

Raadsvergadering	17-6-2024
Zaaknummer	649560
Portefeuillehouder	Astrid Heijstee-Bolt
Vorbereid door	Griffie
Onderwerp	Raadsvoorstel DoeMee-onderzoek NVRR naar klachtenafhandeling

Beslispunten

De raad van de gemeente Kaag en Braassem besluit:

1. de bestuurlijke reactie van het college te volgen en, in lijn met de reactie hierop van de rekenkamer, geen uitvoering te geven aan de aanbeveling aan de raad;
2. het college te verzoeken om uitvoering te geven aan de aanbevelingen voor het college en de organisatie;
3. het college te verzoeken om de raad jaarlijks te informeren over de resultaten van de klachtenafhandeling.

Procesbeschrijving

Op woensdag 24 april 2024 zijn de resultaten van het DoeMee-onderzoek naar klachtenafhandeling en de daarop door de rekenkamer geformuleerde conclusies en aanbevelingen alsmede de bestuurlijke reactie toegezonden aan de raad. Op basis van de resultaten van het onderzoek zijn de volgende aanbevelingen geformuleerd.

Voor het college en de organisatie

- a. Zorg voor de duidelijke evaluatie van de klachtenafhandeling en probeer uit deze evaluatie te leren zodat toekomstige gelijksoortige klachten voorkomen kunnen worden.
- b. Zorg voor een terugkoppeling van de resultaten van de klachtenafhandeling naar de bestuursorganen en stuur hier een kopie aan de raad.
- c. Onderzoek indien mogelijk wat de redenen zijn dat het aantal klachten het afgelopen jaar zo toegenomen is.

Voor de raad

- d. Formuleer een duidelijk toetsingskader voor de klachtenafhandeling en laat dit vaststellen.

In de bestuurlijke reactie adviseert het college om voornoemde aanbeveling aan de raad niet op te volgen. De rekenkamer heeft tijdens de Context & Kaders-vergadering van 6 mei 2024 aangegeven zich te kunnen vinden in deze argumentatie, maar benadrukt dat er ruimte is voor verbetering in de evaluatie van de klachtenafhandeling, de terugkoppeling alsmede in de informatievoorziening aan de raad.

Op basis van de resultaten van het onderzoek, de bestuurlijke reactie alsmede de reactie van de rekenkamer en de fracties tijdens de Context en Kaders-vergadering op 6 mei 2024 zijn voornoemde beslispunten geformuleerd.

Roelofarendsveen, 17-6-2024

Burgemeester en wethouders van Kaag en Braassem,

de griffier,

T.P. Scherpenzeel

Bijlagen behorend bij het voorstel

- Rapport NVRR DoeMee-onderzoek klachtenafhandeling (inclusief bestuurlijke reactie)
- Aanbiedingsbrief Rapport NVRR DoeMee-onderzoek klachtenafhandeling