



# Klachten gemeente Hengelo

Jaarstuk 2022



Gemeente  
**Hengelo**

# Inhoud

Voorwoord	pag. 3
Wettelijk kader klachtrecht	pag. 4
Wijze van klachtafhandeling gemeente Hengelo	pag. 4
Ontvangen klachten in 2022	pag. 4
Waar gaat de klacht over?	pag. 6
Overijsselse Ombudsman	pag. 6
Tot slot	pag. 6





# Voorwoord

Vanuit mijn functie als burgemeester hecht ik bijzonder veel waarde aan een juiste en goede afhandeling van klachten. Er is een groot verschil tussen een klacht indienen of bezwaar maken op een besluit. Klachten gaan in de basis over het onjuist en persoonlijk handelen door iemand van de gemeente.

Als burgemeester en verantwoordelijke voor een goede klachtafhandeling vind ik het van groot belang om elke klacht serieus te nemen. In dit verslag leest u hoe wij dat als gemeente in 2022 hebben gedaan. We doen dat vanuit vier kernwaardes: persoonlijk, duidelijk, betrouwbaar en respectvol.

We zijn een organisatie die iedere dag nog leert en dat kunnen we niet zonder u en uw feedback. Wat kan er beter in Hengelo? En wat kunnen wij als gemeente anders doen? Daarom zien wij klachten ook als advies en is het essentieel om dit zeer serieus te nemen.

Hengelo, mei 2023  
Sander Schelberg



# Inleiding

Het jaarverslag "klachten gemeente Hengelo 2022" ligt voor u. In 2022 hebben bestuur, directie, management en medewerkers van de gemeente Hengelo een antwoord gezocht op de vraag: "Hoe moet onze dienstverlening er richting burgers en medewerkers uitzien?".

Als antwoord op deze vraag zijn er vier leidende kernbegrippen benoemd, deze zijn: persoonlijk, duidelijk, betrouwbaar en respectvol.

De gemeente Hengelo kent al jaren een procedure "klachtafhandeling". Wanneer we kijken naar deze procedure en naar de vier leidende kernbegrippen dan sluit de klachtafhandeling hier goed op aan.

Naast de leidende begrippen, die de gemeente wil hanteren in het contact met de burgers, kennen we voor wat betreft het klachtrecht natuurlijk ook een wettelijk kader.

In dit jaarverslag kijken we terug op het jaar 2022. Natuurlijk doen we dat middels het vergelijken van cijfers. We kijken ook naar het wettelijk kader en de werkwijze van de gemeente Hengelo.

## Wettelijk kader klachtrecht

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) beschrijft een klacht als volgt:

*"Een ieder heeft het recht 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."*

Een klacht handelt over een gedraging van een medewerker. Dat kan gaan om een onjuiste behandeling in de omgangsvormen, het niet of niet tijdig beantwoorden van vragen (al dan niet schriftelijk gesteld), het niet geven van informatie wanneer daar om wordt gevraagd en het niet nakomen van eerder gemaakte beloftes en toezeggingen.

Uit bovenstaande opsomming komt naar voren dat bezwaar tegen een genomen beslissing niet tot het klachtrecht behoort. Daarvoor kunnen burgers gebruikmaken van het bezwaar- en beroepsrecht. Meldingen over bijvoorbeeld losse stoeptegels en zwerfafval behoren niet tot het klachtrecht. Daarnaast vallen beleidszaken zoals het besluit van het college om op een bepaalde manier invulling te geven aan haar publieke taken ook niet tot het klachtrecht. Tot slot kan eenzelfde klacht maar één keer ingediend en behandeld worden en moeten klachten worden ingediend binnen één jaar nadat de handeling waarover men klaagt heeft plaatsgevonden.

