

Onderwerp	Klachtenregeling verbonden partijen
Zaaknummer	770852
Raadsvergadering	26 november 2024
Ingediend door	CDA, A. Mulder

De raad van de gemeente Hof van Twente in vergadering bijeen op dinsdag 26 november 2024;

gelet op artikel 34 van het Reglement van Orde voor de vergaderingen van de gemeenteraad;

besprekende het raadsvoorstel 'DoeMee onderzoek 2023 klachtbehandeling' en gehoord de beraadslagingen;

constaterende dat:

- de Rekenkamer de gemeenteraad Hof van Twente voorstelt om verbonden partijen op te roepen een klachtenregeling in te voeren;
- de behandeling van klachten geen doel op zich is, maar een middel om de burger (op weg) te helpen en om de organisatie te laten leren van klachten;
- uit een korte quickscan blijkt dat niet alle verbonden partijen een deugdelijk klachtenbeleid (lijken te) hebben en/of deze niet hebben gepubliceerd op hun website (of op overheid.nl).

overwegende dat:

- verbonden partijen zoals gemeenschappelijke regelingen taken uitvoeren en diensten aanbieden namens de gemeente;
- een goed functionerende klachtbehandeling een hulpmiddel is voor burgers die in de knel komen in hun contacten met de overheid;
- burgers recht hebben te weten op welke manier een verbonden partij om gaat met klachten;
- onze burgers recht hebben op een kwalitatief goede procedure, maar bij klachten ook stappen moeten kunnen ondernemen richting deze verbonden partijen;
- we het lerende aspect van dergelijke regelingen van belang vinden voor de kwaliteit binnen de eigen organisatie;
- de decentrale overheid (de gemeente) zelf verantwoordelijk blijft voor de kwaliteit van de klachtbehandeling, óók als de klacht-behandeling door een verbonden partij plaatsvindt.

verzoekt het college om:

- bij de verbonden partijen na te gaan of er een klachtenregeling bestaat en in werking is én duidelijk vindbaar is voor burgers, zoals op overheid.nl;

- indien dit niet goed geregeld is de verbonden partijen op te roepen per ommekeer een klachtenregeling in te voeren;
- er voor te zorgen dat de klachtenregelingen een evaluatie-element bevatten, zodat ervaringen van indieners van klachten onderdeel zijn van het lerend vermogen van de organisatie(s);
- deze motie te delen met de andere Twentse gemeenten.

Ingediend door:

A. Mulder
CDA

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Hof van Twente d.d..

De raad van Hof van Twente,
de griffier,

de voorzitter,

H.M. Meerman

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