail	Medewerker	3	Geen reactie naar aanbod hulp verkiezingen
Klacht	39	24-3-2021	2021	122870	Bejegening	Burgerzaken	onbekend	24-3-2021	29-3-2021	Opgelost	Mail	Manager	1	Klacht bejegening KCC telefonisch contact
Klacht	40	16-4-2021	2021	123222	Bejegening	Participatie	Hengelo (Gld)	16-4-2021	11-5-2021	Opgelost	Brief	Manager	4	Klacht omtrent aanpak nood woning, levensonderhoud
Klacht	41	21-4-2021	2021	123267	Bejegening	Burgerzaken	Laag-Keppel	21-4-2021	22-4-2021	Opgelost	Mail	Medewerker	0	onjeus behandeld contactbalie i.v.m. pasfoto's
Klacht	42	21-5-2021	2021	123891	Bejegening	Kabinet en bestuurssecretariaat	Hoog-Keppel	21-5-2021	21-9-2021	Opgelost	Gesprek	Interne klachtenbehandelaar	18	Het gaat over de bouwplannen in Hoog-Keppel (De Bongerd en de voormalige Gemeente Werf). De klacht betreft de hele procedure rond de keuze voor een bouwontwikkelaar voor deze lokatie.
Klacht	43	6-6-2021	2021	124136	Bejegening	Wonen en werken	Hengelo (Gld)	7-6-2021	28-6-2021	Opgelost	Mail	Medewerker	3	Geen reactie op herhaaldelijk gestuurde mails inzake werkgroep Ruurloseweg.
Klacht	44	1-6-2021	2021	124805	Bejegening	Wonen en werken	Hummelo	8-7-2021	21-9-2021	Opgelost	Mail	Interne klachtenbehandelaar	16	Het niet schriftelijk beantwoord krijgen van 2 vragen welke meermaals in organisatie gesteld zijn. Slechte communicatie maart-mei geen antwoord.
Klacht	45	13-7-2021	2021	124867	Bejegening	Buiten	Halle	14-7-2021	5-10-2021	Opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	12	Bejegening niet serieus genomen worden door wethouder en ambtenaar inzake eerder ingediende klacht.
Klacht	46	14-7-2021	2021	124881	Bejegening	Burgerzaken	Baak	14-7-2021	5-10-2021	Opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	12	Klacht onheus bejegend aan telefoon en geen beantwoording ontvangen.
Klacht	47	15-7-2021	2021	124905	Bejegening	Participatie		15-7-2021	31-8-2021	Opgelost	brief	Manager	7	Klacht tegen sociale wijkteam Bronckhorst
klacht	48	18-8-2021	2021	125366	Bejegening	Burgerzaken	Zelhem	18-8-2021	31-8-2021	Opgelost	Mail	Medewerker	2	klacht tegen ambtenaar i.v.m. aanvraag rijbewijs en inname ID

Klacht	49	10-8-2021	2021	125264	Diversen	Omgeving	Zelhem	16-8-2021	1-9-2021	Opgelost	Mail	Manager	3	klacht tegen ambtenaar i.v.m. informatie niet tijdig doorsturen aan welstand ivm dakkapel
Klacht	50	31-7-2021	2021	125172	Bejegening	Buiten	Vorden	17-8-2021	10-1-2023	Gedeeltelijk opgelost	Gesprek	Manager	75	klacht tegen ambtenaar ivm snelheid burgemeester Galteestraat
Klacht	51	29-7-2021	2021	125111	Bejegening	Buiten	Vorden	29-7-2021	27-10-2021	Opgelost	Brief	Manager	13	klacht niet nakomen afspraken en bellen inzake stoep Ruurloseweg
Klacht	52	13-8-2021	2021	125367	Diversen	Omgeving	Zelhem	6-9-2021	12-10-2021	Opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	9	klacht leugenachtige en onbetrouwbare gemeente
Klacht	53	8-9-2021	2021	125622	Bejegening	Burgerzaken	Zelhem	9-9-2021	17-9-2021	Opgelost	Mail	Manager	1	klacht tegen onbeschofte, haatdragend en niet ene vorm van service naar klager toe via telefoon en stalken via prive telefoon.
