Politieke Groepering

Winston Churchilllaan 19
6137 EA Sittard
06 - 51 72 44 83
secretariaat@gob-online.nl

Bank: Rabobank Swentibold
IBAN: NL73RABO0137990553
t.n.v. Politieke Groepering **gob**
K.v.K.: 40189245

gob-online.nl

Technische vragen n.a.v.

Onderzoek Klachtenbehandeling

Raadsvoorstel:

1. Op welke wijze is de rol van klachten coördinator in Sittard-Geleen geregeld?
2. In het raadsvoorstel wordt duiding gemaakt van het overnemen van het “voorstel” voor Sittard-Geleen. Waar vinden we dit voorstel?
3. Op welke wijze gaat het college de rapportage omtrent “klachtenbehandeling” rapporteren?

Doe Mee onderzoek:

1. N.a.v. figuur 6: Waartoe behoort S-G onder D van de grafiek, bij de 53,3% (Ja) groep of de 46,7% (Nee) groep?
2. Hoe heeft Sittard-Geleen de servicenormen vastgelegd in een verordening of andere regelgeving/ beleidskaders?
3. Hoe komt het dat het aantal klachten in gemeenten met 70.000-100.000 meer toenemen dan in de andere gemeenten van 2019-2022 conform figuur 19?
4. N.a.v. paragraaf 3.2: Behoort S-G tot de 4 gemeenten (5,3%) die wel uitvoering geeft aan de Evaluatie richting de indiener?

Definitieve factsheet Sittard-Geleen:

1. Op pagina 2 onder service normen staat vermeld dat S-G deze niet heeft vastgelegd in beleid. Hoe gaat de gemeente dit verbeteren en wel beleid opstellen op dit punt?
2. Op pagina 3 is vermeld dat S-G geen klachten coördinator functie heeft. Is het college van plan deze functie wel in te stellen?
3. Bij de afronding van de procedure wordt aangegeven dat er geen evaluatie plaatsvindt richting de indiener. Is het college wel van plan dit in de procedure te gaan opnemen?
4. Op pagina 4 onder resultaten staat de grafiek over de aantallen van de klachten in S-G over de jaren 2019-2022. Opvallend is dat in 2021 het aantal in S-G boven het gemiddelde van gelijke gemeente in het land uitsteekt. Is hier een verklaring uit gekomen na de interne evaluatie?

Bestuurlijke reactie

1. De reacties in deze brief van het college geven deels antwoord op de vorige vragen maar zeker niet volledig en vooral in welke tijdspanne de verbeteringen gaan plaatsvinden. Kan het college hier een tijdspanne aangeven in plaats van bij de volgende aanpassing van het klachten reglement en de aanpassing bij de uitwerking van verschillende onderdelen

Harrie Vaasen, burgerlid **gob**