

Het intern klachtrecht in de gemeente Rheden in 2020

Op grond van artikel 3.1 van de Verordening interne afhandeling klachten biedt de klachten coördinator hieronder een overzicht aan van het aantal en de aard van de ingediende klachten over het jaar 2020. Dit overzicht wordt ter kennis gebracht van het college en de raad.

In 2020 zijn in totaal 36 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 het Team Toegang van de gemeente Rheden. De klacht is ongegrond. De klacht is in een gesprek naar tevredenheid afgehandeld.

Klacht 2

De klacht betreft een medewerker van het team Werk en Re-integratie en Inkomen van de gemeente Rheden. Klacht is schriftelijk ongegrond verklaard.

Klacht 3

De klacht betreft een medewerker van het Sportbedrijf van de gemeente Rheden. De klacht is ongegrond. De klacht is in een gesprek naar tevredenheid afgehandeld.

Klacht 4

De klacht betreft een medewerker van het Team Toegang van de gemeente Rheden. De klacht is ongegrond. De klacht is in een gesprek naar tevredenheid afgehandeld.

Klacht 5

De klacht betreft het niet nakomen van beloftes gedaan door medewerkers van het team Woon en Leefomgeving van de gemeente Rheden. De klacht betreft de eikenbomen voor klagers woning. Het snoeien van de takken aan de kant van de woning van klager zou worden opgenomen in het snoeiplan naar aanleiding van een eerder ingediende klacht. De klacht is ongegrond verklaard.

Klacht 6

De klacht betreft de werkwijze bij team Schuldhulpverlening van de gemeente Rheden. Klager geeft aan dat de gemeente afspraken niet nakomt en dat betalingen niet gedaan worden. De klacht is gegrond verklaard.

Klacht 7

De klacht betreft het niet reageren op een bezwaarschrift WOZ d.d. 12 maart 2020 en een herinneringsbrief d.d. 13 mei 2020. Klager geeft aan geen ontvangstbevestiging gehad te hebben en geen andere reactie op zijn brieven.

De Connectie heeft deze zaak inhoudelijk opgepakt. Het bezwaarschrift is gegrond verklaard. Er zijn excuses aangeboden voor de trage afhandeling en gang van zaken.

Klacht 8

De klacht betreft de werkwijze en afhandeling van een aanvraag TOZO door medewerkers van het team Werk en Re-integratie van de gemeente Rheden. Klager geeft aan dat hij niet teruggebeld wordt. Tevens moet hij steeds andere gegevens inleveren. De klacht is gegrond verklaard.

Klacht 9

De klacht betreft de werkwijze en de afhandeling van een WMO-aanvraag door medewerkers van het Team Toegang van de gemeente Rheden. Daarbij geeft klager aan dat zij geen vaste wijkcoach heeft of een vaste vervanger. Tevens verzoekt klager de aanvraag om verlenging van haar indicatie met spoed af te handelen. De inhoudelijke afhandeling van de aanvraag is naar de afdeling verzonden.

Klacht 10

De klacht betreft de werkwijze en omgang van consulenten WMO en Ribw. Klager zou graag één begeleider hebben. Medewerkers van andere instanties vallen niet onder de zeggenschap van de

gemeente Rheden. De gemeente heeft daarom geen invloed op de werkwijze van medewerkers in de zin van het klachtrecht. De klacht is in een gesprek naar tevredenheid afgehandeld. De klacht is ongegrond.

Klacht 11

De klacht betreft de werkwijze en bejegening van een medewerker van het team Schuldhelpverlening van de gemeente Rheden. Daarnaast wordt aangegeven dat de medewerker de privacy van klager heeft geschonden. De klacht is mondeling ongegrond verklaard.

Klacht 12

De klacht betreft de afhandeling van een aanvraag verlenging huishoudelijke hulp door medewerkers van het team Toegang van de gemeente Rheden. Tevens verzoekt klager om de afhandeling van de aanvraag te bespoedigen. De klacht is ongegrond verklaard.

Klacht 13

De klacht betreft de gang van zaken rondom de huishoudelijke hulp door medewerkers van het team Toegang van de gemeente Rheden. Tevens verzoekt klager om geïnformeerd te worden en in overleg de indicatie af te handelen. De klacht is in een gesprek naar tevredenheid afgehandeld. De klacht is gegrond.

Klacht 14

Klager geeft aan vanaf begin 2018 om hulp te vragen bij de problemen met Vivare, maar deze hulp nooit te hebben gekregen. De klacht is gericht tegen de burgemeester, de wethouder, een regisseur Gebiedsteam, een WMO-consulent en het Sociaal Wijkteam van de gemeente Rheden. De klacht is ongegrond verklaard.

Klacht 15

De klacht betreft een medewerker van het team Werk en Re-integratie en Inkomen van de gemeente Rheden. Tevens verzoekt klager om een andere consulent Inkomen. De klacht is ongegrond verklaard. Er zijn verbeterpunten opgenomen en klager heeft een nieuwe consulent gekregen. De klacht is ongegrond verklaard.

Klacht 16

De klacht betreft de communicatie en wijzigingen aangaande de Wmo. Met ingang van 1 juli jl. neemt bedrijf X het onderhoudscontract over. Deze informatie heeft klager pas op 8 juli jl. ontvangen. Op 9 juli jl. kwam klager door een technisch mankement stil te staan en bleek bedrijf X geen gegevens van klager te hebben. Volgens het Sociaal meldpunt is er helemaal geen overdracht van gegevens geweest. De klacht is ongegrond verklaard.

