

[Home](#)

[Gemeente Doorgelicht/Rheden](#)

[Klantportaal mijnRheden](#)

**In het klantportaal mijnRheden horen inwoners inzicht te hebben in hun lopende zaken met de gemeente. In de praktijk blijkt echter dat zaaknummers en dossiers bewust onzichtbaar worden gehouden. Ondanks herhaalde verzoeken weigert de gemeente deze werkwijze aan te passen.**

Dat is geen detail. Zaaknummers en dossiers vormen de ruggengraat van bestuurlijke besluitvorming. Transparantie is hier geen luxe, maar een randvoorwaarde voor rechtsbescherming.

## **Waarom dit een probleem is**

Het structureel onthouden van essentiële informatie staat op gespannen voet met fundamentele beginselen van behoorlijk bestuur, zoals:

1. **Rechtszekerheid** – inwoners moeten kunnen weten waar zij aan toe zijn;
2. **Zorgvuldigheid** – besluiten moeten navolgbaar en controleerbaar zijn;
3. **Fair play** – de overheid mag geen informatieachterstand creëren;
4. **Toegang tot rechtsbescherming** – zonder inzicht geen effectief bezwaar of beroep.

Wanneer een gemeente willens en wetens informatie achterhoudt die nodig is om bestuurlijke besluiten te volgen of aan te vechten, raakt dat de kern van het vertrouwen tussen overheid en inwoner.

## **Informatie zou makkelijk moeten zijn**

Formeel is het mogelijk om informatie over je zaken bij de gemeente op te vragen zonder 'mijnRheden'. In de praktijk betekent dat echter dat je elke keer opnieuw een officieel AVG- of Woo-verzoek moet indienen. Of wellicht telkens een ambtelijk informatieverzoek.

Wat eenvoudig en direct zou moeten zijn, wordt zo omslachtig en tijdrovend voor alle partijen. 'mijnRheden' zou belanghebbenden juist moeten helpen om zelf hun dossiers te volgen, zonder steeds omslachtige stappen te hoeven zetten. Dat het nu anders gaat, legt een onnodige last bij de burger en de gemeente.

## **Wat we tot nu toe hebben gedaan**

Wij hebben de afgelopen periode alle gebruikelijke en redelijke wegen bewandeld om dit probleem op te lossen, waaronder:

1. een beroep op de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG);
2. verzoeken op basis van de Wet open overheid (Woo);
3. het aanspreken van de gemeenteraad op haar kaderstellende en controlerende rol;
4. informatieverzoeken en gesprekken op ambtelijk niveau;
5. het indienen van klachten;
6. en het inschakelen van de (gemeentelijke) ombudsman.

**Tot op heden hebben deze stappen niet geleid tot een inhoudelijke oplossing.**

## **Waarom we dit blijven aankaarten**

Dit gaat niet alleen over één dossier of één inwoner. Het gaat over een structurele werkwijze die raakt aan de manier waarop gemeente Rheden met transparantie, verantwoording en rechtsbescherming omgaat.

Als dit de standaard wordt, verliest het klantportaal zijn functie als hulpmiddel voor inwoners en verandert het in een eenzijdig informatiemiddel van de overheid. Dat is niet hoe een moderne, dienstbare en betrouwbare gemeente hoort te functioneren.

## **Hoe nu verder**

Wij blijven aandringen op verandering. Als bestuurlijke en informele routes geen effect hebben, rest uiteindelijk de gang naar de rechter. Niet omdat we dat graag willen, maar omdat effectieve rechtsbescherming soms alleen nog daar kan worden afgedwongen.

**Transparantie is geen gunst. Het is een plicht.**