OVERZICHT KLACHTEN GEMEENTE RHENEN 2024

Iedereen heeft het recht heeft 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 2024
In 2024 zijn de volgende klachten behandeld:

	Klacht over	**Team**	**Uitkomst**
1	Klacht uitschrijven BRP	Publiekszaken	Klager en nieuwe gemeente gebeld (waar klager postadres heeft). Twee mails ter bevestiging verstuurd. Klacht daarmee afgehandeld.
2	Geen reactie op mail	Aantrekkelijk Rhenen	Klager heeft verder geen herinneringen gestuurd. Klacht gericht aan medewerker. Mails waren medewerker ontschoten en heeft alsnog gereageerd op de mail. Klacht daarmee afgedaan.
3	Verkeerd uitgevoerde procedure kwaliteitstoezicht uitgevoerd zonder dit te communiceren	Sociaal team	*Formele klachtafhandeling:* Klacht ongegrond. Er is een weloverwogen keuze gemaakt om aan de voorkant niet open te communiceren over aanleiding van onderzoek.
4	Niet ophalen grofvuil en communicatie daarover	Afval en KCC	Klacht informeel naar tevredenheid van de klager opgelost.
5	Onprofessionele werkwijze (a) en impertinente en irrelevante gestelde vragen medewerker (b)	Sociaal team	*Formele klachtafhandeling:* a. Geen oordeel mogelijk; b. Beklaagde heeft behoorlijk gehandeld.
6	Wegslepen auto met briefje	Handhaving	Miscommunicatie.

			Klacht informeel naar tevredenheid van de klager opgelost.
7	Stankoverlast vanuit riool, jarenlang?	Openbare werken	Klacht informeel naar tevredenheid van de klager opgelost.
8	Waarmerk ID en geen afspraak, weggestuurd en verwezen naar Rijkswaterstaat	Publiekszaken	Klager gebeld en toegezegd teruggebeld te worden voor een afspraak. Klacht informeel naar tevredenheid van de klager opgelost.
9	Geen reactie op mails	Aantrekkelijk Rhenen	Excuses gemaakt. Klager per mail bevestigd dat klacht is afgedaan. Klacht informeel naar tevredenheid van de klager opgelost.
10	Geen voortgang in dossier	Aantrekkelijk Rhenen	Medewerker heeft klager gebeld en een toelichting gegeven en geïnformeerd dat hij op de hoogte wordt gehouden van ontwikkelingen. Klacht informeel naar tevredenheid van de klager opgelost.
11	Klacht warmtepomp buren	Handhaving	Klager niet-ontvankelijk (privaatrechtelijke zaak). Telefonisch toegelicht.
12	Geen reactie	Vergunningen	Klager gebeld en daarmee de gevraagde reactie gegeven. Klacht informeel naar tevredenheid van de klager opgelost.
13	Geen reactie	Vergunningen	Klager gebeld en daarmee de gevraagde reactie gegeven. Klacht informeel naar tevredenheid van de klager opgelost.
14	Onheuse bejegening, schending privacy en misbruik machtspositie	Veiligheid toezicht en handhaving	De klacht bleek ingediend onder valse voorwendselen en is daarom niet behandeld.
15	Handelen gemeente in verkooptraject (17 klachtonderdelen)	Handelen gemeente in verkooptraject	*Formele klachtafhandeling*:

			Klachtonderdelen 1, 3 en 12 deels gegrond zijn en de andere onderdelen ongegrond. Over klachtonderdeel 4 en 6 is geen oordeel gegeven. De klachtprocedure en de bevindingen daaruit dragen bij aan verbetering handelen van gemeente. De klachtbehandelaar heeft beklaagde verzocht na te gaan hoe onzorgvuldigheden in de toekomst voorkomen kunnen worden.
16	Geen goede communicatie houtstook	Communicatie en Duurzaamheid	Klacht informeel naar tevredenheid van de klager opgelost.

Korte algemene conclusie
Het totaal aantal behandelde klachten in 2024 is ten opzichte van 2023 hetzelfde gebleven.
In vergelijking met de jaren die daaraan vooraf zijn gegaan laat het wel een lichte stijging zien, alhoewel er in 2016 al eens een uitschieter is geweest:

- 2024 : 16 klachten;
- 2023 : 16 klachten;
- 2022 : 9 klachten;
- 2021 : 11 klachten;
- 2020 : 10 klachten
- 2019 : 11 klachten;
- 2018 : 13 klachten;
- 2017 : 10 klachten;
- 2016 : **21** klachten;
- 2015 : 10 klachten;
- 2014 : 6 klachten;
- 2013 : 9 klachten.

Twee klachten zijn niet in behandeling genomen, omdat de klager niet-ontvankelijk of omdat de klacht onder valse voorwendselen was ingediend.

Verder zijn bijna alle ingekomen klachten in 2024 via direct en informeel contact afgedaan.

Er zijn twee formele klachtbehandelingen geweest waarbij partijen gehoord zijn voordat op de klacht is beslist. Geen van de formele klachten zijn in tweede aanleg door de Nationale Ombudsman behandeld.

Juni 2025,
Burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Rhenen