

Emmeloord, 13 februari 2024.

Onderwerp

Rekenkamerbrief DoeMee-onderzoek klachtenbehandeling

Advies raadscommissie

[...]

Aan de raad.

Status: ter besluitvorming

Voorgesteld besluit

De conclusies van de rekenkamerbrief te onderschrijven en de gedane aanbevelingen over te nemen.

Doelstelling

De Rekenkamerbrief DoeMee-onderzoek klachtenbehandeling aanbieden aan de gemeenteraad ter behandeling en besluitvorming. In dit rapport is nagegaan hoe de klachtenbehandeling binnen de gemeente is georganiseerd en het rapporteren daarover aan de gemeenteraad.

Inleiding

De rekenkamer van de gemeente Noordoostpolder heeft dit jaar deelgenomen aan het landelijk DoeMee-onderzoek naar klachtbehandeling. In totaal hebben 75 decentrale overheden meegedaan aan het onderzoek. Het gaat in dit onderzoek over klachtbehandeling in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Het gaat over de wijze waarop een inwoner bijvoorbeeld is behandeld in het kader van haar/zijn uitkeringsaanvraag. Het gaat niet over klachten en meldingen van bijv. een losliggende tegel. Het onderzoek gebruikte gegevens die betrekking hebben op de periode van 2019 tot en met 2022. In deze brief worden de resultaten van het onderzoek voor de gemeente Noordoostpolder beschreven en deze resultaten worden vergeleken met het landelijk beeld.

Argumenten

1.1. Conclusies

Over het algemeen komt de gemeente Noordoostpolder in grote mate overeen met het landelijke beeld. Voor de gemeente Noordoostpolder zijn de volgende vijf conclusies opgesteld:

1. De gemeente heeft doelstellingen en servicenormen vastgelegd ten aanzien van klachtenbehandeling. Ook de organisatie rondom klachtenbehandeling is goed ingericht.
2. De gemeentelijke organisatie heeft geen functieprofiel met competenties voor een klachtencoördinator/ klachtbehandelaar vastgesteld. Daarnaast maakt de gemeente geen gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht
3. De gemeente vraagt geen evaluatie aan de indiener van de klacht en de behandeling van klachten wordt ook niet formeel geanalyseerd of geëvalueerd. Wel wordt stilgestaan bij het aantal en de aard van de klachten bij het vaststellen van het klachtenjaarverslag door college .
4. De gemeente Noordoostpolder heeft jaarlijks een gemiddeld aantal klachten van 36 in de afgelopen vier jaar. Dit is een vergelijkbaar beeld met de gemeenten van vergelijkbare omvang van inwoners.
5. De raad wordt jaarlijks geïnformeerd via het klachtenjaarverslag. Maar niet volledig geïnformeerd over de klachten over de GGD en OFGV specifiek voor de Noordoostpolder, maar wel over de WerkCorporatie.

1.2 Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen en conclusies doet de rekenkamercommissie de volgende drie aanbevelingen aan het college:

1. *Maak afspraken met verbonden partijen als GGD en OFGV*

Maak afspraken met de verbonden partijen GGD en OFGV die een publieke taak uitvoeren om zo zicht te krijgen op het aantal klachten over de gemeente Noordoostpolder en hoe deze worden behandeld. Dit kan bijvoorbeeld in een nota samenwerken of verbonden partijen of in de eigen klachtregeling of -verordening. Informeer hier periodiek de raad over, bij voorkeur gebeurt dit in de eigen klachtenjaarverslagen van de gemeente Noordoostpolder. Op deze manier krijgt de gemeenteraad een jaarverslag dat een totaaloverzicht biedt van de klachtbehandeling bij aan de overheid gelieerde organisaties. Dit hoeven geen uitgebreide rapportages te zijn.

2. *Evalueer en reflecteer en informeer de raad hierover*
Evalueer bij de klachtindieners hoe zij de procedure hebben ervaren. De ervaring van de klachtindiener wordt nu niet formeel in kaart gebracht. Uit de evaluaties en ervaringen van klachtindieners kunnen lessen getrokken worden voor de organisatie die de procedures kan verbeteren. Op het moment wordt de raad jaarlijks geïnformeerd via het klachtenjaarverslag. Neem hierin ook de ervaring van indieners van klachten op en de eventuele lessen die getrokken worden uit de wijze waarop de klachten worden behandeld. Zo heeft de raad goed zicht op hoe de klachtindiener het proces ervaart.
3. *Onderzoek en rapporteer over de toepasbaarheid van de behoorlijkheidswijzer*
Onderzoek op welke manier gebruik gemaakt kan worden van de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman om vanuit de breedte van behoorlijkheid klachten te kunnen behandelen. Informeer de raad over de uitkomsten in het klachtenjaarverslag.

Kanttekeningen

Rekenkamerrapporten zijn er om de controlerende rol van de gemeenteraad te versterken en het beleid en bestuur van de gemeente Noordoostpolder te helpen verbeteren. Dat vraagt van alle betrokkenen een kritische, onderzoekende en lerende houding. Voorgesteld wordt de gedane aanbevelingen, zoals deze in het raadsvoorstel staan beschreven en nader zijn gespecificeerd, over te nemen. Aan het eind van het rapport is de bestuurlijke reactie van het college opgenomen en het sluit af met een nawoord van de voorzitter.

Planning/uitvoering

Omdat het dit keer een klein en overzichtelijke rapportage is, in de nieuwe vorm van een rekenkamerbrief, zal de behandeling ervan tijdens de vergadering van de raadscommissie in één keer zowel beeldvormend als oordeelsvormend zijn. De behandeling is voorzien op 11 maart 2024 krijgt u eerst gelegenheid de opstellers van het rapport vragen te stellen. Aansluitend de oordeelsvormende bespreking tussen commissie en college. Tijdens de raadsvergadering van 25 maart 2025 dient u zich uit te spreken over de conclusies en aanbevelingen.

Bijlage

Rekenkamerbrief DoeMee-onderzoek klachtenbehandeling

De Rekenkamer Noordoostpolder.

No. 24.0000150-3

De raad van de gemeente Noordoostpolder,

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 13 februari 2024, no. 24.0000150;

gelet op artikel artikel 83 Gemeentewet

B E S L U I T:

De conclusies van de rekenkamerbrief te onderschrijven en de gedane aanbevelingen over te nemen.

Aldus besloten in de openbare vergadering
van 25 maart 2024.

De griffier, de voorzitter,