Beantwoording technische vragen Doe Mee onderzoek klachtbehandeling 2023

	Fractie	Vraag voor	Vraag	Antwoord
1.	PIT	College	Aangegeven wordt dat de organisatie gebruik maakt van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht. Graag ontvangen wij dit toetsingskader.	Voor het toetsingskader wordt verwezen naar de bestuurlijke reactie. Hier staat: 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.
2.	PIT	College	Aangegeven wordt dat de organisatie inzet op het informeel afhandelen van klachten. Wat wordt hiermee bedoeld? Kunt u dit concreet maken?	Hiermee wordt bedoeld dat er contact wordt opgenomen met de klager om te kijken of de klacht kan worden opgelost zonder formele procedures zoals hoorzitting. Ervaring leert dat klagers hier in de meeste gevallen de voorkeur aan geven. De procedures m.b.t. formele en informele klachtafhandeling zijn vastgelegd in ons klachtenreglement. https://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/XHTMLoutput/Historie/Sittard-Geleen/640483/CVDR640483_1.html
3.	PIT	Rekenkamer	Aangegeven wordt dat de gemeenteraad geen ervaringen van indieners van klachten ontvangt. De raad ontvangt wel de eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld. In hoeverre vindt de	

			RKC het noodzakelijk dat de raad ook over de ervaringen van de indieners van klachten ontvangt om iets zinnigs over de eventueel te trekken lessen te kunnen zeggen?	
4.	PIT	Rekenkamer	Op welke wijze is beoordeeld of een aanbeveling van toepassing is voor SG? Het lijkt erop dat de RKC aan de hand van de factsheet en de bestuurlijke reactie heeft gekeken welke aanbevelingen resteren. Openstaande punten uit de factsheet waarop het college een afdoende reactie geeft zijn niet overgenomen als aanbeveling. Klopt die veronderstelling?	
5.	PIT	Rekenkamer	Kunt u aangeven waarom boven het voorgestelde besluit staat "Gezien het voorstel van de Commissie Begroting en Verantwoording van 14 maart 2024"? Het onderzoek is inderdaad besproken in de commissie B&V, maar deze commissie doet geen voorstel aan de gemeenteraad. Het nu voorliggende voorstel is een voorstel van de rekenkamer. Is dat correct?	
1.	GOB	College	Raadsvoorstel: 1. Op welke wijze is de rol van klachten coördinator in Sittard-Geleen geregeld?	In de huidige situatie is de rol van klachtencoördinator per team belegd bij de klachtbehandelaar (teammanager). Momenteel loopt er een onderzoek naar het kwalitatief,

				efficiënter en meer gecoördineerd inrichten van de juridische dienstverlening. Centrale belegging van de klachtencoördinatie maakt deel uit van het onderzoek.
2.	GOB	Rekenkamer	Raadsvoorstel 2. In het raadsvoorstel wordt duiding gemaakt van het overnemen van het “voorstel” voor Sittard-Geleen. Waar vinden we dit voorstel?	
3.	GOB	College	Raadsvoorstel 3. Op welke wijze gaat het college de rapportage omtrent “klachtenbehandeling” rapporteren?	Er wordt al jaarlijks gerapporteerd over klachtbehandeling. Zie hieronder de link naar het document waarin gerapporteerd wordt over de klachten over gedragingen 2022. https://sittardgeleen.bestuurlijkeinformatie.nl/Reports/Item/7c6a71bc-221e-4daf-942e-211a284790aa Ook wordt er jaarlijks een klachtenoverzicht gepubliceerd op internet. Klacht indienen - Gemeente Sittard-Geleen De raadsinformatiebrief, waarin gerapporteerd wordt over de klachten over gedragingen 2023 is in de maak en wordt medio mei aangeboden aan de raad. **Verbonden partijen:** De gemeenschappelijke regelingen waar wij aan deelnemen worden per brief verzocht om met ingang van het verslagjaar 2024 te rapporteren over de klachtbehandeling. Deze rapportage kunnen zij bijvoorbeeld opnemen in hun jaarstukken. Zij kunnen ook kiezen voor een separate klachtenrapportage.
4.	GOB	College	Doe Mee onderzoek: 1. N.a.v. figuur 6: Waartoe behoort S-G onder D van de grafiek, bij de	Tot de groep Nee. Zoals aangegeven in de bestuurlijke reactie zijn de servicenormen wel geformuleerd, maar nog niet vastgelegd in het klachtenreglement.

