KLACHTEN BE										2/4/2015	
Soort klacht	Klager	Dossiernummer (s)	Datum ontvangst klacht	Datum 1e (telefonisch) contact	Datum ontvangstbevestiging	Team	Lid klachtencommissie	Klachtbehandelaar	Datum afhandeling klacht	Oplossing	Opmerkingen
canonachterstanden worden op nieuwe erfpachter verhaald	De heer 5.1.2e van JFO Vastgoed BV	5.1.2e	2/13/2012		2/23/2012	particulieren 1		5.1.2e	4/13/2012		behandeld voor 5.1.2e, 13 februari 2012 ontvangen, vraag aan notaris gesteld of notaris heeft verrekend.afw notaris.Alle voormalige erfpachters zijn aangeschreven voor de achterstanden.
te late betaling taxateur	de heer 5.1.2e		2/17/2012		2/17/2012	Particulieren 1		5.1.2e	3/9/2012	Ik heb contact gehad met 5.1.2e en uitgelegd dat betaling van nota's tijdelijk niet heeft kunnen plaatsvinden. Ik heb het handmatig met voorrang laten afhandelen en 5.1.2e regelmatig op de hoogte gehouden van voortgang. Was vervelend voor klant maar uiteindelijk door eerlijk en vaak te communiceren kou uit de lucht kunnen nemen en klacht af kunnen wikkelen.	
ten onrechte canonnota ontvangen	de heer 5.1.2e van Rochdale		2/9/2012		?	staf/fa		5.1.2eFA	4/2/2012	Er is een nieuwe nota verzonden	Volgens 5.1.2e is verzenden nieuwe nota afdoende en is het niet gebruikelijk ook nog na te bellen
klacht over doorlooptijd tuinuitbreiding	ombudsman		1/10/2012		1/13/2012	stadsdeel nieuw west		5.1.2e 5.1.2e	2/24/2012		
klacht over doorlooptijd tuinuitbreiding	ombudsman		2/24/2012		?	particulieren 2		5.1.2e	2/27/2012		
klacht over erfpachtverhoging	Mevr. 5.1.2e		3/10/2012			particulieren 2		5.1.2e	3/30/2012	uitgenodigd	Merlijnstraat 11-3, mevr. komt niet in aanmerking voor erfpachtsubsidie en is niet blij met de canonverhoging. 5.1.2e heeft toelichting gegeven en mw. uitgenodigd voor gesprek
klacht over de termijn en manier waarop de nota is verstuurd	dhr. 5.1.2e		3/29/2012		?	fa		5.1.2e	4/16/2012	Erfpachter heeft de nota betaald. Er is een creditnota gestuurd voor de onterechte verstuurde rentenota	Behandeld door 5.1.2e.
klacht over de werkwijze van beheerder ivm de afhandeling van een dossier afkoop. Eis schadevergoeding	Dhr. 5.1.2e					particulieren	5.1.2e	5.1.2e	7/17/2012	De gemeente zie geen reden om schadevergoeding te geven. Wel komt de gemeente tegemoet in de aktekosten. Alleen de aktekosten worden geheel door de gemeente vergoed.	
Klacht over het stopzetten van de betalingsregeling zonder opgave van redenen	5.1.2e		5/25/2012		5/26/2012	fa	5.1.2e	5.1.2e	6/8/2012	voorstel eenmalige uitstel tot 16 juli. Klacht wordt niet gehonoreerd.	In overleg met fin.trasactiess. Compromis voorstel.
nota niet goed gadresseerd	de heer 5.1.2e		6/11/2012			erfpachtadministratie		5.1.2e	6/28/2012	De gegevens van de nieuwe erfpachter waren al ingevoerd.	
onjuist waarde voor perceel	mevrouw 5.1.2e	5.1.2e	5/22/2012			(particulieren 2)		5.1.2e	7/23/2012	Mevrouw 5.1.2e is bij Bureau Erfpacht geweest bij 5.1.2e en 5.1.2e. De situatie is uitgelegd en het verschil is tussen erfpacht van het Hoogheemraadschap en de gemeente Amsterdam. Ook de grondprijzen ahv berekening uitgelegd voor een tuinuitbreiding. 5.1.2e heeft daarna een week later nog een e-mail gestuurd en daarop gaf zij aan dat zij de akte tot tuinuitbreiding zou laten passeren.	
kennis 14020 beperkt 5.1.2e bereikbaar	5.1.2e		6/11/2012			(particulieren 2)		5.1.2e	18-Jun-12	5.1.2e heeft contact opgenomen.	
canonherz te hoge canon	5.1.2e		6/28/2012			(particulieren 2)	5.1.2e		8/27/2012	5.1.2e heeft een brief verstuurd waarin is uitgelegd dat geen mogelijkheden voor bezwaar open staan. Advies gegven om rechtsbijstand in te schakelen indien hij de verkoper aanpsrakelijk wilt stellen.	
verschil hoogte canon met buurman	5.1.2e		6/28/2012		6/29/2012	particulieren			8/27/2012		5.1.2e
verzoek om taxateur hoogte canon	5.1.2e		7/2/2012		7/2/2012	particulieren		5.1.2e	8/31/2012		5.1.2e
bezwaarschrift hoogte canon	5.1.2e		6/29/2012			particulieren			8/28/2012		5.1.2e
Niet terugbetalen overschuldigde betaling	5.1.2e		7/21/2012			BA	5.1.2e	FA 5.1.2e	10-Aug	5.1.2e heeft telefonisch contact gehad met de erfpachter	24-7 is canon teruggestort
bezwaarschrift hoogte canon ivm bestemmingswijz.	5.1.2e		7/23/2012			particulieren	5.1.2e	5.1.2e	8/7/2015	5.1.2e heeft in brief uitleg gegeven over methode bestemmingswijz. Hopelijk is daarmee klacht afgedaan	Columbusplein 5.1.2e
klacht over aanmaningen die zij ontvangt, terwijl woning is gevelld en aansprakelijk zou toch ook bij haar en haar 5.1.2e moeten liggen?	mevrouw 5.1.2e		8/2/2012	8/6/2012		particulieren	5.1.2e		8/7/2012	5.1.2e heeft contact gehad met erfpachter en notaris. Betaling is alsnog gedaan door notariaat	
klacht over te laat ontvangen nota en hoogte van de canon. Geen e-mailadres of telefoonnummer bekend	de heer dh 5.1.2e		8/1/2012	10-8-2012 (brief)	8/10/2012	particulieren	5.1.2e		10/29/2012	De klacht is afgehandeld zonder contact met de klager. Er zijn geen telefoon gegevens bekend van meneer 5.1.2e. Na meerdere brieven met uitnodigingen tot contact is de klacht afgehandeld met de info dat hier bij ons bekend is. Brief in het werkarchief.	Laatste aanmaning om telefonisch te reageren of persoonlijk langs te komen. Anders klachtafhandeling
bezwaar over hoogte canon. Ook binnengekomen in mei. Daarvan geen documenten van gekregen van de postkamer.	5.1.2e		8/3/2012	8/10/2012	8/10/2012	particulieren	5.1.2e	5.1.2e	8/10/2012	5.1.2e heeft op 10 augustus 2012 contact opgenomen met meneer over zijn bezwaar. 5.1.2e heeft daarbij uitleg gegeven over de erfpacht en ons handelswijze. Misschien neemt meneer contact op voor een afkoopindicatie	eerste brief van meneer is niet bij ons aangekeomen. 5.1.2e zoekt het voor 5.1.2e uit.
Canonnota's 2010/2011 niet betaald, nu incassokosten ontvangen. Verhuisd naar Londen	5.1.2e		8/21/2012	8/28/2012	8/28/2012	FA-debiteuren	5.1.2e		9/3/2012	FA-deb heeft op 28-08-2012 de erfpachter geinformeerd. Op 03-09-2012 is er een eindafrekening gekomen van Van Twuijver en zijn de canonachterstand en incassokosten voldaan. Erfpachtrecht is inmiddels ook geleverd.	Afhandeling door FA-deb
Verschillende AB's in één bouwblok, waardoor betal	Corten en de Geer via ombudsman	5.1.2e	30-Aug			Staf	5.1.2e	R?	10/23/2012	5.1.2e 5.1.2e heeft op 23-10 per brief uitleg gegeven via Ombudsman	afgehandeld
Bezwaar hoogte canon	5.1.2e		9/7/2012			Zakelijk beheer	5.1.2e		10/23/2012	meneer uitgenodigd voor een gepsrek op kantoor.	
klacht over de wijziging in de termijnen van de nota en werkwijze	de heer 5.1.2e		9/11/2012			particulieren	5.1.2e	5.1.2e	10/2/2012	5.1.2e heeft per brief aan de erfpachter uitgelegd waarom hij de canon bij vooruitbetaling dient te voldoen en hoe de canon tot stand is gekomen.	
fouten in werkwijze: transport niet doorgevoerd op ndhr	5.1.2e		9/20/2012	24-Sep	nvt	Staf relatiebeheer	5.1.2e	5.1.2e / 5.1.2e	24-Sep	Nieuwe erfpachter is gemuteerd in Hermes en Fis, erfpachter heeft telefoontje gekregen dat alles is aangepast	Nagaan of er bij dit soort gevallen niet standaard gebeld kan worden

