

[REDACTED]

Van: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Verzonden: donderdag 11 januari 2024 08:51
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: jaaroverzicht 2023
Bijlagen: Bronckhorst 2023.pdf

Hoi,

De overzichten komen de tweede helft van januari. Men is nu correcties aan het doorvoeren (en dat zijn er nogal wat).

Ik heb wel handmatig een overzicht gemaakt en meegestuurd, maar weet dus niet zeker of dat ook het uiteindelijke overzicht is.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]



**nationale
ombudsman**



**kinder
ombudsman**



**veteranen
ombudsman**

T +31 70 356 [REDACTED]

M +31 6 [REDACTED]

E [REDACTED]@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag t/m donderdag

Bezoek ook onze [Raadbaak](#), dé community van, voor en door professionals en de Nationale ombudsman

Van: [REDACTED]@bronckhorst.nl>
Verzonden: dinsdag 9 januari 2024 14:01
Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: jaaroverzicht 2023

Goedemiddag [REDACTED]

Even een vraag. Ik ben begonnen aan het jaarverslag. Hier nemen we ook altijd het overzicht van de Nationale Ombudsman in mee. Mijn vraag aan jou is of je ongeveer weet wanneer deze verzonden gaat worden. Dan kan ik er rekening mee houden in mijn planning voor het gehele verslag. Dank alvast

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
cluster Juridische zaken

Werkdagen: maandag, dinsdag, woensdag en donderdag



gemeente Bronckhorst

Elderinkweg 2
7255 KA Hengelo (Gld)
Postbus 200
7255 ZJ Hengelo (Gld)

T (0575) 75 02 50

W www.bronckhorst.nl

Bronckhorst

Beste contactpersoon of klachtbehandelaar,

Bijgaand het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die de Nationale ombudsman in de periode 1 januari 2023 t/m 31 december 2023 over uw organisatie heeft ontvangen en afgedaan.

Naast een cijfermatig overzicht wordt per klacht, vraag of verzoek aangegeven wanneer en op welke wijze deze is ontvangen en afgedaan. Tevens is een omschrijving toegevoegd. In sommige gevallen is die omschrijving beperkt. Bijvoorbeeld omdat er alleen telefonisch contact heeft plaatsgevonden.

Eventuele vragen, opmerkingen of verzoeken naar aanleiding van dit overzicht kunt u richten aan [REDACTED] via [REDACTED]@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Bronckhorst

Cijfermatig overzicht verzoeken

Ontvangen	10
Behandeld	12
a. Oplossing door interventie	
b. Bemiddeling of goed gesprek	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	
d. Onderzoek, waarvan met brief	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	1
f. Informatie of doorverwijzing	11
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	

Bronckhorst

Zaaknummer	93018
Datum ontvangst	03-11-21
Datum afgehandeld	03-04-23
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	tussentijds beëindigd
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst inzake weigering bouwvergunning
Toelichting	-Oud kenmerk: 202130565 -Activiteit: Schrijven -Stadium: ONT -Klasse: A Geen ontvangstbevestiging -Ontvangst: 03-11-21 -Thema: Geen thema
Zaaknummer	1617669
Datum ontvangst	26-12-22
Datum afgehandeld	06-02-23
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over de gemeente Bronckhorst/politie over in beslagname honden
Toelichting	1-PROBLEEM: Klacht over de gemeente Bronckhorst/politie over in beslagname honden. 2-CONTEXT: vz zijn spullen zijn in beslag genomen, hij wist niet dat zijn honden daar onderdeel van zouden zijn. Dit meteen aangegeven bij deurwaarder. Honden zouden worden opgevangen maar zijn uiteindelijk afgemaakt. Vz heeft hierover klacht ingediend bij de politie. 3-GEDAAN: Gevraagd om klachtbehandeling politie, deze niet ontvangen. Dossier sluiten.

