

Raadsbrief ter informatie

Postadres:
Gemeente Almelo
Postbus 5100
7600 GC Almelo

Aan de raad van de gemeente Almelo

Bijlage	Datum
geen	24 juni 2025

Onderwerp

Afhandeling niet-geregistreerde klachten via almelo.nl

Geachte leden van de raad,

Tussen oktober 2023 en 16 mei 2025 zijn klachten die via het webformulier op onze website zijn ingediend, abusievelijk niet geregistreerd. Het gaat in een periode van 19 maanden om 169 klachten, zowel over algemene onderwerpen als over het sociaal domein. De fout is ontstaan bij de vernieuwing van onze website in oktober 2023. Over de gemiste klachten in 2023 en 2024 zal verantwoording (in retrospectief) worden afgelegd bij de jaarverantwoording 2025. Tevens willen wij u hierover afzonderlijk informeren.

Aanleiding

Bij de vernieuwing van www.almelo.nl zijn we overgestapt op een nieuw content management systeem - het beheerssysteem van de website. Hoewel ruim 450 pagina's zijn overgezet, is achteraf gebleken dat het betreffende klachtenformulier niet goed is doorgelinkt. Hierdoor zijn de meldingen die via dit formulier zijn gedaan, niet geregistreerd en ingeboekt, noch behandeld.

Wij betreuren deze fout ten zeerste, omdat zorgvuldige klachtbehandeling voor de gemeente voorop staat. Het probleem is lange tijd onopgemerkt gebleven. Er is vanuit de mensen die een klacht hebben ingediend of een melding hebben gedaan, geen navraag gedaan. Klachten kunnen op verschillende manieren bij ons binnenkomen: telefonisch, schriftelijk, persoonlijk of digitaal. Deze fout betreft uitsluitend klachten die via het online webformulier op www.almelo.nl zijn ingediend.

Afhandeling

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, hebben we persoonlijk benaderd. Afhankelijk van de situatie hebben we daarvoor telefonisch of per e-mail contact opgenomen.

