

Bronckhorst

Beste contactpersoon of klachtbehandelaar,

Bijgaand het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die in de periode 1 januari t/m 31 maart 2022 zijn ontvangen over uw organisatie.

Schriftelijke klachtbehandeling, gericht op het geven van een oordeel is voor de Nationale ombudsman uitzondering geworden. Burgers nemen vooral telefonisch contact op. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veel daarvan wordt direct telefonisch afgehandeld. Bijvoorbeeld door (juridische) informatie en uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures. Veel zaken die aan ons worden voorgelegd zijn bij u dan ook (nog) niet bekend. Daarnaast wordt er door ons ook regelmatig met u contact opgenomen, zonder daarbij gebruik te maken van onze formele onderzoeksbevoegdheid.

In het overzicht ziet u onder andere hoe en wanneer een klacht, vraag of verzoek is ingediend en afgehandeld. In het veld 'omschrijving' staat de kern van de klacht of het verzoek.

Dit is een automatisch gegenereerd overzicht. Wanneer er over uw gemeente geen klachten of andere zaken zijn ingediend, ziet u een leeg veld.

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

Met vriendelijke groet,

de Nationale ombudsman,
[REDACTED]

Reinier van Zutphen

Bronckhorst

Cijfermatig overzicht verzoeken

In behandeling per 01-01-2022	1
Ontvangen van 01-01-2022 tot en met 31-03-2022	2
Te behandelen	3
Afgedaan	
1) Zonder onderzoek, totaal	3
2) Na onderzoek	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	0
c. tussentijds beëindigd (interventie)	0
d. bemiddeling of goed gesprek	0
In behandeling per 31-03-2022	0

Bronckhorst

Dossiers afgedaan in periode 01-01-2022 t/m 31-03-2022

Dossiernummer	202201051
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	13-01-2022
Datum afhandeling	13-01-2022
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	<p>Ik heb tijdens OP 40 minuten gesproken met vz. In zijn verhaal kwamen veel instellingen aan bod: GGNet, AKJ, de gemeente Bronckhorst, de huisarts. Hij had geen klacht over AKJ, maar hij was er wel mee bezig, omdat hij zijn dochtertjes al lang niet had gezien. Ik heb uitlegd dat GGNet een eigen klachtencommissie heeft en dat de huisarts onder de zorg valt en de No hierbij niet kan helpen. Toen bleef alleen de klacht over de gemeente over. Vz wil eigenlijk iemand die hem helpt bij alle problematiek waar hij tegenaan loopt. Ik vroeg of hij al bekend is met het Sociale Team binnen zijn gemeente. Maar vz gaf aan dat hij geen contact meer mag opnemen met de gemeente en het sociale team. Hij gaf aan dat wanneer hij met de gemeente belt, de hoorn erop wordt gegooid. Ik heb gevraagd wat de voorgeschiedenis is, maar vz wist het echt niet. Hij begrijpt er ook niks van. Daarna gaf hij aan dat vorig jaar ook zijn Wmo is gestopt en dat er ook een gesprek is geweest tussen GGnet, de huisarts en de gemeente. Vz was hiervan niet op de hoogte en dat daarna zijn Wmo is gestopt. Ik vroeg of hij brieven had ontvangen van de gemeente, maar hij had hierover nooit brieven ontvangen. Toen gaf ik aan dat er toch iets van aanleiding hiertoe moet zijn geweest. Of hij mij misschien meer kon vertellen over het contact met de gemeente afgelopen twee jaar, maar vz wist het allemaal niet meer. Hij gaf zelf ook aan dat het verwarrend kan overkomen, maar het klonk ook wel alsof hij het niet meer overzag. Ik heb aangegeven dat ik het lastig inschatten vind en twijfel wat raadzaam is. Ik ben gaan kijken op de website van de gemeente en zag dat er een vertrouwenspersoon bij de gemeente is, de heer Jaap Blok. Vz was hier niet bekend mee. Ik heb de contactgegevens van de heer Blok aan vz verstrekt en eens verzocht om contact met hem op te nemen. Wellicht dat de heer Blok vz van meer informatie kan voorzien om mee te starten. Een klachtenprocedure kan hiermee wellicht ook voorkomen worden.</p>
Dossiernummer	202202961
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	02-02-2022
Datum afhandeling	02-02-2022
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	<p>Klacht over aanbestedingstraject in de gemeente Bronckhorst. Gemeente stelt participatie en inspraak voor en nadien doen ze er weinig tot niets mee. Wethouder heeft zich aarbin ook onbehoorlijk uitgelaten, daarover is een klacht ingediend. Vz gaat zich beraden of klachtbehandeling op dit moment de juiste procedure</p>

Bronckhorst

Dossiers afgedaan in periode 01-01-2022 t/m 31-03-2022

Dossiernummer	202111527
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond
Publicatienummer	
Datum ontvangst	15-04-2021
Datum afhandeling	22-02-2022
Wijze indiening	Bezoek
Omschrijving	Herhaalde klacht over klachtbehandeling, privacyschendingen en datalekken. De Nationale ombudsman constateert dat er sprake is van een herhaling van klachten en wil met verzoeker in gesprek over een toekomstgerichte oplossing, aangezien klachtbehandeling niet bijdraagt aan herstel van vertrouwen. Tijdens dit gesprek is geconcludeerd dat herstel van vertrouwen niet mogelijk is. De klacht is op onderdelen gegrond en de gemeente zal hierover worden geïnformeerd.