Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken

Datum: 23-01-2021

LS,

Bijgaand het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die in de periode 1 januari tot en met 31 december 2020 zijn ontvangen over uw gemeente.

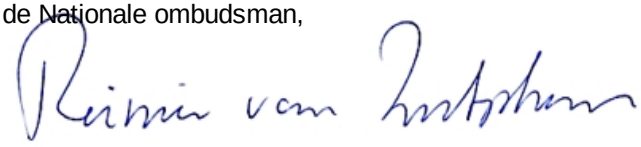
Schriftelijke klachtbehandeling, gericht op het geven van een oordeel is voor de Nationale ombudsman uitzondering geworden. Burgers nemen vooral telefonisch contact op. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veel daarvan wordt direct telefonisch afgehandeld. Bijvoorbeeld 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 de kern van de klacht of het verzoek.

Eventuele vragen, opmerkingen of verzoeken naar aanleiding van dit overzicht kunt u richten aan Jan Prins, via dco@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,

de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

Cijfermatig overzicht verzoeken

In behandeling per 01-01-2020	0
Ontvangen van 01-01-2020 tot en met 31-12-2020	12
Te behandelen	12
Afgedaan	
1) Zonder onderzoek, totaal	10
2) Na onderzoek	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	0
c. tussentijds beëindigd (interventie)	2
d. bemiddeling of goed gesprek	0
In behandeling per 31-12-2020	0

Dossiers afgedaan in periode 01-01-2020 **t/m** 31-12-2020

Dossiernummer	202008132
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	24-03-2020
Datum afhandeling	01-04-2020
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	Klacht over gemeente Borger-Odoorn mbt PGB + uitstel voor beslissing indicatie/ verband met corona
Dossiernummer	202010942
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Publicatienummer	
Datum ontvangst	29-04-2020
Datum afhandeling	28-05-2020
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	Verzoeker klaagt over het handelen van/bejegening door een medewerker van de gemeente. De medewerker geeft tegenstrijdige berichten af en verzoeker weet niet waar zij aan toe is en wat zij van de gemeente mag verwachten. De ombudsman zoekt na ontvangst van de klacht telefonisch contact met verzoeker. Omdat niet duidelijk is of de klacht ook al door de gemeente is behandeld, zoekt de ombudsman ook contact met de gemeente om navraag te doen over de klachtbehandeling. De klacht blijkt in behandeling te zijn bij de gemeente en er staat een hoorzitting gepland. Vooralsnog daarom geen rol voor de ombudsman. Dossier in overleg met verzoeker gesloten.
Dossiernummer	202017053
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	14-07-2020
Datum afhandeling	14-07-2020
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Verzoeker wil een juridische procedure starten tegen gemeente Borger-odoorn en zou daat graag advies over willen. Verzoeker zou zich gediscrimineerd voelen, maar wil hier geen klacht over indienen. Verzoeker wil alleen weten waar hij tercht kan voor juridisch advies en wil geen toelichting geven. Verzoeker gewezen op de rol van de NO en doorverwezen naar het Juridisch loket.
Dossiernummer	202018164
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	24-07-2020
Datum afhandeling	24-07-2020
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over gemeente Borger- Odoorn. Vz geeft aan dat hij transgender is en vanwege persoonlijke redenen zijn woning niet meer in mag. De gemeente heeft tijdens een rechtzaak toegezegd dat zij een vervangende woning zouden regelen zodat vz tijdelijk onderdak heeft. De gemeente komt zijn afspraak niet na en vz vreest dat hij op straat komt te staan. Leger des Heil zit vol en verder weet hij het niet. Vz geeft aan dat hij op dit moment bij zijn maatschappelijk werkster zit en zj probeert om elders opvang te regelen. Voor wat betreft zijn klacht over de gemeente heb ik hem gewezen op de ken.

Dossiers afgedaan in periode 01-01-2020 **t/m** 31-12-2020

Dossiernummer	202020024
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	18-08-2020
Datum afhandeling	18-08-2020
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Vz belt naar de No over de wijze waarop de gemeente Borger-Odoorn zijn klacht heeft afgehandeld. De gemeente verwijst in de brief naar de No. Vz wil daarom dat de No een onderzoek instelt. Ik heb vz de klacht laten insturen.

Dossiernummer	202020053
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	18-08-2020
Datum afhandeling	11-09-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Schadevergoeding geëist van gemeente Borger-Odoorn

Dossiernummer	202020721
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Publicatienummer	
Datum ontvangst	02-08-2020
Datum afhandeling	06-10-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Borger-Odoorn m.b.t. de weigering van inspraak bij raadsvergadering

Dossiernummer	202024791
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	16-10-2020
Datum afhandeling	16-10-2020
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Ze willen mevrouw niet teruglaten gaan naar haar huis. transgender, douche nodig voor behandeling. faciliteiten nodig. gemeente borger odoorn. of huis eerder geopend is.

Dossiernummer	202023386
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	29-09-2020
Datum afhandeling	16-10-2020
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	Oneens met de handelwijze van de Burgemeester van Borger-Odoorn

Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken

Datum: 23-01-2021

Dossiers afgedaan in periode 01-01-2020 **t/m** 31-12-2020

Dossiernummer	202019677
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond
Publicatienummer	
Datum ontvangst	11-08-2020
Datum afhandeling	20-11-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Uitstelbericht - Klacht over de Gemeente Borger-Odoorn m.b.t. klachtbehandeling

Dossiernummer	202028309
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	27-11-2020
Datum afhandeling	27-11-2020
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Vraag van klachtenfunctionaris gemeente inzake klacht over burgemeester

Dossiernummer	202026796
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	10-11-2020
Datum afhandeling	03-12-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	C: Vraag over het aanpassen van de badkamer aan de Gemeente Borger-Odoorn