

Raadsbrief

Onderwerp	Jaarverslag klachten en aansprakelijkstellingen 2024
Zaaknummer	973473
Datum	2 juli 2025
Portefeuillehouder	drs. H.A.M. Nauta-van Moorsel MPM
Team	Beleid en Advies

Doel

Ter informatie ontvangt u het jaarverslag klachten en aansprakelijkstellingen 2024.

Aanleiding

Het jaarverslag klachten en aansprakelijkstellingen is een samenvoeging van deze jaarverslagen. De hoofdstukken in dit verslag komen overeen met deze onderwerpen.

Inhoudelijke boodschap

Klachten

In 2024 zijn 20 klachten ingediend bij de gemeente Hof van Twente over gedragingen van ambtenaren, bestuurders en het college. Dit zijn er 9 meer dan in 2023. Toen werden 11 klachten ingediend. Een groot deel van de klachten is door middel van een gesprek, op informele wijze, naar tevredenheid van de betrokken partijen afgehandeld

Aansprakelijkstellingen

In 2024 zijn 53 aansprakelijkstellingen ingediend. Dit zijn er 17 meer dan in 2023. Toen werden 36 aansprakelijkstellingen ingediend. Het totale bedrag dat in 2024 is uitgekeerd aan aansprakelijkstellingen is € 25.744,00. Dit gehele bedrag is ten laste gekomen van de gemeente.

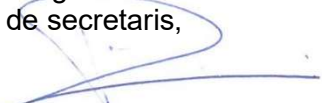
Conclusie

Het aantal ingediende klachten en aansprakelijkstellingen is ten opzichte van 2023 gestegen. Een stijging van de ingediende aansprakelijkstellingen in de afgelopen drie jaar zou kunnen komen doordat er in de media steeds meer aandacht wordt besteed aan het aansprakelijk stellen van gemeenten.

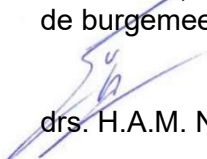
Voor wat betreft het aantal ingediende klachten is niet direct een verklaring voor deze stijging te geven. Wel zijn de meeste klachten afgehandeld via de informele werkwijze: het in gesprek gaan met de klager, het geven van toelichtingen en/of het tonen van begrip, wat leidt tot tevredenheid en een oplossing van de klacht. Daarom wordt deze "Hoffelijke aanpak" op dezelfde wijze voortgezet.

Als bijlage treft u het jaarverslag aan dat een beeld geeft van de behandeling van de klachten en aansprakelijkstellingen in 2024.

Burgemeester en wethouders van Hof van Twente,
de secretaris,


drs. D. Lacroix

de burgemeester,


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

Bijlage(n)

1. Jaarverslag klachten en aansprakelijkstellingen