Bronckhorst

Zaaknummer	1631910
Datum ontvangst	20-01-23
Datum afgehandeld	20-01-23
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	verwijzen, informeren en adviseren (binnen mandaat)
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over de gemeente Bronckhorst over vergoeding traplift vanuit de WMO
Toelichting	1-PROBLEEM: Vz klaagt dat de gemeente de traplift niet wil vergoeden. 2-CONTEXT: Vz heeft een klacht ingediend bij de gemeente en telefonisch een reactie ontvangen dat zij niet in aanmerking komt voor vergoeding. 3-GEDAAN: Ik heb vz geadviseerd om de klachtafhandeling op te vragen bij de gemeente en deze in te sturen zodat wij kunnen kijken of wij wel/geen rol hebben.
Zaaknummer	1718546
Datum ontvangst	23-03-23
Datum afgehandeld	31-05-23
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over verzoek Nederlandschap
Toelichting	1-PROBLEEM: Vz wil graag Nederlander worden. Naturaliseren kost € 1000 en Nederlander door optie € 300. 2-CONTEXT: Vz stelt dat ze 300 wel heeft, 1000 niet. Gemeente stelt volgens haar bepaalde eisen waar ze niet aan zou voldoen. Woont 19 jaar in Nederland (op in totaal twee adressen) en is 6 jaar samenwonend. Zegt dat ze 3 jaar getrouwd had moeten zijn en noemt dit hypocriet. 3-GEDAAN: 25-05: Vz gebeld, geen gehoor en wil niet dat haar vm wordt ingesproken. E-mail gestuurd met info No, procedure KEN + tbv.

Bronckhorst

Zaaknummer	1723715
Datum ontvangst	16-03-23
Datum afgehandeld	02-04-23
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over klachtafhandeling
Toelichting	<p>1-PROBLEEM: Klacht over gemeente Bronckhorst over klachtafhandeling</p> <p>2-CONTEXT: Vz is mantelzorger van [REDACTED] de Wmo heeft het gedeelte van de zorg overgenomen. De financiële zorg ligt bij vz toch bemoeit de gem zich ermee door bijv. de DigiD code te vragen enz. Vz heeft dit al aangegeven maar hierop geen reactie van de gemeente ontvangen.</p> <p>3-GEDAAN: Vz de bevoegdheden van de No uitgelegd en gewezen op de KEN.</p>
Zaaknummer	1729964
Datum ontvangst	13-04-23
Datum afgehandeld	13-04-23
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	verwijzen, informeren en adviseren (binnen mandaat)
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over behandeling en vakkennis personeel
Toelichting	<p>1-PROBLEEM: Klacht over gemeente Bronckhorst over behandeling en vakkennis van personeel</p> <p>2-CONTEXT: Verzoeker heeft een [REDACTED] die recht heeft individuele studietoelage. Verleent door de gemeente. Hiervan wil zij een jaaropgave ontvangen om de belastingaangifte juist te kunnen doen. Personeel heeft haar gezegd dat dit niet mogelijk is en toen het wat moeilijker werd is haar gezegd dat de jaaropgave al lang op de bus is gegaan en dat zij die binnenkort zal ontvangen. Daarnaast twijfelt verzoeker of de hoogte van de individuele toeslag wel juist is. Later bleek dat er haar nog veel meer maatschappelijke dingen dwars zitten; energietoelage, zorg, kastje naar de muur etc.</p> <p>3-GEDAAN: Verzoeker voor de behandeling gewezen op KEN en daarna eventueel terug naar ons. Wat betreft de berekening gewezen op sociaal raadslieden. Hier wil verzoeker niet mee praten. Zij gaat nu haar rechtsbijstand advocaat inschakelen.</p>

Bronckhorst

Zaaknummer	1733831
Datum ontvangst	19-04-23
Datum afgehandeld	19-04-23
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Vz klaagt over de gemeente Bronckhorst ivm optreden handhaving.
Toelichting	1-PROBLEEM: vz klaagt over handhaving gemeente op de camping. 2-PROBLEEM: de gemeente voert regelmatig acties uit op de camping naar aanleiding van melding van een bedrijf in de buurt. 3-GEDAAN: gewezen op de KEN.
Zaaknummer	1771443
Datum ontvangst	21-06-23
Datum afgehandeld	22-06-23
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over inschrijving BRP
Toelichting	1-PROBLEEM: Klacht over gemeente Bronckhorst over inschrijving BRP 2-CONTEXT: Meneer kan zich om onduidelijke redenen niet inschrijven 3-GEDAAN: Op KEN gewezen

