Domein Bestuur

Bezoekadres
Markt 33
Ambtenaar
mr. G.J.A. van Dorst
Telefoonnummer
+14 045
Telefax
0455676395
Zaaknummer

Rekenkamer Kerkrade

Uw brief van	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Datum
15 december 2024		24u0001363	7 februari 2024

Onderwerp
Rapportage DoeMee-onderzoek 2023 klachtbehandeling

Bijlage(n)
0

Geachte Rekenkamer,

Het college heeft met veel belangstelling het rapport DoeMee-onderzoek klachtbehandeling 2023 gelezen dat door onderzoeksbureau TwynstraGudde in opdracht van de Nederlandse Vereniging Rekenkamers en Rekenkamercommissies is opgeleverd.

In uw schrijven van 26 januari jl. vraagt u het college om een bestuurlijke reactie. Middels deze brief geven wij u graag onze reactie op de onderzoeksresultaten.

Uit het onderzoek blijkt dat de gemeente Kerkrade de klachtbehandeling goed heeft geregeld. Wel worden een zestal aanbevelingen gedaan.

Hieronder volgt een reactie per aanbeveling:
1. Er dienen Servicenormen te worden vastgelegd ten aanzien van klachtenbehandeling.
Er wordt thans gewerkt aan een visie op dienstverlening. Hierin worden ook richtlijnen van handelen in opgenomen. De klachtbehandeling zal in dit traject worden meegenomen.
2. Er dient een toetsingskader opgesteld te worden dat gehanteerd wordt bij de behandeling van klachten
Bij de behandeling van klachten ligt de nadruk op het op informele wijze zoeken naar een oplossing van de klacht. Hierbij werken we niet met strakke kaders. N.a.v. de aanbeveling zal het toetsingskader dat door de Nationale Ombudsman is opgesteld worden gehanteerd voor de behandeling van klachten in de eerste lijn. Bij de klachtbehandeling in 2e instantie (via de klachtenkamer) gebeurt dat reeds.

3. Er dient een functieprofiel voor klachtencoördinator te worden opgesteld waarin op zijn minst de rollen, taken en verantwoordelijkheden voor de klachtencoördinator uitgewerkt zijn.
Er is geen aparte gemeente brede klachtencoördinator. Wel zal t.b.v. de klachtenfunctie uitgewerkt worden wat de rollen, taken en verantwoordelijkheden zijn van diegene die belast zijn met het behandelen van klachten.
4. Er dient een systematiek op gang gebracht te worden waarin het leren en evalueren van klachtbehandeling centraal staat.
Deze aanbeveling wordt overgenomen. Er zal jaarlijks een evaluatie plaatsvinden van de ingediende klachten, waarbij ook aandacht zal worden besteed aan eventuele gesignaleerde lessen, trends of ontwikkelingen.
5. De inhoud van de aangeleverde informatie bij de periodieke verantwoording dient herzien te worden.
De aangeleverde informatie zal worden uitgebreid door de jaarlijkse evaluatie te delen met de raad en deze te publiceren.
6. Er dient vastgelegd te worden wat de organisatie van verbonden partijen wil of mag verwachten rondom klachtbehandeling.
Per verbonden partij zal door de deelnemers aan de verbonden partij bekeken moeten worden hoe aan deze aanbeveling gevolg kan worden gegeven. Dat kan door een artikel in de GR op te nemen, maar ook door opname in een DVO of middels werkafspraken.

Met vriendelijke groet,

Het College,

dr. T.P. Dassen Housen

De secretaris,

R.M.J.S. Stijns

Postbus 600 6460 AP
Telefoon 045 5676767
Telefax 045 5676395
Email gemeentehuis@kerkrade.nl
IBAN NL49 BNGH 0285 0044 84
BIC BNGHNL2G