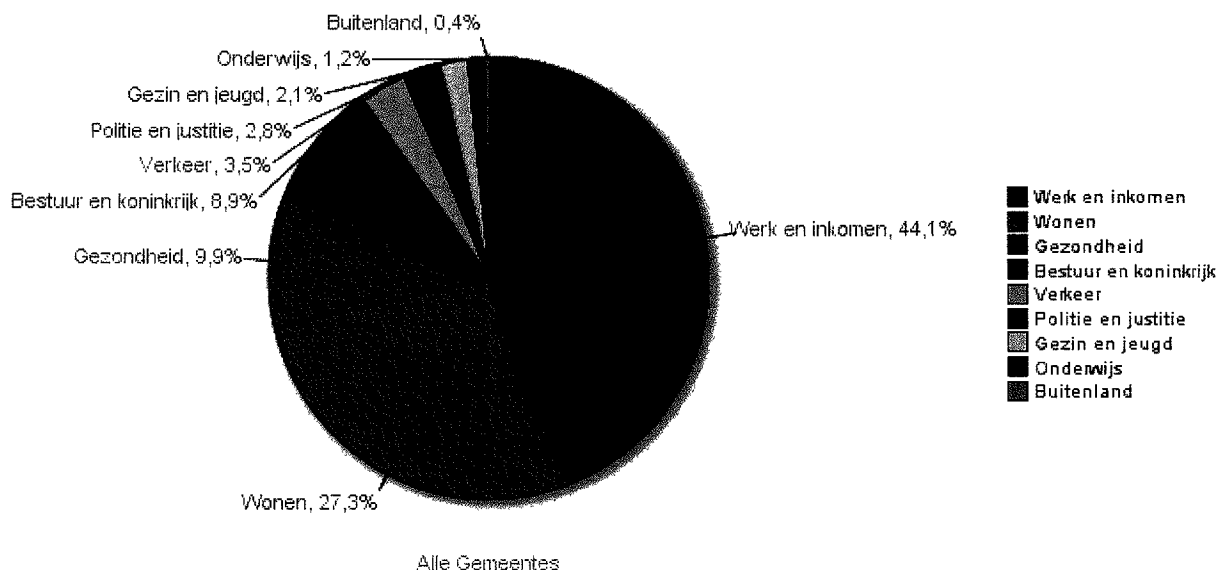


Verdeling ontvangen verzoeken naar thema



**Overzicht van ontvangen verzoeken**

Hierbij ontvangt u het overzicht van de in 2015 over uw gemeente ontvangen verzoekschriften én telefonische contacten, samengevat als 'verzoeken'. Telefonische verzoeken worden dezelfde dag afgehandeld via advies, informatieverstrekking of via doorverwijzing. In sommige gevallen leidt dit tot het toesturen van stukken. Deze worden dan als verzoekschrift aangemerkt, waarna klachtbehandeling volgt.

Naast het cijfermatig overzicht, worden alle 'verzoeken' per thema weergegeven in drie schijfdiagrammen. Eén schijfdiagram voor alle gemeentes, één voor uw gemeente en één voor de gemeentes met vergelijkbare grootte. Te samen met een korte omschrijving en het gebruik van trefwoorden leidt dit naar verwachting tot meer inzicht.

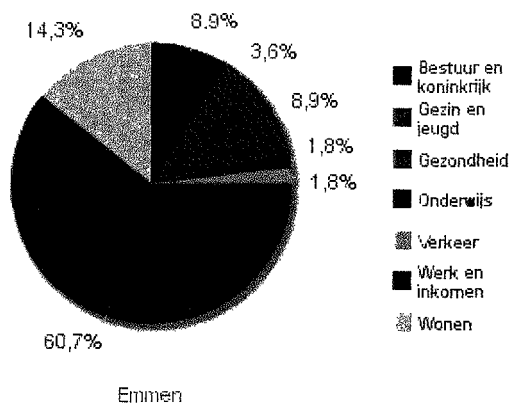
Voor dit overzicht zijn verschillende registratiesystemen gekoppeld. Soms staat hierdoor als onderwerp vermeld: Conversie CRS. Dit is een technische verwijzing. Met ingang van 2016 wordt bij elk ontvangen verzoek het onderwerp vermeld.

