Signed By: Matheijsen, O.F. (Onno) <onno.matheijsen@aalsmeer.
29/05/2024 18:01:49 CEST
ID: 8e28f735-d79a-432f-ae96-3c5e502d43de
Auth: Scribble

Gemeente Aalsmeer

RAADSVOORSTEL

Signed By: Oude Kotte, G.E. (Gido) <gido.oudekotte@aalsmeer.nl
29/05/2024 09:26:35 CEST
ID: 8e28f735-d79a-432f-ae96-3c5e502d43de
Auth: Scribble

Zaaknummer:	Z24-039554	
Voorstel van:	De rekenkamercommissie	**Behandelend ambtenaar:** drs. O.F. Matheijsen 0297-387584 onno.matheijsen@aalsmeer.nl griffie
Datum:	28 mei 2024	
Portefeuillehouder:	Burgemeester mr. G.E. Oude Kotte	

Onderwerp

Aanbevelingen rekenkameronderzoek klachtbehandeling gemeente Aalsmeer

Raadsbesluit

De volgende aanbevelingen van de rekenkamer inzake het rekenkameronderzoek naar de klachtenbehandeling in de gemeente Aalsmeer vast te stellen:

1. Evalueer periodiek klachten;
2. Onderzoek of de klachtenregeling van Aalsmeer uit 2017 een update behoeft;
3. Informeer de raad over de ervaring van indieners van klachten;
4. Maak afspraken met verbonden partijen om zicht te krijgen op de klachten.

Samenvatting

De rekenkamer heeft een onderzoek gedaan naar de klachtbehandeling in de gemeente Aalsmeer. Op basis van het onderzoek heeft de rekenkamer aanbevelingen gedaan. Het is aan de raad om de aanbevelingen van de rekenkamer vast te stellen.

Doel

De aanbevelingen van de rekenkamer overnemen zodat het proces van de klachtenbehandeling in de gemeente Aalsmeer verbeterd wordt.

Prestatie

De aanbevelingen van de rekenkamer overnemen.

Voorgeschiedenis en context

De rekenkamer Aalsmeer heeft meegedaan aan het landelijke onderzoek van TwynstraGudde naar de afhandeling van klachten door decentrale overheden. Doel van het onderzoek was na te gaan hoe de klachtafhandeling tussen 2019 en 2023 in Aalsmeer is georganiseerd en hoe de gemeenteraad daarbij is betrokken. Het gaat hier alleen om afhandeling van klachten van inwoners uit Aalsmeer zoals in de Algemene wet bestuursrecht staat over de gedragingen van bestuurders of medewerkers. Bijvoorbeeld een klacht over de wijze van behandeling bij een uitkeringsaanvraag valt hier wel onder maar een melding aan de gemeente over losse stoeptegels valt in een andere categorie die niet is onderzocht.

Overwegingen die hebben geleid tot het voorgestelde besluit

De conclusies en aanbevelingen van het rapport van de rekenkamer dienen door de raad vastgesteld te worden zodat daarmee het college de opdracht gegeven kan worden om de aanbevelingen over te nemen.

Keuzemogelijkheden/alternatieven
De raad kan ervoor kiezen de aanbevelingen niet over te nemen.

Participatie

Aangezien dit een interne raadsaangelegenheid betreft, heeft er geen participatie plaatsgevonden.

Kantekeningen en risico's

Het college heeft aanvankelijk aangegeven dat het niet van plan was om de eerste aanbeveling, om de klachten periodiek te evalueren, over te nemen. Het college zette vraagtekens bij de objectiviteit van de informatie die wordt verkregen.
In de oordeelsvormende commissievergadering van 16 mei jl. heeft de portefeuillehouder toegezegd dat er voor een periode van een jaar geëvalueerd gaat worden en dat dit zal opgenomen worden in het jaarverslag.
Daarnaast heeft de portefeuillehouder toegezegd de klachtenbehandeling te agenderen als bespreekstuk.
Ook zal de verordening klachtenafhandeling geactualiseerd worden.
Tot slot zal het college dit jaar onderzoeken om de ambtenaren van de Kernorganisatie (KOA) onder de regeling van de AA-organisatie en directie te brengen.

Financiën

Als de aanbevelingen worden overgenomen, kan dat leiden tot extra werkzaamheden. Echter zouden deze binnen de reguliere uren kunnen worden ingevuld.

Vervolgstappen

Uitvoering en procesplanning

Het college gaat met de aanbevelingen aan de slag en zal zich inzetten om de afhandeling van klachten te verbeteren.

Evaluatie

Het college gaat in 2024 onderzoek doen om de ambtenaren van de KOA onder de regeling van de AA-organisatie en directie te brengen. Tevens gaat het college de ontwikkeling volgen om de klachten periodiek te evalueren en in de toekomst bekijken of het proces van klachtafhandeling aangepast dient te worden. Dit impliceert dat het college t.z.t. zal evalueren en hiervan terugkoppeling zal geven aan de raad.

Duurzaamheidsaspecten
Er zijn geen duurzaamheidsaspecten.

Bijlagen
Rekenkamerbrief over klachtafhandeling in Aalsmeer.

De griffier,

drs. O.F. Matheijsen

De voorzitter,

mr. G.E. Oude Kotte

Dit document is elektronisch ondertekend. Zie de elektronische handtekening(en) rechtsboven op pagina 1.