

Raadsbrief

Onderwerp	jaarverslag klachten 2017
Registratienummer	684842
Datum	1 mei 2018
Betreft	Programma1: Burger en bestuur
Portefeuillehouder	Drs. H.A.M. Nauta-van Moorsel MPM
Medewerker	L. Müller

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 2017 zijn ingediend bij de gemeente Hof van Twente, treft u hierbij aan. Het jaarverslag geeft onder andere inzicht in de hoeveelheid en de aard van de klachten en in de wijze van afdoening.

Inhoudelijke boodschap


In 2017 zijn er ongeveer evenveel schriftelijke klachten (18) bij de gemeente Hof van Twente binnengekomen over gedragingen van ambtenaren, bestuurders en het college als in de voorgaande jaren. De jaren daarvoor schommelde het aantal klachten jaarlijks tussen de 17 en 19, zo blijkt uit het jaarverslag waarin de gemeente dit rapporteert.

In het jaarverslag wordt onder andere aanbevolen om te blijven streven naar het zoveel mogelijk informeel afdoen van klachten. Dat wil zeggen dat zo snel mogelijk na binnenkomst van een klacht telefonisch contact wordt opgenomen met de klager. Als dit tot een oplossing leidt hoeft de gemeente de klacht verder niet volgens de formele procedure met hoorzitting en formeel collegebesluit te behandelen. Deze werkwijze wordt al een aantal jaren gehanteerd en blijkt in de praktijk goed te werken.

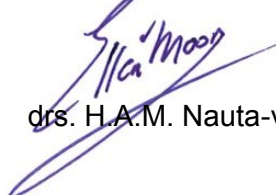
Conclusie

Kennis nemen van het jaarverslag klachten 2017.

Burgemeester en wethouders van Hof van Twente,
de secretaris, de burgemeester,



drs. D. Lacroix



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