

In 2017 was Hengelo met 22 ingediende klachten bij de Overijsselse ombudsman koploper in Overijssel en dat verbaasd mij niet. Waarom niet? Omdat ik uit eigen ervaring weet dat de eigen klachtenprocedure van de gemeente Hengelo onprofessioneel is en niet functioneert.

De vraag is, heeft Hengelo überhaupt nog wel een eigen klachten procedure? Bij de behandeling van mijn klachten bleek hier onduidelijk over te bestaan. De informatie op de website van de gemeente Hengelo zou verouderd zijn volgens de klachtencoördinator de heer Eijkelenkamp. Hij zegt in een hoorzitting met de Overijsselse ombudsman op 30 januari:

*De heer C (Eijkelenkamp) beaamt dat de klachtenprocedure uit 2007 formeel nog niet is ingetrokken. Wel is er inmiddels een andere werkwijze van toepassing, welke volledig binnen de kaders van de Algemene wet bestuursrecht valt.*

Na aanleiding van het conceptverslag van deze hoorzitting komt de heer Eijkelenkamp per mail aan de Overijsselse ombudsman met een ander verhaal:

*De klachtenprocedure 2007 is formeel wel ingetrokken en in 2010 is een nieuwe klachtenprocedure in werking getreden. Op intranet van de gemeente Hengelo staat nog de oude werkwijze van 2007.*

De gemeente heeft vervolgens alle informatie over de klachtenprocedure van de website gehaald. Alleen nog een verwijzing naar de behoorlijkheidwijzer van de Nationale Ombudsman. Het is nu dus niet meer mogelijk via de website van de gemeente Hengelo de klachtenprocedure te raadplegen. Ook geen verwijzing naar de Algemene Wet Bestuursrecht.

Waarom ontbreekt deze essentiële informatie op de website?

Hoe is het mogelijk dat de klachtencoördinator onjuiste informatie verstrekt aan de Overijsselse ombudsman?

Mijn ervaring is dat de gemeente Hengelo zeer onzorgvuldig en onprofessioneel omgaat met ingediende klachten. Onjuiste ontvangstbevestigingen, termijn overschrijdingen, niet altijd een hoorzitting, geen concept verslagen sturen, onvolledige verslagen, brieven die helemaal niet aankomen etc. Tot twee keer toe zou ik mijn rechten verspeeld hebben door niet te reageren op een brief die ik helemaal niet heb ontvangen! En als je al in het gelijk wordt gesteld dan wordt hier geen enkele consequentie aan verbonden. Zelfs geen excuus.

Als de Overijsselse ombudsman de klager in het gelijk stelt en een advies geeft wordt hier in mijn geval totaal niet meer op gereageerd door de gemeente Hengelo. Wat heeft het dan voor zin dat er zoveel kosten worden gemaakt als er met het advies van de Overijsselse ombudsman niets mee gedaan wordt? Als klager kun je het niet meer hogerop zoeken dus levert de gang naar de Overijsselse ombudsman alleen maar meer frustratie op.

De Hengelose klachtencoördinator is in de eerste plaats een belangenbehartiger van de gemeente gebleken en dat is in mijn ogen een slechte zaak. Ik pleit dan ook voor een onafhankelijke klachtencoördinator. Het liefst iemand die niet op de loonlijst van de gemeente staat. Ook zouden klachten niet behandeld mogen worden door ambtenaren die op een of ander manier betrokken zijn bij de klacht. Persoonlijk heb ik hier zeer slechte ervaring mee.

Naar mijn mening zouden veel klachten met een goede klachtenprocedure en klachtenbehandeling niet bij de Overijsselse Ombudsman terecht hoeven te komen. Hetzelfde geldt voor procedures bij de Raad van State. De gemeente gokt er schijnbaar op dat de drempel om het "hogerop te zoeken" zo hoog is dat de inwoners de moed wel op geven. Gemeenteraad, kom op voor uw kiezers. Dit kan zo niet langer!

Voor informatie over de ombudsvisie op professionele klachtenbehandeling hierbij de link naar de website van de Nationale ombudsman.

<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/Visie%20professionele%20klachtbehandeling.pdf>

6 december 2018, Afval Informatie en Advies Hengelo, Eddy van Essen