

OVERZICHT KLACHTEN 2023

Artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat een ieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

Op grond van artikel 9:12a Awb moet het bestuursorgaan schriftelijk ingediende klachten registreren en deze registratie jaarlijks publiceren.

In 2023 zijn de volgende klachten ingediend en opgelost:

	Klacht over	Team	Oplossing
1	Behandeling verzoek om informatie en (nog) niet verstrekken informatie	Ruimtelijke ontwikkeling	Gewezen op juiste wijze indienen verzoek en gevraagde informatie verstrekt
2	Geen reactie op melding parkeeroverlast	Aantrekkelijk Rhenen	Excuses aangeboden en melding beantwoord
3	Optreden BOA	VTH	Situatie besproken en signaal als feedback opgepakt
4	Niet teruggebeld worden na eerdere verzoeken	Inwonerszaken	Excuses aangeboden en gereageerd op vragen
5	Geen reactie op urgente meldingen	Openbare werken	Situatie besproken en inhoudelijk opgepakt
6	Niet aanpassen verkeersonveilige situatie	Aantrekkelijk Rhenen	Nadere toelichting gegeven
7	Boete fout parkeren	VTH	In gesprek proces toegelicht
8	Geen reactie op verzoek om toezenden formulier	Leefbaarheid	Formulier toegezonden
9	Geen reactie op verzoek contact op te nemen	Leefbaarheid	Contact opgenomen
10	Optreden BOA bij fout parkeren	VTH	Situatie besproken en toegelicht
11	Onterechte factuur	Sociaal team	Doorverwezen naar juiste instantie
12	Handelen medewerker groenvoorziening	Remmerden	Toelichting en excuses
13	Kap boom gedurende bezwaarprocedure	Openbare werken	Gesprek in huis van de gemeente
14	Niet teruggebeld worden na verzoek	Aantrekkelijk Rhenen	Contact opgenomen
15	Handelen medewerker jeugd	CJG	Schriftelijk afgehandeld
16	Niet-handelen bij vuurwerkoverlast	VTH	Situatie besproken en toegelicht

Al deze klachten zijn via direct en informeel contact afgedaan. Er is geen formele klachtbehandeling geweest waarbij partijen gehoord zijn voordat op de klacht is beslist.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Rhenen