

Raadsvoorstel

Collegeverg. d.d.	: n.v.t.
Registratiekenmerk	: 202499712
Gemeentebladnr.	: 2024/99712
Afdeling opsteller	: Griffie
Bereikbaar onder	: +316 42343124 , jesse.weening@brunssum.nl
Portefeuillehouder	: Wilma van der Rijt
Raadsvergadering d.d.	: 11 maart 2025
Uiterlijke datum	: Niet van toepassing

Aan de raad,

1. Onderwerp

Rekenkamerbrief doe-mee-onderzoek klachtbehandeling

2. Uitgangssituatie (WAAROM?)

a. Aanleiding

De Nederlandse Vereniging voor Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) heeft in 2023 een onderzoek uitgevoerd naar de manier waarop lokale overheden klachtbehandeling organiseren en rapporteren. Dit onderzoek biedt inzicht in hoe decentrale overheden, verbonden partijen en andere organisaties die taken uitvoeren namens of in opdracht van de overheid, omgaan met klachten. Aan dit onderzoek hebben 86 rekenkamers, waaronder die van Brunssum, Heerlen en Landgraaf, deelgenomen. Het doel van het onderzoek is om de effectiviteit en transparantie van de klachtbehandeling te verbeteren en de communicatie naar de volksvertegenwoordiging te versterken.

b. Huidige situatie/probleemstelling

In de rekenkamerbrief wordt onderscheid gemaakt tussen de drie conclusies en aanbevelingen die voor de gemeenten Brunssum, Heerlen en Landgraaf gelden en vier aanbevelingen specifiek voor Brunssum.

Voor de drie gemeenten de volgende:

1. Gelet op de toenemende afhankelijkheid van verbonden partijen, wordt aanbevolen om expliciet vast te leggen wat de gemeente van verbonden partijen wil of mag verwachten rondom klachtbehandeling. Dit kan bijvoorbeeld in een nota samenwerken of verbonden partijen of in de eigen klachtregeling of -verordening.
2. Daarnaast wordt aanbevolen om de informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen te integreren in de eigen P&C-cyclus. Op deze manier krijgt de volksvertegenwoordiging een jaarverslag dat een totaaloverzicht biedt van de klachtbehandeling bij aan de overheid gelieerde organisaties. De klachtcoördinator kan de hoofdpunten (aantal en aard van de klachten en eventuele lessen) uit de jaarverslagen overnemen en toevoegen. Een goede aanhaking van de klachtcoördinator bij de accounthouders van verbonden partijen is hierbij noodzakelijk.
3. Om zicht te krijgen op hoe de klachtbehandeling door inwoners wordt ervaren en de dienstverlening te verbeteren, beveelt de rekenkamer aan om na afhandeling van een klacht te evalueren of de indiener tevreden is over de wijze van zowel de formele als de informele afhandeling. Daarbij moet niet de uitkomst maar de aanpak geëvalueerd worden.

Voor Brunssum gelden de volgende conclusies en aanbevelingen:

1. Brunssum heeft geen centraal meldpunt voor de ontvangst van klachten. De rekenkamer geeft in overweging toch een dergelijk centraal meldpunt in te richten.
2. Brunssum heeft de rol van klachtcoördinator/klachtbehandelaar structureel ingevuld, met de invulling van die rol door een adviseur juridische zaken. Brunssum heeft geen functieprofiel voor een



klachtcoördinator/–klachtbehandelaar opgesteld. Aanbevolen wordt om op zijn minst de rollen, taken en verantwoordelijkheden voor de klachtcoördinator uit te werken en vast te leggen alsook hoe deze functie zich verhoudt tot de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de klachtbehandelaars in andere organisatieonderdelen. Waar wenselijk, kan worden gekeken naar het uitbesteden van de functie van klachtcoördinator bij een andere centrumgemeente of in een bedrijfsvoeringsorganisatie.

3. De raad wordt jaarlijks gerapporteerd over de wijze waarop de klachtbehandeling plaatsvindt bij de gemeente en bij een deel van de verbonden partijen. De ervaringen van indieners maken op dit moment geen deel uit van de informatievoorziening. Het is raadzaam dat de informatievoorziening wordt aangevuld met ervaringen van indieners alsook met informatie over klachtbehandeling bij alle verbonden partijen.
4. Evaluatie met de indiener én met de betrokkenen in de organisatie is aan te bevelen, om van die resultaten te leren en mogelijkheden tot verbetering te identificeren. Het leren van ervaringen van indieners geen deel uit van de klachtenbehandeling. Aanbevolen wordt de ervaringen van indieners expliciet een herkenbare plek te geven in deze systematiek. Dit hoeft zeker geen uitgebreid kwantitatief klanttevredenheidsonderzoek te zijn. Als de terugblik van en met de indiener maar geborgd is binnen de organisatie.

3. Gewenste situatie (WAT?)

Wat willen we bereiken?

Argumenten en overwegingen

De conclusies stellen dat de volledige implementatie van de aanbevelingen uit het NVRROnderzoek de klachtbehandeling binnen de gemeente Brunssum en bij verbonden partijen zal verbeteren. Dit leidt tot meer transparantie en hogere klanttevredenheid. Conclusies uit het onderzoek stellen ook dat deze aanpak de meest duurzame en effectieve oplossing biedt voor het verbeteren van de dienstverlening en het versterken van het vertrouwen van de inwoners en de raad.

Daarom wordt door de Rekenkamer Brunssum aanbevolen om deze bevindingen volledig over te nemen.

Mogelijke financiële consequenties zullen door het college moeten worden uitgezocht en indien nodig conform het budgetrecht worden voorgelegd aan de raad.

Beslispunten

1. de aanbevelingen van de Rekenkamer Brunssum, zoals geformuleerd in het doe-mee-onderzoek Klachtbehandeling, 2023 te onderschrijven;
2. het college te verzoeken uitvoering te geven aan de geformuleerde aanbevelingen;
3. het college te verzoeken de raad te informeren over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan deze aanbevelingen.

4. Bijlagen

1. Doe-mee-onderzoek Klachtbehandeling

Het college van burgemeester en wethouders,

Burgemeester

Secretaris

Raadsbesluit

Gemeentebladnr. : 2024/99712
Afdeling : Griffie
Registratiekenmerk : 202499712

De raad van de gemeente Brunssum gemeentebladnummer 2024/99712;

gelezen het initiatiefvoorstel d.d. 11 maart 2025, afdeling Griffie ;

Besluit:

- de aanbevelingen van de Rekenkamer Brunssum, zoals geformuleerd in het doe-mee-onderzoek Klachtbehandeling, 2023 te onderschrijven;
- het college te verzoeken uitvoering te geven aan de geformuleerde aanbevelingen;
- het college te verzoeken de raad te informeren over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan deze aanbevelingen.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 11 maart 2025

De Raad voornoemd,

Voorzitter

Griffier