GEMEENTE GEMERT-BAKEL

Raadsvergadering: 14-12-2017
Agenda nr.:
Afdeling/werkterrein: griffie
Zaaknr: 10371 - 2017

Voorstel/onderwerp: behandelen rapport rekenkamercommissie "Klachtenafhandeling in Gemert-Bakel"

Aan de raad

Samenvatting

De raad wordt voorgesteld het rapport over klachtenafhandeling te behandelen en over de aanbevelingen die de rekenkamercommissie doet te besluiten op basis van de bevindingen uit het onderzoek naar de klachtenafhandeling in Gemert-Bakel.

Dit onderwerp komt aan de orde in:

Raadsvergadering d.d. 14 december 2017

Dit onderwerp is aan de orde geweest in:

- de gemeenteraadscommissie Algemene Zaken Financiën & Vastgoed, vergadering d.d. 22 november 2017.

Inleiding
De gezamenlijke rekenkamercommissie Gemert-Bakel / Laarbeek heeft in haar onderzoek de afhandeling van klachten in Gemert-Bakel onderzocht.

Recent heeft de Nationale Ombudsman op basis van onderzoek geconcludeerd dat in Nederland:
- De toegang tot de klacht- en bezwaarprocedure onder druk staat
- Het klachtrecht en de bezwaarprocedure achter lopen op het doel van de decentralisaties
- De klachtprocedure onvoldoende zicht geeft op de dienstverlening aan de burger
Mede naar aanleiding van dit onderzoek heeft de rekenkamercommissie onderzocht hoe het met de klachtafhandeling in Gemert-Bakel is gesteld. Hiervoor heeft de rekenkamercommissie de omvang en het type klachten in kaart gebracht, het proces van afhandeling en de ervaringen van betrokkenen.

De rekenkamercommissie onderzoekt de doelmatigheid, de doeltreffendheid en de rechtmatigheid van het door het gemeentebestuur gevoerde bestuur. Zij functioneert daarbij vanuit een onafhankelijke positie voor de gemeenteraad. De raad geeft invulling aan zijn controlerende rol wanneer hij de bevindingen van de rekenkamercommissie behandelt en hij verbindt dit aan zijn beleidsbepalende rol zodra hij zich uitspreekt met betrekking tot de aanbevelingen van de rekenkamercommissie.

Onderwerp van onderzoek
De rekenkamercommissie van Gemert-Bakel en Laarbeek heeft de onderzoeksvraag geformuleerd met de volgende doelstelling:

Doelstelling
Het verschaffen van inzicht aan de gemeenteraad van Gemert-Bakel in de wijze waarop klachten worden afgehandeld, die betrekking hebben op (de wijze van) uitvoering van verschillende beleidsterreinen door het gemeentebestuur of de gemeentelijke organisatie.

Opzet van het onderzoek
De Rekenkamercommissie heeft het onderzoek uitgewerkt in zes deelvragen. Diverse onderzoeksmethoden zijn ingezet voor de beantwoording van de onderzoeksvragen.

1. Hoeveel klachten zijn er in de huidige raadsperiode ingediend, onderverdeeld naar de beleidsterreinen: Algemene Zaken, Ruimte, Economie, Sport, Sociaal Domein?	Documentenstudie
2. Wat zijn de doorlooptijden in het proces van de klachtbehandeling? (Ontvangst -> ontvangstbevestiging -> gesprek -> gespreksverslag -> afhandeling/(interne) vervolgacties, monitoring afhandeling)	Documentenstudie, interviews (ambtelijk, bestuurlijk en met burgers)
3. In hoeveel gevallen hebben de klachten geleid tot vervolgacties van de klager (onder andere bij (bestuurs)rechter,Landelijke ombudsman) en wat was in die gevallen de uitkomst van de vervolgactie?	Documentenstudie en benchmark
4. In hoeverre heeft de afhandeling van ingediende klachten geleid tot aanpassingen in beleid en/of werkprocessen?	Interviews (ambtelijk en bestuurlijk) en documentenstudie
5. In hoeverre zijn de ingediende klachten naar tevredenheid van de klager afgehandeld?	Interviews met burgers
6. Hoe kijkt de Nationale ombudsman aan tegen het huidige proces van klachtbehandeling in Gemert-Bakel?	Telefonisch interview

Voorts heeft de rekenkamercommissie een normenkader vastgelegd en zijn de bevindingen en conclusies op basis van de vragen aan dit normenkader getoetst.

Procedure
Op 6 september nodigt de rekenkamercommissie, in het kader van bestuurlijk wederhoor, het college van burgemeester en wethouders uit om te reageren op de bevindingen. Deze reactie is op 27 september door het college afgegeven.

De gezamenlijke rekenkamercommissie zond haar rapport aan de gemeenteraad op 4 oktober jl..De agendacommissie van de raad zal naar verwachting het rekenkamercommissierapport voor inhoudelijke behandeling agenderen in de vergadering van de gemeenteraad d.d. 14 december, en voorbereidend in de vergadering van de raadscommissie Algemene Zaken Financiën & Vastgoed d.d. 22 november. De (voorzitter van de) rekenkamercommissie wordt uitgenodigd het rapport toe te lichten t.b.v. de raadscommissie, op 11 oktober.

Aanbevelingen
Uw raad wordt voorgesteld de volgende aanbevelingen, tegen de achtergrond van het onderzoeksrapport, over te nemen.

Aanbevelingen
1. Leg de huidige werkwijze met betrekking tot de klachtafhandeling, waarin klachten breder worden opgevat dan in formeel, juridische zin, vast in formele werkafspraken. Neem in deze werkafspraken ook de uitgangspunten voor een behoorlijke klachtafhandeling uit de handreiking van de Nationale ombudsman op.
2. Zorg op periodieke basis bijvoorbeeld één keer per jaar voor een totaaloverzicht waarin de klachten en signalen, ingediend bij de gemeente, de GR Peelgemeenten, zorgaanbieders en dorpsondersteuners en de Nationale ombudsman, zijn gebundeld.
3. Informeer de gemeenteraad periodiek bijvoorbeeld één keer per jaar over de ingediende klachten en signalen en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.

Planning / uitvoering
Voor implementatie van aanbevelingen is een nadere aanpak vereist. De raad kan het college uitnodigen om de raad een voorstel tot implementatie van de aanbevelingen voor te leggen c.q. de raad toe te zeggen dat, en op welke wijze, hij voor implementatie zorgt.

Ter inzage gelegde stukken
rapport van de rekenkamercommissie en aanbiedingsbrief.

Ontwerpbesluit gemeenteraad
De raad wordt voorgesteld

1. de tot de gemeenteraad gerichte aanbevelingen over te nemen, en daarbij:
- de werkafspraken formeel vast te leggen inclusief de uitgangspunten voor behoorlijke klachtafhandeling;
- een jaarlijks overzicht op te stellen;
- de raad jaarlijks te informeren.
2. het college uitnodigen om de raad een voorstel tot implementatie van de aanbevelingen voor te leggen c.q. de raad toe te zeggen dat, en op welke wijze, hij voor implementatie zorgt.

Gemert, 8 november 2017

de griffier,



P.G.J.M. van Boxtel