# Nawoord DoeMee-onderzoek klachtbehandeling 2023

De Rekenkamer dankt het college voor haar bestuurlijke reactie op het DoeMee-onderzoek Klachtbehandeling 2023.

De gemeente Sittard-Geleen is een van de 71 deelnemende gemeenten die in 2023 mee hebben gedaan aan het landelijk DoeMee-onderzoek. Net als het college is ook de Rekenkamer verheugd dat de gemeente Sittard-Geleen goed scoort.

In haar bestuurlijke reactie geeft het college aan dat er een omissie in de factsheet staat bij het kopje ‘klachtbehandeling verbonden partijen’. Anders dan in de factsheet is te lezen heeft de gemeente Sittard-Geleen niet in haar beleid vastgelegd dat verbonden partijen een klachtenregeling dienen op te stellen. Dit is in het kader van het ambtelijk wederhoor al doorgegeven echter door een omissie vanuit de zijde van de Rekenkamer is deze opmerking niet bij het onderzoeksbureau terecht gekomen. Daar waar de aanbeveling die betrekking heeft op verbonden partijen, lezende vanuit het rapport niet van toepassing zou zijn voor Sittard-Geleen, is dat gelet op vorenstaande wel het geval.

De aanbevelingen die van toepassing zijn voor de gemeente Sittard-Geleen neemt het college ter harte en de aanbevelingen worden meegenomen bij de actualisatie van o.a. het klachtenreglement, de uitwerking van klanttevredenheidsonderzoeken, en de GR worden verzocht te rapporteren over de klachtenbehandeling. Dit is naar de mening van de Rekenkamer een goede werkwijze.

Wij zijn van mening dat het rapport voldoende handvaten biedt om de behandeling van klachten naar een hoger niveau te tillen en hopen dat dit rapport een goed uitgangspunt is om het gesprek te voeren in uw gemeenteraad.