

BurgerBelangen
T.a.v. de heer H. Daals
Postbus 18
7550AA Hengelo

Gemeente Hengelo

Postbus 18
7550 AA Hengelo

Onderwerp	Zaaknummer	Uw kenmerk	Datum
Beantwoording raadsvragen over klachten inwoners bij Ombudsman	3383514		7 april 2022

Geachte heer Daals,

Op 21 februari 2022 hebt u vragen gesteld over klachten van inwoners. Met deze brief reageren wij op uw vragen.

Vraag 1:

Het aantal klachten van Hengelose inwoners bij de Ombudsman is het afgelopen jaar met 30% toegenomen. Is deze stijgende trend ook zichtbaar in het aantal klachten die de laatste jaren bij de gemeente Hengelo zijn gemeld? Kunt u aangeven hoeveel klachten er bij de gemeente in de afgelopen 5 jaar (2017 t/m 2021) zijn binnengekomen?

Antwoord 1:

Wij zien geen stijgende lijn in het aantal ingediende klachten van Hengelose inwoners bij de gemeente. Wij verwijzen u hierbij naar onderstaand overzicht.

Overzicht binnengekomen klachten in de afgelopen vijf jaar.

jaartal	Aantal klachten
2017	137
2018	145
2019	139
2020	121
2021	137

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Bezoekadres
Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres
gemeente@hengelo.nl
Telefoonnummer
14-074

Vraag 2:

Kunt u aangeven over welke onderwerpen of domeinen de klachten gaan, en in welke verhouding dit is?

Antwoord 2:

Wij geven in onderstaand overzicht per jaar een overzicht van de klachten per domein.

<i>Domein</i>	Aantal klachten 2017	Aantal klachten 2018	Aantal klachten 2019	Aantal klachten 2020	Aantal klachten 2021	Totaal	% van totaal
<i>Communicatie</i>	2			1		3	nihil
<i>Directie</i>	1	2			1	4	nihil
<i>Dienstverlening /burgerzaken</i>	17	20	17	24	18	96	14%
<i>Fysiek Griffie</i>	39	48	43	39	51	220	32%
<i>Middelen</i>	14	9	3	3	9	38	6%
<i>Sociaal</i>	64	65	76	54	58	317	47%
Totaal	137	145	139	121	137	679	

Vraag 3:

Worden telefonische en/of mondelinge klachten van inwoners ook geregistreerd en actief in behandeling genomen?

Antwoord 3:

Wij nemen klachten van inwoners altijd actief in behandeling. We proberen in eerste aanleg de telefonische of mondelinge klacht voor zover mogelijk op te lossen. Hierbij vinden wij het van belang om de dialoog met de inwoner open te houden, te leren van ons handelen en te zorgen voor tevreden inwoners. Lukt dit niet dan kan de inwoner schriftelijk een klacht bij ons indienen. Op deze manier waarborgen wij dat klachten goed geregistreerd worden, waarbij wij ons houden aan de regels van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb).

Vraag 4:

Klachten van inwoners moeten binnen zes weken worden afgehandeld en met uitzondering kan deze termijn met vier weken worden verlengd. Wij horen regelmatig dat inwoners niet tijdig antwoord krijgen op hun ingediende klacht of dat ze zelf moeten informeren naar de status hiervan. Kunt u aangeven hoeveel procent van de vragen niet binnen de termijn van vier weken zijn beantwoord?

Antwoord 4:

We merken dat intern niet altijd voldoende prioriteit wordt gegeven aan het afhandelen van de klachten. We zijn dan ook door uw vragen met de neus op de feiten gedrukt en realiseren ons dat we hier duidelijk stappen in moeten zetten. De burger mag van ons verwachten dat we klachten tijdig afhandelen. Dit eens te meer omdat van ons verwacht mag worden dat we een betrouwbare overheid zijn.

In onderstaand overzicht geven wij aan hoeveel klachten in de afgelopen vijf jaar tijdig dan wel te laat zijn afgehandeld.

2017: 86 op tijd / 51 te laat
 2018: 78 op tijd / 67 te laat
 2019: 94 op tijd / 45 te laat
 2020: 69 op tijd / 52 te laat
 2021: 66 op tijd / 53 te laat / 18 nog in behandeling

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Bezoekadres

Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres

gemeente@hengelo.nl

Telefoonnummer

14-074

Vraag 5:

Een bekend spreekwoord is: 'Van fouten moet je leren'. Wat gaat het college doen om het aantal klachten die doorgestuurd worden naar de Ombudsman te verminderen? Evalueert u ook de behandeling van deze klachten, als de inwoners na bemiddeling van de Ombudsman alsnog in het gelijk worden gesteld? En voert u ook een tevredenheidsonderzoek uit na het afhandelen van een klacht? Zo ja, wat zijn dan de aandachtspunten? Zo nee, bent u bereid dit in te stellen, zodat er geleerd kan worden van de waardevolle feedback die inwoners u kunnen geven bij de afhandeling van toekomstige klachten?

Steeds vaker horen wij van inwoners dat ze zich niet altijd gehoord voelen en dat er een gebrek is aan inlevingsvermogen, bij de behandeling van hun klacht. Er ontstaat letterlijk een kloof tussen onze inwoners en de gemeente, terwijl de gemeente zich juist dienstverlenend moet opstellen. Veel inwoners zijn het vertrouwen in de landelijke overheid de laatste jaren al verloren, maar laten wij als gemeente ervoor zorgen dat wij er wél zijn voor onze inwoners.

Antwoord 5:

Rechtsbescherming is een groot goed en met name klachtrecht biedt onze inwoners deze rechtsbescherming. Tegelijkertijd biedt een klacht van een inwoner de organisatie de mogelijkheid om te leren van haar handelen.

Het meekijken door de Overijsselse Ombudsman (hierna: OO) biedt de inwoner de zekerheid dat een onafhankelijke instantie meekijkt naar de afhandeling van een klacht door de gemeente. Als organisatie leren wij op deze manier opnieuw van ons handelen, wat doen we goed en wat kan er beter?

Nadat de uitspraak van de OO is ontvangen, wordt deze altijd besproken met de betrokkenen. Wat kunnen we als organisatie hiervan leren? Wat kunnen we als afdeling of team hiervan leren? Wat kan een individuele medewerker hiervan leren? Is het wellicht zinvol medewerkers te gaan scholen naar aanleiding van de leerpunten? Al deze vragen kunnen aan de orde komen bij het beantwoorden van de vragen uit de evaluatie van de uitspraak van de OO.

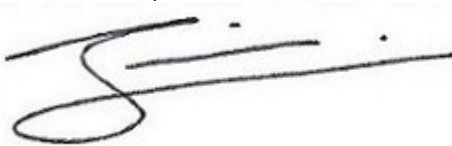
Wij voeren als gemeente zelf geen tevredenheidsonderzoek uit na het afhandelen van een klacht.

Mede gezien de cijfers van vorige jaren en de te late afhandeling van de klachten zullen we een plan van aanpak maken en de procedure van afhandeling van de klachten verbeteren met als doel een tijdige afhandeling van de klachten.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Hengelo,
de secretaris,

de burgemeester,



De heer J. Eshuis



De heer S.W.J.G. Schelberg

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Bezoekadres

Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres

gemeente@hengelo.nl

Telefoonnummer

14-074