Klacht	54	8-9-2021	2021	125625	Bejegening	Participatie	Zelhem	9-9-2021	15-12-2021	Opgelost	Brief	Manager	14	klacht tegen valse beschuldiging fraude
Klacht	55	5-10-2021	2021	125976	Bejegening	Buiten	zelhem	5-10-2021	5-10-2021	Opgelost	Gesprek	Medewerker	0	klacht over het handelen van een verkeersregelaar val in gele verf
Klacht	56	8-10-2021	2021	126050	Bejegening	Burgerzaken	Zelhem	11-10-2021	19-10-2021	Opgelost	Gesprek	Manager	2	klacht ophalen rijbewijs onheus bejegend aan telefoon
Klacht	57	13-10-2021	2021	126101	Diversen	Omgeving	zelhem	15-10-2021	22-12-2021	Opgelost	Mail	Manager	10	zeer slechte bereikbaarheid RO door ondercapaciteit
Klacht	58	20-10-2021	2021	126182	Bejegening	Openbare veiligheid, toezicht en handhaving	vorden	20-10-2021	30-11-2021	Opgelost	Gesprek	Medewerker	6	na diverse keren bellen en beloofd om terug te bellen en nog steeds geen antwoord gehad.
Klacht	59	29-10-2021	2021	126284	Bejegening	Omgeving	Vorden	1-11-2021	14-11-2021	Ingetrokken	Mail	Medewerker	2	ambtenaar verstrekt gegevens aan buurman waardoor verkoop mis loopt.
Klacht	60	2-11-2021	2021	126439	Bejegening	Omgeving	Baak	11-11-2021	18-11-2021	Ingetrokken	Mail	Medewerker	2	geen antwoord via diverse telefoontjes en emails op vragen rondom
Klacht	61	20-11-2021	2021	126595	Bejegening	Kabinet en bestuurssecretariaat	Steenderen	23-11-2021	21-1-2022	Opgelost	Gesprek	Burgemeester	9	klacht tegen wethouder inzake woningbouw cpo
Klacht	62	20-12-2021	2021	127072	Bejegening	Burgerzaken	Zelhem	21-12-2021	23-12-2021	Opgelost	Gesprek	Medewerker	0	klacht bejegening balie i.v.m. aanvragen VOG
klacht	63	29-12-2021	2021	127178	Bejegening	Participatie	Zelhem	30-12-2021	4-1-2022	Opgelost	Mail	Medewerker	1	klacht tegen functioneren ambtenaar
Klacht	64	25-1-2022	2022	127547	Bejegening	Buiten	Keijenborg	26-1-2022	4-2-2022	Opgelost	Gesprek	Medewerker	1	bij ophalen BEST tas niet vriendelijk bejegend (Deze verstuurd aan Circulus Berkel.)
Klacht	65	2-2-2022	2022	127666	Bejegening	Participatie	Zelhem	3-2-2022	28-2-2022	Gedeeltelijk opgelost	Brief	Manager	4	klager niet blij met adrescontrole door twee medewerkers
klacht	66	8-2-2022	2022	127783	Bejegening	Juridische zaken	Bronkhorst	8-2-2022	14-2-2022	Opgelost	Mail	Medewerker	1	klacht over optreden politie

klacht	67	13-2-2022	2022	127807	Bejegening	Omgeving	Hummelo	14-2-2022	18-2-2022	Opgelost	Mail	Medewerker	1	klacht handelen medewerker i.v.m. verder uitstel niet mogelijk, wil omgevingsvergunning aangevraagd zien
Klacht	68	15-2-2022	2022	127872	Telefonische bereikbaarheid	Participatie	Zelhem	15-2-2022	28-2-2022	Gedeeltelijk opgelost	Brief	Manager	2	klager niet blij met receptioniste die niet door wilde verbinden en hoorn erop gelegd heeft
Klacht	69	17-2-2022	2022	127937	Diversen	Buiten		22-2-2022	22-2-2022	Opgelost	Gesprek	Medewerker	1	klager niet blij met wijze van overhandiging urn
Klacht	70	14-3-2022	2022	128192	Bejegening	Wonen en werken	Steenderen	16-3-2022	22-4-2022	Opgelost	Gesprek	Medewerker	6	ontevreden over afhandeling plantenbos Steenderen
klacht	71	12-5-2022	2022	129030	Bejegening	Participatie	Zelhem	12-5-2022	9-6-2022	Niet opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	4	niet eens met stempel fraude aan naam
