

Collegevoorstel

Onderwerp	college voorstel gemiste klachten
Eenheid/team	CZ Strategie en Bestuursadvies
Zaakkenmerk	Z/25/244360
Documentkenmerk	D/25/768857
Vertrouwelijkheid	Openbaar
Portefeuillehouder	R.T.A. Korteland
Datum vergadering	

Toelichting voor de openbare besluitenlijst

Bij de vernieuwing van www.almelo.nl in 2023 is de gemeente overgestapt op een nieuw content management systeem. Hoewel ruim 450 pagina's zijn overgezet, is gebleken dat één formulier voor het digitaal indienen van klachten niet goed is doorgelinkt. Klachten die via dit webformulier op onze website zijn ingediend, zijn abusievelijk niet geregistreerd noch behandeld. Via een raadsbrief stelt het college de raad op de hoogte van deze situatie en de afhandeling.

Voorgesteld besluit

1. De gemeenteraad via een raadsbrief op de hoogte te brengen van de situatie rond de niet-geregistreerde klachten via almelo.nl (Raadsbrief - 768806).

Inleiding

Tussen oktober 2023 en 16 mei 2025 zijn 169 klachten die via een online klachtenformulier op www.almelo.nl zijn ingediend, niet geregistreerd. Dit kwam door een fout die is ontstaan bij de vernieuwing van onze website. De klachten zijn daardoor niet geregistreerd noch behandeld. De klachten betroffen zowel algemene onderwerpen als het sociaal domein.

Na ontdekking van de fout zijn alle gemiste klachten zorgvuldig bekeken. Er is beoordeeld of de klacht nog actueel is en wat de aard ervan is. Op basis daarvan is bepaald of en welke opvolging nodig was. Inwoners van wie de klacht nog relevant is, zijn persoonlijk benaderd. Afhankelijk van de situatie is daarvoor telefonisch of per e-mail contact opgenomen.

Het college stelt de gemeenteraad via een raadsbrief op de hoogte van deze situatie.

Beoogd effect

De raad te informeren middels bijgevoegde raadsbrief.

Argumenten voor

1.1 De gemeenteraad is op de hoogte van de situatie rond de afhandeling van niet-geregistreerde klachten

Door een raadsbrief te versturen wordt de gemeenteraad op de hoogte gebracht over de situatie rond de afhandeling van de niet-geregistreerde klachten die zijn binnengekomen via een klachtenformulier op www.almelo.nl.

Kanttekeningen

n.v.t.

Kosten, opbrengsten en dekking

Het voorstel brengt geen kosten met zich mee.

Uitvoering

-

Bijlage(n)

Bijlage 1: Raadsbrief - 768806

Procesinformatie

- Intern overleg

Dit voorstel is afgestemd met team communicatie en KCC

- Afstemming met portefeuillehouder

Afstemming heeft plaatsgevonden met burgemeester Korteland

- Directie-advies

B&W voorstel standaard

Communicatie over het besluit

Regulier openbaar op iBabs