Klacht 17

De klacht betreft de afhandel termijn voor het omzetten en verlengen van de indicatie, waardoor klager op dit moment geen begeleiding ontvangt, terwijl ze wel begeleiding nodig heeft. De klacht is inhoudelijk opgepakt en de aanvraag is afgehandeld.

Klacht 18

De klacht betreft de communicatie met medewerkers van het team Woon- en Leefomgeving van de gemeente Rheden inzake het plaatsen van horren. De klacht is ongegrond. De klacht is in een gesprek naar tevredenheid afgehandeld. De klacht is tevens inhoudelijk opgepakt.

Klacht 19

De klacht betreft de wijze van communicatie rondom TOZO 2 door een medewerker van het team Werk en Re-integratie en Inkomen van de gemeente Rheden. De klacht is ingetrokken.

Klacht 20

De klacht betreft de wijze van afhandeling van diverse aanvragen en overname van een rolstoel van de gemeente Arnhem door medewerkers van het team Toegang van de gemeente Rheden. De klacht is inhoudelijk opgepakt.

Klacht 21

De klacht betreft de afhandeling van autoschade door een medewerker van team Buurtbeheer van de gemeente Rheden. De schade is veroorzaakt door een hoogwerker. Klager geeft aan niet netjes te zijn behandeld en voelt zich in de steek gelaten. De klacht is ongegrond. De klacht is in een gesprek naar tevredenheid afgehandeld.

Klacht 22

De klacht betreft de levertijd van een rolstoel voor dochter. Klager geeft in de brief aan graag een gesprek te willen met de verantwoordelijke wethouder en de beleidsmedewerker verantwoordelijk voor de uitvoering van de WMO. De klacht is op grond van wet- en regelgeving buiten behandeling gelaten. Voor het inhoudelijk gedeelte van de klacht is de brief doorgezonden naar de afdeling.

Klacht 23

De klacht betreft hoe de gemeente is omgegaan met de contract beëindiging en de communicatie naar de inwoners. Klager geeft aan zeer teleurgesteld te zijn in de gang van zaken. Op 1 juli 2020 ontving de moeder van klager een telefoontje van Evital dat zij per direct geen huishulp meer aan haar zouden leveren. Het contract tussen Evital en de gemeente Rheden was beëindigd. Gegrond. De klacht is inhoudelijk opgepakt.

Klacht 24

De klacht betreft de aanhoudende slechte communicatie door medewerkers van de gemeente Rheden met als gevolg dat beslissingen niet goed (zullen) worden en werden voorbereid/genomen. De klacht is gegrond verklaard.

Klacht 25-26-27

Deze klacht is door drie personen afzonderlijk ingediend en betreft een klacht over de afwikkeling vaststellingsovereenkomst/ eigendomsoverdracht. Klagers geven aan zeer teleurgesteld te zijn in de gemeente. Klagers dienen een klacht in met betrekking tot het handelen van de gemeente, en met name de personen die namens de gemeente uitvoering moeten geven aan de vaststellingsovereenkomsten.

De klachten zijn afzonderlijk van elkaar behandeld. De klachten zijn gegrond verklaard met betrekking tot de communicatie over en de vertraging die is ontstaan in de afdoening van de gesloten vaststellingsovereenkomsten.

Klacht 28

De klacht betreft een medewerker van het Sociaal gebiedsteam van de gemeente Rheden. Tevens wordt verzocht om een andere consulent. De klacht is ongegrond en in een telefonisch gesprek naar tevredenheid afgehandeld.

Klacht 29

De klacht betreft de werkwijze van de gemeente Rheden naar aanleiding van de aanvraag tot verlenging van de beschikking voor gespecialiseerde begeleiding vanuit de WMO. De klacht is ongegrond verklaard.

Klacht 30

De klacht betreft het niet reageren op een verzoek om huisnummerwijziging. Het proces van inkomende post is niet goed gegaan. De klacht is gegrond verklaard.

Klacht 31

De klacht betreft het niet, of te laat nabetalen van een WOZ nabetaling. Connectie of TAO aan zet? TAO heeft klacht uiteindelijk afgehandeld. De klacht is gegrond verklaard.

Klacht 32

De klacht betreft informatieverstrekking inzake trillingsklachten. Het is van essentieel belang om de procedures en de mogelijkheden voor zienswijzen en bezwaar/beroep goed uit te leggen aan inwoners. Met het gesprek is de klacht ongegrond verklaard maar naar tevredenheid afgehandeld.

Klacht 33

De klacht betreft de gang van zaken inzake verlenging zorg na verhuizing naar gemeente Rheden. Er zijn toezeggingen gedaan dat er contact opgenomen wordt over herbeoordeling indicaties, waarbij Inclusio gevraagd wordt om deze klant op te pakken. De klacht is ongegrond verklaard.

Klacht 34

De klacht betreft de werkwijze bij de omschakeling van thuishulp naar een schoonmaakbedrijf. De aanvraag bleek niet op een juiste wijze te zijn opgepakt. De klacht is gegrond verklaard.

Klacht 35

De klacht betreft de werkwijze van een wijkcoach. Diverse malen is geprobeerd in contact te komen. Er werd niet meer teruggebeld. De klacht is buiten behandeling gelaten.

Klacht 36

De klacht betreft ontevredenheid met klachtafhandeling uit 2019. De klacht is ongegrond verklaard.