Klacht	72	19-5-2022	2022	129093	Diversen	Buiten	Olburgen	19-5-2022	30-6-2022	Opgelost	Gesprek	Medewerker	6	krijgt geen gehoor bij gemeente en GBT over verkrijgen afvalpasje en afvalbakken
Klacht	73	17-5-2022	2022	129133	Bejegening*	Participatie		24-5-2022	10-6-2022	Opgelost	Gesprek	Manager	3	wegens uitzending echtgenoot vrij gevraagd voor kind bij thuiskomst echtgenoot en geen begrip of empathie bij leerlichtambtenaar
Klacht	74	10-6-2022	2022	129326	Bejegening*	Buiten	Zelhem	15-6-2022	20-6-2022	Opgelost	Gesprek	Medewerker	1	niet teruggebeld ondanks herhaaldelijk naar vragen i.v.m. communicatie werkzaamheden straat
klacht	75	24-6-2022	2022	129456	Diversen	Participatie		27-6-2022	22-7-2022	Opgelost	Brief	Manager	4	integriteit en betamelijk overheidshandelen jeugdwet/ BRP
Klacht	76	24-6-2022	2022	129447	Diversen	Buiten	Hengelo (Gld)	27-6-2022	14-12-2022	Niet opgelost	Mail	Medewerker	25	drempel helpt niet
klacht	77	28-6-2022	2022	129482	Bejegening	Zorgen en leren	Keijzenborg	28-6-2022	30-9-2022	Opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	13	bejegening medewerker lasterlijke, smadelijke opmerkingen tegenover derden
Klacht	78	10-7-2022	2022	129748	Diversen	Kabinet en bestuurssecretariaat	vorden	14-7-2022	30-9-2022	Opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	12	klacht inzake meerdere brieven en e-mails tegen democratie
klacht	79	6-6-2022	2022	129855	Bejegening*	buiten	Hengelo (Gld)	21-7-2022	6-9-2022	Opgelost	Gesprek	Manager	13	klacht over medewerker die niet reageert op vragen over verkeersbesluiten
Klacht	80	4-8-2022	2022	130084	Bejegening*	Burgerzaken	Zelhem	11-8-2022	21-10-2022	Opgelost	Gesprek	Medewerker	11	klacht over service bij vragen over rijbewijs
klacht	81	16-11-2022	2022	131507	Diversen	Participatie	onbekend	16-11-2022	19-1-2023	Gedeeltelijk opgelost	Gesprek	Interne klachtenbehandelaar	9	klacht over de organisatie participatie en procedures
Klacht	82	1-12-2022	2022	131777	Diversen	Participatie	Zelhem	1-12-2022	19-12-2022	Opgelost	Gesprek	Manager	3	klacht over medewerker participatie
Klacht	83	6-12-2022	2022	131895	Bejegening*	Participatie	Baak	6-12-2022	19-12-2022	Opgelost	Gesprek	Manager	2	klacht over participatie medewerker
Klacht	84	6-12-2022	2022	131900	Bejegening*	Burgerzaken	Hengelo (Gld)	6-12-2022	20-12-2022	Opgelost	Gesprek	Manager	2	klacht over behandeling aan KCC

Klacht	85	9-12-2022	2022	132002	Bejegening*	Buiten	Steenderen	12-12-2022	16-12-2022	Opgelost	Gesprek	Manager	1	klacht over niet reageren ivm kappen bomen
klacht	86	29-12-2022	2022	132221	Bejegening*	Wonen en werken	Zelhem	2-1-2023	9-1-2023	Gedeeltelijk opgelost	Brief	Manager	2	klacht over het niet reageren op eerder aangetekend verstuurde brieven en niet communiceren naar buurt over aanpassing bestemmingsplan en vergunningen Mammoetschool
Klacht	87	4-1-2023	2023	132258	Bejegening*	Buiten	Hengelo (Gld)	4-1-2023	6-1-2023	Opgelost	Gesprek	Medewerker	0	klacht niet reageren op eerdere melding 1-12-2022 ivm bladkorven
klacht	88	17-1-2023	2023	132485	Bejegening*	Burgerzaken	Hengelo (Gld)	17-1-2023	25-1-2023	Opgelost	Gesprek	Manager	1	onbeleefd gedrag receptie gemeente bij telefonisch contact
klacht	89	1-2-2023	2023	132670	Bejegening*	Buiten	Hengelo (Gld)	1-2-2023	21-2-2023	Opgelost	Gesprek	Medewerker	3	kap bomen oprit en scheiding terrein Liander, chaos en 2 bomen ipv 1 en geen reactie op eerdere klacht 7130611
