



Samenvattend overzicht registratie Klachten BghU 2017

Het bestuur van de BghU heeft op 26 juni 2014 de Klachtenverordening BghU 2014 vastgesteld.

Op grond van deze klachtenverordening heeft de directeur van de BghU gelet op artikel 7 de adjunct-directeur mr. J. Vonk aangewezen als Klachtcoördinator.

Jaarlijks wordt door de klachtcoördinator verslag gedaan aan het bestuur, hetgeen via dit schrijven voor de vierde keer plaatsvindt.

Korte analyse 2017 t.o.v. 2016.

Er zijn in 2017 meer klachten ontvangen dan in het jaar 2016.

2017: 88 klachten ontvangen, dat is 34 meer van in 2016

(2016: 54 klachten, waarvan per 31 december 2016 er 52 waren afgedaan, 16 klachten gegrond, 31 klachten ongegrond en 5 klachten geen oordeel)

(2015: 51 klachten, 15 gegrond, 27 ongegrond, 3 geen oordeel)

(2014: 25 klachten, 12 gegrond, 12 ongegrond, 1 geen oordeel)

Daarbij de kanttekening dat er per 1 januari 2015 5 nieuwe deelnemers toegetreden waren en we met een gecombineerde aanslag zijn gaan werken.

En de kanttekening dat per 1 januari 2016 de gemeente Utrechtse Heuvelrug als deelnemer is toegetreden tot de BghU.

In 2017 is de registratie van de klachten (digitaal) verbeterd. Dit heeft wel tot gevolg gehad dat "meldingen" van burgers of bedrijven die voorheen "administratief" konden worden afgedaan nu echt als "klacht" in de registratie terecht komen en ook als zodanig worden afgedaan.

In de registratie houden we nu ook bij welke deelnemer het betreft. Aan het einde van het overzicht treft u het aantal klachten per deelnemer aan. Tevens is er een splitsing (grof) per categorie-klacht aangegeven.

Resumé

In 2017 zijn er 88 klachten binnen gekomen en zijn er 84 afgedaan en 4 nog in behandeling (stand per 31 december 2017).

Hiervan waren er 27 gegrond, 53 ongegrond en over 4 klachten kon geen oordeel gegeven worden/was deels gegrond.

In bijgevoegd overzicht treft u informatie aan over de aard van de klacht en de wijze waarop deze is behandeld.

Van de Nationale Ombudsman zijn er ook in 2017 berichten ontvangen dat er burgers zich tot hem hebben gericht. Alle klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld, deze klachten zijn ook meegenomen in ons klachtenoverzicht. Ik constateer dat het aantal klachten dat binnenkomt via het Bureau Nationale Ombudsman is afgenomen. Het Bureau Nationale Ombudsman komt later in 2018 nog met het eigen overzicht van ontvangen klachten m.b.t. BghU en de afhandeling daarvan. Overzicht 2017 tm 15-10-2017: zie laatste blad.

Utrecht, 4 januari 2018,

De klachtcoördinator,

Mr. J. Vonk



Klachtenregistratie BghU 2017

Nr.	Datum klacht	Naam indiener	Onderwerp/Omschrijving klacht	Afdoeningswijze	Gegronde/ongegronde	Datum afgehandeld
1	9-12-2016	Hr. T Utrecht	Niet honoreren aanvraag Kwijtschelding	Na opvragen nadere informatie hertoets + alsnog verlenen van de kwijtschelding	Gegronde	2-2-2017
2	3-1-2017	Hr. F Zeist	Bejegening door medewerker Klantcontact aan telefoon	Na hoor en wederhoor: mijnheer zelf is onheus geworden in het gesprek	Ongegronde	23-1-2017
3	11-1-2017	Hr. O Utrecht	Klaagt over niet reageren op afmelding van de hond	Geen bericht van afmelding gevonden bij ons, wel alsnog gemuteerd n.a.v. klacht	Ongegronde	18-1-2017
4	20-1-2017	Hr. De L HDSR	Klacht via Bureau Nationale Ombudsman: geen communicatie met BghU mogelijk, dreigen met dwangbevel	Mijnheer woont in Dominicaanse Republiek, contact nauwelijks mogelijk. Kosten afgeboekt.	Gegronde	25-1-2017
5	27-12-2016	Mw. de R van Z Utrecht	Informatieverstrekking door medewerkster Klantcontact	Onoverzichtelijk situatie waardoor onduidelijkheid was ontstaan. Alsnog rechtgetrokken n.a.v. onderzoek	Gegronde	25-1-2017
6	27-1-2017	Mw. W-G Utrecht	Niet reageren op eerder verzoek	Was inderdaad ten onrechte geen actie ondernomen, alsnog met spoed laten oppakken	Gegronde	2-2-2017

