Raadsvoorstel

Onderwerp:	Rekenkamer Rapportage klachtbehandeling Culemborg
Portefeuillehouder:	Gerdo van Grootheest
Datum college besluit:	---
Behandelend ambtenaar:	Ruitenbeek - van Schaik, Clementine van
Registratienummer:	GZDGCB 1724021/1724209

Inleiding:

Met ingang van 1 januari 2024 is de Rekenkamer Rivierenland benoemd. De Rekenkamer Rivierenland biedt u hierbij de Rapportage klachtafhandeling Culemborg aan. De rapportage is een uitwerking van een landelijk DoeMee onderzoek naar klachtenbehandelingen.

Voorstel Raadsbesluit

De gemeenteraad van Culemborg besluit:

1. De conclusies en aanbevelingen die vermeld zijn op pagina 2 tot en met 6 van de “Rapportage Klachtenbehandeling gemeente Culemborg” van november 2024 over te nemen.
2. het college van B. en W. op te dragen om de aanbevelingen zo spoedig mogelijk uit te voeren, de bestuurlijke reactie van het college van B. en W. (kenmerk GZDGCB1682382/1682412, 23 oktober 2024) daarbij te betrekken en de resultaten daarvan door middel van een informatienotitie terug te koppelen aan de raad.

Argumenten:

1.1 Het is van belang om kennis te nemen van de inhoud van een rapport van de Rekenkamer van Culemborg. In de Gemeentewet is immers geregeld dat de raad voor de toetsing van de doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid van beleid twee belangrijke adviseurs heeft. Dat zijn de accountant en de Rekenkamer.

2.1 Het rapport van de Rekenkamer bevat een aantal conclusies en aanbevelingen. Door te besluiten deze over te nemen, neemt u hierover een standpunt in en geeft u aan deze te dragen.

2.1 Het is van belang dat de aanbevelingen van de Rekenkamer worden uitgevoerd. Hoewel de hoofdconclusie is dat de klachtafhandeling in Culemborg op orde is, kunnen de aanbevelingen zeker een bijdrage leveren aan

verbetering van de gemeentelijke dienstverlening en ook van belang bij het (herstellen van) vertrouwen in de gemeentelijke overheid.

2.2 De Rekenkamer doet een 6- tal aanbevelingen naar aanleiding van de conclusies, te weten:

1. Verduidelijk het verschil tussen een klacht, een melding en een bezwaar op de website.
2. Zorg ervoor dat klachten direct gemeld worden bij de klachtencoördinator door op de website het emailadres van de klachtencoördinator te vermelden en het telefoonnummer van de klachtencoördinator.
3. Zorg ervoor dat de tekst op de website overeenkomt met de formulering in de klachtenverordening.
4. Het is van belang om periodiek een kwalitatief onderzoek uit te voeren onder een aantal geselecteerde klagers.
5. Informatievoorziening aan de gemeenteraad is op orde.
6. Neem bij wijzigingen van de gemeenschappelijke regelingen ook de klachtenprocedure en de wijze waarop gerapporteerd wordt als aandachtspunt mee.

2.3 In de bestuurlijke reactie van het college van B. en W. (kenmerk GZDGCB1682382/1682412, 23 oktober 2024) wordt ingegaan op de aanbevelingen van de Rekenkamer. Deze bestuurlijke reactie is opgenomen in het rapport op pagina 19 tot en met 21. In de bestuurlijke reactie geeft het college aan blij te zijn met de hoofdconclusie dat de klachtafhandeling in Culemborg op orde is, zich te herkennen in de uitkomsten en aanbevelingen en hiermee aan de slag te gaan.

Kanttekeningen:

Geen.

Kosten, Baten, Dekking:

In de begroting zijn de kosten voor de werkzaamheden van de Rekenkamer opgenomen.
Indien de aanbevelingen van de Rekenkamer leiden tot hogere kosten dan moet het college van B. en W. hierover in gesprek met de raad.

Personele en/of Juridische gevolgen:

Indien de aanbevelingen van de Rekenkamer personele en/of juridische gevolgen hebben dan moet het college van B. en W. hierover in gesprek met de raad.

Communicatie en Burgerparticipatie:

Het rapport wordt geplaatst op de website van de gemeenteraad.

Bijlagen:

1. Aanbiedingsbrief rapportage klachtafhandeling Culemborg (GZDGCB 1724021/1724017)
2. Rapportage klachtafhandeling Culemborg (GZDGCB 1724021/172418)
3. DoeMee-onderzoek klachtbehandeling 2023 (GZDGCB 1724021/172416)

Raadsbesluit

Registratienummer: GZDGCB 1724021/1724209

De gemeenteraad van Culemborg besluit, gelet op de inhoud van het raadsvoorstel:

1. De conclusies en aanbevelingen die vermeld zijn op pagina 2 tot en met 6 van de “Rapportage Klachtenbehandeling gemeente Culemborg” van november 2024 over te nemen.
2. het college van B. en W. op te dragen om de aanbevelingen zo spoedig mogelijk uit te voeren, de bestuurlijke reactie van het college van B. en W. (kenmerk GZDGCB1682382/1682412, 23 oktober 2024) daarbij te betrekken en de resultaten daarvan door middel van een informatienotitie terug te koppelen aan de raad.

Aldus besloten in de vergadering van de Raad,

Gehouden op 2 december 2024.

De griffier	De voorzitter
D. van der Harst	G. van Grootheest