Klacht	90	21-2-2023	2023	133000	Bejegening	Participatie	Vorden	23-2-2023	28-3-2023	Opgelost	Mail	Interne klachtenbehandelaar	5	klacht tegen ambtenaar Onveilige woonsituatie en vertrouwenspersoon
Klacht	91	23-3-2023	2023	133503	Bejegening*	Participatie	Hengelo (Gld)	27-3-2023	19-4-2023	Opgelost	Gesprek	Medewerker	4	wil ander contactpersoon voelt zich niet begrepen en onder druk gezet
Klacht	92	3-4-2023	2023	133586	Bejegening*	Participatie	Drempt	4-4-2023	19-4-2023	Opgelost	Gesprek	Medewerker	2	wordt niet teruggebeld voedselbank en pgb
klacht	93	17-4-2023	2023	133850	Diversen	Buiten	Steenderen	19-4-2023	20-4-2023	Gedeeltelijk opgelost	Mail	Medewerker	0	klacht niet op hoogte houden kappen bomen aan straat
klacht	94	2-5-2023	2023	134071	Bejegening	Burgerzaken	Hengelo (Gld)	3-5-2023	4-5-2023	Gedeeltelijk opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	0	klacht ivm niet willen tekenen voor ontvangst post
klacht	95	24-5-2023	2023	134359	Bejegening	Omgeving	Hengelo (Gld)	24-5-2023	29-9-2023	Opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	18	klacht ivm vergunningverleningsprocedures camping burelen
klacht	96	25-5-2023	2023	134391	Bejegening*	Omgeving	zelhem	25-5-2023	26-7-2023	Gedeeltelijk opgelost	Mail	Manager	9	klacht ivm stacaravan
Klacht	97	12-6-2023	2023	134629	Diversen	Juridische zaken	Steenderen	12-6-2023	20-6-2023	Niet opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	1	klacht ambtenaar en welstandcommissie
Klacht	98	3-7-2023	2023	134890	Diversen	Burgerzaken	Hengelo (Gld)	4-7-2023	18-7-2023	Gedeeltelijk opgelost	Brief	Manager	2	niet eens met ondertekenen formulieren bermbeheer
klacht	99	9-8-2023	2023	135327	Diversen	Buiten	vorden	16-8-2023	24-10-2023	Opgelost	Gesprek	Medewerker	11	
Klacht	100	12-9-2023	2023	135803	Bejegening*	Omgeving	Hengelo (Gld)	12-9-2023	19-9-2023	Opgelost	Gesprek	Manager	1	geen reactie van cluster omgeving
Klacht	101	24-8-2023	2023	135518	Bejegening	Juridische zaken	vorden	30-8-2023	24-10-2023	Opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	9	onafhankelijkheid vertrouwenspersoon
klacht	102	4-9-2023	2023	135654	Bejegening	Juridische zaken	vorden	4-9-2023	24-10-2023	Opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	7	geen duidelijk antwoord op eenvoudige vragen
klacht	103	19-10-2023	2023	136412	Diversen	Participatie	Hummelo	25-10-2023	14-12-2023	Opgelost	Gesprek	Medewerker	8	klacht tegen wijze uitvoering vervoermiddel wmo
klacht	104	21-11-2023	2023	136851	Diversen	Openbare veiligheid, toezicht en handhaving	Baak	21-11-2023	28-11-2023	Opgelost	Mail	Medewerker	1	klacht dumping afval
Klacht	105	22-11-2023	2023	136903	Diversen	Omgeving	Hoog-Keppel	23-11-2023	23-11-2023	Opgelost	Gesprek	Medewerker	0	klacht geen reactie cluster RO

Klacht	106	26-11-2023	2023	136961	Bejegening	Juridische zaken	Vierakker	6-12-2023	13-12-2023	Niet opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	2	klacht handelswijze burgemeester
klacht	107	1-12-2023	2023	137082	Bejegening*	Participatie	Zelhem	1-12-2023	12-12-2023	Opgelost	Mail	Medewerker	2	oma krijgt geen antwoord op vragen
klacht	108	11-12-2023	2023	137205	Bejegening*	Openbare veiligheid, toezicht en handhaving	Steenderen	13-12-2023	15-12-2023	Opgelost	Gesprek	Manager	1	dreigend inspreken van voicemail