Hebt u over dit overzicht nog vragen, of heeft u suggesties voor verbetering of verduidelijking, neem dan gerust contact op met Jan Prins, via emailadres [jan.prins@nationaleombudsman.nl](mailto:jan.prins@nationaleombudsman.nl).

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

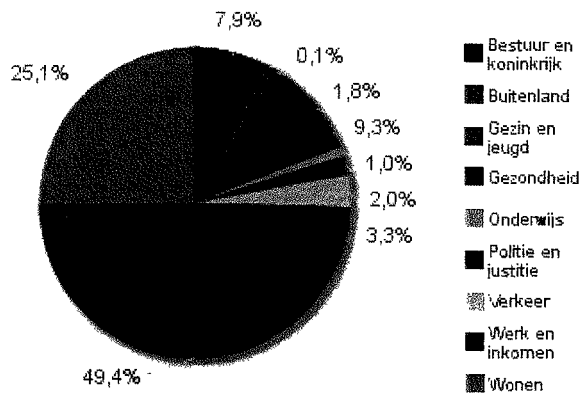
Reinier van Zutphen

Verdeling ontvangen verzoeken naar thema



Emmen

Verdeling ontvangen verzoeken naar thema



Alle gemeentes van vergelijkbare grootte

## Top 5 meest gebruikte trefwoorden per Thema

### Thema: Bestuur en koninkrijk

Trefwoord	Percentage gebruikt
Burgerzaken/BRP	22,2%
DigiD	11,1%
.Toezegging/opgewekte verwachting	11,1%
.Klachtbehandeling	11,1%
.Inhoud beslissing	11,1%

### Thema: Gezin en jeugd

Trefwoord	Percentage gebruikt
Goede organisatie - inform.vastleg./registratie/wijziging	14,3%
Identiteitsfraude	14,3%
Beslistermijn	14,3%
Integriteit - privacy/geheimhouding(plicht)	14,3%
WMO (ook voormalige WVG, welzijn)	14,3%

### Thema: Gezondheid

Trefwoord	Percentage gebruikt
WMO (ook voormalige WVG, welzijn)	25%
Goede organisatie - inform.vastleg./registratie/wijziging	12,5%
Sociale inkomensvoorziening/re-integratie	12,5%
Overgedragen zorgtaken (rijk > gemeente)	12,5%
Eigen bijdragen WMO	12,5%

### Thema: Onderwijs

Trefwoord	Percentage gebruikt
.Opsporingsambtenaren/BOA	50%
.Handhavend optreden	50%

### Thema: Verkeer

<b>Trefwoord</b>	<b>Percentage gebruikt</b>
Schade-/Rente-/kostenvergoeding	33,3%
.Motivering	33,3%
Wegenbeheer (o.a. parkeren en verkeersremmende maatregelen)	33,3%

**Thema: Werk en inkomen**

<b>Trefwoord</b>	<b>Percentage gebruikt</b>
Sociale inkomensvoorziening/re-integratie	17,5%
.Inhoud beslissing	13,8%
Behandelingsduur	8,8%
.Informatieverstrekking	7,5%
.Klachtbehandeling	5%

**Thema: Wonen**

<b>Trefwoord</b>	<b>Percentage gebruikt</b>
.Inhoud beslissing	6,7%
Bestemmingsplan	6,7%
.Klachtbehandeling	6,7%
College van B&W	6,7%
Overlast	6,7%



## Cijfermatig overzicht verzoeken

In behandeling per 01-01-2015	8
Ontvangen van 01-01-2015 tot en met 31-12-2015	74
<hr/>	
Te behandelen	82
Afgedaan	
1) Niet in onderzoek, totaal	68
2) Onderzoek	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	1
c. tussentijds beëindigd (interventie)	10
d. bemiddeling of goed gesprek	0
<hr/>	
In behandeling per 31-12-2015	3

