

Rekenkamer Hof van Twente
t.a.v. de voorzitter, mevr. J. Langenhof
p/a griffie Hof van Twente

Verzenddatum

30 juli 2024

Uw brief van

Uw kenmerk

Ons kenmerk

717725

Bijlage(n)

Behandeld door

R.M.J. Klein Tank

Onderwerp

Bestuurlijke reactie rapport klachtbehandeling

Geachte mevrouw Langenhof,

Met interesse hebben wij kennisgenomen van het rapport met factsheet Klachtbehandeling 2023 dat is uitgebracht naar aanleiding van het onderzoek dat mede door de voormalige rekenkamercommissie Hof van Twente is geïnitieerd.

Het rapport geeft een systematische beoordeling van elementen die verbonden zijn aan de klachtbehandeling door gemeenten, zoals vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht. Het baseert zich op een vergelijkende studie onder de ruim 70 gemeenten die hebben deelgenomen aan het onderzoek, maar ook op actuele inzichten op basis van praktijkervaringen van de Nationale Ombudsman.

Alvorens wij ingaan op de door u uit het rapport gedestilleerde aandachtspunten, maken wij graag de volgende algemene opmerking.

Het vraagstuk van klachtbehandeling is in onze organisatie een wezenlijk onderdeel in het streven om continu aandacht te hebben voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Een geruim aantal jaren geleden hebben wij daarom doelbewust gekozen voor een zogeheten "Hofse aanpak" van klachtbehandeling, als weloverwogen manier om het gesprek met mensen aan te gaan en voorrang te geven aan een informele klachtbehandeling. Dit krijgt concreet gestalte door te luisteren, het gesprek aan te gaan, open te staan voor reacties en kritiek en het (pro-actief) aanbieden van mediation. Wij merken in de praktijk van alledag dat deze aanpak bemiddelend werkt en jurisdisering van klachten voorkomt.

De factsheet constateert weliswaar het grote aandeel van informele klachtafhandeling in Hof van Twente, maar benoemt helaas niet expliciet deze Hofse Aanpak als beleids- c.q. gedragslijn.

M.b.t. de 6 onderdelen uit het rapport waarop u expliciet een reactie vraagt merken wij het volgende op:

1. **Doelstellingen:** Wij hebben als doelstelling om klachten binnen de wettelijke normen van de Algemene wet bestuursrecht te behandelen, maar hebben met de vaststelling van “de Hofse aanpak” uitgesproken actief gericht te zijn in al ons handelen op enerzijds het voorkomen van klachten en anderzijds een mensgerichte, informele afhandeling van ingediende klachten over bejegening.
2. **Servicenormen:** Wij zien geen meerwaarde om naast de inspanningsverplichting die wij onszelf hebben opgelegd met de Hofse Aanpak en de wettelijke normen voor onder meer afhandeltermijnen ook nog aanvullende servicenormen vast te leggen.
3. **Klachtenfunctionaris:** Sinds het van kracht worden van het wettelijk klachtrecht (hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht) beschikt Hof van Twente binnen het cluster juridische zaken over een klachtencoördinator. Deze begeleidt de afhandeling van klachten zoals die door leidinggevenden en ons college wordt verricht. Het is een goede aanbeveling om te bezien of in onze systematiek van HR21 de rol van klachtencoördinator als afzonderlijk profiel kan worden vastgelegd.
4. **Toetsingskader:** Bij de toetsing of een klacht gegrond te achten is of niet is in eerste instantie een eenduidig proces van hoor en wederhoor van belang. Daarom hebben wij een procesbeschrijving klachtbehandeling vastgelegd in ons systeem Engage. De toetsing van een klacht zelf is situationeel van aard waarbij objectieve oordeelsvorming over redelijkheid voorop staat. Wij zullen bezien of wij de inzichten uit de “Behoorlijkheidswijzer” van de Nationale Ombudsman kunnen verwerken in onze procesaanpak.
5. **Evaluatie:** Evenals veel andere gemeenten, vragen wij indieners van klachten niet standaard na afloop van de klachtbehandeling naar hoe zij de klachtafhandeling hebben ervaren. Dit vanuit de verwachting dat sentimenten over het ontstaan van de klacht en het mogelijk niet eens zijn met de uitkomst van de beslissing op een klacht dit beeld beïnvloeden. Bovendien wordt deze vraag ook niet expliciet gesteld in alle gevallen waarin klachten informeel zijn opgelost. Desondanks gaan wij bezien of wij in een volgend algemeen klantenonderzoek ook de indieners van klachten kunnen betrekken.
6. **Verbonden partijen:** In geval van gemeenschappelijke regelingen als vorm van verlengd lokaal bestuur, zijn verbonden partijen in beginsel verplicht om te voldoen aan wettelijke normen van klachtbehandeling. Mocht bijvoorbeeld een inwoner van onze gemeente een klacht hebben over de bejegening door de Stadsbank, dan bestaat daarvoor een klachtregeling.

Tot slot merken wij op, dat wij het belang onderkennen van een periodieke reflectie op onze klachtbehandeling. Niet alleen om de wijze van klachtbehandeling telkens te blijven verbeteren, maar vooral ook om lessen voor de uitvoeringspraktijk te trekken waardoor klachten zo mogelijk kunnen worden voorkomen. Wij willen daarvoor het jaarverslag bezwaren en klachten dat wij jaarlijks laten opstellen nadrukkelijker dan voorheen als basis gebruiken.

Wij gaan ervan uit hiermee een passende reactie te hebben gegeven op de conclusies en aanbevelingen uit het rekenkameronderzoek.

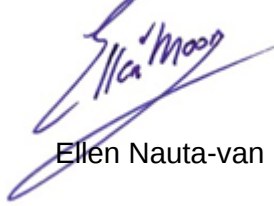
Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Hof van Twente,
de loco-secretaris,



Richard Klein Tank

de burgemeester,



Ellen Nauta-van Moorsel