klacht	109	8-12-2023	2023	137190	Diversen	Participatie	Hummelo	13-12-2023	31-12-2023	Opgelost	Gesprek	Medewerker	3	geen gehoor ivm traplift
klacht	110	1-1-2024	2024	137405	Diversen	Buiten	Vorden	3-1-2024	18-1-2024	Opgelost	Gesprek	Medewerker	2	geen antwoord schade hekwerk door werkzaamheden
klacht	111	22-12-2023	2023	137365	Diversen	Omgeving	Drempt	28-12-2023	23-3-2024	Opgelost	Gesprek	Manager	13	niet nakomen en geen reactie geven
Klacht	112	8-1-2024	2024	137465	Diversen	Buiten	Haile	8-1-2024	10-1-2024	Opgelost	Gesprek	Manager	0	geen adequate oplossing voor wortelvorming weg
klacht	113	29-1-2024	2024	137823	Bejegening*	Openbare veiligheid, toezicht en handhaving	Zelhem	30-1-2024	2-2-2024	Opgelost	Gesprek	Manager	1	niet prettig te woord gestaan door ambtenaar (bumperleven)
klacht	114	30-1-2024	2024	137869	Bejegening*	Burgerzaken	Zelhem	31-1-2024	1-2-2024	Opgelost	Gesprek	manager	0	niet prettig te woord gestaan ivm paspoort vermissing
klacht	115	1-2-2024	2024	137875	Bejegening*	Burgerzaken		1-2-2024	6-2-2024	Opgelost	Mail	Manager	1	niet prettig te woord gestaan ivm erfgenamen onderzoek
Klacht	116	29-2-2024	2024	138284	Diversen	Buiten	Vorden	29-2-2024	4-3-2024	Gedeeltelijk opgelost	Gesprek	Medewerker	1	niet reageren op overlast bomen en straatwerk
Klacht	117	5-4-2024	2024	138957	Bejegening	Omgeving	Hengelo (Gld)	8-4-2024	13-6-2024	Opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	10	geen duidelijkheid over ruimtelijk ordenings proces
klacht	118	28-5-2024	2024	139794	Bejegening	Burgerzaken	Zelhem	28-5-2024	16-7-2024	Opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	7	rondom naturalisatie
Klacht	119	30-5-2024	2024	139819	Bejegening	Wonen en werken	Zelhem	3-jun	11-jun	Opgelost	Gesprek	manager	2	geen contact inzake grond
Klacht	120	31-5-2024	2024	139880	Bejegening	Griffie	Vierakker	4-6-2024	23-6-2024	Opgelost	Gesprek	Burgemeester	3	wil inspreken
Klacht	121	10-6-2024	2024	139973	Diversen	Wonen en werken	Zelhem	10-6-2024	11-jun	Opgelost	Gesprek	Medewerker	0	geen contact inzake verzoek aankoop grond
Klacht	122	16-4-2024	2024	139227	Diversen	Participatie	Zelhem	16-4-2024	2-7-2024	Opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	11	jeugd/RvKB
Klacht	123	18-6-2024	2024	140159	Diversen	Burgerzaken		19-6-2024	2-7-2024	Opgelost	Mail	Manager	2	BRP na 2,5 week nog niet uitgeschreven
Klacht	124	2-7-2024	2024	140425	Diversen	Burgerzaken	Hengelo (Gld)	3-jul	7-okt	Opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	14	nalatigheid verwerken ziektemelding
Klacht	125	27-5-2024	2024	139749	Bejegening	Juridische zaken	Zelhem	30-mei-24	13-jun-24	Opgelost	Mail	Manager	2	niet serieus genomen in proces
klacht	126	27-5-2024	2024	139741	Bejegening	Openbare veiligheid, toezicht en handhaving	Zelhem	28-5-2024	7-okt	Opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	19	in verband met niet beantwoorden vragen T&H
Klacht	127	18-7-2024	2024	140723	Diversen	Juridische zaken	Zelhem	18-7-2024	1-10-2024	Opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	11	in verband met niet beantwoorden vragen JZ
Klacht	128	18-7-2024	2024	140729	Bejegening	Burgerzaken	Hengelo (Gld)	18-7-2024	15-10-2024	Opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	13	klantcontact communicatie