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossienummer	201512872
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	12-01-2015
Datum afhandeling	12-01-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- DigiD - Burgerzaken/BRP
Dossienummer	201413783
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	17-12-2014
Datum afhandeling	13-01-2015
Omschrijving	Klacht tegen Gemeente Emmen mbt melden van geluidsoverlast van de burens
Trefwoorden	- Burenruzie
Dossienummer	201412379
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond
Rapportnummer	
Datum ontvangst	07-11-2014
Datum afhandeling	13-01-2015
Omschrijving	bejegening door Gemeente Emmen
Trefwoorden	- Burgerzaken/BRP - Behandelingsduur - Bejegening/taalgebruik - (Gebrek aan) vertrouwen in overheid
Dossienummer	201500165
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	08-01-2015
Datum afhandeling	13-01-2015
Omschrijving	Handelwijze B&W Emmen weigeren aanpassen bbv m.b.t. loonbeslag
Trefwoorden	- Beslagvrije voet
Dossienummer	201500323
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	12-01-2015
Datum afhandeling	15-01-2015
Omschrijving	Oneens met klachtbehandeling door Sociale werkplaats EMCO-groep in Emmen
Trefwoorden	- Arbeidsconflict/Ontslag

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossienummer 201513581  
Afdoeningswijze verwijzen of informeren (overheid)  
Rapportnummer  
Datum ontvangst 15-01-2015  
Datum afhandeling 15-01-2015  
Omschrijving CRS registratie  
Trefwoorden - Sociale inkomensvoorziening/re-integratie

Dossienummer 201513653  
Afdoeningswijze verwijzen of informeren (overheid)  
Rapportnummer  
Datum ontvangst 16-01-2015  
Datum afhandeling 16-01-2015  
Omschrijving CRS registratie  
Trefwoorden - .Klachtbehandeling  
- Behandelingsduur  
- Sociale inkomensvoorziening/re-integratie  
- .Informatieverstrekking

Dossienummer 201512983  
Afdoeningswijze vraag beantwoord  
Rapportnummer  
Datum ontvangst 20-01-2015  
Datum afhandeling 20-01-2015  
Omschrijving CRS registratie  
Trefwoorden - .Klantgerichtheid/Dienstbaarheid  
- Sociale inkomensvoorziening/re-integratie

Dossienummer 201411882  
Afdoeningswijze oplossing door interventie  
Rapportnummer  
Datum ontvangst 23-10-2014  
Datum afhandeling 20-01-2015  
Omschrijving Gemeente Emmen komt afspraken niet na ivm afval van eikenbomen  
Trefwoorden - .Groenbeheer  
- .Toezegging/opgewekte verwachting  
- Behandelingsduur  
- .Non-Respons/Uitblijven actie  
- Overlast (verkeer/geluid/dieren/water)

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossienummer	201514851
Afdoeningswijze	geluisterd
Rapportnummer	
Datum ontvangst	23-01-2015
Datum afhandeling	23-01-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Klachtbehandeling - Behandelingsduur - Sociale inkomensvoorziening/re-integratie - Bejegening/taalgebruik - .Informatieverstrekking
Dossienummer	201414079
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	28-12-2014
Datum afhandeling	03-02-2015
Omschrijving	Klacht over Gemeente Emmen mbt handelswijze ontslag en schuldproblematiek
Trefwoorden	- .Informatievestiging/Registratie/Administratief bestand - Arbeidsvoorwaarden en personeelsbeleid - .Informatieverstrekking
Dossienummer	201515615
Afdoeningswijze	vraag beantwoord
Rapportnummer	
Datum ontvangst	04-02-2015
Datum afhandeling	04-02-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Dienstverlening (digitaal/telefonisch) - Sociale inkomensvoorziening/re-integratie
Dossienummer	201513996
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	06-02-2015
Datum afhandeling	06-02-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Klachtbehandeling - College van B&W - Overlast (verkeer/geluid/dieren/water)
Dossienummer	201515920
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	09-02-2015
Datum afhandeling	09-02-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Behandelingsduur - Sociale inkomensvoorziening/re-integratie

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossienummer	201516054
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	11-02-2015
Datum afhandeling	11-02-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Sociale inkomensvoorziening/re-integratie - Informatieverstrekking
Dossienummer	201516066
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	11-02-2015
Datum afhandeling	11-02-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Schuldhulpverlening - Inhoudwettelijke Regelingen (Binn.Wett.)
Dossienummer	201500540
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Rapportnummer	
Datum ontvangst	17-01-2015
Datum afhandeling	19-02-2015
Omschrijving	Handelwijze B&W Emmen inzake onbehoorlijke informatie m.b.t. de aanvraag procedure WWB en onheuse bejegening verzoeker.
Trefwoorden	- Klachtbehandeling
Dossienummer	201500712
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	21-01-2015
Datum afhandeling	23-02-2015
Omschrijving	Oneens met gedragingen van gemeente Emmen mbt gemeentelijke belastingen
Trefwoorden	- Bejegening/taalgebruik
Dossienummer	201517615
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	06-03-2015
Datum afhandeling	06-03-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Inhoud beslissing