Lastig dossier erf. Via de ombudsman. Lange duur dossier	5.1.2e	[redacted]	10/3/2012			Team Zakelijk	5.1.2e	5.1.2e 5.1.2e		erfpachter heeft op 3-10 melding gemaakt dat hij de ombudsman gaat benaderen. Dossier waarover klacht gaat in behandeling bij 5.1.2e. Verdeeld door 5.1.2e.	
Bezwaar hoogte canon	mvr. 5.1.2e		10/3/2012	10/3/2012	10/8/2012	Team particulieren	5.1.2e		ATTENTIE		
Bezwaar hoogte canon	5.1.2e	ar	5/4/2012	?	?	Uitgifte?	5.1.2e	5.1.2e	4/28/2013	Loopt via Ombudsman. Pas in oktober bij de klachtencomissie bekend en in oktober ter behandeling genomen.	Veelvuldige briefwisseling. In overlegt met 5.1.2e.
Bezwaar hoogte canon	Mevr 5.1.2e		10/23/2012				5.1.2e		12/23/2012	Vraag is uitvoerig behandeld door 5.1.2e via diverse mails en brieven	
Betalingsregeling en nota canon die al verrekend w	mevrouw 5.1.2e		8/30/2012			FA-debiteuren	Tom/Ingrid	5.1.2e 5.1.2e FA-c	10/29/2012	Erfpachter heeft 29-10-2012 telefonisch contact gehad met 5.1.2e 5.1.2e van FA-deb (ook nog mailwisseling). Afgesproken dat de canon die verrekend was bij de notaris wordt gecrediteerd. Deze canon wordt verhaald bij de vorige erfpachter. Verder wordt er een betalingsregeling getroffen en geen rente berekend uit coulance.	
Onbehoorlijk en zeer onzorgvuldig handelen gemeente door overleden moeder te dagvaarden.	heer 5.1.2e		11/7/2012		11/9/2012	Staf	5.1.2e	en 5.1.2e	ATTENTIE	Meneer wordt uitgenodigd voor een gesprek.	afhandeling van de klacht moet aan 5.1.2e 5.1.2e van juridische zaken bestuursdienst gemeente Amsterdam worden teruggekoppelt
kosten die OGA maakt voor de huisvesting	De heer 5.1.2e		11/14/2012			DiV	5.1.2e	5.1.2e	ATTENTIE	5.1.2e 5.1.2e gaat op zoek naar de kacht. En neemt eventuel nog contact op met meneer 5.1.2e. De klacht is onvindbaar.	
bezwaar hoogte canon	advocaat Van de Riet namens Breve Beheer Advies		11/21/2012			particulieren 1	5.1.2e	5.1.2e	12/18/2012	dossier in behandeling bij 5.1.2e en 5.1.2e van beleid en JZ. Er is een antwoord verstuurd per brief door beleid/jz. Wachten op reactie.	Dossier loopt al sinds februari 2012. Vanwege laatst ingekomen brief met bezwaar het dossier geadministreerd als klacht. 5.1.2e
Bezwaar hoogte canon	5.1.2e		11/26/2012	28-Nov	12/17/2012	particulieren 1	5.1.2e		12/19/2012	5.1.2e heeft telefonisch contact gehad met EP en brief gestuurd, zie 2012-17777.	
ontrevredenheid over het beleid en indexeringsbrief	5.1.2e		11/26/2012	11/27/2012	11/27/2012	particulieren 2	5.1.2e		12/3/2012	Dossier waar de heer Jitta het ove heeft niet bekend.	
bezwaar hoogte canon en indexering	5.1.2e		11/27/2012			particulieren 1/2	5.1.2e	5.1.2e	12/31/2012	zie opmerkingen	In afwachting van de schriftelijke reactie, nog geen aktie ondernemen.
bezwaar hoogte canon	Mevrouw 5.1.2e	5.1.2e	11/27/2012			Staf	5.1.2e	5.1.2e 5.1.2e	ATTENTIE		28-12-2012 rappelmail naar 5.1.2e en 5.1.2e omdat div in de ontv.bevestigingsbrief heeft geschreven dat er binnen een maand reactie zou komen.
bezwaar hoogte canon en indexering	5.1.2e		12/4/2012		12/5/2012	particulieren 1/2	5.1.2e		1/4/2013		Klacht telefonisch afgehandeld
bezwaar hoogte canon	5.1.2e		11/21/2012	12/7/2012	12/7/2012	projecten	5.1.2e	5.1.2e van de Uitgifte	2/12/2013	5.1.2e heeft e-mail gestuurd met uitleg en verklaring over het verschil in grondwaarde waarbij hij aanbied om nieuwe vragen ook te beantwoorden. Bureau Erfpacht heeft een brief gestuurd dat er nog niks vaststaat en daarom niet inhoudelijk kan worden gerageerd	de klacht is eerst via contactcenter binnengekomen. Door 5.1.2e naar 5.1.2e gestuurd en door 5.1.2e doorgestuurd naar 5.1.2e. (zie emailverkeer in mapje in behandeling zijnde klachten.
Geen reactie op email (3 weken)	Hr en mevr. 5.1.2e		12/11/2012			Chet	5.1.2e	5.1.2e	12/11/2012	Tel afgehandeld en geinformeerd door 5.1.2e	Klant tevreden
Creditering onterecht betaalde canon, rentevergoed	5.1.2e		12/14/2012			BA	5.1.2e		12/17/2012	Mail verstuurd, inmiddels canon teruggestort en rentevergoeding wordt betaald. Nota rentevergoeding verstuurd 18-12-2012.	
bomenbeleid en invloed daarvan op waarde en canc	5.1.2e		12/14/2012			Staf	5.1.2e		ATTENTIE		18-12-2012 mail naar 5.1.2e om erfpachter te informeren dat de klacht door hem in behandeling wordt genomen. 18-12-2012 5.1.2e stuurt bevestiging naar erfpachter omdat ie 17-12 en 18-12 naar DIV heeft gebeld. In jan.2013 schrijven via screeningscommissie naar de wethouder
afhandeling verzoek erfpachtaanbieding beb.wijz.	Advocaat Bollekamp namens BV's Overreest BV, Anne Marie Groot BV, Stevaco BV en dhr 5.1.2e		12/21/2012			Particulieren	5.1.2e		ATTENTIE		Klacht doorgestuurd naar 5.1.2e, al eerder om verzoek gevraagd.

Soort klacht
gedrag/houding medewerker
wachttijden
telefonische bereikbaarheid
fouten in werkwijze
anders, zie toelichting
Uitzetten in teams:
1 (particulieren 1)
2 (particulieren 2)
3 (Zakelijk beheer)
4 (BA)
6 (management)

