Gemeente
Sittard-Geleen
Born

Rekenkamercommissie Sittard-Geleen
Postbus 18
6130 AA SITTARD

Team
Uw brief van
Uw kenmerk
Zaaknummer Z/23/500791
Registratienr DOC-241943905
Behandeld door Esther Schoenmakers-Aelmans
Onderwerp Bestuurlijke reactie "DoeMee-onderzoek klachtbehandeling 2023

Sittard-Geleen, 23 januari 2024

VERZONDEN 25 JAN. 2024

Geachte rekenkamercommissie,

Inleiding

Op 19 december 2023 ontvingen wij via de secretaris van uw commissie het hoofdrapport "DoeMee-onderzoek klachtbehandeling 2023" én de factsheet "klachtbehandeling gemeente Sittard-Geleen". Beide documenten zijn opgesteld door TwynstraGudde in opdracht van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR). Met belangstelling hebben wij kennis genomen van hoofdrapport en factsheet.

Overeenkomstig uw verzoek ontvangt u hierbij onze bestuurlijke reactie.

Algemene reactie

Wij zijn verheugd dat Sittard-Geleen goed scoort. Dit baseren we op de deelconclusies, waarin per onderwerp is aangegeven welk deel van de deelnemende gemeenten beschikt over de gevraagde informatie en processen. Dit afgezet tegen onze eigen Sittard-Geleen situatie. Desondanks zijn er een aantal aanbevelingen die ook (deels) op de gemeente Sittard-Geleen van toepassing zijn.

Alvorens daarop in te gaan, willen wij u wijzen op een tekstuele omissie in de factsheet. Op pagina 5 onder het kopje "Klachtbehandeling verbonden partijen" staat onder "afspraken klachtbehandeling" dat wij in ons beleid geregeld hebben dat verbonden partijen een klachtenregeling dienen op te stellen. Dit is niet het geval. In het kader van een eerste feitelijke wederhoor op de factsheet is dit reeds op 17 oktober 2023 gemeld aan uw secretaris.

Wij streven naar een continue verbetering van onze dienstverlening. Ook uw rekenkamercommissie levert daar een bijdrage aan middels haar eigen én haar deelname aan DoeMee onderzoeken. Het goed faciliteren van deze onderzoeken vinden wij dan ook belangrijk. Daarom gaan wij graag aan de voorkant met u in overleg over deze facilitering.

Korte bestuurlijke reactie per aanbeveling

1. *Beleidsmatige en organisatorische opzet van klachtbehandeling*

Aanbeveling: Opstellen doelstellingen ten aanzien van klachtbehandeling
Deze aanbeveling is niet van toepassing.
Wij hanteren al de doelstellingen: 1. Na ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk contact opnemen met de klager en 2. Indien mogelijk wordt eerst geprobeerd de klacht informeel af te handelen en daarna pas formeel.

Aanbeveling: Vastleggen servicenormen in klachtenverordening/ regeling
Wij nemen deze aanbeveling mee bij de toekomstige actualisatie van het klachtenreglement. De servicenormen t.a.v. klachtbehandeling zijn wel geformuleerd, maar (nog niet) vastgelegd in het klachtenreglement. Huidige interne normen: 1. Registratie in zaaksysteem binnen 1 werkdag, 2. Eerste beoordeling klacht binnen 2 werkdagen na het indienen van de klacht, 3. Reactiesnelheid eerste contact met klager: 4 dagen na indienen klacht.

Aanbeveling: Hanteren toetsingskader bij klachtbehandeling
Deze aanbeveling is niet van toepassing.
Als toetsingskader hanteren wij de ijkpunten uit onze visie op dienstverlening.
1. Wij stellen de inwoner/ondernemer centraal
2. We helpen snel en efficiënt
3. Men ervaart 1 organisatie
4. De kanalen sluiten naadloos op elkaar aan
5. Onze diensten zijn gemakkelijk af te nemen
6. Wij zijn persoonlijk in onze benadering

Daarmee hanteren wij al de kernwaarden uit de behoorlijkheidseisen van de nationale ombudsman.

Aanbeveling: Registratie van klachten en systemen
Deze aanbeveling is niet van toepassing.
Er is al sprake van een centraal meldpunt en een digitaal systeem voor registratie en automatisch doorsturen van klachten naar de juiste klachtbehandelaar.

Aanbeveling: Rollen, taken en verantwoordelijkheden klachtencoördinator structureel invullen en vastleggen
Deze aanbeveling is deels van toepassing.
Wij nemen deze aanbeveling mee bij de toekomstige actualisatie van het klachtenreglement en in het lopende onderzoek naar het kwalitatief, efficiënter en meer gecoördineerd inrichten van de juridische dienstverlening. In de huidige werkwijze hebben we de functie klachtencoördinator op meerdere plekken in onze organisatie belegd. Onderzocht zal worden of een centrale belegging efficiënter kan zijn.

Aanbeveling: Procedures voor informatievoorziening vastleggen
Deze aanbeveling is niet van toepassing.
De procedures voor informatievoorziening aan indieners zijn al vastgelegd in het klachtenreglement en de interne afspraken voor klachtbehandeling.

Aanbeveling: Rapporteren over informele klachtbehandeling
Deze aanbeveling is niet van toepassing.
Er is al sprake van rapportage over informeel afgehandelde klachten.

2. *De resultaten van klachtbehandeling en het leren van klachtbehandeling*

Aanbeveling: Klachtenevaluatie uitvoeren
Deze aanbeveling is deels van toepassing. Leren en evalueren van klachten is reeds een vast onderdeel van de werkwijze binnen Sittard-Geleen. Een terugblik met de indiener komt incidenteel voor, maar is niet geborgd in de werkwijze. Wij nemen deze aanbeveling mee in onze bredere uitwerking van klanttevredenheidsonderzoeken.

Aanbevelingen: Opvolgen van conclusies en aanbevelingen ombudsman borgen
Deze aanbeveling is niet van toepassing.
De afweging om conclusies en aanbevelingen vanuit de ombudsman over te nemen is al geborgd.

3. *Informatievoorziening richting de volksvertegenwoordiging*

Aanbeveling: Periodiek informeren volksvertegenwoordiging
Deze aanbeveling is deels van toepassing.
De volksvertegenwoordiging wordt al periodiek (jaarlijks) geïnformeerd.
Er wordt daarnaast aangeraden de informatievoorziening (op termijn) aan te vullen met ervaringen van indieners en informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen. Deze aanbeveling nemen wij mee bij de uitwerking van de aanbevelingen "Evaluatie" en "Verbonden partijen".

4. *Klachtbehandeling bij verbonden partijen*

Aanbeveling: Expliciet vastleggen wat we verwachten rondom klachtbehandeling én informatie verbonden partijen integreren in onze eigen informatievoorziening
Wij nemen deze aanbeveling mee en zullen de gemeenschappelijke regelingen waar wij deelnemer van zijn verzoeken om met ingang van het verslagjaar 2024 te rapporteren over de klachtbehandeling.
De aanbeveling om de informatie over klachtbehandeling van verbonden partijen te integreren in onze informatievoorziening wordt actueel zodra de informatie beschikbaar is.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Sittard-Geleen,

mr. J.Th.C.M. Verheijen,
burgemeester

J.A.M. Heesen,
gemeentesecretaris