

college van burgemeester en wethouders
van de gemeente Hof van Twente

Verzenddatum

9 juli 2024

Uw brief van

Uw kenmerk

Ons kenmerk

707329

Bijlage(n)

2

Behandeld door

J.G.M. Heuvel

Onderwerp

Aanbieding rapport en factsheet onderzoek Klachtbehandeling 2023 t.b.v. uw bestuurlijke
zienswijze

Geacht college van burgemeester en wethouders,

Met deze brief biedt de Rekenkamer Hof van Twente u het rapport, en de bijbehorende factsheet gericht op de gemeente Hof van Twente, aan van het DoeMee onderzoek Klachtbehandeling 2023, uitgevoerd door onderzoeksbureau Twijnstra en Gudde in opdracht van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK). Deelname aan dit onderzoek werd geïnitieerd door de voormalige Rekenkamercommissie van de gemeente Hof van Twente.

Het onderzoek heeft waardevolle inzichten opgeleverd over de klachtbehandeling binnen de deelnemende gemeenten en expliciet voor de gemeente Hof van Twente, uitgewerkt in een separate factsheet. Hoewel er veel zaken goed verlopen, zijn er ook enkele punten geïdentificeerd waar verbetering mogelijk is. Het rapport en de factsheet bevatten gedetailleerde informatie, evenals conclusies en aanbevelingen die kunnen bijdragen aan verdere optimalisatie van de klachtbehandelingsprocessen van de gemeente Hof van Twente. Opgemerkt kan worden dat sommige uitslagen afhankelijk kunnen zijn van de oorspronkelijke vraagstelling en de beantwoording, waardoor een andere interpretatie mogelijk is.

Samenvatting van onze interpretatie van de eerdere bevindingen

1. **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.
2. **Servicenormen:** Er zijn geen servicenormen opgenomen voor de afdoening van klachten. Het is aan te raden om dergelijke normen te implementeren.
3. **Klachtenfunctionaris:** Hoewel er een klachtenfunctionaris is met een coördinerende en faciliterende rol, ontbreekt een formeel functieprofiel. Dit zou verder verduidelijkt kunnen worden.
4. **Toetsingskader:** Het opstellen van een toetsingskader wordt aanbevolen om beslissingen over klachten te structureren.
5. **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.

6. **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.

Verzoek tot bestuurlijke reactie

In verband met het aanstaande zomerreces, hebben wij er begrip voor dat het college meer tijd nodig heeft voor het opstellen van een bestuurlijke zienswijze, dan de rekenkamer normaal gesproken als termijn stelt.

Daarom verzoeken wij u uiterlijk 1 september een bestuurlijke reactie op dit rapport en de bijbehorende factsheet te formuleren en te richten aan de rekenkamer Hof van Twente. Uw reactie zal, samen met het rapport en de factsheet, aan de gemeenteraad worden aangeboden. Indien gewenst zal de Rekenkamer tevens een reactie geven op uw bestuurlijke reactie.

De punten die goed gaan, zoals de aanwezigheid van richtlijnen voor het indienen van klachten en de informele afhandeling van klachten, verdienen erkenning. Het is belangrijk om te benadrukken dat deze positieve aspecten de basis vormen voor verdere verbetering.

Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking en zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,



Jantine Langenhof
Voorzitter Rekenkamer Hof van Twente

Bijlagen:

1. Rapport DoeMee Onderzoek Klachtbehandeling 2023 inclusief conclusies en aanbevelingen.
2. Factsheet Klachtbehandeling Gemeente Hof van Twente.