			53,3% (Ja) groep of de 46,7% (Nee) groep?	
5.	GOB	College	Doe mee onderzoek: 2. Hoe heeft Sittard-Geleen de servicenormen vastgelegd in een verordening of andere regelgeving/ beleidskaders?	De servicenormen t.a.v. klachtbehandeling zijn wel geformuleerd, maar (nog niet) vastgelegd in het klachtenreglement. Huidige interne normen: 1. Registratie in het 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 De klager ontvangt een ontvangstbevestiging waarin is opgenomen, dat binnen drie weken contact wordt opgenomen. Wettelijke termijn voor het afhandelen van klachten is 6 weken.
6.	GOB	Rekenkamer	Doe Mee onderzoek 3. Hoe komt het dat het aantal klachten in gemeenten met 70.000-100.000 meer toenemen dan in de andere gemeenten van 2019-2022 conform figuur 19?	
7.	GOB	College	Doe mee onderzoek 4. N.a.v. paragraaf 3.2: Behoort S-G tot de 4 gemeenten (5,3%) die wel uitvoering geeft aan de Evaluatie richting de indiener?	Een terugblik met de indiener komt incidenteel voor, maar is niet geborgd in de werkwijze.
8.	GOB	College	Factsheet 1. Op pagina 2 onder service normen staat vermeld dat S-G deze niet heeft vastgelegd in beleid. Hoe gaat de gemeente dit verbeteren en wel beleid opstellen op dit punt?	Dit wordt meegenomen in de toekomstige actualisatie van het klachtenreglement.

9.	GOB	College	Factsheet 2. Op pagina 3 is vermeld dat S-G geen klachten coördinator functie heeft. Is het college van plan deze functie wel in te stellen?	Momenteel loopt er een onderzoek naar het kwalitatief, efficiënter en meer gecoördineerd inrichten van de juridische dienstverlening. Centrale belegging van de klachtencoördinatie maakt deel uit van het onderzoek.
10.	GOB	College	Factsheet 3. Bij de afronding van de procedure wordt aangegeven dat er geen evaluatie plaatsvindt richting de indiener. Is het college wel van plan dit in de procedure te gaan opnemen?	Klagers, die niet tevreden zijn over de wijze waarop hun klacht is behandeld kunnen zich richten tot de Nationale ombudsman. Hierover wordt de klager actief geïnformeerd. Een terugblik met de indiener komt incidenteel voor, maar is niet geborgd in de werkwijze. Of en op welke wijze hier invulling aan gegeven kan worden is nog onderwerp van onderzoek.
11.	GOB	College	Factsheet 4 Op pagina 4 onder resultaten staat de grafiek over de aantallen van de klachten in S-G over de jaren 2019-2022. Opvallend is dat in 2021 het aantal in S-G boven het gemiddelde van gelijke gemeente in het land uitsteekt. Is hier een verklaring uit gekomen na de interne evaluatie?	In 2021 heeft Sittard-Geleen 160 klachten ontvangen en bedroeg het landelijk gemiddelde drie klachten minder (157). Waar het verschil van 3 klachten vandaan kwam is niet nader onderzocht. Ook is niet nader onderzocht waarom het aantal klachten in de jaren 2019, 2020 en 2022 (ruim) onder het landelijk gemiddelde lag.
12.	GOB	College	Bestuurlijke reactie 1. De reacties in deze brief van het college geven deels antwoord op de vorige vragen maar zeker niet volledig en vooral in welke tijdspanne de verbeteringen gaan plaatsvinden. Kan het college hier een tijdspanne aangeven in plaats van bij de volgende aanpassing van het klachten reglement en de aanpassing bij	Q4 2024 is het onderzoek naar de juridische dienstverlening afgerond en is het advies m.b.t. het inrichten van centrale klachtencoördinatie beschikbaar. Actualisatie van het klachtenreglement volgt daarna (2025).

			de uitwerking van verschillende onderdelen	