

OVERZICHT KLACHTEN GEMEENTE RHENEN 2025

Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan (artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht).

Een bestuursorgaan moet schriftelijk ingediende klachten registreren en deze registratie jaarlijks publiceren (artikel 9:12a Algemene wet bestuursrecht). Met dit document wordt aan deze eis voldaan.

Ingekomen klachten 2025

In 2025 zijn de volgende klachten behandeld:

	Klacht over	Team	Uitkomst
1	Bejegening	Handhaving	Informeel opgelost, gesproken met klager
2	Bejegening en gedraging	Handhaving	<i>Formeel klachtoordeel gegeven:</i> <ul style="list-style-type: none"> - 1 klachtonderdeel was gegrond - 1 klachtonderdeel was ongegrond - Op 7 klachtonderdelen kon geen klachtoordeel worden gegeven
3	Geen reactie op meldingen	Handhaving	Informeel opgelost, afdeling heeft contact opgenomen
4	Gedraging en handelen medewerker	Remmerden	Informeel opgelost, afdeling heeft contact opgenomen
5	Geen reactie op meldingen overlast afval	Handhaving	Informeel opgelost, toegezegd om meer te controleren
6	Geen reactie op Woo-verzoek	JIG	Informeel opgelost, alsnog reactie gegeven
7	Geen reactie op verzoek nieuwe contactpersoon	Sociaal Team	Informeel opgelost, nieuwe contactpersoon gekregen
8	Overlast in de straat	-	Betreft geen gedraging van de gemeente, daarom <i>geen klacht i.d.z.v. de Awb</i> , klacht ingetrokken
9	Overlast in de straat	-	Betreft geen gedraging van de gemeente, daarom <i>geen klacht i.d.z.v. de Awb</i> , klacht niet ingetrokken.
10	Niet reageren op mails	Fysiek	Klacht informeel opgelost, gebeld door de beklaagde en excuses aangeboden
11	Onjuiste informatie verstrekt over adresonderzoek	Inwonerszaken	Informeel opgelost, alsnog de juiste informatie verstrekt
12	Werkzaamheden aan de weg en bijkomende schade aan eigendommen	-	Klacht was bij het onjuiste bestuursorgaan ingediend, <i>klacht conform artikel 2:3 Awb doorgestuurd.</i>

13	Bejegening	Remmerden	Klacht informeel opgelost door beklagde
14	Bejegening en schending privacy	Handhaving	Klacht informeel opgelost door manager
15	Niet reageren op eerdere meldingen	Fysiek	Afgerond, geen reactie
16	Niet reageren op vragen inspraakavond en bejegening	Bestuur	<i>Formeel klachtoordeel:</i> <ul style="list-style-type: none"> - 1 klachtonderdeel was gegrond - 1 klachtonderdeel was ongegrond
17	Enveloppe niet dichtgeplakt	Belastingen	Informeel opgelost, klacht was bedoeld als signaal
18	Nalatigheid en vertraging in dossier	Sociaal team	<i>Formeel klachtoordeel:</i> <ul style="list-style-type: none"> - 1 klachtonderdeel gegrond - Op 2 klachtonderdelen kon geen klachtoordeel gegeven worden
19	Niet reageren op meldingen	Handhaving	Informeel opgelost door beklagde
20	Sollicitatieprocedure	P&O	Informeel opgelost
21	Parkeren	Aantrekkelijk Rhenen	<i>Geen klacht i.d.z.v. de Awb</i>
22	Gevaarlijke situatie medewerker die op de weg liep	Remmerden	Informeel opgelost
23	Ingediende stukken verwijderd en niet behandeld	Raad/Griffie	Informeel opgelost
24	Ophalen afval	Remmerden	Informeel opgelost
25	Doorzoeken afval en privacy	Remmerden	Informeel opgelost, klacht was ingediend als signaal
26	Afhandeling Woo-verzoek	JIG	<i>Formeel klachtoordeel:</i> <ul style="list-style-type: none"> - 2 klachtonderdelen zijn gegrond - Op 1 klachtonderdeel kon geen klachtoordeel worden gegeven
27	Uitblijven reactie over recreatie in openbaar gebied	Handhaving en JIG	Informeel opgelost, informatie verstrekt
28	Uitblijven reactie schadeafhandeling	Financiën	Informeel opgelost door beklagde
29	Afhandeling huurrekening	Financiën	Informeel opgelost door projectleider
30	Onjuiste registratie in BRP	Inwonerszaken	Informeel opgelost excuses gemaakt
31	Uitblijven reactie schadeafhandeling	Financiën	Informeel opgelost door beklagde
32	Afhandeling Woo-verzoek	JIG	<i>Formeel klachtoordeel:</i> Klacht buiten behandeling gesteld
33	Uitblijven reactie op handhavingsverzoek	VTH	Informeel afgehandeld, informatie verstrekt

Korte algemene conclusie:

Het totaal aantal klachten in 2025 is erg toegenomen ten opzichte van eerdere jaren. Er is sprake van een verdubbeling.

2024 : 16 klachten;
2023 : 16 klachten;
2022 : 9 klachten;
2021 : 11 klachten;
2020 : 10 klachten

In 2025 waren er 15 klachten die gericht zijn op het uitblijven van reactie, op bijvoorbeeld e-mails of op formele verzoeken. De variatie in teams waartegen de klachten zijn ingediend of de onderwerpen is groot. Het is daarom moeilijk een algemene conclusie te trekken uit de stijging in het aantal klachten.

Het aantal klachten waarbij een formeel klachtoordeel is gegeven is ook gestegen ten opzichte van 2024. Dat waren er in 2024 in totaal 3. In 2025 gaat het om 5. De overige klachten zijn informeel afgehandeld, in totaal 23. Voor de overige klachten geldt dat deze waren doorgestuurd of dat het geen klacht betrof in de zin van de Awb.

Het overgrote deel van de klachten wordt informeel afgehandeld. Dat gebeurt soms door de manager of de beklagde zelf. Een groot deel van de klachten die informeel zijn afgehandeld gebeurt dit door de Klachten-coördinator.

In 2026 monitoren we opnieuw het aantal klachten. Dan zal ook duidelijker worden of er sprake is van een eenmalige toename in het aantal klachten.

Geen van de formele klachten zijn in tweede aanleg door de Nationale Ombudsman behandeld.

Maart,