

Gemeenteraad van Hengelo
Postbus 18
7550AA Hengelo

Onderwerp	Zaaknummer	Uw kenmerk	Datum
Aankondiging lokaal Rekenkameronderzoek naar klachten en bezwaren		20260407.001	7 april 2026

Leden van de gemeenteraad,

Graag informeren wij u over het lokale Rekenkameronderzoek naar de klacht- en bezwaarbehandeling binnen de gemeente Hengelo. De rekenkamer wil met dit onderzoek voor de gemeenteraad de procedures en werkwijzen voor de behandeling van klachten en bezwaarschriften binnen de gemeente Hengelo inzichtelijk maken en toetsen aan de recente en te verwachten wetswijziging. Het kader daarbij is de effectiviteit van procedures en werkwijzen, in die zin van de bijdrage aan de door de wetgever beoogde functies van het klacht- en bezwaarrecht. Op deze startnotitie heeft uw Werkgroep Accountancy op 31 maart 2026 advies uitgebracht. Dit advies heeft geleid tot enkele aanpassingen in de startnotitie.

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt als volgt:

In hoeverre sluiten de inrichting, inbedding en uitvoering van de klacht- en bezwaarbehandeling binnen de gemeente Hengelo aan bij de wettelijke en gemeentelijke doelstellingen voor de afhandeling van klachten en bezwaren?

Deze hoofdvraag is in de volgende deelvragen uiteengelegd:

1. Wat zijn de kaders voor de behandeling van klachten en bezwaren, en op welke manier is voorzien in een informele benadering? Hoe is de uitvoering daarvan ingebed en georganiseerd?
2. Hoe wordt in de praktijk uitvoering gegeven aan de klacht- en bezwaarafhandeling en op welke wijze wordt hierbij de informele benadering gehanteerd?
3. Op welke wijze is het structureel en systematisch leren van klachten en bezwaren georganiseerd en tot welke concrete wijzigingen in beleid, processen of uitvoering heeft dit geleid?
4. Op welke wijze is de verantwoording over de behandeling van klachten en bezwaren aan de gemeenteraad geborgd?

Voor de aanleiding, de achtergrond en de focus van het onderzoek verwijzen we u naar de bijgevoegde startnotitie. We hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
namens de Rekenkamer gemeente Hengelo,
de voorzitter,

ing. A.F. Rings

Bijlagen: Startnotitie lokaal Rekenkameronderzoek naar de klacht- en bezwaarbehandeling binnen de gemeente Hengelo