Gemeente Druten

Raad openbaar Druten

Dossiernummer	6129
Extern Zaak ID	Z/24/257960
Vertrouwelijk	Nee
Vergaderdatum	17 oktober 2024
Agendapunt	7.6
Titel	Aanbevelingen Rekenkamerrapport NVRR DoeMee-onderzoek 2023 Klachtbehandeling
Organisatieonderdeel	Griffie Druten
Eigenaar	Ackermans, Madeleine
Soort nota	Beslisnota
Programma/Paragraaf	P0 Bestuur en ondersteuning
Portefeuillehouder(s) Druten	Sengers, S.W.P.J. (Sigrid)
Telefoonnummer steller	

Bijlagen
Beslisnota Rekenkamerrapport NVRR DoeMee-onderzoek 2023 Klachtbehandeling
Bijlage 1 - Rekenkamerrapport NVRR DoeMee-onderzoek 2023 Klachtbehandeling
Bijlage 2 - Bijlage 1 bij Rekenkamerrapport Klachtbehandeling - Rapportage DoeMee-onderzoek 2023 klachtbehandeling
Bijlage 3 - Bijlage 2 bij Rekenkamerrapport Klachtbehandeling - Factsheet Druten DoeMee-onderzoek 2023 klachtbehandeling
Beantwoording technische vragen - Rekenkamerrapport Klachtbehandeling - Dorpslijst Horssen
Beantwoording technische vragen - Rekenkamerrapport Klachtbehandeling - Kernachtig Druten
241017 Amendement Rekenkamer DoeMee-rapport

Geagendeerd	**Vergaderdatum**
Presidium Druten	23 september 2024
Rondetafelgesprek raad Druten	3 oktober 2024
Raad openbaar Druten	**17 oktober 2024**
Stukken gemeenteraad Druten	17 oktober 2024
Presidium Druten	28 oktober 2024
Raad openbaar Druten	28 november 2024

Gemeente Druten

Voorgesteld besluit

De gemeenteraad besluit:

1. De conclusies van de rekenkamer in het rekenkamerrapport NVRR DoeMee-onderzoek 2023 Klachtbehandeling te onderschrijven.
2. Het college te verzoeken de daaruit voortkomende aanbevelingen ter hand te nemen, te weten:

a. Neem doelstellingen op in beleid wat betreft klachtbehandeling. Dit geeft aan waartoe de klachtbehandeling moet dienen, namelijk het zijn van een betrouwbare en benaderbare overheid. Dit draagt bij aan het vertrouwen van burgers in het openbaar bestuur.
b. Stel een functieprofiel op voor een klachtencoördinator/ of -behandelaar met de daarbij behorende competenties. Daarmee wordt het transparant of de persoon die klachten behandelt ook de competenties en vaardigheden heeft om deze af te handelen.
c. Stel een toetsingskader op en pas dit toe. Dit is belangrijk om tot een gestructureerde en gewogen behandeling te komen.
d. Voer een evaluatie uit nadat een klacht is afgehandeld en neem de ervaring van de indiener mee.
e. Vraag specifiek of verbonden partijen inzicht willen verschaffen in de Drutense situatie en neem geen genoegen met een rapportage die uitsluitend regionaal is ingestoken.

3. Het college te verzoeken om de raad uiterlijk in maart 2025 een informatienota aan te bieden over de uitvoering van bovenstaande aanbevelingen.

Besluit (Aangehouden)

De gemeenteraad besluit:

1. De conclusies van de rekenkamer in het rekenkamerrapport NVRR DoeMee-onderzoek 2023 Klachtbehandeling te onderschrijven.
2. Het college te verzoeken de daaruit voortkomende aanbevelingen ter hand te nemen, te weten:

a. Neem doelstellingen op in beleid wat betreft klachtbehandeling. Dit geeft aan waartoe de klachtbehandeling moet dienen, namelijk het zijn van een betrouwbare en benaderbare overheid. Dit draagt bij aan het vertrouwen van burgers in het openbaar bestuur.
b. Stel een functieprofiel op voor een klachtencoördinator/ of -behandelaar met de daarbij behorende competenties. Daarmee wordt het transparant of de persoon die klachten behandelt ook de competenties en vaardigheden heeft om deze af te handelen.
c. Stel een toetsingskader op en pas dit toe. Dit is belangrijk om tot een gestructureerde en gewogen behandeling te komen.
d. Voer een evaluatie uit nadat een klacht is afgehandeld en neem de ervaring van de indiener mee.
e. Vraag specifiek of verbonden partijen inzicht willen verschaffen in de Drutense situatie en

neem geen genoegen met een rapportage die uitsluitend regionaal is ingestoken.

3. Het college te verzoeken om de raad uiterlijk in maart 2025 een informatienota aan te bieden over de uitvoering van bovenstaande aanbevelingen.

Toelichting

Behandeling verdaagd naar de openbare raadsvergadering op 28 november 2024.