Klacht	129	22-7-2024	2024	140726	Bejegening	Participatie		22-7-2024	23-jul	Opgelost	Gesprek	Medewerker	0	niet reageren op e-mails en niet terugbellen
Klacht	130	14-8-2024	2024	141114	Diversen	Openbare veiligheid, toezicht en handhaving	Hengelo (Gld)	15-8-2024	19-8-2024	Opgelost	Gesprek	Manager	1	overlast van horeca meubilair
Klacht	131	5-8-2024	2024	140925	Diversen	Omgeving	Zelhem	8-8-2024	1-10-2024	Opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	8	vraagt om intrekking brief en excuses

Klacht	132	12-9-2024	2024	141510	Diversen	Openbare veiligheid, toezicht en handhaving	Hengelo (Gld)	16-9-2024	22-10-2024	Opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	6	diverse meldingen vragen horeca, geluid en veiligheid			
Klacht	133	9-10-2024	2024	141970	Bejegening	Participatie	Zelhem	9-okt	16-okt	Ingetrokken	Gesprek	Medewerker	1	consulent niet professioneel			
Klacht	134	16-10-2024	2024	142098	Bejegening	Participatie	zelhem	17-10-2024	28-1-2025	Niet opgelost	Gesprek	Interne klachtenbehandelaar	15	consulent contact en geen hulp bieden			
Klacht	135	11-11-2024	2024	142451	Diversen	Burgerzaken	Hummelo	11-11-2024	20-nov	Opgelost	Mail	Manager	1	ontevreden over rijbewijs procedure			
Klacht	253	23-1-2025	2025	143781	Bejegening	Burgerzaken	Toldijk	12-mrt	20-5-2025	Opgelost	Gesprek	Interne klachtenbehandelaar	17	kcc naam/ opschorting tot en met 12 maart	Klacht deels gegrond verklaren voor het opleggen van de telefoonhoorn bij het noemen van naam klager. En ongegrond voor het opnemen van de telefoon met het niet noemen van naam door medewerker.	Deels gegrond	Er wordt extra aandacht gevraagd om bij het opnemen van een telefoongesprek de naam van degene die als medewerker de telefoon opneemt wel te noemen.
Klacht	137	28-1-2025	2025	143764	Bejegening	Participatie	Steenderen	28-1-2025	30-4-2025	Niet opgelost	Mail	Medewerker	13	dreigende toon niet klantvriendelijk mevrouw reageert niet op e-mail berichten van zowel teamleider als interne klachtenbehandelaar. zaak afgesloten en klager dit laten weten.			
Klacht	138	10-2-2025	2025	143931	Bejegening	Participatie	Vorden	11-2-2025	8-apr	Opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	8	nooit zorg ontvangen, slechte communicatie gemenete ontbreken betrokkenheid en bezorgdheid financiële gevolgen	Klacht gegrond verklaren voor onderdeel communicatie. En ongegrond voor wat betreft betalen facturen.	Deels gegrond	Consulent wordt aangeraden om bij contact met cliënt over kennismaken, benoemen wisseling consulent, (nieuwe)zorgaanbieder, naast e-mail contact ook telefonisch contact te hebben.
Klacht	139	21-2-2025	2025	145328	Diversen	Kabinet en bestuurssecretariaat	Vierakker	24-2-2025	18-3-2025	Niet opgelost	brief	Interne klachtenbehandelaar	4	niet op juiste wijze in behandeling nemen en uitvoeren verzoek mediation	Klacht niet gericht tegen bestuursorgaan.	niet ontvankelijk	Klacht niet in behandeling genomen.
Klacht	259	27-2-2025	2025	145328	Bejegening	Griffie	Vierakker	27-2-2025	18-3-2025	Niet opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	3	bejegening via whats app bericht	Klacht niet gericht tegen bestuursorgaan.	niet ontvankelijk	Klacht niet in behandeling genomen.
