



Gemeente Aalsmeer

RAADSVOORSTEL

Zaaknummer: Z24-039554

Voorstel van: De rekenkamercommissie

Behandelend ambtenaar:

drs. O.F. Matheijsen

0297-387584

onno.matheijsen@aalsmeer.nl

griffie

Datum: 19 maart 2024

Portefeuillehouder: Burgemeester mr. G.E. Oude Kotte

Onderwerp

Aanbevelingen rekenkameronderzoek klachtbehandeling gemeente Aalsmeer

Raadsbesluit

De volgende aanbevelingen van de rekenkamer inzake het rekenkameronderzoek naar de klachtenbehandeling in de gemeente Aalsmeer vast te stellen:

1. Evalueer periodiek klachten;
2. Onderzoek of de klachtenregeling van Aalsmeer uit 2017 een update behoeft;
3. Informeer de raad over de ervaring van indieners van klachten;
4. Maak afspraken met verbonden partijen om zicht te krijgen op de klachten.

Samenvatting

De rekenkamer heeft een onderzoek gedaan naar de klachtbehandeling in de gemeente Aalsmeer. Op basis van het onderzoek heeft de rekenkamer aanbevelingen gedaan. Het is aan de raad om de aanbevelingen van de rekenkamer vast te stellen.

Doel

De aanbevelingen van de rekenkamer overnemen zodat het proces van de klachtenbehandeling in de gemeente Aalsmeer verbeterd wordt.

Prestatie

De aanbevelingen van de rekenkamer overnemen.

Voorgeschiedenis en context

De rekenkamer Aalsmeer heeft meegedaan aan het landelijke onderzoek van TwynstraGudde naar de afhandeling van klachten door decentrale overheden. Doel van het onderzoek was na te gaan hoe de klachtafhandeling tussen 2019 en 2023 in Aalsmeer is georganiseerd en hoe de gemeenteraad daarbij is betrokken. Het gaat hier alleen om afhandeling van klachten van inwoners uit Aalsmeer zoals in de Algemene wet bestuursrecht staat over de gedragingen van bestuurders of medewerkers. Bijvoorbeeld een klacht over de wijze van behandeling bij een uitkeringsaanvraag valt hier wel onder maar een melding aan de gemeente over losse stoeptegels valt in een andere categorie die niet is onderzocht.

Overwegingen die hebben geleid tot het voorgestelde besluit

De conclusies en aanbevelingen van het rapport van de rekenkamer dienen door de raad vastgesteld te worden zodat daarmee het college de opdracht gegeven kan worden om de aanbevelingen over te nemen.

Keuzemogelijkheden/alternatieven

De raad kan ervoor kiezen de aanbevelingen niet over te nemen.

Participatie

Aangezien dit een interne raadsaangelegenheid betreft, heeft er geen participatie plaatsgevonden.

Kantekeningen en risico's

Het college heeft aangegeven dat het niet van plan is om de eerste aanbeveling, om de klachten periodiek te evalueren, over te nemen. Het college zet vraagtekens bij de objectiviteit van de informatie die wordt verkregen. Het college zal de ontwikkeling wel blijven volgen en in overleg met de klachtfunctionarissen naar de toekomst kijken of het proces van klachtafhandeling aangepast dient te worden.

Wat betreft de tweede aanbeveling, vindt het college het onwenselijk de ambtenaren van de Kernorganisatie (KOA) onder de regeling van de AA-organisatie en directie te brengen. Het college zal dit in 2024 wel nader onderzoeken. De rekenkamer vindt de doelmatige en doeltreffende werkwijze van de AA-organisatie geschikt voor de KOA.

Financiën

Als de aanbevelingen worden overgenomen, kan dat leiden tot extra werkzaamheden. Echter zouden deze binnen de reguliere uren kunnen worden ingevuld.

Vervolgstappen

Uitvoering en procesplanning

Het college gaat met de aanbevelingen aan de slag en zal zich inzetten om de afhandeling van klachten te verbeteren.

Evaluatie

Het college gaat in 2024 onderzoek doen om de ambtenaren van de KOA onder de regeling van de AA-organisatie en directie te brengen. Tevens gaat het college de ontwikkeling volgen om de klachten periodiek te evalueren en in de toekomst bekijken of het proces van klachtafhandeling aangepast dient te worden. Dit impliceert dat het college t.z.t. zal evalueren en hiervan terugkoppeling zal geven aan de raad.

Duurzaamheidsaspecten

Er zijn geen duurzaamheidsaspecten.

Bijlagen

Rekenkamerbrief over klachtafhandeling in Aalsmeer.

De griffier,

De voorzitter,

drs. O.F. Matheijssen

mr. G.E. Oude Kotte
