

Het intern klachtrecht in de gemeente Rheden in 2018

In 2018 zijn in totaal 29 klachten ingediend. Hieronder volgt een overzicht van de aard van deze klachten en de wijze waarop deze is afgedaan.

Klacht 1

De klacht betreft een medewerker van de Magneet. Activeringscentrum De Magneet is een vrijwilligersorganisatie. De Magneet valt niet onder de zeggenschap van de gemeente Rheden. De gemeente Rheden heeft daarom geen invloed op de werkwijze van dit bedrijf in de zin van het klachtrecht.

Op grond van wet- en regelgeving is de klacht niet in behandeling genomen.

Klacht 2

De klacht betreft diverse incidenten van agressie tegen vrouwen in zwembad de Dumpel. Het personeel grijpt niet altijd in en er worden geen maatregelen genomen. Klager heeft twee keer gesproken met een medewerker van het zwembad maar er is nog steeds geen oplossing volgens klager.

De klacht is ongegrond verklaard.

Klacht 3

De klacht betreft een medewerker van het team Uitvoering Domein Sociaal van de gemeente Rheden. De klacht is gegrond verklaard.

Klacht 4

De klacht betreft de houding en bejegening door medewerkers van het Team Omgevingsplannen en Vergunning gedurende de behandeling van de zaak die uiteindelijk leidde tot een voornemen opleggen dwangsom. De klacht is in een gesprek naar tevredenheid afgehandeld.

Klacht 5

De klacht betreft een medewerker van het team Uitvoering Domein Sociaal van de gemeente Rheden. De klacht is in een gesprek naar tevredenheid afgehandeld.

Klacht 6

De klacht betreft de handelswijze van de afdeling Omgevingsplannen en Vergunningen (ROV) inzake het bouwproject Van Tienhovenlaan 13 te Velp. Door klagers is aangegeven dat de brief niet bedoeld was als formele klacht.

Klacht 7

De klacht betreft het een medewerker van het team Uitvoering van het Sociale Domein van de gemeente Rheden. De klacht is in een gesprek naar tevredenheid afgehandeld.

Klacht 8

De klacht betreft een medewerker van het team Uitvoering van het Sociale Domein van de gemeente Rheden. De klacht is in een gesprek naar tevredenheid afgehandeld. De klacht is gegrond.

Klacht 9

De klacht betreft het niet inhoudelijk reageren op een klacht inzake verkeer bij de aanleg van een rotonde gelegen aan de Arnhemsestraatweg/Nordlaan/Daalhuizerweg. Er wordt niet gereageerd op klachten of deze worden gebagatelliseerd. De klacht is in een gesprek naar tevredenheid besproken. De klacht wordt niet doorgezet door klager.

Klacht 10

De klacht betreft een fout in de gemeentelijke WOZ-administratie en de handelswijze van medewerkers tijdens en na een bezwaarprocedure tegen de WOZ-beschikking. De klacht is in een gesprek naar tevredenheid afgehandeld. Tevens is de klacht inhoudelijk opgepakt.

Klacht 11

De klacht betreft een medewerker van het team Leefomgeving van de gemeente Rheden. De klacht is ongegrond verklaard.

Klacht 12

De klacht betreft de afhandeling van de vraag over een recht van overweg naar Brinkweg nr. 9 en het hobbymatig houden van paarden door medewerkers van het team Leefomgeving van de gemeente Rheden. De klacht is in een gesprek besproken en er is besloten de klacht inhoudelijk op te pakken. De klachtenprocedure wordt niet voortgezet.

Klacht 13

De klacht betreft het verzenden van post met oude adresgegevens. In deze brief werd vermelding gemaakt van klagers eigendommen aan derden. Tevens heeft klager geen reactie op uw brieven gekregen van het team Woon- en Leefomgeving van de gemeente Rheden. De klacht is in een gesprek naar tevredenheid afgehandeld.