## Wijze van klachtafhandeling gemeente Hengelo

In de procedureregeling klachtafhandeling van de gemeente Hengelo, lezen we:

*"Het streven naar het op een laagdrempelige manier herstellen van een goede relatie tussen klager en de gemeente. Het signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente en het verbeteren van die diensten door de gesignaleerde tekortkoming op te heffen."*

In de praktijk ziet de werkwijze klachtafhandeling van de gemeente Hengelo er als volgt uit. Een burger deelt zijn klacht middels het invullen van een formulier op de website van de gemeente Hengelo of stuurt een brief naar de gemeente Hengelo waarin hij/zij de klacht uit. De klachtencoördinator ontvangt de klacht en beoordeelt in eerste instantie of het daadwerkelijk om een klacht gaat. Wanneer dit het geval is, stuurt de klachtencoördinator de klacht door naar de uiteindelijke klachtafhandelaar. In de praktijk is dat de teamleider van de medewerker of het team waartegen de klacht zich richt. De klachtafhandelaar neemt contact op met de klager om de zaak te bespreken. Ook neemt de klachtafhandelaar contact op met de medewerker waartegen de klacht is ingediend. Vaak is het voor de klager voldoende dat hij/zij het verhaal nog eens heeft kunnen doen richting de klachtafhandelaar en dat de klachtafhandelaar aangeeft op welke manier de organisatie om zal gaan met datgene wat de klager gemeld heeft. Hiermee wordt de klacht informeel afgedaan (verwerkt).

Klachtafhandelaars kunnen ook kiezen voor een meer formele afhandeling van de klacht en sluiten deze dan af met een brief richting klager. In de praktijk zien we dat klagers in het merendeel van de gevallen tevreden is met de informele afhandeling (een telefoongesprek).

Mocht de klager, onverhoopt, niet tevreden zijn met de wijze waarop de klacht is afgehandeld dan staat voor de klager de weg open naar de Overijsselse Ombudsman.

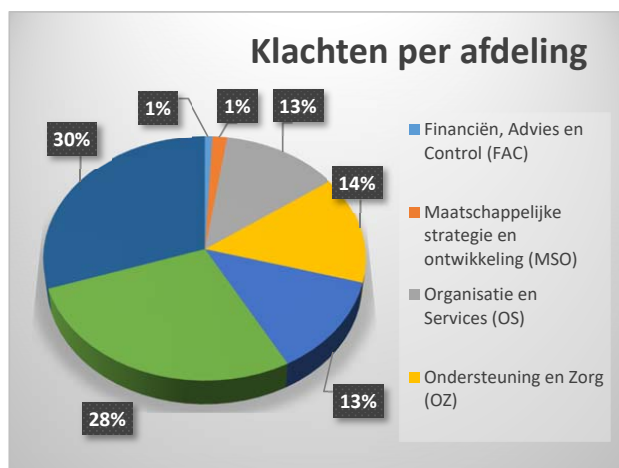
## Ontvangen klachten in 2022

In totaal heeft de gemeente Hengelo in 2022 126 klachten geregistreerd, dit zijn 11 klachten minder dan in 2021. Als gevolg van een nieuwe organisatiestructuur per 1 juli 2021 is het niet mogelijk de cijfers van 2021 en 2022 per afdeling met elkaar te vergelijken. Van de 126 geregistreerde klachten bleken er 18 niet ontvankelijk te zijn. Dat betekent dat 108 klachten wel ontvankelijk waren. De niet ontvankelijk verklaarde klachten zijn wel opgenomen in onderstaande tabellen omdat ze wel geregistreerd zijn. Waar handelden deze niet ontvankelijke klachten dan om? Na een gesprek bij de indieners bleek bijvoorbeeld dat het een bezwaarzaak betrof, of dat het wel een klacht betrof maar deze bestemd was voor Gildebor, GBT of Twente Milieu.

Niet ontvankelijke klachten bevinden zich soms ook in een schemergebied, waar je de vraag kunt stellen, "betreft het wel of niet een klacht?". Vanwege de wijze van registreren zijn ook de niet ontvankelijk verklaarde klachten opgenomen in het totaal.