7	31-1-2017	Hr. van der M Utrecht	Geen beslissing op bezwaar en ingebrekestelling	Kon alsnog eenvoudig en binnen termijn afgedaan worden. Formele kwestie	Gegrond	7-2-2017
8	7-2-2017	Hr. L Utrecht	Niet eens met afhandeling van het kwijtscheldingsverzoek	Na hertoets: beslissing was juist en ook goed gecommuniceerd door medewerkers	Ongegrond	27-2-2017
9	13-2-2017	Hr. H Zeist	Klacht over openstaande vordering, alles zou betaald zijn.	Premature klacht: aanslag was formeel nog niet eens opgelegd. Uitleg gegeven.	Ongegrond	21-2-2017
10	17-2-2017	Hr. Van S Utrecht	Klacht over contact met Klantenservice BghU	Alsnog duidelijke informatie verstrekt, daarna was alles duidelijk	Gegrond	24-2-2017
11	27-2-2017	Hr. Z Utrecht	Moet elke keer opnieuw weer kwijtschelding aanvragen	Systeem uitgelegd, komt niet in aanmerking voor automatische kwijtschelding	Ongegrond	2-3-2017
12	20-2-2017	Hr. De R Utrecht	Klaagt over de enorme WOZ waardestijging bij gemeente Utrecht (klacht doorgezonden)	Na uitleg door een taxateur uiteindelijk tevreden met de uitleg	Ongegrond	11-4-2017
13	2-2-2017	Hr. K Utrecht	Late verzending aanslagen, kreeg bovendien voorheen kwijtschelding (klacht doorgezonden vanuit Utrecht)	Uitleg gegeven, aanslag tijdig opgelegd, komt niet in aanmerking voor automatische kwijtschelding	Ongegrond	2-3-2017
14	3-3-2017	Mw. de K Utrecht	Klacht over "diverse zaken aangaande de BghU", zoals website, wijze van communiceren etc	Afgedaan met brief, getracht zaken te verduidelijken, verwezen naar Nationale Ombudsman (niets meer van vernomen)	Ongegrond	7-3-2017
15	2-3-2017	Hr. De R Utrecht	Ingekomen via Bureau Nationale Ombudsman: klaagt over onduidelijkheid aanslagen en correcties	Na onderzoek: onoverzichtelijk, maar het klopte wel. Excuses aangeboden. Kosten afgeboekt (coulance)	Ongegrond	20-4-2017