**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossienummer	201517466
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	11-03-2015
Datum afhandeling	11-03-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Burgerzaken/BRP - .Inhoud beslissing
Dossienummer	201503538
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	24-03-2015
Datum afhandeling	24-03-2015
Omschrijving	Handelwijze B&W Emmen inzake bejegening bij aanvraag daklozen uitkering
Trefwoorden	- Bejegening/taalgebruik
Dossienummer	201518652
Afdoeningswijze	vraag beantwoord
Rapportnummer	
Datum ontvangst	30-03-2015
Datum afhandeling	30-03-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Klachtbehandeling
Dossienummer	201518660
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Rapportnummer	
Datum ontvangst	31-03-2015
Datum afhandeling	31-03-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Algemeen financieel middelenbeheer - .Discriminatie
Dossienummer	201518699
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	31-03-2015
Datum afhandeling	31-03-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Inhoud beslissing - Sociale inkomensvoorziening/re-integratie - .Informatieverstrekking - .(Handelwijze tijdens) Bezwaar/Beroep

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossienummer	201410536
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	09-09-2014
Datum afhandeling	07-04-2015
Omschrijving	geen reactie Gemeente Emmen
Trefwoorden	- Informatieverwerking
Dossienummer	201525450
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	20-04-2015
Datum afhandeling	20-04-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Beslistemijn - Bejegening/taalgebruik - WMO (ook voormalige WVG, welzijn) - Jeugdhulpverlening (vrijwillig)
Dossienummer	201503022
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Rapportnummer	
Datum ontvangst	12-03-2015
Datum afhandeling	22-04-2015
Omschrijving	Lange behandelingsduur van verzoek om voorschot bijstand gemeente Emmen
Trefwoorden	- Behandelingsduur
Dossienummer	201519530
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	30-04-2015
Datum afhandeling	30-04-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Integriteit/Onpartijdigheid/Vooringenomenheid
Dossienummer	201518261
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Rapportnummer	
Datum ontvangst	01-06-2015
Datum afhandeling	01-06-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Inhoud beslissing - Algemene bestuurlijke en juridische zaken

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossienummer	201505880
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	18-05-2015
Datum afhandeling	03-06-2015
Omschrijving	Uitblijven uitbetaling van PGB door de SVB
Trefwoorden	- .Ketenproblematiek/Coördinatie/Afstemming - WMO (ook voormalige WVG, welzijn)
Dossienummer	201519253
Afdoeningswijze	vraag beantwoord
Rapportnummer	
Datum ontvangst	04-06-2015
Datum afhandeling	04-06-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Reïntegratie - .Inhoud beslissing - Behandelingsduur - Bejegening/taalgebruik
Dossienummer	201521425
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Rapportnummer	
Datum ontvangst	05-06-2015
Datum afhandeling	05-06-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Sociale inkomensvoorziening/re-integratie
Dossienummer	201521458
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	08-06-2015
Datum afhandeling	08-06-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Beslagvrije voet - .Inhoud beslissing - .Beslag
Dossienummer	201506164
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Rapportnummer	
Datum ontvangst	22-05-2015
Datum afhandeling	10-06-2015
Omschrijving	Klacht tegen de Gemeente Emmen m.b.t. traject van schuldhulpverlening
Trefwoorden	- .Klachtbehandeling - Schuldhulpverlening - Behandelingsduur