KLACHTEN BE 2/4/2015

	Soort klacht	Klager	Dossiernummer(s)	Datum ontvangst klacht	Datum 1e (telefonisch) contact	Datum ontvangstbevestiging	Team	Lid klachtencommissie	Klachtbehandelaar	Datum afhandeling klacht	Oplossing	Opmerkingen
1	bezwaar hoogte canon en aanpassing adres op nota	5.1.2e 5.1.2e		1/5/2013	1/9/2013	1/5/2013	BA	5.1.2e	5.1.2e	3/25/2013	5.1.2e heeft op 8 februari de klacht met specifieke vragen over de grondprijswaardering doorgestuurd aan 5.1.2e. Op 24-02-2013 heeft meneer nog steeds geen antwoord ontvangen. Op 5-03-2013 klacht verdeeld aan 5.1.2e	oplossing binnen 10 werkdagen! 09-01-2013 Erfpachter nog steeds ontevreden, bespreken bij overleg om evt. uit te nodigen met iemand van grondprijsbeleid
2	klacht over termijn behandeling dossier	5.1.2e ames de erfpachter		1/10/2013	1/31/2013	1/31/2013	wonen	5.1.2e		3/7/2013	In overleg met de erfpachter, notaris en 5.1.2e besloten om de helft van de aktekosten te vergoeden. Meneer heeft terecht een klacht ingediend over 5.1.2e duur van het dossier. Klacht is geachiveerd in het bedrijfsarchief	Dossier in Behandeling bij 5.1.2e. Klacht pas op 30-01-2013 bij ons bekend. Afhandeling van het dossier kon al op 11-01-2013
3	klachtover indexeringsbrief/ Fout gemeente nog niet aangepas	5.1.2e		1/13/2013	eind 5.1.2e 2013		Wonen	5.1.2e	5.1.2e	eind 5.1.2e 201	5.1.2e heeft de klacht telefonisch afgehandeld eind januari. Meneer was erg onbeschoft aan de telefoon, bond in nadat hij erop werd aangesproken. 5.1.2e heeft het e.e.a. uitgelegd en klacht mondeling afgesloten.	Op 25-1 opnieuw klacht ingediend. Door fout bij postverwerking pas 19-2 bij ons binnen. 20-2 5.1.2e gerappelleerd over stavaza.
4	Bezwaar tegen hoogte grondwaarde en canon waterwoning	5.1.2e 5.1.2e		1/13/2013	1/30/2013	2/12/2013	projecten	5.1.2e	5.1.2e 5.1.2e	3/13/2013	De klagers zijn geinformeerd op 12-02-2013 door BE dat wij hierin geen actie kunnen ondernemen. Het project waartegen ze bezwaar indienen is niet afgerond.	Er lijkt een georganiseerd actie te zijn onder de erfpachters van de erfpachters van waterwoningen. Er is een bijeenkomst geweest op 30 januari voor de bewoners over dit onderwerp. 5.1.2e heeft e-mail gestuurd met uitleg en verklaring over het verschil in grondwaarde waarbij hij aanbied om nieuwe vragen ook te beantwoorden op 30 januari 2013. 5.1.2e heeft e-mail gestuurd met uitleg en verklaring over het verschil in grondwaarde waarbij hij aanbied om nieuwe vragen ook te beantwoorden. Bureau Erfpacht heeft een brief gestuurd dat er nog niks vaststaat en daarom niet inhoudelijk kan worden gerageerd. De klachten zijn nu in behandeling bij 5.1.2e 5.1.2e. Zij heeft op 13-03-2013 nogmaals aan alle klagers een maail verstuurd.
5	Bezwaar tegen hoogte grondwaarde en canon waterwoning	5.1.2e		1/13/2013	1/30/2013	2/12/2013	projecten	5.1.2e	5.1.2e 5.1.2e	3/13/2013	De klagers zijn geinformeerd op 12-02-2013 door BE dat wij hierin geen actie kunnen ondernemen. Het project waartegen ze bezwaar indienen is niet afgerond.	Idem
6	Bezwaar tegen hoogte grondwaarde en canon waterwoning	5.1.2e		1/14/2013	1/30/2013	2/12/2013	projecten	5.1.2e	5.1.2e 5.1.2e	3/13/2013	De klagers zijn geinformeerd op 12-02-2013 door BE dat wij hierin geen actie kunnen ondernemen. Het project waartegen ze bezwaar indienen is niet afgerond.	Idem
7	Bezwaar tegen hoogte grondwaarde en canon waterwoning	5.1.2e		1/14/2013	1/30/2013	2/12/2013	projecten	5.1.2e	5.1.2e 5.1.2e	3/13/2013	De klagers zijn geinformeerd op 12-02-2013 door BE dat wij hierin geen actie kunnen ondernemen. Het project waartegen ze bezwaar indienen is niet afgerond.	Idem
8	Bezwaar tegen hoogte grondwaarde en canon waterwoning	5.1.2e		1/14/2013	1/30/2013	2/12/2013	projecten	5.1.2e	5.1.2e 5.1.2e	3/13/2013	De klagers zijn geinformeerd op 12-02-2013 door BE dat wij hierin geen actie kunnen ondernemen. Het project waartegen ze bezwaar indienen is niet afgerond.	Idem
9	Bezwaar tegen hoogte grondwaarde en canon waterwoning	5.1.2e		1/15/2013	2/12/2013	2/12/2013	projecten	5.1.2e	5.1.2e 5.1.2e	3/13/2013	De klagers zijn geinformeerd op 12-02-2013 door BE dat wij hierin geen actie kunnen ondernemen. Het project waartegen ze bezwaar indienen is niet afgerond.	Idem
10	bezwaar hoogte canon	5.1.2e		1/16/2013			Wonen	5.1.2e		3/15/2013	5.1.2e heeft een brief gestuurd met daarin antwoord op de vraag. Daarbij is ook een opmerking gemaakt dat de klager ook een brief vna het PiVV project zou ontvangen.	
11	e-mail klacht incassoprocedure aan Wethopuder	5.1.2e 5.1.2e	5.1.2e	1/23/2013	1/28/2012	1/28/2013	BA	5.1.2e	5.1.2e	1/30/2013	betalingsregeling dat voorgesteld is door Van Twuijver bekrachtigd. E-mail verstuurd door 5.1.2e dat wij akkoord gaan met de betalingsregeling.	
12	Bezwaar tegen hoogte grondwaarde en canon waterwoning	5.1.2e		1/24/2013	2/12/2013	2/12/2013	projecten	5.1.2e	5.1.2e	3/13/2013	De klagers zijn geinformeerd op 12-02-2013 door BE dat wij hierin geen actie kunnen ondernemen. Het project waartegen ze bezwaar indienen is niet afgerond.	Idem
13	Hodenpijlkade 5.1.2e verschillende AB's in 1 bouwblok	5.1.2e via de gemeentelijke Ombudsman		1/25/2013	2/1/2013	2/1/2013	Staf	5.1.2e	Klacht in behandeling bij 5.1.2e, Beleid.	6/21/2013	klacht is in 2012 al behandeld door 5.1.2e. Ombudsman eist nog antwoord op verscheidene punten. Dossier met veel uitzoekwerk. 5.1.2e op gesprek geweest bij ombudsman. Geen sprake van ongelijke behandeling. Ombudsman heeft dossier afgesloten	Hoorzitting Ombudsman op 2 juni 2013. 5.1.2e aanwezig.
14	Bezwaar tegen hoogte grondwaarde en canon waterwoning	5.1.2e		1/29/2013	2/12/2013	2/12/2013	projecten	5.1.2e	5.1.2e	3/13/2013	De klagers zijn geinformeerd op 12-02-2013 door BE dat wij hierin geen actie kunnen ondernemen. Het project waartegen ze bezwaar indienen is niet afgerond.	Idem
15	klacht over behandeltermijn van eerder ingediend klacht	5.1.2e		1/30/2013	2/13/2013	2/13/2013	staf	5.1.2e		3/23/2013	5.1.2e heeft een biref gestuurd dat de klager terecht klaagt. De erfpachter heeft onterecht een wijziging bestemming gekrege. Er zal een nieuwe aanbieding worden verstuurd door de gemeenten en restitutie van teveel betaalde geld	De vraag wordt door Nauta beantwoord.
16	Bezwaar tegen hoogte grondwaarde en canon waterwoning	5.1.2e		1/30/2013	2/12/2013	2/12/2013	projecten	5.1.2e	5.1.2e	3/13/2013	De klagers zijn geinformeerd op 12-02-2013 door BE dat wij hierin geen actie kunnen ondernemen. Het project waartegen ze bezwaar indienen is niet afgerond.	Idem
17	klacht over het niet opschorten van de nota vanwege het afbranden van het pand	dhr. 5.1.2e		1/30/2013	1/30/2013	3/20/2013	BA	5.1.2e	5.1.2e	3/20/2013	Er is geen mogelijkheid voor het opschorten van de betaling van de canon indien het opstal door brand is verwoest. De vervaldatum van de nota is verschoven naar 20-04-2013. Ik heb het antwoord gearchieveerd.	Dossier was ook in behandeling bij 5.1.2e. Afhandeling van de klacht is aan 5.1.2e doorgegeven.
18	Bezwaar tegen hoogte grondwaarde en canon waterwoning	5.1.2e		2/13/2013	2/14/2013	2/14/2013	projecten	5.1.2e	5.1.2e	3/13/2013	De klagers zijn geinformeerd op 8-03-2013 door BE dat wij hierin geen actie kunnen ondernemen. Het project waartegen ze bezwaar indienen is niet afgerond.	Idem
19	Bezwaar tegen hoogte grondwaarde en canon waterwoning	5.1.2e		2/18/2013	2/21/2013	2/21/2013	projecten	5.1.2e	5.1.2e 5.1.2e	3/13/2013	De klagers zijn geinformeerd op 8-03-2013 door BE dat wij hierin geen actie kunnen ondernemen. Het project waartegen ze bezwaar indienen is niet afgerond.	Idem
20	Klacht tegen hoogte canon	5.1.2e		2/21/2013			particulieren	5.1.2e	5.1.2e	3/14/2013	Klacht is door 5.1.2e telefonisch afgehandeld, na een paar keer heen en weer te hebben gebeld is erfpachter tevreden met de toelichting	
21	Klacht tegen hoogte canon	dhr. 5.1.2e		2/21/2013			particulieren	5.1.2e	Dew	3/20/2013	5.1.2e en 5.1.2e hebben 20 maart jl. Mondelinge toelichting gegeven aan erfpachter en beschouwen grootste deel klacht afgehandeld. Erfpachter had ook nog vragen over panden in de buurt. Dat zoekt 5.1.2e nog uit en stuurt na.	5.1.2e is met deze erfpachter al bijna een jaar aan het corresponderen. Het gaat om hoogte van de canon in vergelijking met buurpanden.
22	klacht over fouten in werkwijze, herinneringen naar voormalig erfpachter	5.1.2e 5.1.2e		2/25/2013			BA	5.1.2e	5.1.2e	2/25/2013	Klacht per mail afgehandeld door 5.1.2e. Nieuwe nota naar de nieuwe eigenaren verstuurd	
23	Informatieverzoek van de ombudsman over klachtafhandeling	5.1.2e (Ombudsman) en mevrouw 5.1.2e erfpachter)		3/4/2013			wonen	5.1.2e		3/26/2013	Brief verstuurd met nieuw aanbod aankoop bloot eigendom. Deze brief ook per mail verstuurd naar Ombudsman.	Gesprek met betr door 5.1.2e en 5.1.2e. (Nog) geen oplossing.