16	27-2-2017	Hr. W De Bilt	Kan on-line geen taxatieverslag opvragen, diverse keren doorverwezen	Na interventie, uitleg en toesturen taxatieverslag alsnog opgelost	Ongegrond	6-3-2017
17	7-3-2017	Hr. S Utrecht	Klacht ingekomen via Bureau Nationale Ombudsman: krijgt elk jaar weer een onjuiste aanslag	Blijkt onjuiste objectafbakening te zijn, in overleg met Gegevensbeheer nu goed gezet	Gegrond	9-3-2017
18	3-3-2017	Hr. L Utrecht	Niet ontvangen dan stukken via digitale weg	Aangegeven dat mijnheer zich moet aanmelden bij MijnOverheid, doet hij dat niet dan ontvangt hij het via de post	Ongegrond	16-3-2017
19/48B	19 Niet uitgegeven 10-8-2017	Mw. G Utrecht	BghU zou zich schuldig maken aan plichtsverzuim	Ook via Nat.Ombudsman: uitkomst is dat we niets verkeerd hebben gedaan	Ongegrond	21-8-2017
20	16-3-2017	Hr. V Houten	Afmelding van de hond onjuist verwerkt	Menselijke fout, excuses aangeboden, alsnog hersteld	Gegrond	30-3-2017
21	10-3-2017	Mw. M Utrecht	Geen beschikkingen WOZ als huurder ontvangen, wil voor alle jaren nog een beschikking	Uitleg gegeven over de wettelijke regeling.	Ongegrond	29-3-2017
22	22-3-2017	Hr. E Utrecht	Problemen met een deurwaarder, er zou wel degelijk betaald zijn	Miscommunicatie tussen binnendienst BghU en deurwaarder, excuses aangeboden en goed laten zetten in systeem	Gegrond	30-3-2017
23	24-3-2017	Hr. Van D Utrecht	Klacht ingekomen via Utrecht, zou geen WOZ beschikking ontvangen hebben	Heeft zich aangemeld bij Mijn Overheid, daar zit de aanslag + beschikking in. Uitleg gegeven.	Ongegrond	24-4-2017
24	28-3-2017	Hr. Van O Utrecht	Telefonische klacht over naheffingsaanslag Parkeerbelasting en informatieverstrekking door BghU	Naheffing is correct, uitvoerig correspondentie met mijnheer. Wil niet	Ongegrond	3-4-2017

				accepteren. Naar Nat. Ombudsman verwezen. Niets meer over vernomen		
25	27-3-2017	Hr. M Utrecht	Verzoek via Nationale Ombudsman om te bemiddelen in Kwijtscheldings dossier	Gesprek op kantoor gehad met fam. M. Triest geval. Komen niet voor KWS in aanmerking. Betalingsregeling op maat afgesproken. Gaat gelukkig nu goed met fam. M	Ongegrond	3-4-2017
26	27-2-2017	Mw. L Utrecht	Kwijtschelding afgewezen, wil herziening omdat ze het er niet mee eens is. Klacht over kennis behandelaar dossier	Uitspraak nog eens goed bekeken: conclusie is dat het correct is. Uitleg gegeven en verwezen naar Nat. Ombudsman. Niets meer over vernomen	Ongegrond	9-5-2017
27	20-4-2017	Mw. S Utrecht	Telefonische klacht over uitspraak op bezwaar. Voelt zich slaaf van de parkeerautomaat	Onderzoek: uitspraak is correct, verwezen voor eventueel beroep naar Rechtbank	Ongegrond	24-4-2017
28	21-4-2017	Hr. N Utrecht	Klacht via Utrecht ingekomen. Klaagt over het feit dat hij geen aanslagbiljet kan krijgen	Ook weer een MijnOverheid geval. Moet in de berichtenbox kijken. Wil hij dat niet? Zelf afzetten	Ongegrond	24-4-2017
29	4-5-2017	Mw. S Utrecht	Klacht via Nat. Ombudsman. Hoort maar niets op kwijtscheldingsverzoek	Verzoek was nog gewoon in behandeling. Kort daarop uitspraak op KWS aanvraag. Helaas negatief voor aanvrager	Geen oordeel	6-5-2017
30	12-5-2017	Hr. F Utrecht	Via Nat. Ombudsman: onterechte weigering van kwijtschelding en onheuse bejegening door Klantcontact BghU	Gesprek met mijnheer is inderdaad niet goed gegaan. Excuses aangeboden. KWS verzoek is nogmaals bekeken: was correct	Deels gegrond	17-5-2017