De klachten zijn als volgt uitgesplitst naar de verschillende afdelingen:

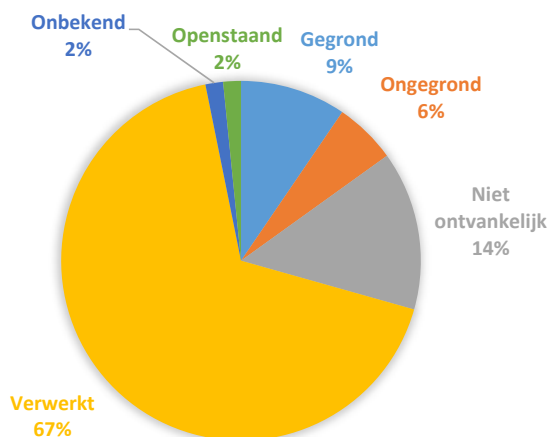
Klachten afdeling	
Financiën, Advies en Control (FAC)	1
Maatschappelijke strategie en ontwikkeling (MSO)	2
Organisatie en Services (OS)	16
Ondersteuning en Zorg (OZ)	18
Ruimte en Leefbaarheid (RL)	16
Stedelijk Beheer en Ontwikkeling (SBO)	35
Werk en Inkomen (WI)	38
<b>Totaal</b>	<b>126</b>



Klachten per afdeling uitgesplitst naar team	
<b>FAC</b>	
team Advies en Control	1
<b>MSO</b>	
team Sociaal Domein	2
<b>OS</b>	
team Publieksdienstverlening	16
<b>OZ</b>	
Ondersteuning en Zorg (algemeen)	1
team Jeugd en Gezin	8
team WMO	9
<b>RL</b>	
team Leefbaarheid en Veiligheid	12
team Ruimtelijke Ordening	2
team VTH Leefomgeving	2
<b>SBO</b>	
Stedelijk Beheer en Ontwikkeling (algemeen)	2
team Beheer	7
team Projecten, Vastgoed en Grondzaken	1
team Stad en Regie	8
team Voorbereiding en Realisatie	17
<b>WI</b>	
Werk en Inkomen (algemeen)	1
team DKB	7
team Jeugd	6
team Participatie	14
team ROZ	2
team Werk	8
<b>Totaal</b>	<b>126</b>

Resultaat ingediende klachten 2022	
Geground	12
Ongeground	7
Niet ontvankelijk	18
Verwerkt (informeel afgehandeld)	85
Onbekend	2
Openstaand	2
<b>Totaal</b>	<b>126</b>

## Resultaat ingediende klachten 2022



### Waar gaat de klacht over?

Voor dit jaarverslag zijn alle klachten in grote lijnen nog eens doorgelezen en op grond daarvan is onderstaande tabel gemaakt.

Soort klachten (in grote lijnen)	
Klacht over omgangsvorm medewerker gemeente	66
Niet beantwoorden van vraag (telefonisch of schriftelijk)	24
Geen of onduidelijke informatie verstrekt	12
Niet nakomen van afspraken/beloftes	14
Diversen	10
<b>Totaal</b>	<b>126</b>

Sommige klachten laten ruimte voor wat interpretatie. Want als de klager schrijft "ik vind het onbehoorlijk dat de medewerker niet reageert op mijn mails" gaat de klacht dan in eerste instantie over het feit dat klager het onbehoorlijk vindt dat de medewerker niet reageert, of gaat zijn klacht puur over het feit dat de vraag niet beantwoord wordt. Bovenstaande tabel laat daarmee vooral zien wat de trend is van de klachten.

### Overijsselse Ombudsman

In 2022 hebben acht burgers uit de gemeente Hengelo zich gewend tot de Overijsselse Ombudsman. Deze acht zaken die de Overijsselse Ombudsman voor de gemeente Hengelo heeft ontvangen zijn als volgt uit te splitsen. Twee meldingen zijn door de Overijsselse Ombudsman niet in behandeling genomen omdat het hier een beleidszaak betrof en deze vallen buiten het klachtrecht.