Bronckhorst

Zaaknummer	1786655
Datum ontvangst	13-07-23
Datum afgehandeld	19-09-23
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Afdoeningswijze	kennelijk ongegrond of onvoldoende belang
Publicatienummer	
Omschrijving	16/1 BRIEF VERZONDEN? Klacht Gemeente Bronckhorst beslissing omgevingsvergunning
Toelichting	<p>1-Probleem: Klacht wordt door gemeente niet in behandeling genomen wegens mogelijkheid bezwaar/beroep.</p> <p>2-Context: Er is een geschil met een naburig bedrijf over de aan/nieuwbouw van het bedrijfspand. Omgevingsvergunning is door voorzieningenrechter vernietigd. Gemeente wil tot een binnenplanse afwijking besluiten. Bezwaar/beroep staat open. Klacht over houding jurist gemeente blijft over. Dit blijkt ter zitting aan de orde te zijn gekomen.</p> <p>3-Gedaan: Vz per mail geïnformeerd over niet verder behandelen van klacht en sluiten dossier.</p>
Zaaknummer	1807185
Datum ontvangst	17-08-23
Datum afgehandeld	25-09-23
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	verwijzen, informeren en adviseren (binnen mandaat)
Publicatienummer	
Omschrijving	25/10 AFH POP Klacht over gemeente Bronckhorst over verzoek toewijzing woning
Toelichting	<p>1-PROBLEEM: Volgens vz werkt gem niet mee aan het vinden van een andere/geschikte woonruimte.</p> <p>,2-CONTEXT: Vz is in verwachting. Woont nu met 6 andere personen op een camping. voor de bevalling wil vz met haar man (en kindje) een andere woonruimte.</p> <p>,3-GEDAAN: Uitleg dat No niet kan zorgen voor woonruimte. Verwezen naar Sociale Teams, VluchtelingenWerk Ned, huisarts/dokter en mogelijkheid indienen klacht bij gem.</p>

Bronckhorst

Zaaknummer	1812037
Datum ontvangst	28-08-23
Datum afgehandeld	28-08-23
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	verwijzen, informeren en adviseren (binnen mandaat)
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht / vraag over gemeente Bronckhorst over eisen woonwagenkamp
Toelichting	<p>1-PROBLEEM: Klacht / vraag over gemeente Bronckhorst over eisen woonwagenkamp</p> <p>2-CONTEXT: Gemeente stelt als eis dat er ten minste vanuit 2 gezinnen een aanvraag moet worden gedaan voor een woonwagen plek, voordat de gemeente deze faciliteert. Deze mensen moeten wel afkomstig zijn uit de gemeente Bronckhorst. Dit terwijl jaren geleden het kamp waar ze woonden is ontruimd en die mensen zich hebben verspreid over omliggende gemeentes.</p> <p>3-GEDAAN: Mevrouw had aanvraag gedaan met haar kind die minderjarig wordt als 2e gezin. Als er problemen met gemeente zouden ontstaan, neemt ze opnieuw contact op.</p>
Zaaknummer	1858513
Datum ontvangst	06-11-23
Datum afgehandeld	09-11-23
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	verwijzen, informeren en adviseren (binnen mandaat)
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over onjuiste berichtgeving energietoeslag
Toelichting	<p>1-PROBLEEM: Vz haar zoon kreeg brief over energietoeslag, deze bleek onterecht.</p> <p>2-CONTEXT: Vz heeft toen het geld teruggestort. Nu ontvingen ze een brief over dat hij €800 kreeg. Dit was verrekend met het voorschot eerder ontvangen (€500). Echter had mevrouw dit dus teruggestuurd. Is erg veel verwarring over waar ze nou aanspraak op maken. Vervelend omdat [REDACTED] heeft en graag duidelijkheid heeft.</p> <p>3-GEDAAN: Contact opnemen met gemeente Bronckhorst, mogelijk KEN.</p>

Bronckhorst