31	3-5-2017	Hr. B Utrecht	Ontevreden over telefonische informatie Klantcontact	Nogmaals laten bellen door Klantcontact: was toen wel allemaal duidelijk	Ongegrond	18-5-2017
32	2-5-2017	Mw. S-B HDSR	Klacht over het hanteren van onjuiste naam	Was inderdaad niet correct, onjuiste koppeling DDS	Gegrond	22-5-2017
33	19-5-2017	Mw. T Utrecht	Telefonische klacht : meent dat er alleen maar digitaal bezwaar gemaakt kan worden	Uitleg gegeven: brief is ook goed	Ongegrond	22-5-2017
34	22-5-2017	Hr. Van H Zeist	Aanslagen voor meerdere jaren, onjuiste bedragen, verwijtbaar handelen BghU	Uitvoerig uitleg gegeven, bedrag was inderdaad niet helemaal juist	Deels gegrond	31-5-2017
35	15-5-2017	Hr. C Utrecht	Via Nat. Ombudsman: geen antwoord op klachten en vragen	Bleven inderdaad stukken in werkbakken zitten. Excuses aangeboden	Gegrond	1-6-2017
36	16-6-2017	Mw. E Nieuwegein	Klacht via Nat.Ombudsman: kwijtschelding, klaagt over het niet krijgen van automatische kwijtschelding	Uitspraak is en blijft correct, daarna nog uitvoerige mailwisseling met Bur. Nat. Ombudsman over deze kwestie	Ongegrond	19-7-2017
37	12-5-2017	Hr. De V UHR	Klacht over loonbeslag, zegt post niet ontvangen te hebben	Volgens onze gegevens alle post naar het juiste adres gezonden	Ongegrond	4-7-2017
38	3-7-2017	Hr. G Nieuwegein	Klaagt over de afhandeling van zijn kwijtscheldingsverzoek, diverse keren navraag gedaan, geen bevredigend antwoord	Kws verzoek was nog niet afgedaan, alsnog met spoed laten oppakken, communicatie was inderdaad niet goed gegaan, excuses aangeboden	Gegrond	18-7-2017
39	29-07-2016	Hr. F Zeist	Opnieuw klacht over bejegening, bedreiging	Mijnheer blijkt zelf degene te zijn die agressief is	Ongegrond	26-7-2017
40	27-7-2017	Hr. T Utrecht	Beroep tegen afwijzing van de kwijtschelding niet goed behandeld, onheuse bejegening	Afwijzing was correct, volgens baliemedewerkster is gesprek daar normaal verlopen	Ongegrond	22-8-2017

41	2-8-2017	Hr. S HDSR	Klacht over website BghU	Uitleg gegeven. Website zal worden aangepast op diverse onderdelen	Gegronnd	7-8-2017
42	22-3-2017	Hr. R HDSR	Klacht over onjuiste incasso oude jaren	Verwezen naar WBL/BSGW, daar is destijds een onjuist rekeningnummer ingevoerd	Ongegrond	7-8-2017
43	20-6-2017	Hr. V.d. S Zeist	Ingebrekestelling via de klachtenbak	Uitleg gegeven, kwestie blijkt nog steeds niet naar genoegen afgerond te zijn	Gegronnd	7-8-2017
44	4-8-2017	Hr. De V De Bilt	Onjuiste heffing reinigingsrechten	Eigen onderzoek: bleek van alles fout gegaan te zijn bij mutatieverwerking. Ambtshalve correcties aangebracht	Gegronnd	6-9-2017
45	29-6-2017	Hr. K UHR	Klacht over behandeling bezwaar en klachten begraafplaatsrechten	Aanslag was onjuist, onjuiste mutatie doorgekregen, excuses aangeboden	Gegronnd	8-8-2017
46	5-5-2017	Abdijgaarde Bunnik	Collectieve reactie op uitspraak bezwaar in vorm van klacht	Ter plaatse gesprek gehad met vertegenwoordigers Abdijgaarde. In overleg goed afgesloten	Ongegrond	7-9-2017
47	3-8-2017	T.BV HDSR	Klacht over handelen ambtenaren BghU	Hoorzitting: daarna in goed overleg nieuwe afspraken gemaakt	Gegronnd	7-9-2017
48A	2-8-2017	T.BV Utrecht	Klacht over aanpak WOZ dossier door ambtenaren BghU	Hoorzitting: daarna in goed overleg nieuwe afspraken gemaakt	Gegronnd	7-9-2017
49	9-8-2017	Hr.van R De Bilt	Klaagt over uitblijven uitspraak op WOZ bezwaar	Was nog helemaal binnen termijn, kort daarop is bezwaar afgedaan	Ongegrond	21-8-2017
50	17-7-2017	Hr. M De Bilt	Niet reageren op verzoek om incasso maatregelen stop te zetten	Verzoek is te lang blijven liggen waardoor er problemen ontstaan zijn. Excuses aangeboden	Gegronnd	23-8-2017