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossienummer	201522083
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Rapportnummer	
Datum ontvangst	17-06-2015
Datum afhandeling	17-06-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Inhoud beslissing - Sociale inkomensvoorziening/re-integratie
Dossienummer	201507142
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	17-06-2015
Datum afhandeling	23-06-2015
Omschrijving	Klacht tegen de Gemeente Emmen m.b.t. onheuze bejegening door ambtenaren
Trefwoorden	- .Klachtbehandeling - .(Gebrek aan) vertrouwen in overheid
Dossienummer	201405827
Afdoeningswijze	rapportbrief na onderzoek
Rapportnummer	
Datum ontvangst	07-05-2014
Datum afhandeling	26-06-2015
Omschrijving	Oneens met de gemeente Emmen over huurtermijn van horecagelegenheid en over de prijs van een receptie
Trefwoorden	- Privaatrechtelijk optreden - .Toezegging/opgewekte verwachting
Dossienummer	201506379
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Rapportnummer	
Datum ontvangst	29-05-2015
Datum afhandeling	03-07-2015
Omschrijving	Klacht tegen College van Burgemeesters en Wethouders van de gemeente Emmen mbt geen antwoord mbt aanvraag omgevingsvergunningen en verhuiskosten
Trefwoorden	- .Klantgerichtheid/Dienstbaarheid - .Toezegging/opgewekte verwachting - Overlast - .Integriteit/Onpartijdigheid/Vooringenomenheid

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossienummer	201508008
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	07-07-2015
Datum afhandeling	13-07-2015
Omschrijving	Klacht over de gemeente Emmen m.b.t. non-respons over inhouding op uitkering
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"><li>- .Excuses</li><li>- .Toezegging/opgewekte verwachting</li><li>- Behandelingsduur</li><li>- Financiële Nood</li><li>- .Administratieve nauwkeurigheid</li><li>- .Bereikbaarheid telefonisch/digitaal</li><li>- .Non-Respons/Uitblijven actie</li><li>- .Informatieverstrekking</li><li>- .(Gebrek aan) vertrouwen in overheid</li></ul>
Dossienummer	201522895
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	16-07-2015
Datum afhandeling	16-07-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"><li>- .Inhoudwettelijke Regelingen (Binn.Wett.)</li></ul>
Dossienummer	201504694
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Rapportnummer	
Datum ontvangst	16-04-2015
Datum afhandeling	21-07-2015
Omschrijving	Klacht over de gemeente Emmen en Coevorden m.b.t. de terugbetaling van uitkering
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"><li>- .Administratieve nauwkeurigheid</li></ul>
Dossienummer	201525260
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	28-07-2015
Datum afhandeling	28-07-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"><li>- .Informatieverwerving</li><li>- .Bereikbaarheid telefonisch/digitaal</li></ul>
Dossienummer	201525275
Afdoeningswijze	vraag beantwoord
Rapportnummer	
Datum ontvangst	28-07-2015
Datum afhandeling	28-07-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"><li>- .Klachtbehandeling</li></ul>

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossienummer	201507745
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	01-07-2015
Datum afhandeling	28-07-2015
Omschrijving	Non-respons op bezwaarschrift door gemeente Emmen m.b.t. WMO
Trefwoorden	- Overgedragen zorgtaken (rijk > gemeente)
Dossienummer	201507287
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Rapportnummer	
Datum ontvangst	19-06-2015
Datum afhandeling	29-07-2015
Omschrijving	Klacht over de gemeente Emmen m.b.t. informatieverstrekking over beslaglegging op vakantiegeld
Trefwoorden	- Beslagvrije voet - .Inhoud beslissing - .Administratieve nauwkeurigheid
Dossienummer	201524101
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	31-07-2015
Datum afhandeling	31-07-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Klantgerichtheid/Dienstbaarheid - Gemeentelijke belasting en heffingen
Dossienummer	201527052
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	06-08-2015
Datum afhandeling	06-08-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Schuldhulpverlening - .Administratieve nauwkeurigheid
Dossienummer	201509373
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	17-08-2015
Datum afhandeling	18-08-2015
Omschrijving	Oneens met de zorgaanbieders van gemeente Emmen
Trefwoorden	- WMO (ook voormalige WVG, welzijn)

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossienummer	201523890
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	20-08-2015
Datum afhandeling	20-08-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Bestemmingsplan - Informatieverstrekking
Dossienummer	201509983
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	28-08-2015
Datum afhandeling	28-08-2015
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Emmen mbt administratieve nauwkeurigheid bij het inkorten van uitkering en toeslagen
Trefwoorden	- Inhoud beslissing - Sociale inkomensvoorziening/re-integratie
Dossienummer	201523480
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	31-08-2015
Datum afhandeling	31-08-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Schuldhulpverlening
Dossienummer	201523490
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Rapportnummer	
Datum ontvangst	31-08-2015
Datum afhandeling	31-08-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Inhoud beslissing - Sociale inkomensvoorziening/re-integratie
Dossienummer	201528765
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	02-09-2015
Datum afhandeling	02-09-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Inhoud beslissing

