

## Raadsmemo

Datum: 28 oktober 2014

Aan: Gemeenteraad van Hof van Twente

Kopie aan:

Van: drs. H.A.M. Nauta-van Moorsel MPM

Voor informatie: Lisette Müller, afdeling Bedrijfsvoering/klachtencoördinator

Onderwerp: Jaarverslag interne klachten Hof van Twente 2013

---

### 1. Aanleiding

De procedure voor de behandeling van klachten is beschreven in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) en in de "Richtlijn Klachtenbehandeling Hof van Twente". In de Richtlijn wordt bepaald dat de klachtencoördinator aan raad, college en management rapporteert. Het jaarverslag over de interne klachten die in 2013 zijn ingediend bij de gemeente Hof van Twente treft u hierbij aan.

### 2. Inhoudelijke mededeling

Het jaarverslag geeft inzicht in de hoeveelheid en de aard van de klachten en in de wijze van afdoening. Verder wordt er onder andere aandacht besteed aan de afdoeningstermijn. Doel van de richtlijn klachtenbehandeling is dat de binnengekomen klachten zoveel mogelijk op uniforme wijze worden behandeld.

#### Aantal klachten

Opgemerkt wordt dat een lichte afname is geconstateerd van het aantal klachten in 2013 ten opzichte van het jaar ervoor, van 38 in 2012 naar 36 klachten in 2013. In het jaarverslag is aangeduid op welke gebieden er klachten zijn ingediend.

Geconcludeerd kan worden dat het aantal ingediende schriftelijke interne klachten de laatste drie jaar schommelt tussen de 36 en 38 klachten per jaar. De 36 ingediende klachten in 2013 hebben betrekking op uiteenlopende onderwerpen. Er is geen sprake van één opvallende oorzaak of gebeurtenis die aanleiding geeft voor een aantal klachten. Het aantal klachten gericht tegen de handelwijze van bestuurders/medewerkers is gestegen ten opzichte van het jaar ervoor. Er is meer geklaagd over kwesties die gericht zijn tegen bestuurlijke/politieke keuzes, veelal die langer dan een jaar geleden voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.

*"RAADSMEMO" is de vorm van actieve informatievoorziening aan de gemeenteraad, waarbij een actuele ontwikkeling of aanvullende informatie wordt meegedeeld door een portefeuillehouder. Een raadsmemo is bedoeld ter kennisname.*

*"RAADSFORMATIE" is de vorm van actieve informatievoorziening aan de gemeenteraad, waarbij de actuele stand van zaken van een beleidsonderwerp uit programmabegroting/collegeprogramma of van een project wordt beschreven. De raadsinformatie wordt door het college aangeboden aan de raad en wordt standaard geagendeerd voor de eerstvolgende vergadering van de commissie Algemeen of Fysiek.*

Uiteraard heeft het aantal ingediende klachten blijvend aandacht en is het voorkomen van een klacht het uitgangspunt.

#### Afdoeningstermijn

De werkwijze van de gemeente Hof van Twente is erop gericht een interne klacht zo spoedig mogelijk af te doen. Het streven is de klacht binnen de wettelijke termijn van zes weken te hebben afgehandeld. Deze termijn kan eventueel verlengd worden met vier weken (dus in totaal 10 weken). Indien er met vier weken verdaagd wordt, moet de klager hierover door de klachtenbehandelaar schriftelijk worden geïnformeerd.

In 2013 zijn 34 van de 36 klachten binnen de wettelijke termijn (van 10 weken) afgehandeld. Veel klachten (20) worden doorgaans al binnen twee weken afgedaan. Er zijn 10 klachten binnen 6 weken afgehandeld. In 2013 heeft de behandeling van twee klachten langer dan 10 weken geduurd. Van de ene klacht heeft de afhandeling van de klacht langer op zich laten wachten omdat de gemeente de Nationale Ombudsman heeft ingeschakeld om de interne klacht op te lossen. Dit heeft meer tijd gevergd. De andere klacht heeft o.a. betrekking op een verkeerssituatie. De afhandeling van deze klacht heeft langer geduurd, omdat er procedures gevolgd moesten worden om een verkeerssituatie te kunnen wijzigen.

Geconcludeerd kan worden dat de informele aanpak een goede invloed heeft op de behandeltermijn van klachten. Klachten kunnen door direct contact op te nemen met de klager doorgaans snel en effectief worden afgehandeld.

#### Aanbevelingen

In het jaarverslag worden een aantal aandachtspunten opgesomd, te weten;

##### *1- Continueren van afdoen van klacht op informele wijze*

Aanbevolen wordt om zoveel mogelijk te blijven streven naar informele afdoening van de klacht.

##### *2- Mediationvaardigheden*

Blijven investeren in mediationvaardigheden bij klachtbehandelaars.

Om de genoemde aandachtspunten op een adequate en zorgvuldige manier in de organisatie weg te zetten zal de klachtencoördinator de onderwerpen onder de aandacht brengen van alle klachtbehandelaars.

### **3. Conclusie**

Kennis nemen van het jaarverslag klachtbehandeling 2013