51	10-8-2017	Hr. van E UHR	Nog steeds niet vernomen over afhandeling WOZ bezwaar	Was nog in behandeling en binnen de termijnen	Ongegrond	24-8-2017
52	21-8-2017	Hr. H Utrecht	Klacht over de invorderingskosten	Na onderzoek: alles bleek te kloppen	Ongegrond	28-8-2017
53	28-8-2017	Mw. H Utrecht	Heeft nog steeds niet het gevraagde taxatieverslag ontvangen	Bezwaar was niet goed gelezen, alsnog toegezonden en excuses aangeboden	Gegronnd	29-8-2017
54	24-8-2017	Mw. P Utrecht	Ontevreden over behandeling kwijscheldingsverzoek	Na hertoets: blijkt correcte uitspraak te zijn, opnieuw uitgelegd	Ongegrond	30-8-2017
55	16-8-2017	Mw. G Utrecht	Niet correct te woord gestaan door medewerkster BghU over verhuurdersheffing	Inderdaad, helemaal fout gelopen, medewerkster wist niet waar het over ging, excuses aangeboden	Gegronnd	12-9-2017
56	29-8-2017	Mw. K Utrecht	Klacht over tewoord staan door medewerker invordering	Na telefonisch contact en hoor en wederhoor in goed overleg af kunnen sluiten	Ongegrond	13-9-2017
57	6-9-2017	Mw. B Utrecht	3 aanslagen in 1 keer, zat in berichtenbox mijnoverheid	Aanslagen correct, moet zelf op tijd de berichtenbox controleren	Ongegrond	13-9-2017
58	8-9-2017	Mw. K Zeist	Klaagt erover dat wij mensen niet serieus nemen	Onderzoek: regeling betalingsafspraken komt mw. niet na, dus aanmaning en dwangbevel, uitleg gegeven	Ongegrond	13-9-2017
59	4-9-2017	Hr. B De Bilt	Woont in buitenland, uitleg over aanslagen loopt niet naar wens, onduidelijkheid over betalingen en terugstortingen	Diverse keren met mijnheer contact gehad, uitleg gegeven, excuses voor niet complete informatieverstrekking aangeboden. Blijft erop terug komen.	Gegronnd	27-9-2017

60	2-10-2017	Mw. van D UHR	Ziet gegevens van andere persoon op scherm mijnBghU	Was automatiserings/technisch probleem. Ook als Datalek gemeld uiteindelijk, mevrouw schriftelijk geïnformeerd middels brief	Gegronnd	11-10-2017
61	4-10-2017	Hr. K Utrecht	Klacht over een parkeercontroleur Utrecht inzake handelen rond naheffingsaanslag	Doorgezonden naar klachtencoördinator Utrecht cf AWB, geen BghU kwestie	Ongegrond	5-10-2017
62	14-5-2017	Hr. W Maarssen	Klacht over verkeerde terugstorting op rekening	Apart geval, geen klant van BghU, excuses aangeboden voor de overlast	Gegronnd	11-10-2017
63	8-10-2017	Hr. V v.d. M Utrecht	Klacht via gemeente Utrecht: krijgt geen antwoord op verzoek om waardes nieuwbouwpand te geven	Was inderdaad blijven liggen (werkbak), excuses aangeboden en gezorgd dat waardes alsnog zijn doorgegeven	Gegronnd	12-10-2017
64	8-10-2017	Hr. H Utrecht	Onjuiste info over kwijtschelding, bezwaar tegen berichtenbox mijnoverheid, 3 aanslagen in 1 keer	Uitleg gegeven: aanslagen formeel juist, kws in behandeling genomen, berichtenbox eigen verantwoordelijkheid	Ongegrond	18-12-2017
65	13-10-2017	Hr. B HDSR	Klacht over het onjuist verwerken emigratie naar Canada	Uitleg gegeven, aanslag bleek correct te zijn, excuses aangeboden voor moeizame wijze corresponderen door BghU	Ongegrond	24-10-2017
66	11-10-2017	Hr. O Utrecht	Niet eens met uitspraak in adm. Beroep kwijtschelding	Nogmaals gekeken naar berekening: is correct. Info over KWS op site Utrecht blijkt onjuist. Couance: alsnog honoreren KWS aanvraag in overleg met Utrecht!	Ongegrond	6-11-2017

