

Klachten over trage ambtelijke molens
Rondvraag Raadsvergadering 28 oktober 2025
Volkspartij Politiek Rheden – Theo Kooijmans

Enige tijd geleden meldde iemand dat de gemeente niet had gereageerd op zijn brieven. Omdat ik graag wilden wij weten of dit vaker voorkomt en hebben wij een oproep op de sociale media geplaatst om te halen of dit vaker voorkomt

Wij vroegen of er burgers zijn die in de laatste anderhalf jaar hebben meegemaakt dat de gemeente Rheden te traag of helemaal niet op hun brief heeft gereageerd of in de communicatie vergelijkbare ervaringen hebben gehad.

Wij kregen een zestal reacties van inwoners die ofwel geen antwoord kregen ofwel langere tijd (buiten de wettelijke termijn) moesten wachten op antwoorden. Ik weet niet of dat veel of weinig is als je het vergelijkt met het aantal brieven (incl. mails etc.) aan de gemeente maar iedere fout is er een te veel.

Ik zal hier een tweetal voorbeelden toelichten.

- Iemand die eindeloos moest wachten op een aanvraag voor een vergunning om voor het plaatsen van kunststof kozijnen. Brieven daarover die telkens nét voor het aflopen van de termijn werden beantwoord en per punt één brief dus niet alles in één keer.
- Ander voorbeeld: Klachten over een plantsoentje waar vuil wordt gedeponeerd waarbij de briefschrijver de suggestie doet om daarvan parkeerplekken te maken temeer omdat elders op deze straat geparkeerd wordt op plekken die daar niet voor zijn bedoeld zoals voor de garages van de bewoners. De brief was op 1 april verstuurd. Wellicht dacht iemand in gemeentehuis dat dit een grap was. Er kwam in ieder geval geen antwoord. De briefschrijver heeft daarom eind augustus een aanvraag voor een dwangsom ingediend.

Daarom de volgende vragen:

1. Hoeveel brieven (incl. mails) hebt u het afgelopen jaar vanuit de Rhedens burgerij ontvangen?
2. Hoeveel klachten heeft u ontvangen over de communicatie inzake deze brieven? Daaronder beantwoording buiten de wettelijke termijn, nietszeggende antwoorden etc.
3. Hoe gaat u om met klachten?
4. Wat doet u om het proces van de behandeling van brieven beter te doen verlopen?