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossienummer 201510335  
Afdoeningswijze verwijzen of informeren (overheid)  
Rapportnummer  
Datum ontvangst 07-09-2015  
Datum afhandeling 15-09-2015  
Omschrijving Klacht over de Gemeente Emmen mbt melden van wateroverlast door hevige regenval  
Trefwoorden - Schade-/Rente-/kostenvergoeding  
- Wegenbeheer (o.a. parkeren en verkeersremmende maatregelen)  
- .Motivering

Dossienummer 201527495  
Afdoeningswijze verwijzen of informeren (overheid)  
Rapportnummer  
Datum ontvangst 15-09-2015  
Datum afhandeling 15-09-2015  
Omschrijving CRS registratie  
Trefwoorden - Burgemeester  
- .Toezegging/opgewekte verwachting  
- .Beslag

Dossienummer 201528954  
Afdoeningswijze vraag beantwoord  
Rapportnummer  
Datum ontvangst 07-10-2015  
Datum afhandeling 07-10-2015  
Omschrijving CRS registratie  
Trefwoorden - .Opsporingsambtenaren/BOA  
- .Handhavend optreden

Dossienummer 201528997  
Afdoeningswijze bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak  
Rapportnummer  
Datum ontvangst 08-10-2015  
Datum afhandeling 08-10-2015  
Omschrijving CRS registratie  
Trefwoorden - .Inhoud beslissing  
- Sociale inkomensvoorziening/re-integratie

Dossienummer 201528253  
Afdoeningswijze bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak  
Rapportnummer  
Datum ontvangst 13-10-2015  
Datum afhandeling 13-10-2015  
Omschrijving CRS registratie  
Trefwoorden - .Inhoud beslissing  
- Sociale inkomensvoorziening/re-integratie  
- Financiële Nood  
- .Informatieverstrekking



**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossienummer	201527322
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	14-10-2015
Datum afhandeling	14-10-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Openbare ruimte/groenbeheer/recreatie - Handhavend optreden
Dossienummer	201527389
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Rapportnummer	
Datum ontvangst	15-10-2015
Datum afhandeling	15-10-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Inhoud beslissing - Sociale inkomensvoorziening/re-integratie
Dossienummer	201511405
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	30-09-2015
Datum afhandeling	16-10-2015
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Emmen mbt administratieve nauwkeurigheid opleggen van uitkering uit 2011
Trefwoorden	- Sociale inkomensvoorziening/re-integratie - Goede organisatie - adm. nauwkeurigheid/adressering
Dossienummer	201529594
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Rapportnummer	
Datum ontvangst	20-10-2015
Datum afhandeling	21-10-2015
Omschrijving	Verzoekster heeft in maart 2015 een aanvraag gedaan voor uitkering. De uitkering zou dan moeten ingaan op 13 juni 2015. De gemeente Emmen heeft tot op heden geen beslissing op de aanvraag genomen. Vz heeft wel twee keer een voorschot ontvangen. Maar iedere keer schuift de gemeente het besluit op. Verzoekster wil nu graag een beslissing op de aanvraag.
Trefwoorden	- Behandelingsduur
Dossienummer	201530282
Afdoeningswijze	niet eens met wettelijke regeling of beleid
Rapportnummer	
Datum ontvangst	23-10-2015
Datum afhandeling	23-10-2015
Omschrijving	Vz klaagt over handhavingsbeleid van de gemeente Emmen.
Trefwoorden	- Handhavend optreden/bestuur dwang/toezicht

