Gemeente Druten

Openbaar Zaaknummer: Z/24/257960

Beslisnota voor de Gemeenteraad

Onderwerp: Rekenkamerrapport NVRR DoeMee-onderzoek 2023 Klachtbehandeling

Voorgesteld besluit
De Gemeenteraad besluit:

1. De conclusies van de rekenkamer in het rekenkamerrapport NVRR DoeMee-onderzoek 2023 Klachtbehandeling te onderschrijven.
2. Het college te verzoeken de daaruit voortkomende aanbevelingen ter hand te nemen, te weten:
    a. Neem doelstellingen op in beleid wat betreft klachtbehandeling. Dit geeft aan waartoe de klachtbehandeling moet dienen, namelijk het zijn van een betrouwbare en benaderbare overheid. Dit draagt bij aan het vertrouwen van burgers in het openbaar bestuur.
    b. Stel een functieprofiel op voor een klachtencoördinator/ of -behandelaar met de daarbij behorende competenties. Daarmee wordt het transparant of de persoon die klachten behandelt ook de competenties en vaardigheden heeft om deze af te handelen.
    c. Stel een toetsingskader op en pas dit toe. Dit is belangrijk om tot een gestructureerde en gewogen behandeling te komen.
    d. Voer een evaluatie uit nadat een klacht is afgehandeld en neem de ervaring van de indiener mee.
    e. Vraag specifiek of verbonden partijen inzicht willen verschaffen in de Drutense situatie en neem geen genoegen met een rapportage die uitsluitend regionaal is ingestoken.
3. Het college te verzoeken om de raad uiterlijk in maart 2025 een informatienota aan te bieden over de uitvoering van bovenstaande aanbevelingen.

Aanleiding
De rekenkamer is er om de gemeenteraad te ondersteunen bij zijn controlerende en kaderstellende taken. Dit doet zij door onderzoek te doen naar de doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid van het door het gemeentebestuur gevoerde beleid. De voormalige rekenkamercommissie, sinds eind 2023 de rekenkamer, heeft deelgenomen aan het NVRR DoeMee-onderzoek 2023 met als onderwerp *klachtbehandeling*. Het doel van dit onderzoek was het in beeld brengen hoe de klachtbehandeling binnen de gemeente Druten is georganiseerd en hoe daarover wordt gerapporteerd aan de gemeenteraad. Daarnaast is onderzocht op welke manier verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen die taken namens of in opdracht van de gemeente uitvoeren, omgaan met de klachtbehandeling. En of de gemeenteraad hierover sturingsinformatie ontvangt.
Dit onderzoek is afgerond en heeft het rekenkamerrapport NVRR DoeMee-onderzoek 2023 Klachtbehandeling opgeleverd, met daarin de conclusies en aanbevelingen van de rekenkamer. De raad wordt gevraagd om de conclusies van het onderzoek te onderschrijven en de aanbevelingen over te nemen. Tevens adviseert de rekenkamer om op het niet overnemen van drie aanbevelingen door het college te reflecteren en een standpunt hierover in te nemen.

Eerdere besluiten
Niet van toepassing.

Gewenst resultaat
Met het voorliggende rapport heeft de rekenkamer beoogd inzicht te verschaffen in de organisatie van en rapportage over de klachtbehandeling binnen de gemeente Druten. Het overnemen van de aanbevelingen van de rekenkamer kan leiden tot een verbetering van de organisatie van de klachtbehandeling, met name voor wat betreft een gestructureerde, gewogen en transparante klachtbehandeling. Dit kan op zijn beurt leiden tot meer vertrouwen in het openbaar bestuur en meer tevredenheid onder inwoners en indieners van een klacht.

Argumenten
2.1 De conclusies van het onderzoek geven aanleiding tot de genoemde aanbevelingen.
Uit het rapport blijkt dat het beleid en de organisatie van de klachtbehandeling ten opzichte van andere gemeenten op orde zijn. Een aantal onderdelen van het beleid en het proces kan nog worden geoptimaliseerd door de aanbevelingen op te volgen.

3.1 Een concrete termijn helpt om goed geïnformeerd te blijven over de opvolging van de aanbevelingen.
Door een concrete termijn te bepalen voor de informatienota is het vervolgproces duidelijk.

Tegenargumenten en risico's
2.1 Het college neemt drie aanbevelingen niet over.
Dit betreft de aanbeveling om een functieprofiel op te stellen voor een klachtencoördinator/ of behandelaar met de daarbij behorende competenties, om een toetsingskader op te stellen en toe te passen en om specifiek te vragen of verbonden partijen inzicht willen verschaffen in de Drutense situatie.

Financiële gevolgen

Er zijn geen directe financiële gevolgen.

Communicatie
Het rekenkamerrapport en het raadsbesluit worden op de website van Druten geplaatst.

Inwonersparticipatie
Niet van toepassing.

Uitvoering of Vervolgstappen
Dit onderzoek is na besluitvorming door de raad afgerond. Het is aan het college om uitvoering te geven aan het raadsbesluit. De rekenkamer adviseert de gemeenteraad om de aanbevelingen waarvan de raad besluit het college te verzoeken deze ter hand te nemen vanuit de controlerende taak actief te blijven volgen.

Geheimhouding
Niet van toepassing.