

LS,

Bijgaand een overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die tussen 1 januari en 31 december 2018 zijn ontvangen over uw gemeente. Klachtbehandeling dient twee doelen; de burger (op weg) helpen en leren van de klachten. Het bereiken van een oplossing staat daarbij voorop. Schriftelijke klachtbehandeling, gericht op het geven van een oordeel is uitzondering geworden. Die werkwijze ziet u terug in dit overzicht.

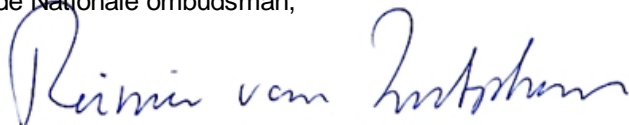
Inmiddels nemen burgers vooral telefonisch contact op. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veel wordt direct telefonisch afgehandeld. Bijvoorbeeld door (juridische) informatie en uitleg te geven en te verwijzen naar de juiste procedures. Vaak wordt ook met u contact opgenomen, zonder daarbij gebruik te maken van onze formele onderzoeksbevoegdheid. Veel zaken die aan ons worden voorgelegd zijn bij u niet bekend, omdat burgers zich direct tot ons wenden.

In het overzicht ziet u onder andere hoe en wanneer een klacht, vraag of verzoek is ingediend en afgehandeld. Het komende jaar wordt extra aandacht besteed aan het veld 'omschrijving', aangezien is gebleken dat deze vaak te algemeen is of onvoldoende inzicht geeft. Persoonsgegevens mogen uiteraard niet worden verstrekt.

Vragen of opmerkingen 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 01-01-2018	2
Ontvangen van 01-01-2018 tot en met 31-12-2018	6
<hr/>	
Te behandelen	8
Afgedaan	
1) Zonder onderzoek, totaal	6
2) Na onderzoek	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	0
c. tussentijds beëindigd (interventie)	2
d. bemiddeling of goed gesprek	0
<hr/>	
In behandeling per 31-12-2018	0

Dossiers afgedaan in periode 01-01-2018 t/m 31-12-2018

Dossiernummer	201800215
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	03-01-2018
Datum afhandeling	03-01-2018
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over WMO aanvraag gemeente Uden
Dossiernummer	201729739
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Rapportnummer	
Datum ontvangst	18-09-2017
Datum afhandeling	08-02-2018
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Uden mbt melden van overlast eikenboom op perceel
Dossiernummer	201729104
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Rapportnummer	
Datum ontvangst	11-09-2017
Datum afhandeling	15-03-2018
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Uden mbt melden van verstopte riolering op de oprit
Dossiernummer	201808261
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	01-04-2018
Datum afhandeling	06-04-2018
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Uden m.b.t. WMO-aanvraag
Dossiernummer	201814334
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	19-06-2018
Datum afhandeling	19-06-2018
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over gem. Uden inzake iinvalidenparkeerkaart
Dossiernummer	201810740
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	03-05-2018
Datum afhandeling	20-06-2018
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Uden m.b.t. de gemeente reiniging

Dossiers afgedaan in periode 01-01-2018 t/m 31-12-2018

Dossiernummer	201815985
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Rapportnummer	
Datum ontvangst	10-07-2018
Datum afhandeling	21-08-2018
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	Klacht over gemeente Uden mbt gehandicapte parkeerkaart
Dossiernummer	201830158
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Rapportnummer	
Datum ontvangst	14-12-2018
Datum afhandeling	18-12-2018
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Gemeente Uden. Verzoeker is het niet eens met de verleende vergunning aan een motorcross vereniging. Verzoeker woont tussen vliegveld Vonkel en het terrein van de motorcross. Meneer is bang straks zes dagen in de week te maken te krijgen met geluidsoverlast. Hij heeft contact gehad met zijn rechtbijstandverzekering, maar die hebben hem afgeraden een procedure te beginnen.