Gemeente Sittard-Geleen

Voorstel aan Gemeenteraad

Onderwerp

Rekenkamerrapport "Klachtbehandeling”.

Voorstel

1. De voor Sittard-Geleen van toepassing zijnde aanbevelingen uit het rekenkamerrapport “klachtbehandeling” over te nemen, zijnde:

- De deelnemende overheden die geen servicenormen hebben vastgelegd in hun eigen klachtenverordeningen en -regelingen, word aanbevolen deze op te stellen en op papier te verankeren. Het is essentieel dat deze servicenormen in lijn zijn met de Awb en de dienstverlening-brede (gemeentelijke) normen omtrent communicatie met burgers.
- Alle deelnemende overheden dienen te zorgen voor een structurele invulling van de rol van klachtencoördinator. De deelnemende overheden die geen functieprofiel hebben opgesteld voor de klachtencoördinator, wordt aanbevolen om op zijn minst de rollen, taken en verantwoordelijkheden voor de klachtencoördinator uit te werken en vast te leggen alsook hoe deze functie zich verhoudt tot de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de klachtbehandelaars in andere organisatieonderdelen. Waar wenselijk, kan worden gekeken naar het uitbesteden van de functie van klachtencoördinator bij een andere centrum-gemeente of in een bedrijfsvoering organisatie. Dit kan vooral een optie zijn voor decentrale overheden waar de invulling van de rol van klachtencoördinator al langere tijd niet structureel is ingericht.
- De deelnemende overheden die dit nog niet hebben, wordt aanbevolen een systematiek op gang te brengen waarin het leren en evalueren van klachtbehandeling centraal staat, bijvoorbeeld door de evaluatie een vast onderdeel te maken van het jaarverslag en periodiek een moment te plannen om het MT en/of het bestuur hierover bij te praten. En deze resultaten ook te delen met de volksvertegenwoordiging. Klachtbehandeling kan daarmee bijdragen aan het proces van leren en evalueren binnen de overheid.
  Alle overheden wordt aanbevolen om het leren van ervaringen van indieners meer expliciet een plek te geven in deze systematiek. Dit hoeft zeker geen kwantitatief klanttevredenheidsonderzoek te zijn. Als de terugblik van en met de indiener maar geborgd is binnen de organisatie.
- De deelnemende overheden die dit op dit moment niet doen, wordt aanbevolen om de volksvertegenwoordiging periodiek (minstens één keer per jaar) te informeren over klachtbehandeling. Daarbij is het aan te bevelen dat er wordt gerapporteerd over tenminste de aantallen en de aard van de klachten, de resultaten en de tijdigheid van de behandeling en gesignaleerde lessen, trends en ontwikkelingen.
  Het is daarnaast raadzaam dat alle informatievoorziening - al dan niet op termijn - wordt aangevuld met ervaringen van indieners alsook met informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen.

- Gelet op de toenemende afhankelijkheid van verbonden partijen, wordt aanbevolen om meer expliciet vast te leggen wat de organisatie van verbonden partijen wil of mag verwachten rondom klachtbehandeling. Dit kan bijvoorbeeld in een nota samenwerken of verbonden partijen of in de eigen klachtregeling of -verordening.
  Daarnaast wordt aanbevolen om de informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen te integreren in de eigen informatievoorziening richting de volksvertegenwoordiging. Bij voorkeur gebeurt dit in de eigen klachtenjaarverslagen (of de P&C-cyclus). Op deze manier krijgt de volksvertegenwoordiging een jaarverslag dat een totaaloverzicht biedt van de klachtbehandeling bij aan de overheid gelieerde organisaties. Dit hoeven geen uitgebreide rapportages te zijn. De klachtencoördinator kan de hoofdpunten (aantal en aard van de klachten en eventuele lessen) uit de jaarverslagen overnemen en toevoegen. Een goede aanhaking van de klachtencoördinator bij de accounthouders van verbonden partijen is hierbij noodzakelijk.

2. Het college op te dragen om de raad te informeren over de wijze van implementatie van de aanbevelingen inclusief een concreet tijdpad.

Samenvatting

Er is door de Rekenkamer via deelname aan een landelijk onderzoek gekeken naar de manier waarop de klachtbehandeling binnen de decentrale overheid (gemeente) is georganiseerd en hoe daarover wordt gerapporteerd (aan gemeenteraad) en op welke manier verbonden partijen en GR'en die taken namens of in opdracht van de gemeente uitvoeren, hoe wordt omgegaan met klachtbehandeling en of de gemeenteraad hierover sturingsinformatie ontvangt.

De centrale onderzoeksvraag is: op welke wijze geven decentrale overheden beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de afhandeling van klachten, tot welke resultaten leidt dit beleid en op welke wijze wordt hierover gerapporteerd aan de raad, provinciale staten of algemeen bestuur?

Toelichting voorstel

Een landelijk onderzoek naar klachtenbehandeling uitgevoerd door TwynstraGudde heeft geleid tot aanbevelingen. Een aantal zijn niet van toepassing op de gemeente Sittard- Geleen omdat hier al aan wordt voldaan. Onder het kopje ' voorstel' zijn derhalve enkel de aanbevelingen genoemd die van toepassing zijn voor de gemeente Sittard-Geleen. De aanbevelingen die van toepassing zijn voor de gemeente Sittard-Geleen neemt het college ter harte en ze worden meegenomen bij de actualisatie van o.a. het klachtenreglement, de uitwerking van klanttevredenheidsonderzoeken, en de GR-en worden verzocht te rapporteren over de klachtenbehandeling. Dit is naar de mening van de Rekenkamer een goede werkwijze.

Financiën

N.v.t.

Bijlagen

Bijlage 1: Rekenkamerrapport "Klachtbehandeling” 22 februari 2024

Voorstel aan Gemeenteraad	
Steller : Debbie Steens Telefoon : 06-34171539 E-mail : debbie.steens@sittard-geleen.nl Raadsgriffie	
Burgemeester mr. J.Th.C.M. Verheijen	Griffier mr. N.A.P.G. Bisschoff