67	23-10-2017	Hr. M Lopik	Aangeslagen voor te grote container, wil dat de zaak rechtgezet wordt, niet netjes tewoord gestaan aan telefoon	Hoor en wederhoor: medewerkster geeft aan dat gesprek volgens haar wel correct verlopen is. Ontheffing correct afgedaan.	Ongegrond	6-11-2017
69	26-10-2017	Hr. F. de P L Utrecht	Klacht over communicatie van zowel Utrecht als BghU	Hoorzitting met mijnheer en klachtencoördinator Utrecht. Zaak uiteindelijk naar volle tevredenheid opgelost	Ongegrond	21-11-2017
68	Reserve nummer					
70	25-10-2017	Hr. S Utrecht	Klacht over het nog steeds niet beschikken (WOZ) voor zijn nieuwbouwwoning	Bleek inderdaad nog niet van waarde voorzien te zijn. Alsnog laten doen. Excuses aangeboden	Gegrond	6-11-2017
71	1-11-2017	Hr. Z UHR	Klacht over behandeling aan telefoon bij vragen over Forensenbelasting (heeft ook bezwaar gemaakt)	Uitvoerig contact gehad. Informatie was afdoende, feit dat mijnheer zijn zin niet kreeg heeft tot klacht geresulteerd. Met brief afgedaan	Ongegrond	16-11-2017
72	11-11-2017	Hr. D Zeist	Klacht over het onjuist verwerken van een bewindvoering	Klacht gegrond, menselijke fout (onkundig met begrip bewindvoering). Excuses aangeboden	Gegrond	22-11-2017
73	15-11-2017	Hr. B UHR	Niet eens met uitspraak op bezwaar, feitelijke onjuistheden	N.a.v. onderzoek: uitspraak volgens ons terecht. Is in beroep bij Rechtbank (eigen aankoopcijfer woning)	Ongegrond	23-11-2017
74	13-10-2017	Mw. R HDSR	3 aanslagen in 1 keer, onvoldoende informatie	Uitleg gegeven. Formeel zijn aanslagen correct en op tijd opgelegd	Ongegrond	30-11-2017