24	Klacht over kosten voor een rijbewijs	dhr. 5.1.2e		3/8/2013	3/8/2013		BE	5.1.2e	3/8/2013	dhr. 5.1.2e is zijn rijbewijs kwijt geraakt. Hij heeft bezwaar tegen de kosten voor een nieuw rijbewijs. Aangezien de klacht niet bij ons hoort heb ik dhr. 5.1.2e doorverwezen naar het stadsdeel (afd Burgerzaken)	dhr. 5.1.2e gaat zijn klacht naar stadsdeel 5.1.2e sturen. Voor hem was dat voldoende en is voor wat ons en hem betreft de klacht afgehandeld.
25	klacht over werkwijze gemeente. Niet op tijd ontvangen van creditbedrag van de gemeente.	5.1.2e		3/11/2013	3/12/2013		BA	5.1.2e	3/12/2013	Bij FA crediteuren is gebleken dat de creditnota op 8-03-2013 was betaald. Mevrouw had eht bedrag al ontvangen	
26	Klacht over de hoogte van de canon na CHET	5.1.2e		3/13/2013			BE	5.1.2e	4/19/2013	5.1.2e heeft een brief geschreven met daarin uitleg over de CHET procedure. EN dat bezwaar maken niet mogelijk is.	
27	Levering niet (goed) gemuteerd	Wilmarbeheer 5.1.2e		3/28/2013			staf	5.1.2e	4/2/2013	is afgehandeld door 5.1.2e via telefoon	
28	Levering niet (goed) gemuteerd	5.1.2e		3/29/2013			BA	5.1.2e	4/2/2013	Mail naar erfpachter dat in vervolg de nota's naar nieuwe erfpachter zal worden gestuurd.	
29	klacht over de hoogte van de canon na CHET	dhr 5.1.2e		4/2/2013	18-4 (mail)		staf	5.1.2e 5.1.2e	5/21/2013	Erfpachter heeft klacht via ombudsman gestuurd. OGA heeft gereageerd op klacht met feitenrelaas. Na sluiting dossier bij ombudsman heeft dhr 5.1.2e ook een nieuw verzoek ingediend, waardoor dossier weer geopend is (dit was op 21-5). Ombudsman onderzoekt verzoek van dhr 5.1.2e en geeft over max. 1,5 wk uitsluitsel. Ombudsman heeft besloten het dossier te sluiten na brief met uitleg van 5.1.2e.	
30	Klacht over verkeerd gebruikt adres in nota	5.1.2e		4/3/2013			BA	5.1.2e 5.1.2e	4/5/2013	Nieuwe nota met juiste huisnummer laten versturen	
31	Bezwaar hoogte canon na CHET en klacht over ongelijke beha	5.1.2e 5.1.2e		4/8/2013		4/16/2013	Beleid	5.1.2e 5.1.2e	4/16/2013	5.1.2e heeft een brief verstuurd met daarin uitleg dat de erfpachter bij CHET zelf heeft gekozen voor de hoge canon. Dat er geen sprake is van ongelijke behandeling. 17-06-2013 nogmaals gesprek met erfpachter. Er komt misschien nog een vervolg vanuit de erfpachter. **zie opmerkingen**	Erfpachter heeft op 24 juni 2013 contact gezocht met de Wethouder. Het dossier is nu via 5.1.2e in behandeling bij 5.1.2e
32	klacht voor het stadsdeel sociale voorzieningen			4/10/2013			Stadsdeel	5.1.2e stadsdeel	4/10/2013	bestemd voor stadsdeel centrum. Doorgemaild	
33	klacht over niet in behandeling nemen van aanvraag	5.1.2e		4/18/2013	6/21/2013	6/21/2013	Wonen	5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e	6/26/2013	gaat over erfpachter die vraag heeft gesteld in maart, die nog niet beantwoord is. 5.1.2e zoekt contact met de erfpachter. 5.1.2e heeft de klacht niet afgehandeld. 5.1.2e pakt het op! de heer 5.1.2e heeft contact opgenomen naar anleiding van de mail. en zijn klacht en vraag voorgelgd. alles is telfonisch afgehandeld. de hee 5.1.2e was tevreden en wenste geen vervolg.	
34	klacht over onterecht canonbetaling door overleden moeder/ tevens vorige erfpachter	de heer 5.1.2e		4/22/2013	4/22/2013	4/22/2013	staf/wonen	5.1.2e	4/22/2013	Telefoonnummer van de heer 5.1.2e in de telefoongids kunnen vinden. Telefonisch excuses aangeboden. Daarnaast gegevens doorgegeven aan 5.1.2e en 5.1.2e voor het aanpassen van de debiteur en opstellen creditnota	
35	Klacht over niet verwerkte splitsing, waardoor nota verkeerd w	Nobillon Vastgoed		4/25/2013			BA	5.1.2e 5.1.2e	5/22/2013	splitsing gemuteerd en correctienota's verzonden 22-05-2013	Splitsing is nog niet verwerkt omdat BA nog niet alle stukken heeft ontvangen. 5.1.2e stuurt ontv.bev. En krijgt stukken van 5.1.2e. Wordt vervolgd
36	klacht over de lange duur afhandeling dossier	de heer 5.1.2e		4/24/2013	4/25/2013		wonen	5.1.2e	5/10/2013	Mail gestuurd met antwoor dop de vragen van de heer 5.1.2e en daarbij aangegeven dat hij contact kan opnemen indien er nog vragen zijn.	Klacht dat er nog geen antwoord is geweest. Heb meneer gebeld met excuses dat het zo lag duurt en dat antwoord zo spoedig als mogelijk komt.
37	klachten over afwikkelen van erfpachtadministratie/financieel	5.1.2e		4/5/2013			particulieren	5.1.2e	4/23/2013	gebeld en ontvangstbevestig gestuurd op 9-4-2013. brief op 23-4-2013 naar erfpachter	Klacht is op 27 maart binnengekomen bij Erfpachtadministratie, doorgestuurd naar Fa Debiteuren doorgestuurd naar Erfpachtadministratie op 5 april doorgestuurd naar Beklachten
38	klacht over brief PIVV	5.1.2e		5/16/2013		5/21/2013	particulieren	5.1.2e	6/14/2013	Erfpachter is niet blij met brief PIVV, omdat haar erfpachtrecht is afgekocht en ze het dus raar vindt dat er een dergelijke brief wordt gestuurd. 5.1.2e brief gestuurd.	
39	klacht over de hoogte van de canon	5.1.2e		5/22/2013			particulieren	5.1.2e 5.1.2e	12/31/2013	volgens 5.1.2e is erfpachter gebeld, niets in docwerker over afhandeling	03-12-2013 mail naar 5.1.2e over status van de afhandeling van de klacht.
40	klacht over handeling incassobureau	dr. mr. 5.1.2e en erfpachter 5.1.2e		5/27/2013	20-08-20130		JZ	5.1.2e 5.1.2e	8/22/2013	Dossier en dit bericht is al reeds in behandeling bij 5.1.2e 5.1.2e en is naar de huisadvocaat toegestuurd. Heb de advocaat bericht dat dit dossier en het bericht inhoudelijk wordt behandeld door ons huisadvocaat. Let op. Alle emails opgeslagen in het werkachief	
41	Erfpachter heeft 10-jr vaste canon en wil graag jaarlijkse index	5.1.2e		5/30/2013		6/11/2013	particulieren	5.1.2e 5.1.2e	12/31/2013	Klacht was 30-05-2013 binnengekomen, maar waarschijnlijk niet uitgezet. 11-06-2013 weer binnengekomen en in behandeling bij 5.1.2e. Volgens 5.1.2e is erfpachter gebeld… niets in docwerker over afhandeling.	08-10-2013 en 03-12-2013 mail naar 5.1.2e over de status van de klacht
42	Klacht over CHET	5.1.2e		6/9/2013			particulieren	5.1.2e 5.1.2e	6/11/2013	Bezwaar taxatierapport. 5.1.2e heeft mail gestuurd naar EP	
43	Advies over algemene bepalingen, regels erfpacht	5.1.2e		6/10/2013			Staf	5.1.2e	6/12/2013	Erfpachter wil advies over regels AB, hij heeft particuliere erfpacht.	5.1.2e heeft gebeld en hem het een en ander uitgelegd over Particuliere erfpacht, het gemeentelijke aankoopbeleid en hem geadviseerd aan zijn erfverpachter te vragen of zij de bloot eigendom aan de gemeente willen verkopen/ in onderhandeling willen treden met de gemeente
44	klacht over rentenota	5.1.2e		6/10/2013			BA	5.1.2e	6/11/2013	Erfpachter heeft klacht rente over canonnota. Levering was niet gemuteerd, dus vandaar te laat betaald door nieuwe erfpachter. Creditnota gemaakt voor oude erfpachter.	
45	klacht over erfpacht als melkkoe, nieuwe AB's	meneer 5.1.2e		6/13/2013			Staf	5.1.2e	6/18/2013	Erfpachter wil dat gemeente publiekelijk reageert op de mening van 5.1.2e, Het Parool van 03-06-2013	5.1.2e hebben op 20-06-2013 een gesprek met deze erfpachter. Meneer is investeerder van 5.1.2e
46	klacht over afkoopindicatie	5.1.2e		6/13/2013			particulieren	5.1.2e	7/4/2013	5.1.2e heeft de erfpachter ontvangen op gesprek en 2 maal een e-mail gestuurd aan de erfpachter met uitleg. Naar aanleiding van het laatste e-mail heeft erfpachter aangegeven geen aanleiding meer te hebben voor vervolg acties.	
47	klacht over info op de website over de nieuwe ab's en inspraakavond	5.1.2e		6/19/2013	6/20/2013		particulieren	5.1.2e	6/20/2013	sinds 22 mei bekendmaking van bijeenkomst op de website. 5.1.2e heeft per e-mail en telefonisch contact opgenomen	
48	klacht over onbehoorlijk informatie gevolgen afkoop	5.1.2e		6/19/2013			zakelijk beheer	5.1.2e 5.1.2e	10/9/2013	???	vanwege haar vakantie heeft 5.1.2e de opdracht voor het behandelen van de klacht teruggegeven. Nieuwe behandelaar is 5.1.2e. 08-10-2013 mail naar 5.1.2e, 5.1.2e en 5.1.2e over afhandeling van deze klacht. 09-10-2013 mail van 5.1.2e dat dossier is afgehandeld.
49	klacht over rentenota	5.1.2e		6/24/2013			BA	5.1.2e 5.1.2e	6/28/2013	creditnota gemaakt voor de rente	
50	Klacht over hoogte afkoopsom/	mw 5.1.2e		6/25/2013			zakelijk beheer	5.1.2e 5.1.2e	2/4/2014	klacht over begin tijdvak. 04-02-2014 herziene aanbieding gestuurd.	03-12-2013 mail naar Zakelijk Beheer over status klacht
51	Klacht over hoogte canon na CHET	dhr. 5.1.2e		6/27/2013			JZ	5.1.2e	8/15/2013	**Zie hierboven eerste klacht**. 5.1.2e heeft een brief verstuurd met daarin uitleg dat de erfpachter bij CHET zelf heeft gekozen voor de hoge canon. Dat er geen sprake is van ongelijke behandeling. 17-06-2013 nogmaals gesprek met erfpachter. Er komt misschien nog een vervolg vanuit de erfpachter. **zie opmerkingen**	Erfpachter heeft op 24 juni 2013 contact gezocht met de Wethouder. Het dossier is nu via 5.1.2e in behandeling bij 5.1.2e. Klacht is afgehandeld middels een Brief van de Wethouder.