Klacht 14

De klacht betreft een medewerker van het team Uitvoering Domein Sociaal van de gemeente Rheden. De klacht is in een gesprek naar tevredenheid afgehandeld.

Klacht 15

De klacht betreft een medewerker van de Magneet. De klacht is via de ombudscommissie binnen gekomen. Klacht 1 is niet in behandeling genomen, dus deze klacht weer teruggestuurd naar de ombudscommissie. De klacht is door de ombudscommissie op grond van wet- en regelgeving niet in behandeling genomen.

Klacht 16

De klacht betreft een medewerker van het team Uitvoering Domein Sociaal van de gemeente Rheden. De klacht is in een gesprek naar tevredenheid afgehandeld. De klacht is gegrond.

Klacht 17

De klacht betreft een medewerker van het team Advies en Ontwikkeling van de gemeente Rheden. De klacht is gegrond verklaard.

Klacht 18

De klacht betreft een vrijwilliger die klager geholpen heeft met haar tuin. Klager is in contact gekomen met de vrijwilliger via de vrijwillige Ouderadviseur. De gemeente heeft geen zeggenschap over deze vrijwilliger of de werkwijze in het kader van het klachtrecht. Klager is verwezen naar de contactpersoon vrijwillige ouderadviseur. Op grond van wet- en regelgeving is de klacht niet in behandeling genomen.

Klacht 19

De klacht betreft de trage afhandeling van een aanvraag WMO. De klacht is in een gesprek naar tevredenheid afgehandeld.

Klacht 20

De klacht betreft de bejegening van een medewerker van het Team Klantcontact Centrum van de gemeente Rheden. Daarnaast betreft het een inhoudelijke klacht over het aanvragen van een Briefadres. De klacht is in een gesprek naar tevredenheid afgehandeld.

Klacht 21

De klacht betreft het niet beantwoorden van een vraag gesteld op een contactformulier op 4 september 2018. Klager heeft contact gehad met de gemeente via WhatsApp maar de vraag is nog steeds niet beantwoordt. Klager heeft het gevoel van het kastje naar de muur gestuurd te worden. De klacht is gegrond verklaard.

Klacht 22

De klacht betreft over de bejegening door een medewerker van het Team Buurtbeheer Velp. Klager geeft aan dat hij zich niet serieus genomen voelt. Daarnaast wil klager dat de gemaakte belofte nagekomen wordt. De klacht is gegrond verklaard.

Klacht 23

De klacht betreft het niet reageren op een eerdere e-mail. In deze e-mail geeft klager aan last te hebben van de sloop van het oude pand watermaatschappij gelegen Arnhemsestraatweg te Velp. De klacht is in een gesprek naar tevredenheid afgehandeld. De klacht is deels gegrond.

Klacht 24

De klacht betreft een toezichthouder Leefomgeving van de gemeente Rheden.
De klacht is gegrond verklaard.

Klacht 25

De klacht betreft twee medewerkers van het team Klantcontact Centrum (KCC) van de gemeente Rheden. De klacht is ongegrond verklaard.

Klacht 26

De klacht betreft een medewerker van het team Werk en Re-integratie van de gemeente Rheden.
De klacht is in een gesprek naar tevredenheid afgehandeld. Klager heeft een andere consulent gekregen.

Klacht 27

De klacht de trage afhandeling van een aanvraag WMO. Daarnaast is het sociale wijkteam Velp niet toegankelijk voor rolstoelen en scootmobiels. De klacht is in een gesprek naar tevredenheid afgehandeld. Tevens is de klacht inhoudelijk opgepakt.

Klacht 28

De klacht betreft een medewerker van het team Werk en Re-integratie van de gemeente Rheden.
De klacht is in een gesprek naar tevredenheid afgehandeld. De klacht is gegrond.

Klacht 29

De klacht betreft twee medewerkers van het team Toegang en over een medewerker van het Team Inkomen. De klacht is ongegrond verklaard.