

Raadsbesluit

Onderwerp	DoeMee-onderzoek klachtbehandeling 2023
Zaaknummer	770852
Vergadering	26 november 2024

De raad van de gemeente Hof van Twente;

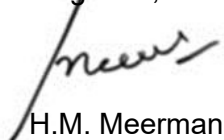
gezien het voorstel van de Rekenkamer Hof van Twente;

besluit:

1. kennis te nemen van het onderzoeksrapport en de factsheet die is samengesteld voor Hof van Twente;
2. kennis te nemen van de interpretatie van de Rekenkamer van eerdere aanbevelingen die aan het college kenbaar zijn gemaakt:
 - Doelstellingen: De gemeente heeft momenteel geen vastgestelde doelstellingen voor klachtbehandeling. Het wordt aanbevolen om doelstellingen te formuleren, zoals beschreven op pagina 40/61 van het rapport.
 - Servicenormen: Er zijn geen servicenormen opgenomen voor de afdoening van klachten. Het is aan te raden om dergelijke normen te implementeren.
 - Klachtenfunctionaris: Hoewel er een klachtenfunctionaris is met een coördinerende en faciliterende rol, ontbreekt een formeel functieprofiel. Dit zou verder verduidelijkt kunnen worden.
 - Toetsingskader: Het opstellen van een toetsingskader wordt aanbevolen om beslissingen over klachten te structureren.
 - Evaluatie: Na de afhandeling van een klacht zou een evaluatie uitgevoerd moeten worden om de ervaring van de indiener te beoordelen en te leren van de procedure.
 - Verbonden Partijen: De gemeente kan verbonden partijen oproepen om ook een klachtenregeling in te voeren. Dit kan mogelijk via een motie die gedeeld wordt met meerdere gemeenten.
3. kennis te nemen van de bestuurlijke zienswijze van het college;
4. erop toe te zien dat de voortgang van de uitvoering van de aanbevelingen door het college aan uw raad wordt gerapporteerd (e.e.a. cf [artikel 185a Gemeentewet](#)).

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Hof van Twente d.d. 26 november 2024

De raad van Hof van Twente,
de griffier,


H.M. Meerman

de voorzitter,


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