52	klacht over het niet wijzigen van het adres	5.1.2e	[redacted]	6/28/2013	7/3/2013		particulieren	5.1.2e		7/18/2013	Aangegeven dat wij haar adres inmiddels wel hebben aangepast en dat ik erop zou toezien dat het ook gebeurd in de volgende correspondenties. Is een SEBA verhaal en naar aanleiding van de uitspraak is overleg met 5.1.2e en 5.1.2e noodzakelijk voordat een nieuwe aanbieding wordt gedaan want wij hebben nu het recht om te vorderen dat de akte wordt opgesteld.	betrekking tot SEBA afkoop via Ombudsman wachten op aanwijzigingen van Beleid over de aanbieding. Normale aanbieding of een aangepaste SEBA aanbieding.
53	klacht over verkeerd afkoopsom bij AB1966 Geerdinkhof	5.1.2e		7/1/2013	7/3/2013		staf	5.1.2e	5.1.2e	7/2/2013	Op 2 juli 2013 heeft de heer 5.1.2e antwoord op zijn brief ontvangen middels brief.	
54	klacht over teveel betaalde afkoopsom (Geulstraat)	5.1.2e		7/5/2013	7/11/2013		zakelijk beheer	5.1.2e	5.1.2e	9/5/2013	Een schriftelijke reactie naar de erfpachter verzonden.Bij het nabellen bleek hij niet tevreden te zijn met de afhandeling en hij vroeg om een gesprek. Woensdag 4 september zijn de erfpachters langs geweest.De klacht komt er op neer dat zij vinden dat zij in de periode tussen 2000 en 2005 niet voldoende zijn geïnformeerd over de splitsingsprocedure en de chet-procedure. Uit onze administratie blijkt dat alle informatie is verzonden en wij aan onze informatieplicht hebben voldaan. Erfpachter was nog niet tevreden en laat het hier niet bij zitten.Bij het afkoopteam heb ik een indicatie aangevraagd voor afkoop lopend en verlengd tijdvak. Voor ons is de klacht nu afgehandeld.	5.1.2e heeft op 11-07 ontvangstvecestiging gestuurd en telefonisch contact opgenomen.
55	klacht over AB1966 (Geerdinkhof)	5.1.2e		7/5/2013			staf	5.1.2e	5.1.2e	7/8/2013	OP 7 juli 2013 heeft mevrouw 5.1.2e antwoord op haar brief ontvangen middels brief	
56	klacht over de behandelduur dossier	5.1.2e		7/17/2013	7/17/2013		particulieren	5.1.2e		8/4/2013	De heer 5.1.2e telefonisch en per e-mail contact proberen op te nemen. Ook 5.1.2e die het dossier waarneemt voor 5.1.2e krijgt geen contact met meneer 5.1.2e om uit te leggen waarom het dossier zo lang duurt. Klacht hierbij als afgehandeld beschouwen.	klacht over behandeltermijn van een dossier van 5.1.2e. Met 5.1.2e besproken dat het niet echt een klacht is maar de vraag over uitleg. Meneer geeft in zijn e-mail aan dat hij nog geen klacht wil indienen maar uitsluitend de vraag heeft, waarom het zo lang duurt.
57	klacht over incorrecte bedrag nota	dhr. 5.1.2e		7/19/2013						ATTENTIE		
58	klacht behandeling helpdesk (onvriendelijk) en vraag nota	5.1.2e		7/29/2013	7/29/2013		BA	5.1.2e		7/29/2013	Tel met complimenten voor de snelheid opgelost	Afspraak over betaling gemaakt.
59	Aangepaste nota ivm verlaging canon zelfbouwkavel	5.1.2e		7/29/2013			BA	5.1.2e	5.1.2e (GU)	ATTENTIE	5.1.2e (GU) heeft tel onduidelijkheid weggenomen. Bevestigt dat nog in een brief aan de erfpachters.	Ik heb betr gebeld. 5.1.2e belt over inhoud.
60	Nota met dubbel bedrag	ODE Beheer bv		7/29/2013	7/31/2013		BA	5.1.2e		7/31/2013	Tel afgesproken: Nota september weggooien. Wij crediteren deze nota. Dan loopt alles gelijk. Systeem is aangepast met de goede bedragen.	Wij crediteren september en gaan onderzoek of het vaker is gebeurd.
61	klacht over de hoogte canon en inzage op basis van WOB	dhr 5.1.2e		8/21/2013			particulieren/ vastgoed	5.1.2e	5.1.2e samen met 5.1.2e 5.1.2e	10/29/2013	Aan eht verzoek van de de heer 5.1.2e voor de WOB is voldaan	mail is ook binnengekomen bij 5.1.2e . Aangezien 5.1.2e op vakantie heeft 5.1.2e het doorhgemaild naar 5.1.2e die alle dossiers van 5.1.2e waarneemt.
62	Klacht over canonverhoging n.a.v. bestemmingswijziging en van toepassing verklaren AB2000	dhr. 5.1.2e (namens de erfpachter)	5.1.2e	29-04-2013, pas ontvangen op 28-08-2013		10/25/2013	Staf/beleid	5.1.2e	5.1.2e	1/9/2014	Brief verzonden op 9 januari 2014: gemeente heeft dossier opnieuw bestudeerd en komt tot de conclusie dat de canon niet wordt verhoogd. Broeren en de erfpachter hebben aangegeven tevreden te zijn. Klacht is hiermee afgehandeld.	Ontvangen bij BEklachten op 28-08-2013, doorgestuurd aan 5.1.2e met verzoek behandelaar aan te wijzen. Klacht in behandeling bij 5.1.2e. Op 25-10 een bericht verstuurd waarin is afgesproken dat binnen 2 weken een afhandeling komt.
63	Klacht via de ombudsman onterecht ontvangen nota's en geen reactie op eerdere berichten.	de heer 5.1.2e		8/24/2013	8/27/2013			5.1.2e		8/28/2013	De verkoop op de verkeerde datum in onze administratie was ingevoerd. De heer 5.1.2e heeft gelijk met zijn klacht. De opdracht voor de spoedterugboeking is gisterenmiddag gedaan. De heer 5.1.2e hier gisteren om 18.15 uur over gebeld. En dit bericht op zijn voicemail ingesproken. En dat ik hem vanochtend nog even 5.1.2e om te vragen of de afhandeling zo naar tevredenheid is.	
64	klacht over handeling incassobureau	dr. mr. 5.1.2e en erfpachter 5.1.2e		9/4/2013			JZ	5.1.2e	5.1.2e	12/31/2013	Vanuit de Huisadvocaat zijn er een aantal brieven naar de erfpachter verstuurd waarop niet is gereageerd.er is een conceptdagvaarding opgesteld die binnenkort de deur uitgaat want de heer 5.1.2e eeft een achterstand.	Dossier en dit bericht is al reeds in behandeling bij 5.1.2e 5.1.2e en is naar de huisadvocaat toegestuurd. Let op. Alle emails opgeslagen in het werkarchief
65	onterechte ontvangen nota	de heer 5.1.2e		9/8/2013	9/19/2013		BA	5.1.2e	5.1.2e	9/19/2013	Er is inderdaad onterecht een nota toegestuurd. De nota wordt gecrediteerd en per oktober volgt de juiste nota.	
66	bezwaarschrift nota deskundigen rapport erfpacht	5.1.2e		10/8/2013		10/9/2013	particulieren	5.1.2e		11/1/2013	erfpachter is op kantoor geweest voor gesprek	bezwaarschrift was ook bij 5.1.2e binnengekomen, zij handelt het af.
67	Klacht over niet tijdige behandeling verzoek om canonverlaging	Advocaat dhr. 5.1.2e van Lamers De Groot advocaten, namens de erfpachter Van Heuft Beheer BV		10/9/2013		10/7/2013	Zakelijk beheer	5.1.2e	5.1.2e	2/19/2014	5.1.2e en 5.1.2e 5.1.2e hebben op 19 februari 2014 een gesprek gehad met de erfpachter en zijn advocaat	
68	Klacht over afhandeling afkoopdossier	5.1.2e		10/9/2013		10/9/2013	particulieren	5.1.2e	5.1.2e	10/29/2013	5.1.2e heeft de klacht via 5.1.2e en 5.1.2e ontvangen. De klacht was niet aangemeld bij Beklachten, de afhandeling wel.	
69	Uitgestelde betaling en klacht over hoogte canon na CHET	5.1.2e		11/24/2013			BA	5.1.2e		ATTENTIE		
70	Bezwaar werkwijze gemeente	Amice advocaten, namens 5.1.2e		11/25/2013			Particulieren	5.1.2e		ATTENTIE		
71	Bezwaar ontvangst nota, uitleg over vervaldatum	5.1.2e erfpachter		11/28/2013			BA	5.1.2e	5.1.2e	12/2/2013	Erfpachter gebeld dat vervaldatum op de nota onjuist stond vermeld. Erfpachter gaat canonnota betalen.	
72	klacht over tuin	5.1.2e		11/29/2013			particulieren	5.1.2e			heeft reactie per post verstuurd.	
73	Mopperen over de indexeringsbrief	5.1.2e		12/2/2013			Zakelijk Beheer	5.1.2e			gaat erfpachter bellen, 5.1.2e had ook al gebeld	
74	Ongenoegen over modernisering AB	5.1.2e		12/4/2013			Team staf	5.1.2e	5.1.2e	ATTENTIE	uitgenod.	
75	Klacht over jaarlijkse indexering	mevr. 5.1.2e erfpachter)		12/18/2013	12/18/2013		CHET-team	5.1.2e	5.1.2e 5.1.2e	1/22/2014	uitleg indexering	erfpachter: indexeringsbrief 2012 beter uitgelegd (naar 5.1.2e doorgestuurd)
76	Klacht over hoogte afkoopsom; onvrede over erfpacht	5.1.2e (erfpachter)		12/18/2013	12/19/2013		Team Staf	5.1.2e	5.1.2e 5.1.2e	12/20/2013	19-12-2013. Per brief/email beantwoord.	20-12-2013: email nav vraag op antwoord verstuurd
77	Klacht over hoogte canon na CHET	5.1.2e (erfpachter)		12/31/2013	1/2/2014		CHET-team	5.1.2e		4/1/2014	01-04-2014 Brief gestuurd aan erfpachter, uitleg dat bij geen reactie canon vast staat en dat er geen sprake is van ongelijke behandeling.	09-01-2014: 5.1.2e heeft ook R&A om advies gevraagd. 19-03-2014: 5.1.2e heeft behandeling inmiddels overgenomen van 5.1.2e, gevraagd naar een update