Klacht	141	17-3-2025	2025	146710	Diversen	Participatie	Olburgen	18-3-2025	20-3-2025	Opgelost	Gesprek	Medewerker	0	geen brief ontvangen als omwonende			
Klacht	142	4-4-2025	2025	146912	Diversen	Burgerzaken	Hengelo (Gld)	7-4-2025	14-4-2025	Opgelost	Gesprek	Manager	1	ongenoegen ivm ID kaart			
Klacht	143	26-3-2025	2025	146934	Diversen	Participatie		27-3-2025	7-4-2025	Niet opgelost	Mail	Interne klachtenbehandelaar	2	als mediation ingediend, maar meer een klacht geen reactie van klager ontvangen. gaat om terugbetalen bedrag	Klacht inzake een situatie van 4 jaar geleden. Klacht wordt daarom niet in behandeling genomen.	niet in behandeling	Klacht niet in behandeling genomen.
Klacht	144	27-3-2025	2025	146843	diversen	Buiten	Toldijk	1-4-2025	10-4-2025	Opgelost	Gesprek	Medewerker	2	niet tevreden over werkzaamheden uitvoering fietspad			

Klacht	145	14-4-2025	2025	147136	Diversen		Zorgen en leren	Vorden	14-5-2025	1-7-2025	Gedeeltelijk opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	11	het niet reageren op berichten, e-mails en vragen raad inzake ISK	De klacht deels gegrond verklaren voor het onderdeel communicatie. En de klacht ongegrond verklaren voor het verzoek om een gesprek met de burgemeester. tot slot de klacht ongegrond verklaren over het misleiden, achterhouden en geven van onjuiste informatie.	Deels gegrond	Het proces rondom het stellen van vragen aan de raad is niet duidelijk voor onze inwoners. Aanbeveling is om duidelijk met inwoners te blijven communiceren via welke kanalen zij vragen aan de raad kunnen stellen,zodat deze vragen geregistreerd en beantwoord worden. Onze aanbeveling zou daarbij zijn dat wanneer een vraag binnenkomt bij griffie@bronckhorst.nl, dat diegene ook een ontvangstbevestiging ontvangt en eventuele uitleg over hoe het proces verder loopt. Communiceer daarnaast
Klacht	146	12-5-2025	2025	147404	Bejegening		Kabinet en bestuurssecretariaat	Vorden	13-5-2025	8-7-2025	Gedeeltelijk opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	8	actieve uitsluiting			
Klacht	147	14-5-2025	2025	147460	Bejegening		Kabinet en bestuurssecretariaat	Vorden	19-5-2025	8-7-2025	Gedeeltelijk opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	8	actieve uitsluiting			
Klacht	148	14-7-2025	2025	148170	Diversen	Medewerker	Participatie	Steenderen	16-7-2025	23-sep	Opgelost	Gesprek	Medewerker	10	ambtelijk handelen en structureel schenden wettelijke verplichtingen	De klacht ongegrond verklaren inzake het anoniem versturen van een e-mail. De klacht ongegrond verklaren voor het niet uitnodigen van klagers bij bijeenkomst(en).	ongegrond	In berichten aan inwoners een duidelijke afzender, naam medewerker of manager vermelden. bij bijeenkomsten niet ingaan op lijst genodigden.
Klacht	149	19-8-2025	2025	148603	Diversen	Medewerker	Participatie	Zelhem	2-9-2025	4-11-2025	Gedeeltelijk opgelost	Brief	Interne klachtenbehandelaar	11	geen hulp ervaren ivm woning en gewenste aanpassingen	De klacht deels gegrond verklaren voor wat betreft het niet mondeling contact leggen met klager, maar via een app of emailbericht. En de klacht ongegrond verklaren voor het volgens klager toezeggen van een passende en betaalbare woning.	Deels gegrond	Terugkoppeling aan cluster participatie van de aanbeveling om mondeling contact op te nemen bij ingrijpende gebeurtenissen.
Klacht	150	6-8-2025	2025	148428	Bejegening	Medewerker	Omgeving	onbekend	6-8-2025	28-8-2025	Opgelost	Gesprek	Manager	3	vraag over eisen recreatiewoning en omgevingsvergunning, onolezierig gesprek			

[illegible]