Oplegmemo beantwoording technische vragen

Aan: De gemeenteraad van Sittard-Geleen
Van: Rekenkamer Sittard-Geleen
Datum: 04-04-2024
Betreft: Schriftelijke vragen onderzoek klachtbehandeling

Vraag fractie PIT

Rekenkameronderzoek klachtenbehandeling:

Naar aanleiding van de factsheet over Sittard-Geleen heeft onze fractie de volgende vragen:

1) Aangegeven wordt dat de organisatie gebruik maakt van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht. Graag ontvangen wij dit toetsingskader.

2) Aangegeven wordt dat de organisatie inzet op het informeel afhandelen van klachten. Wat wordt hiermee bedoeld? Kunt u dit concreet maken?

3) Aangegeven wordt dat de gemeenteraad geen ervaringen van indieners van klachten ontvangt. De raad ontvangt wel de eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld. In hoeverre vindt de RKC het noodzakelijk dat de raad ook over de ervaringen van de indieners van klachten ontvangt om iets zinnigs over de eventueel te trekken lessen te kunnen zeggen?

Algemeen heeft onze fractie de volgende vragen:

4) Op welke wijze is beoordeeld of een aanbeveling van toepassing is voor SG? Het lijkt erop dat de RKC aan de hand van de factsheet en de bestuurlijke reactie heeft gekeken welke aanbevelingen resteren. Openstaande punten uit de factsheet waarop het college een afdoende reactie geeft zijn niet overgenomen als aanbeveling. Klopt die veronderstelling?

5) Kunt u aangeven waarom boven het voorgestelde besluit staat "Gezien het voorstel van de Commissie Begroting en Verantwoording van 14 maart 2024"? Het onderzoek is inderdaad besproken in de commissie B&V, maar deze commissie doet geen voorstel aan de gemeenteraad. Het nu voorliggende voorstel is een voorstel van de rekenkamer. Is dat correct?

Antwoord:
1-Wij hebben de organisatie gevraagd u dit toetsingskader te doen toekomen.

2-In het onderzoek staat hierover het volgende: er worden bij bestuursorganen regelmatig op eenvoudige en informele wijze klachten ingediend die vaak ook het beste op informele wijze kunnen worden afgehandeld. Indien op die manier een voor alle betrokkenen bevredigend resultaat kan worden bereikt, behoort de wetgever niet tot meer formaliteiten te dwingen. Het volgen van een met

duidelijke en meer formele waarborgen omgeven procedure moet daarom beperkt blijven tot klachten die niet op een eenvoudiger en minder geformaliseerde wijze kunnen worden opgelost.
Verder wordt in het besluit van de gemeenteraad en het college van B&W van de gemeente Sittard-Geleen houdende regels omtrent het behandelen van klachten in artikel 7 en artikel 8 uitgelegd wat onder de informele behandeling en de formele behandeling van een klacht wordt verstaan.

3-De noodzakelijkheid en de wenselijkheid van deze vraag die kan enkel door uw raad zelf worden beoordeeld.

4-In de factsheet staat vermeld welke aanbevelingen al dan niet van toepassing zijn voor de gemeente Sittard-Geleen. Het voorstel is om al deze aanbevelingen over te nemen. In de bestuurlijke reactie wordt bij sommige aanbevelingen vermeld hoe het college deze wil oppakken en daar hebben wij kort op gereageerd. Dit staat los van voorstel om alle aanbevelingen die gelden voor de gemeente Sittard-Geleen over te nemen.

5-De commissie B&V gaat over het proces van de rekenkameronderzoeken. Dat wil zeggen dat de commissie B&V heeft voorgesteld het rapport inzake Klachtenbehandeling op de agenda van de ronde en raad te plaatsen. Wij zullen dit in de toekomst duidelijker formuleren in het raadsvoorstel maar ook in de stukken die aan de commissie B&V worden voorgelegd.