	Soort klacht
	gedrag/houding medewerker
	wachttijden
	telefonische bereikbaarheid
	fouten in werkwijze
	anders, zie toelichting
	Uitzetten in teams:
	1 (particulieren 1)
	2 (particulieren 2)
	3 (Zakelijk beheer)
	4 (BA)
	6 (management)

	KLACHTEN BE									2/4/2015		
	Soort klacht	Klager	Dossiernummer (s)	Datum ontvangst klacht	Datum 1e (telefonisch) contact	Datum ontvangstbevestiging	Team	Lid klachtencommissie	Klachtbehandelaar	Datum afhandeling klacht	Oplossing	Opmerkingen
1	Klacht over hoogte canon na CHET	[redacted]	[redacted]	1/8/2014	1/8/2014	1/8/2014	Staf	5.1.2e		1/22/2014	Brief gestuurd aan erfpachter 22 januari 2014	Erfpachter heeft opnieuw een brief gestuurd op 4 maart 2014, deze is in behandeling bij JZ
2	Klacht over hoge canon na indexering			1/15/2014	1/15/2014	1/15/2014	ZB	5.1.2e	5.1.2e	2/6/2014	uitleg indexering en verschil met buurvrouw	
3	Klacht over hoogte canon na CHET			1/23/2014	3/4/2014		ZB	5.1.2e		5/22/2014	15 april 2014 brief gestuurd, 22 mei 2014 gebeld dat CHET-team verder het dakterrassenprobleem oppakt	5.1.2e wacht op uitkomst m.b.t. dakterrassen JB, erfpachter rappelleert op 04-04-2014
4	Incassodossier nog niet betaalde nota's	5.1.2e 5.1.2e		2/4/2014		2/4/2014	FA-deb	5.1.2e	5.1.2e 5.1.2e	3/1/2014	Betaling ontvangen en verwerkt, 5.1.2e heeft erfpachter gebeld	11-02-2014 rappelmail FA-deb.
5	tuinuitbreiding nog niet in beh.genomen			2/4/2014	2/18/2014		Particulieren	5.1.2e		2/18/2014	18-02-2014 heeft 5.1.2e de klacht telefonisch afgehandeld, de tuinuitbreiding is nog in behandeling (29-04-2014)	29-04-214 rappelmail naar 5.1.2e
6	Twee app.indices op één adres			2/5/2014			Particulieren	5.1.2e	5.1.2e	2/13/2014	Meneer gesproken en met hem afgesproken dat als hij reden ziet om mijn gegevens in twijfel te brengen, dat hij dan contact met mij	dossier is afgehandeld volgens opmerking in Acces. Oplossing staat zo vermeld in acces.
7	verzoek betalingsregeling zonder rente	5.1.2e 5.1.2e		2/7/2014			Particulieren	5.1.2e		2/11/2014	FA-deb heeft mail naar erfpachter gestuurd	
8	Klacht over hoogte canon ivm ligging app.recht	5.1.2e		2/9/2014		2/11/2014	Particulieren	5.1.2e	5.1.2e	3/20/2014	Uitleg gegeven over hoogte canon en canonpercentage	11-02-2014 5.1.2e heeft antwoordbrief gemaakt, 12-02-2014 stelt erfpachter aanvullende vragen per mail, beantwoord op 14 februari 2014
9	bezwaar hoogte canon ivm wijziging bestemming en m²	5.1.2e		2/18/2014			Particulieren	5.1.2e		3/6/2014	Mail 5.1.2e	29-04-2014 rappelmail 5.1.2e
10	klachtafhandeling van dossier Dintelstraat 42-II			2/19/2014			Particulieren	5.1.2e		3/4/2014	Gevraagde info zijn per mail verzonden,	5.1.2e trekt leerpunten uit de afhandelingsproces.
11	schadevergoeding CHET	5.1.2e	5.1.2e	2/24/2014			Staf	5.1.2e		4/7/2014	Brief ondertekend door 5.1.2e 5.1.2e verstuurd	Eerder is telefonisch contact geweest en is een brief gestuurd op 06-03-2014. 07-05-2014 heeft 5.1.2e rappel verstuurd naar Ombudsman, Ombudsman laat weten dat dossier is gesloten op 12-05-2014
12	Klacht over onjuiste adressering	5.1.2e		2/24/2014			Particulieren	5.1.2e		3/17/2014	Brief van Ombudsman schriftelijk beantwoord op 17 maart 2014	
13	Klacht over hoogte canon			2/27/2014	3/10/2014		Particulieren	5.1.2e		3/20/2014	Telefonisch uitleg over hoogte canon gegeven + bevestigd in brief op 20 maart 2014	
14	Klacht over hoogte canon en versturen foutieve nota's			3/4/2014	3/11/2014		Particulieren	5.1.2e	5.1.2e	4/7/2014	Brief gestuurd met uitleg en evt. persoonlijk contact	11 maart 2014 heeft 5.1.2e tel. contact gehad, na afhandeling heeft 5.1.2e nog nagebeld. Krijgt wellicht nog (juridisch) staartje
15	De Ombudsvrouw (5.1.2e Sonne) wilt een reactie op de klacht van dhr. T.H. Hooning ontvangen en een aanbieding uit 2005 met een toelichting over de gerechtigden hebben			3/6/2014			Particulieren	5.1.2e		3/18/2014	Mail Ombudsman beantwoord op 18 maart 2014	
16	bezwaar hoogte canon	5.1.2e 5.1.2e		3/18/2014			Particulieren	5.1.2e	5.1.2e	4/11/2014	E-mail erfpachter per brief beantwoord	
17	Klacht over twee maanden geen reactie op vraag	5.1.2e		4/1/2014	4/10/2014	4/10/2014	Particulieren	5.1.2e	5.1.2e	4/14/2014	Erfpachter had naar het verkeerde e-mailadres gemaild. Dossier wordt nu z.s.m. opgepakt.	08-04-2014 gevraagd naar svz aan 5.1.2e, blijkt dat klacht nog helemaal niet was opgepakt. Nu heeft 5.1.2e hem in behandeling
18	Klacht over handelingswijze ambtenaar en lange doorlooptijd	5.1.2e 5.1.2e	5.1.2e	4/11/2014	4/15/2014		Particulieren	5.1.2e	5.1.2e	4/24/2014	Brief gestuurd naar erfpachter	
19	Geen reactie op eerdere brief en eerdere aangetekende brief dd 10-02-2014, WOB-verzoek			4/10/2014			Particulieren	5.1.2e	5.1.2e	4/30/2014	30-04-2014 brieven erfpachter van 10 februari en 8 april beantwoord en opgevraagde stukken alsnog toegestuurd.	
20	Lange reactietijd op vraag over verticale splitsing	5.1.2e 5.1.2e		4/17/2014			Particulieren	5.1.2e	5.1.2e	4/23/2014	Erfpachter heeft aanbieding gekregen en excuses	
21	canonachterstand door adreswijziging	5.1.2e 5.1.2e	5.1.2e	5/13/2014			Debiteuren adreswijziging	5.1.2e	Debiteuren 5.1.2e	5/16/2014	5.1.2e heeft mail gestuurd naar erfpachter met adreswijziging en bevestiging ontvangst canonachterstand	klacht via div naar erfpacht en erfpachtadm.naar deb gestuurd

