

## Bronckhorst

Beste contactpersoon of klachtbehandelaar,

Bijgaand het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die in de periode 1 januari t/m 31 december 2021 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 01-01-2021	0
Ontvangen van 01-01-2021 tot en met 31-12-2021	14
Te behandelen	14
Afgedaan	
1) Zonder onderzoek, totaal	13
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 31-12-2021	1

## Bronckhorst

### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2021 t/m 31-12-2021

Dossiernummer	202100755
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	11-01-2021
Datum afhandeling	25-01-2021
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	Non-respons op klacht door de gemeente Bronckhorst
Dossiernummer	202104831
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	18-02-2021
Datum afhandeling	01-03-2021
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Vraag gesteld over de klachtbehandeling van de No tegen gemeente Bronckhorst
Dossiernummer	202107253
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	09-03-2021
Datum afhandeling	11-03-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Juridisch advies mbt zorgtoeslag vanuit gemeente. Zal zodoende contact opnemen met sociaal raadslieden en jl.
Dossiernummer	202107377
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	12-03-2021
Datum afhandeling	12-03-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Vz belt met klacht over gemeente. Niet eens met reactie op de klacht, ze gaat het naar ons toesturen.
Dossiernummer	202100464
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	07-01-2021
Datum afhandeling	30-04-2021
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	Klacht over uitblijven van klanten ondersteuning bij de gemeente Bronckhorst

## Bronckhorst

### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2021 t/m 31-12-2021

Dossiernummer	202109269
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	29-03-2021
Datum afhandeling	10-05-2021
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Bronckhorst mbt uitvoeren van werkzaamheden op de provinciale weg
Dossiernummer	202115190
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	26-05-2021
Datum afhandeling	26-05-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over de gem. Bronckhorst inzake sluiting bedrijfspand inzake bestemmingsplan
Dossiernummer	202111143
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	16-04-2021
Datum afhandeling	01-06-2021
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	VB Klacht over de gemeente Bronckhorst mbt verzoek om schadevergoeding voor [REDACTED] schade
Dossiernummer	202117238
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	14-06-2021
Datum afhandeling	15-06-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst, handhaven niet bij een sportcomplex voor zijn deur. Heel de dag door is daar bedrijvigheid en dat was niet de afspraak. Meldingen maken heeft geen zin. Ik heb hem mop het indienen van een handhavingsverzoek gewezen. Tegen die beslissing is bezwaar/beroep mogelijk en komt er geen besluit kan hij daarover een klacht indienen.
Dossiernummer	202112823
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	04-05-2021
Datum afhandeling	25-06-2021
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	VB Klacht B&W Bronckhorstinzake verzuim bieden betaalbare huurwoning na aflopen huurcontract

## Bronckhorst

### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2021 t/m 31-12-2021

Dossiernummer	202119680
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	07-07-2021
Datum afhandeling	07-07-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	vz belt met klacht over gemeente Bronckhorst mbt survivalbaan. Geen klacht behandeld, alleen gesprekken gevoerd.
Dossiernummer	202121951
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Publicatienummer	
Datum ontvangst	30-07-2021
Datum afhandeling	22-09-2021
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Afwijzing aanvraag urgentie van gemeente Bronckhorst
Dossiernummer	202123060
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	13-08-2021
Datum afhandeling	24-09-2021
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	VB Conflict met de gemeente Bronckhorst Ruimtelijke ordening



## Bronckhorst

### Dossiers in behandeling per 31-12-2021

Dossiernummer	202111527
Afdoeningswijze	
Publicatienummer	
Datum ontvangst	15-04-2021
Datum afhandeling	
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. Dit verzoek is in overweging.