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossienummer	201530192
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	26-10-2015
Datum afhandeling	26-10-2015
Omschrijving	Verzoekster, Anna Slim-van Hengel, heeft probleem met de gemeente. Haar dochter van 20 met wie zij geen contact heeft en die woonachtig is in Groningen heeft zich zonder toestemming van verz. op haar adres ingeschreven. De gemeente wil de inschrijving niet ongedaan maken omdat 'verzoekster dan maar haar BSN-nummer niet had moeten afgeven'. Volgens verz. staat dat nummer overal op. Ze heeft hier a.s. woensdag nog een gesprek over bij de gemeente.
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"><li>- Goede organisatie - inform.vastleg./registratie/wijziging</li><li>- Integriteit - privacy/geheimhouding(plicht)</li><li>- Identiteitsfraude</li></ul>
Dossienummer	201530425
Afdoeningswijze	niet eens met wettelijke regeling of beleid
Rapportnummer	
Datum ontvangst	27-10-2015
Datum afhandeling	27-10-2015
Omschrijving	Heel onduidelijk verhaal. Ging over korten op uitkering (gemeente Emmen) Participatiewet en het was voor meneer ook niet helemaal duidelijk. daarom doorverwezen naar sociaal raadslieden.
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"><li>- Maatwerk</li><li>- Luisteren naar de burger</li><li>- Redelijkheid</li><li>- Fair play - rechtsmiddelenverwijzing</li><li>- Goede informatieverstrekking</li></ul>
Dossienummer	201530792
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	30-10-2015
Datum afhandeling	30-10-2015
Omschrijving	Verzoek om uitkering is afgewezen door gemeente Emmen. Doorverwezen naar JL.
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sociale inkomensvoorziening/re-integratie</li><li>- Overig</li></ul>
Dossienummer	201511391
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	01-10-2015
Datum afhandeling	30-10-2015
Omschrijving	Gemeente Emmen stuurt aan op onnodige juridische procedure
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"><li>- WMO (ook voormalige WVG, welzijn)</li><li>- Overig</li></ul>

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossiernummer	201531678
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Rapportnummer	
Datum ontvangst	09-11-2015
Datum afhandeling	09-11-2015
Omschrijving	Minder uur zorg vastgesteld dan dat ze nodig heeft/wil. Ze heeft 4 uur nodig (zegt vz zelf), heeft maar 2 uur gekregen. Terug verwezen naar gemeente en bezwaar maken tegen zorgindicatie.
Trefwoorden	- Goede organisatie - inform.vastleg./registratie/wijziging
Dossiernummer	201532862
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	16-11-2015
Datum afhandeling	16-11-2015
Omschrijving	Vz wil info over wat te doen na afwijzing kostenvergoeding door gemeente
Trefwoorden	- Zorg of hulp; toegang tot
Dossiernummer	201535180
Afdoeningswijze	vraag beantwoord
Rapportnummer	
Datum ontvangst	30-11-2015
Datum afhandeling	30-11-2015
Omschrijving	klacht over gemeente Emmen Voert rechterlijke uitspraak niet uit
Trefwoorden	- Algemene bestuurlijke en juridische zaken - Overig
Dossiernummer	201536876
Afdoeningswijze	geluisterd
Rapportnummer	
Datum ontvangst	03-12-2015
Datum afhandeling	03-12-2015
Omschrijving	Mevrouw wist van de eigen bijdragen maar verbaasd zich erover dat er maandelijks 137 euro voor haar bezoeken aan de zorgboerderij. Sommige gemeente vragen geen eigen bijdragen. Maar mevrouw werd onlangs door het CAK gebeld dat de eigen bijdragen nog niet geïnd is in termijnen en daarom in een keer wordt afgeschreven door het CAK. Dit is nu in behandeling bij haar coach, zorgbegeleider. Ze houdt zich er niet zelf mee bezig.
Trefwoorden	- Eigen bijdragen WMO - Voortvarendheid - behandelingsduur/beslistermijn
Dossiernummer	201511128
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Rapportnummer	
Datum ontvangst	24-09-2015
Datum afhandeling	03-12-2015
Omschrijving	Oneens met de werkwijze van gemeente Emmen
Trefwoorden	- Integriteit - bevoegdheid (gebruik/misbruik van) - Burgemeester

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossienummer 201530743  
Afdoeningswijze tussentijds beëindigd  
Rapportnummer  
Datum ontvangst 29-10-2015  
Datum afhandeling 09-12-2015  
Omschrijving Oneens met beslaglegging door gemeente Emmen  
Trefwoorden - Terugbetaling