Twee meldingen zijn terugverwezen naar de gemeente Hengelo. De reden daarvan is dat in deze twee zaken de burgers zich in eerste aanleg nog niet met hun klacht bij de gemeente Hengelo hadden gemeld.

Twee keer heeft de Overijsselse Ombudsman een interventie/verkorte procedure toegepast. In één geval was de klacht van de burger telefonisch afgedaan.

De klachtafhandelaar was in de veronderstelling dat dit voor klager afdoende was geweest. Echter, toen klager zich meldde bij de Overijsselse Ombudsman bleek dat klager toch een schriftelijke afdoening van de klacht wilde. Uiteraard heeft de klager alsnog een brief van de gemeente Hengelo ontvangen.

Ook bij de tweede interventie ging het om het ontvangen van een brief. Deze brief was wel gemaakt maar door een technische onvolkomenheid niet verzonden. Uiteraard is de brief alsnog aan klager verzonden, met aanvullende excuses voor de technische problemen bij de verzending. De Overijsselse Ombudsman heeft in 2022 tweemaal een onderzoek met afdoening middels een rapport of brief voor de gemeente Hengelo gedaan. In één situatie heeft de Overijsselse Ombudsman aan klager een brief gestuurd dat de zaak niet verder behandeld wordt omdat de klager weigert de Ombudsman van aanvullende gegevens te voorzien. In de tweede situatie heeft een hoorzitting plaatsgevonden waarbij klager, klachtafhandelaar, klachtencoördinator en Ombudsman aanwezig waren. Naar aanleiding van de hoorzitting is er een advies uitgebracht wat doorgespeeld is naar de betreffende afdeling. De Overijsselse Ombudsman deed de aanbeveling om te onderzoeken of de dienstverlening verbeterd zou kunnen worden wanneer bij een huisbezoek een instemmingsformulier zou worden gebruikt. In het jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman wordt de casus verder beschreven.

Samengevat constateren we dat er uiteindelijk vier meldingen bij de Overijsselse Ombudsman zijn gedaan door Hengelose burgers. Waarbij er in twee gevallen sprake was van "proces problemen" in het Hengelose registratiesysteem en adviseerde de Ombudsman daarover. In één zaak wilde de klager geen nadere gegevens verstrekken aan de Ombudsman waardoor deze de zaak niet verder behandeld is. Uiteindelijk is slechts in één zaak een inhoudelijk advies gegeven door de Ombudsman.

### Tot slot

We hebben als organisatie dagelijks op honderden momenten contacten met de burgers van Hengelo. Zoals in de inleiding vermeld willen we dit op een persoonlijke, duidelijke, betrouwbare en respectvolle wijze doen. Helaas gaat dat in een enkel geval mis. Is dat erg? Dat is vooral vervelend voor de burger van Hengelo die dit ervaart. Het is belangrijk dat we leren van de klacht van de burger om zo te blijven werken aan het verbeteren van onze dienstverlening.

In 2023 zal de klachtencoördinator in gesprek gaan met het CMT om de klachtenprocedure nog eens toe te lichten en om meer bekendheid te geven aan het belang van een goede klachtafhandeling. Het is een cliché en toch eindigt dit verslag met dat cliché. "Iedere klacht is een gratis advies aan de organisatie."

### Colofon

Mei 2023. Uitgave van de gemeente Hengelo. Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten ontleend worden.

**Bezoekadres stadhuis**  
Burgemeester van der Dussenplein 1

**Postadres**  
Postbus 18, 7550 AA Hengelo

**Telefoonnummer**  
14-074

**E-mail**  
[gemeente@hengelo.nl](mailto:gemeente@hengelo.nl)

[hengelo.nl](http://hengelo.nl)



Gemeente  
**Hengelo**