

Raadsvoorstel

Griffienummer: **2024-B022**

Onderwerp:	Aanbevelingen Rekenkameronderzoek naar klachtenbehandeling
Datum B&W-vergadering:	nvt
Datum raadsvergadering:	14 maart 2024
Datum Rekenkamer:	15 februari 2024
Portefeuillehouder:	M. Slinkman
Ambtenaar:	Remco Wildeman
e-mailadres:	R.Wildeman@bergendal.nl
Zaaknummer:	Z-23-103485
Documentnummer:	VB/Raad/24/01774

Aan de gemeenteraad,

Voorstel

1. De conclusies uit de Rekenkamerbrief over het DoeMee-onderzoek naar klachtenbehandeling te onderschrijven.
2. De volgende aanbevelingen uit de Rekenkamerbrief over te nemen en daarmee het college te verzoeken om:
 - a. Steekproefsgewijs ervaringen met indieners van klachten te evalueren;
 - b. Ervaringen van indieners van klachten jaarlijks te delen met de gemeenteraad;
 - c. De gemeenteraad jaarlijks te informeren over alle klachten van de GGD Gelderland-Zuid, BVO Dran en ODRN, voor zover deze specifiek gelden voor de gemeente Berg en Dal.

Inleiding

De Rekenkamer Berg en Dal heeft onderzoek gedaan naar de klachtenbehandeling in de gemeente Berg en Dal. Het doel van dit onderzoek was het in beeld brengen hoe de klachtenafhandeling binnen de gemeente is georganiseerd en hoe daarover wordt gerapporteerd aan de gemeenteraad. Het proces van afhandeling dus en niet de inhoud van de klachten zelf.

Daarnaast is onderzocht op welke manier verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen, die taken namens of in opdracht van de gemeente uitvoeren, omgaan met de klachtenafhandeling. En of de gemeenteraad hierover sturingsinformatie ontvangt. Het betrof een zogeheten DoeMee-onderzoek. Dit benchmarkonderzoek is georganiseerd door de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) in samenspraak met de (nationale) Ombudsman. Het onderzoek heeft geleid tot conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamer.

Beoogd effect

De gemeenteraad te informeren over hoe de behandeling van klachten in de gemeente (en bij verbonden partijen) is georganiseerd. En hoe hierover wordt gerapporteerd aan de gemeenteraad. Daarnaast het doen van aanbevelingen ten aanzien van op welke punten nog verbeteringen mogelijk zijn.

Argumenten

2.1 Meer inzicht in klanttevredenheid

Uit het onderzoek blijkt dat er in Berg en Dal (net als in vele andere gemeenten) na de afronding van een procedure, geen evaluatie wordt uitgezet over de ervaring van de indiener met de klachtprocedure; een zogeheten klanttevredenheidsonderzoek. Vanzelfsprekend bereikt deze informatie dus ook niet de raad. Op deze onderdelen is nog verbetering mogelijk, zodat er meer inzicht komt in de kwaliteit van de klachtprocedure.

2.2 Betere invulling van controlerende rol

Ten aanzien van de in het onderzoek opgenomen periode 2019-2022 bestaat er vanuit de drie onderzochte verbonden partijen (GGD, ODRN en BVO Dran) geen zicht op het aantal klachten die betrekking hebben op de gemeente Berg en Dal. GGD en ODRN delen alleen cijfers voor de hele regio. BVO Dran deelt wél cijfers op gemeentelijk niveau, maar dan ook voor klachten die niet onder de Awb vallen. De gemeenteraad wordt door de ODRN niet jaarlijks geïnformeerd over de wijze waarop klachten bij deze verbonden partij worden behandeld. Om als raad beter invulling te kunnen geven aan de controlerende rol, is een aanbeveling opgenomen over de informatievoorziening vanuit de drie verbonden partijen.

2.3 College wil met aanbevelingen aan de slag

In de bestuurlijke reactie geeft het college aan de conclusies te onderschrijven en de aanbevelingen over te nemen.

Kanttekening

2.1 Taken en verantwoordelijkheden klachtencoördinator zijn duidelijk

In de Rekenkamerbrief is ook een aanbeveling opgenomen om minimaal de taken, rollen en verantwoordelijkheden van de klachtencoördinator vast te leggen. Gezien de uitgebreide taakbeschrijving in de [Verordening behandeling klachten gemeente Berg en Dal 2021](#) herkent de Rekenkamer zich in de bestuurlijke reactie van het college. Hierin stelt het college geen meerwaarde te zien in een specifiek functieprofiel. Het college geeft aan de aanbeveling wel mee te nemen om het werkproces verder aan te scherpen. In het licht van deze constatering laat de Rekenkamer deze aanbeveling in dit voorstel dan ook achterwege, zoals ook is gemeld in het nawoord van de Rekenkamerbrief.

Financiële onderbouwing

De kosten van dit onderzoek waren € 500,-. Dit is bekostigd vanuit het jaarlijkse budget van de Rekenkamer.

Communicatie

Rekenkamerstukken worden openbaar in iBabs gepubliceerd bij de [Rekenkamerpublicaties](#). Over dit onderzoek volgt geen bijzondere communicatie.

Aanpak/uitvoering

Indien de raad akkoord gaat met het voorstel, is het aan het college om uitvoering te geven aan dit raadsbesluit en daarmee de aanbevelingen op te pakken.

Rekenkamer Berg en Dal,

Harry Smeets
Voorzitter

Remco Wildeman
Secretaris

Bijlagen digitaal ter inzage

- 1) Aanbiedingsbrief rapport Rekenkamer;
- 2) Rekenkamerbrief Berg en Dal over klachtenbehandeling;
- 3) Factsheets DoeMee-onderzoek (rapportage algemeen en factsheet Berg en Dal);
- 4) Bestuurlijke reactie college van B&W.

Bijlage ter inzage griffier

nvt

De raad van de gemeente Berg en Dal;

gelezen het voorstel van de Rekenkamer Berg en Dal dd. 15 februari 2024

overwegende dat:

- Er onderzoek is gedaan naar de klachtenbehandeling in de gemeente Berg en Dal;
- Dit heeft geleid tot conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamer;
- Het college een bestuurlijke reactie heeft gegeven op deze conclusies en aanbevelingen.

b e s l u i t :

1. De conclusies uit de Rekenkamerbrief over het DoeMee-onderzoek naar klachtenbehandeling te onderschrijven.
2. De volgende aanbevelingen uit de Rekenkamerbrief over te nemen en daarmee het college te verzoeken om:
 - a. Steekproefsgewijs ervaringen met indieners van klachten te evalueren;
 - b. Ervaringen van indieners van klachten te delen met de gemeenteraad;
 - c. De gemeenteraad jaarlijks te informeren over alle klachten van de GGD Gelderland-Zuid, BVO Dran en ODRN, voor zover deze specifiek gelden voor de gemeente Berg en Dal.

Aldus besloten in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Berg en Dal op 14 maart 2024

De raadsgriffier,

De voorzitter,

E.W.A.T. Pastoors

mr. M. Slinkman