75	10-11-2017	Mw. S Utrecht	3 aanslagen in 1 keer, verzoek om kwijtschelding	Verzoek om kwijtschelding apart doorgezet. Aanslagen formeel correct, excuses aangeboden voor late verzending	Ongegrond	6-12-2017
76	22-11-2017	Hr. S Utrecht	Klaagt over discriminatie, niet geven van een duidelijke uitleg en dubbele heffing, in combinatie met een klacht over Handhaving Utrecht	Hoorzitting: uitleg gegeven aan de hand van de aanslagen en over de WOZ waarde. Was duidelijk. Utrecht zal eigen deel van klacht afhandelen	Ongegrond	27-12-2017
77	30-11-2017	Mw. v.d. M HDSR	Klaagt over uitspraak op KWS verzoek en informatieverstrekking	Besluit KWS was juist, de informatieverstrekking daarover niet. Alsnog rechtgezet	Gegrond	6-12-2017
78	9-11-2017	Hr. A HDSR	Niet eens met uitspraak kwijtschelding v.w.b. de waarde van de auto's	Uitspraak wel correct, waarde van de auto's mag meegenomen worden	Ongegrond	6-12-2017
79	29-11-2017	Hr. De V. HDSR	Wil weten waarom er nog geen besluit op KWS is		In onderzoek	
80	19-11-2017	Hr. V. HDSR	Klaagt over onbegrijpelijke informatieverstrekking		In onderzoek	
81	10-12-2017	Hr. V Utrecht	Klacht over nog openstaande bedrag en ontbreken van juiste informatie daarover	Uitleg gegeven. Op zich klopt het, met wat betere uitleg was klacht te voorkomen geweest	Ongegrond	20-12-2017
82	6-11-2017	Hr. Van O UHR	Klacht over "gedoe" rond aanslag 2016 Forensenbelasting	Uitleg gegeven, aanslag is formeel juist, opgelegd n.a.v. opgave van exploitant terrein	Ongegrond	18-12-2017
83	10-11-2017	Hr. S Utrecht	Klacht over schending van formeel en materieel recht, zal procedure beginnen tegen BghU	Tromgeroffel: er is helemaal niets fout gedaan door BghU. Klager heeft zelf geen motivering bezwaar gegeven	Ongegrond	28-12-2017

84	19-12-2017	Hr. L Utrecht	Klacht over het "ouderwets" controleren op hondenbezit aan de deur	Honden melden zich niet zelf aan, dus bghu laat ter plaatse controleren	Ongegrond	28-12-2017
85	20-12-2017	Mw. H Zeist	BghU transparant, schending privacy door adres prijs te geven aan derden		In onderzoek	
86	22-12-2017	Hr. B HDSR	Opleggen aanslag aan erven, onmenselijk en bureaucratisch	Uitleg gegeven over de wet en verordening en het feit dat alle waterschappen dit zo doen	Ongegrond	28-12-2017
87	2-12-2017	Mw. M-T Utrecht	Klaagt over het feit dat er nog steeds geen uitspraak op WOZ bezwaar is	Is verdagingsbrief verzonden, verder uitleg gegeven, inmiddels is ook uitspraak gedaan	Ongegrond	28-12-2017
88	22-12-2017	Hr. V I UHR	Niet eens met uitspraak op WOZ bezwaar, 2 ^e bezwaar is als beroep naar Rechtbank doorgezonden	Uitleg gegeven, we moeten nu eenmaal de regels AWB volgen, 2 ^e bezwaar is niet mogelijk	Ongegrond	28-12-2017
89	20-12-2017	Hr. H. Utrecht	Geen reactie op eerdere klachten		In onderzoek	
	31-12- 2017 afgesloten					

Klachten per deelnemer 2017:

Bunnik	1
De Bilt	5
Houten	1
Lopik	1
Nieuwegein	2
Utrechtse Heuvelrug	8
Utrecht	49
Zeist	8
HDSR	12
Overig (Maarsse)	1

Klachten 2017 in categorie (grof):

1. Klachten n.a.v. uitspraak kwijtschelding c.q. behandeling kwijtschelding	: 18x
2. Klachten over bejegening door personeel, wijze te woord staan etc.	: 13x
3. Klachten over communicatie BghU (website, op schrift etc.)	: 15x
4. Klachten over de processen van BghU (WOZ, aanslagen, behandeling, duur etc.)	: 42x

Overzicht Bureau Nationale Ombudsman van 31 oktober 2017:

In behandeling per 1-1-2017	: 5 klachten
Ontvangen in de periode 1-1-2017 tot en met 15-10-2017	: 24 klachten
Zelf afgedaan (dus incl. de doorzendingen aan BghU)	: 20 klachten (hier zitten dus ook de klachten bij uit het overzicht)
Onderzoek:	
a. Met rapport	: 0
b. Met rapportbrief	: 0
c. Tussentijds beëindigd (interventie)	: 6
d. Bemiddeling of goed gesprek	: 0
In behandeling per 15-10-2017	: 3

Einde Overzicht.