	KLACHTEN BE									2/4/2015	
	Soort klacht	Klager	Dossiernummer (s)	Datum ontvangst klacht	Datum 1e (telefonisch) contact	Datum ontvangstbevestiging	Team	Lid klachtencommissie	Klachtbehandelaar	Datum afhandeling klacht	Oplossing	Opmerkingen
22	klacht over werkwijze BE	5.1.2e 5.1.2e	5.1.2e	5/19/2014	5/19/2014		zakelijk	5.1.2e	5.1.2e	6/24/2014	5.1.2e heeft indicatie gestuurd en contact opgenomen met het stadsdeel. De heer 5.1.2e moet eerst een vergunning aanvragen voordat de aanbieding gedaan kan worden.	5.1.2e heeft erfpachter 19-05 gebeld.
23	fout factuuradres	5.1.2e	5.1.2e	5/28/2014		6/6/2014	Particulieren	5.1.2e		6/11/2014	adreswijziging door fa-debiteuren	factuur naar 5.1.2e 5.1.2e
24	Klacht over erfpacht algemeen	5.1.2e		6/2/2014			Team staf	5.1.2e		7/26/2014	5.1.2e heeft op 26-07 een reactie gegeven op de brief van mw 5.1.2e Sindsdien niets meer vernomen.	reactie op brief van 5.1.2e 2014-5214
25	duur beantwoording vraag		5.1.2e	6/23/2014		6/23/2014	Chet	5.1.2e	5.1.2e/ 5.1.2e	7/22/2014	22-07-2014Brief met verontschuldiging voor late beantwoording. Antwoord is, dat het geen vergelijkbare situatie met Honnebier is.	Betreft een brief dat in maart naar 5.1.2e en 5.1.2e doorgezonden is. Het betreft een canonherziening vraag met betrekking tot Honnebier vraag en moet wellicht door Beleid worden beantwoord. 5.1.2e heeft een ontvangstbevestiging gemaild en aangegeven dat het destijds wel ontvangen is maar dat er niks mee is gedaan. Hij gaat het nu oppakken behandelen.27-6 nogmaals ontvangstbevestiging door 5.1.2e.
26	canonnota ontv.terwijl er een vaststellingsovk is getekend!	5.1.2e 5.1.2e		6/30/2014			BA	5.1.2e	5.1.2e	7/7/2014	Klacht afgehandeld door 5.1.2e en 5.1.2e.	Mail rechtstreeks naar 5.1.2e gestuurd, omdat 5.1.2e bij dit dossier betrokken in geweest
27	onterechte automatische incasso na levering	5.1.2e		7/3/2014			Particulieren	5.1.2e		7/11/2014	5.1.2e heeft gebeld dat niks meer afgeschreven wordt.	nota 2e helft 2014 automatisch afgeschreven, verzoek creditnota(fa-cred) en adrescorrectie na levering(erfpachtadm)
28	duur beantwoording vraag	5.1.2e		7/21/2014	7/21/2014		Particulieren	5.1.2e	5.1.2e		heeft opgepakt	Administratie was onvolledig.Veel uitzoekwerk, maar klant niet in meegenomen.
29	Ten onrechte naar incassobureau, eerder bezwaar gemaakt	5.1.2e 5.1.2e	5.1.2e	8/7/2014	8/8/2014	8/8/2014	Particulieren	5.1.2e	5.1.2e	12/1/2014	5.1.2e heeft een brief geschreven die door Beleid is beoordeeld. 7 augustus 2014 / 9 september 2014 (rappel): 5.1.2e heeft gebeld en gemaild met dhr. 5.1.2e: 1) wij hebben geen volmacht van SEBA en 2) wij hebben geen stukken mbt eerdere 'bezwaren' omtrent de canon. Als hij niet vóór 9 oktober 2014 reageert/stukken toestuurt, wordt incassoprocedure voortgezet.	Email ligt sinds april 2014 bij incassobureau maar is pas augustus 2014 bij BE binnen gekomen. Klager zegt eerder bezwaar te hebben gemaakt maar hiervan is niets terug te vinden.
30	Klacht over afhandeling dossier door rechtsbijstand?	te	5.1.2e	8/20/2014	8/21/2014	n.v.t.	Zakelijk Behe	5.1.2e	5.1.2e	8/21/2014	5.1.2e heeft gebeld met klager:klacht was door 14 020 in behandeling genomen en door Stadsdeel was een sms gestuurd dat klacht was afgehandeld. 5.1.2e heeft per mail bevestigd dat dit niet netjes was. 5.1.2e heeft ook nog met ARAG gebeld en gezegd dat ze een onjuist antwoord hebben gegeven. ARAG zou weer contact opnemen met de erfpachter.	Het is nog niet duidelijk of het een klacht is over de gemeente of over de ARAG, verzoek om eerst erfpachter te bellen hierover. Op 5 december vind er een gesprek plaats met de erfpachter.
31	Klacht over bejegening en infoverzoek			8/29/2014	9/1/2014	nvt	Particulieren	5.1.2e	5.1.2e	9/1/2014	5.1.2e heeft erfpachter gebeld. Verontschuldigd voor bejegening.	Info verzoek direct afgehandeld. Ism Nieuw West. Erfpachter is over beiden tevreden.
32	behandeling/bejegening			9/5/2014	9/9/2014		Particulieren	5.1.2e	Debiteuren 5.1.2e 5.1.2e	9/14/2014	Gesprek was niet onvriendelijk geweest. Ep heeft de hoorn opgehangen. Door teamleider per mail verontschuldiging aangeboden en meegedeeld mogelijkheid tot betalingsregeling.	5.1.2e aangesproken door FA n.a.v. verstrijken herinneringstermijn(incasso).Klacht over de 5.1.2e van de collega FA in telefonisch gesprek
33	Hoogte canon nieuwbouw woning			9/8/2014	9/8/2014		Particulieren	5.1.2e	5.1.2e	9/22/2014	Klager uitleg gegeven dat de canon op de juiste wijze is vastgesteld. Verder klager doorverwezen naar de Ombudsman en naar de Burgerlijke rechter. Op 7-10 geprobeerd te bellen en voicemail ingesproken of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.	5.1.2e heeft al uitgebried informatie gegeven. 5.1.2e heeft info gevraagd bij 5.1.2e en 5.1.2e. Canon is correct volgens ons beleid vastgesteld. Koper heeft van de notaris te horen gekregen dat hij bezwaar kon indienen.