Dossienummer 201530902  
Afdoeningswijze verwijzen of informeren (overheid)  
Rapportnummer  
Datum ontvangst 02-11-2015  
Datum afhandeling 16-12-2015  
Omschrijving klacht schuldhulp gemeente Emmen  
Trefwoorden - Integriteit - bevoegdheid (gebruik/misbruik van)  
- Betrouwbaarheid - toezegging/opgewekte verwachting  
- Ontzeggen toegang  
- Transparant - inzage  
- Betrouwbaarheid - gebrek aan vertrouwen in de overheid  
- Luisteren naar de burger  
- Professionaliteit  
- Goede organisatie - inform.vastleg./registratie/wijziging  
- Goede organisatie - dienstverlening/bereikbaarheid  
- Redelijkheid  
- Schuldhulpverlening  
- Financiële Nood  
- Samenwerking - keten/multi-problematiek/coörd./afstemming  
- Klachtbehandeling  
- Voortvarendheid - behandelingsduur/beslistermijn  
- Fair play - hoor en wederhoor  
- Voortvarendheid - non-respons/uitblijven actie  
- Goede informatieverstrekking  
- Onpartijdigheid - vooringenomenheid

Dossienummer 201539984  
Afdoeningswijze bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak  
Rapportnummer  
Datum ontvangst 21-12-2015  
Datum afhandeling 21-12-2015  
Omschrijving Oneens met WOZ waarde gemeente Emmen  
Trefwoorden - Gemeentelijke belasting en heffingen

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossienummer	201533073
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	17-11-2015
Datum afhandeling	28-12-2015
Omschrijving	klacht over de uitvoering van de jeugdwet door de gemeente Emmen. gemeente zou zeggen dat deze klacht niet bij de NO kan worden ingediend sinds de gemeente emmen een ombudsman voor de zorg heeft. mevrouw is belangenbehartiger voor 16 gezinnen maar heeft zelf een pgb voor haar dochter van 17, eerst volgens overgangsrecht tot 14-6 en nu op indicatie van gemeente. vrijheid van besteding pgb tot 14-6 staat ter discussie zodat mevrouw het niet durft uit te geven. budget na 14-6 verandert steeds, tegenstrijdige informatie voor svb, communicatie gemeente/svb loopt niet naar behoren, schuld bij de gemeente. gemeente communiceert de regels niet of zegt dat deze nader te bepalen zijn. NO zou interventie kunnen doen voor vz. vz vindt dit niet interessant, het gaat haar om het signaal. vz gewraagd verhaal over de communicatie over de jeugdhulp voor haar dochter op papier te zetten in antwoord op mijn e-mail
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"><li>- Goede organisatie - inform.vastleg./registratie/wijziging</li><li>- WMO (ook voormalige WVG, welzijn)</li></ul>
Dossienummer	201540811
Afdoeningswijze	geluisterd
Rapportnummer	
Datum ontvangst	26-12-2015
Datum afhandeling	28-12-2015
Omschrijving	Klacht over de Gemeente mbt melden van buurtoverlast
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"><li>- Burenruzie</li></ul>

**Dossiers in behandeling per 31-12-2015**

Dossienummer	201505854
Afdoeningswijze	
Rapportnummer	
Datum ontvangst	18-05-2015
Datum afhandeling	
Omschrijving	Klacht tegen de Gemeente Emmen m.b.t. beslissing op klachtbehandeling
Trefwoorden	
Dossienummer	201533379
Afdoeningswijze	geen onderzoek na vooronderzoek
Rapportnummer	
Datum ontvangst	01-11-2015
Datum afhandeling	11-01-2016
Omschrijving	Oneens met de klacht afhandeling van No
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"><li>- Betrouwbaarheid - gebrek aan vertrouwen in de overheid</li><li>- Algemene bestuurlijke en juridische zaken</li><li>- Ondernemer (klacht van)</li></ul>
Dossienummer	201532095
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond
Rapportnummer	
Datum ontvangst	10-11-2015

**Dossiers in behandeling per 31-12-2015**

Datum afhandeling	03-03-2016
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Emmen mbt vernieuwing en reconstructie van straat
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"><li>- Openbare ruimte/groenbeheer/recreatie</li><li>- Overlast</li><li>- Goede informatieverstrekking</li></ul>