	KLACHTEN BE										2/4/2015	
	Soort klacht	Klager	Dossiernummer (s)	Datum ontvangst klacht	Datum 1e (telefonisch) contact	Datum ontvangstbevestiging	Team	Lid klachtencommissie	Klachtbehandelaar	Datum afhandeling klacht	Oplossing	Opmerkingen
34	Geen reactie op eerdere e-mail dd 22 januari 2014 aan B. 5.1.2e	5.1.2e (	B	9/24/2014	n.n.b.	n.n.b.	Zakelijk Beheer	5.1.2e		12/5/2014	5.1.2e : 5 december 2014 met 5.1.2e met de heer 5.1.2e en partner mw. 5.1.2e gesproken. Afgesproken dat we 2e helft van januari terugkomen op zijn opmerkingen over onze communicatie ten tijde van de canonherziening. Hij is gaan piepen na PIVV-brief (5.1.2e) Hij heeft gedreigd met RADAR/ 5.1.2e en wil niet naar Ombudsman. Dossier is door diverse collega's bekeken 5.1.2e en komen steeds tot zelfde conclusie (gemeente heeft juist voorgelicht). Ik heb ombudsman gebeld en wij kunnen casus aan hem voorleggen. 5.1.2e 5.1.2e begeleidt vanuit beleid. (Papierendossier in mijn kluisje, dossier is verder door 5.1.2e digitaal aangelegd. Toezegging gedaan aan 5.1.2e om ook Geulstraat 5.1.2e even door te spitten/Pantardossier opvragen (buurvrouw).	5.1.2e heeft mail gestuurd waarin ze excuses aanbiedt voor de vertraging in het antwoord. Daarbij heeft 5.1.2e R. aangegeven dat hij binnen 2 weken een antwoord gaat mailen. Op 5 december staat een afspraak gepland met 5.1.2e en 5.1.2e . Even afwachten. Nooit antwoord ontvangen op e-mail van 22 januari 2014 aan 5.1.2e 5.1.2e . Er is daarnaast ook een incasso-procedure opgestart, maar dat is terecht.
35	Verzoek canonverlaging	R	S	9/29/2014			Zakelijk Beheer	5.1.2e		ATTENTIE		5.1.2e bespreekt met 5.1.2e de wijze van behandeling.
36	Wachttijden	5.1.2e	r	10/13/2014	10/14/2014		Particulieren	5.1.2e		10/14/2014	5.1.2e heeft de hee 5.1.2e gebeld en Art 13 uitgelegd. Bleek geen klacht te zijn maar op advies van loket als klacht gemeld. (krijgt geen hypotheek vanwege deze artikel, doorgestuurd naar 5.1.2e voor advies)	Particuliere Erfpacht: vraag over AB1994 Art 13 d.d. 11-9 niet beantwoord. Bleek naar 5.1.2e doorgestuurd, toevallig zelfde dag beantwoord.
37	wachttijden	5.1.2e 5.1.2e	B	10/14/2014			Particulieren	5.1.2e		11/21/2014	21-11-2014 5.1.2e tel contact 5.1.2e met Mevrouw 5.1.2e Aangegeven argument 1 niet valide. Argumenten 2 en 3 uit mail 29/4/2014 snijden n.a.w. wel hout -> waarschijnlijk bevrijdende verjaring, waarbij we niet meer alsnog canon in rek kunnen brengen. 24/10 wordt dit intern beleid afgestemd. Erfpachter Mw. 5.1.2e was blij met tel. contact. N.a.w. geen klacht meer.	Tuinuitbreiding: bij aanvraag(30-9-2013 bleek stukje tussen bestaande tuin en aangevraagde tuin openbaar grond is. Toch laten uitzoeken door sd Zuid vanwege verjaring enz. Na vele malen rappeleren geen antwoord ontvangen van stadsdeel. (behandelaar navragen bij 5.1.2e !)
38	klacht over bejegening	a		11/11/2014			Zakelijk	5.1.2e		ATTENTIE	opadvies van 5.1.2e doorgestuurd naar 5.1.2e S. 5.1.2e en 5.1.2e met verzoek om terrugkoppeling. Volgens mail van 5.1.2e pakken 5.1.2e en 5.1.2e de brief op.	
39	Vraag/tevens klacht over raadplegen bestemmingsplan voor waterkavels	5.1.2e	r	11/16/2014		11/17/2014	n.v.t.	5.1.2e		11/17/2014	verteld hoe hij bestemmingsplan kan inzien via stadsdeel en site gem Amsterdam. Daar kan hij via 14020 ook met vraag en klacht terecht.	
40	klacht over onterecht incasso	5.1.2e 5.1.2e	B	11/23/2014	11/26/2014	11/26/2014	FB	5.1.2e	5.1.2e	11/26/2014	op 26-11 heeft 5.1.2e antwoord gegeven. Zie mail in dossier. Dossier afgehandeld. Er is een misverstand ontstaan omdat de erfpachter de verkeerde nota heeft betaald en niet de openstaande nota. De bedragen worden verrekend.	
41	klacht over onterecht erfpacht	D	B	11/26/2014			zakelijk	5.1.2e		12/2/2014	Kadaster heeft fout rechtgezet. Is verwerkt in onze administratie. Per email aan betr meegedeeld(geen tel.nr bekend)	Is geen erfpachter voor dit perceel, maar staat zo wel in Kadaster.

	KLACHTEN BE										2/4/2015	
	Soort klacht	Klager	Dossiernummer (s)	Datum ontvangst klacht	Datum 1e (telefonisch) contact	Datum ontvangstbevestiging	Team	Lid klachtencommissie	Klachtbehandelaar	Datum afhandeling klacht	Oplossing	Opmerkingen
42	bezwaar tegen incassokosten nota	5.1.2e		11/28/2014	12/2/2014	12/2/2014	particulieren	5.1.2e		12/5/2014	In overleg met 5.1.2e hebben we besloten de nota te crediteren. Onze overweging is dat er vanuit ons een fout is gemaakt door de nota naar de CFEV te sturen ipv naar hem en dat we nog wel uren in deze klacht kunnen steken maar dat dit veel duurder is dan de nota te crediteren.... De akte is reeds gepasseerd en het afkoopbedrag is immers gewoon betaald. De klager was uiteraard blij met de gang van zaken.	
43	klacht over onterecht ontvangen nota canon			12/8/2014			BA	5.1.2e	5.1.2e	12/24/2014	Niet verwerkte verkoop is alsnog in systeem verwerkt.	Via email (geen tel.nr. bekend) verontschuldiging aangeboden voor veel te late verwerking. Nota's zijn overgezet naar de nieuwe eigenaar.
44	ontevreden over canon en weigering canonbetaling			12/3/2014	12/5/2014		zakelijk	5.1.2e		ATTENTIE		
45	geen antwoord op vraag	5.1.2e		12/10/2014	12/10/2014	12/10/2014	particulieren	5.1.2e			.	gebeld maar meneer 5.1.2e niet gesproken. Mevrouw 5.1.2e geeft het door en de heer 5.1.2e belt donderdag 11-12 terug. Gezien dat het formulier naar FA debiteuren is gestuurd door 5.1.2e. FA debiteruen hebben er niks mee gedaan.foute afdeling toegezonden. Eenzelfde vraag is binnengekomen via de notaris van client. En die heeft 5.1.2e toen wel afgehandeled.
46	klacht over onterechte verhoging erfpacht	5.1.2e	5.1.2e	12/10/2014			particulieren	5.1.2e				Mevrouw heeft ook met 5.1.2e 5.1.2e gesproken. Mogelijk een terechte klacht.
47	Terugvordering en verhoging na klacht over hoogte canon			12/15/2014			particulieren	5.1.2e				
48	Canonnota's, net schuldenvrij gekocht volgens notaris	5.1.2e 5.1.2e		12/22/2014			BA	5.1.2e	5.1.2e	12/30/2014		Incasso via DBGA is betaald, maar nooit aan ons doorbetaald. Heel vervelend voor erfpachter en notaris. Is probleem, dat in AFS niet meer zal ontstaan.
49	klahten omtrent correctie huur-koop Gibraltastraat. Aantal onbekend. Voorbeeld de heer Dalinghaus			12/22/2014			beleid/JZ	5.1.2e		onbekend	Hallo huur-koop collega's, Inzake de Gibraltarstraat hebben we van een aantal erfpachters te horen gekregen dat zij zich niet kunnen vinden in de brief van de gemeente met betrekking tot de terugbetaling van de canon. Zie hieronder de reactie van één van hen, de heer 5.1.2e Zodra je van een erfpachter te horen krijgt dat hij/zij bezwaar heeft tegen het gemeentelijke voorstel, laat het mij dan weten. Stuur de mail door of noteer zijn gegevens en stuur deze dan aan mij door. Ik moet alle gevallen verzamelen voor beleid/JZ. Er is een bespreking ingepland door mij met beleid/JZ over de vraag hoe wij hiermee om zullen (moeten) gaan. Je hoeft dus niet zelf in te gaan op het bezwaar van de erfpachter. Laat dat aan mij of beleid/JZ over.	
	Soort klacht											
	1 hoogte canon											
	2 wachttijden											
	3 erfpachtgegevens/adresgegevens onjuist											

	KLACHTEN BE										2/4/2015	
	Soort klacht	Klager	Dossiernummer (s)	Datum ontvangst klacht	Datum 1e (telefonisch) contact	Datum ontvangstbevestiging	Team	Lid klachtencommissie	Klachtbehandelaar	Datum afhandeling klacht	Oplossing	Opmerkingen
	4 beleid OGA/ vernieuwing en nieuwe AB's											
	5 incasso zaken (incassobureau)											
	6 aangesloten organisaties (notarissen, taxateurd, makelaars)											
	7 behandeling/bejegening											
	8 overig/ geen klacht OGA											

	KLACHTEN BE			
	Soort klacht	Klager	Dossiernummer (s)	Datum ontvangst klacht
1	klacht over indexering --> te hoog	[redacted]	[redacted]	1/2/2015
2	hoogte canon			1/29/2015
4	klacht over niet naar tevredenheid afgehandelde verzoek bij Burgemeester E. v/d Laan			1/30/2015
3	klacht over nota's op naam overleden man			2/3/2015
	Soort klacht			
	1 hoogte canon			
	2 wachttijden			
	3 erfpachtgegevens/adresgegevens onjuist			
	4 beleid OGA/ vernieuwing en nieuwe AB's			
	5 incasso zaken (incassobureau)			
	6 aangesloten organisaties (notarissen, taxateurd, makelaars)			
	7 behandeling/bejegening			
	8 overig/ geen klacht OGA			

Datum 1e (telefonisch) contact	Datum ontvangstbevestiging	Team	Lid Klachtencommissie	Klachtbehandelaar	Datum afhandeling klacht
1/2/2015		BA	5.1.2e		1/2/2015
		Particulieren	5.1.2e		
	1/30/2015	particulieren	5.1.2e	5.1.2e en 5.1.2e	
		particulieren	5.1.2e		

2/4/2015	
Oplossing	**Opmerkingen**
mail gestuurd met uitleg + AB's en CPI	
	erfpachter wil factuur niet meer betalen, vindt canon te hoog