

Raadsvoorstel

Datum vergadering	22 april 2025
Registratienummer	GZDGWB/1890709/1894062
Voorstelnummer	RV2025-036
Portefeuillehouder	Burgemeester Stoop
Bijlage(n)	1. Aanbiedingsbrief rapportage klachtafhandeling West Betuwe 2. Rapportage klachtafhandeling West Betuwe 3. DoeMee-onderzoek klachtbehandeling 2023
Onderwerp	Rekenkamer Rapportage klachtbehandeling West Betuwe.

Onderwerp

Rekenkamer Rapportage klachtbehandeling West Betuwe.

Beslispunten

1. De conclusies en aanbevelingen die vermeld zijn op pagina 4 tot en met 7 van de "Rapportage klachtbehandeling gemeente West Betuwe" van 24 februari 2025 over te nemen.
2. Het college van burgemeester en wethouders op te dragen om de aanbevelingen 1 tot en met 3 zo spoedig mogelijk uit te voeren, de bestuurlijke reactie van het college van burgemeester en wethouders (10 december 2024) daarbij te betrekken en de resultaten daarvan door middel van een informatienotitie terug te koppelen aan de raad.
3. Aanbeveling 4 over de klachtenprocedures bij wijzigingen Gemeenschappelijke Regelingen en de manier waarop daarover gerapporteerd wordt als aandachtspunt mee te nemen.

Inleiding

Met ingang van 1 januari 2024 is de Rekenkamer Rivierenland benoemd. De Rekenkamer Rivierenland biedt u hierbij de rapportage klachtafhandeling West Betuwe aan. De rapportage is een uitwerking van een landelijke DoeMee onderzoek naar klachtbehandelingen.

De Rekenkamer doet een 4-tal aanbevelingen naar aanleiding van de conclusies, te weten:

1. Zorg ervoor dat klachten direct gemeld worden bij de klachtencoördinator door op de website het emailadres en het telefoonnummer van de klachtencoördinator te vermelden.
2. Leg het begrip cliëntenondersteuner in simpelere taal uit.
3. Het is van belang om periodiek een kwalitatief onderzoek uit te voeren onder een aantal geselecteerde klagers.
4. Neem als gemeenteraad bij de wijzigingen van de gemeenschappelijkere regelingen ook de klachtenprocedures en de manier waarop daarover gerapporteerd wordt als aandachtspunt mee.

Besluitgeschiedenis

De Rekenkamer Rivierenland heeft in haar eerste vergadering in 2024 besloten dit onderzoek in de drie gemeenten waarvoor de rekenkamer actief is, te weten Buren, Culemborg en West Betuwe, in 2024 uit te voeren.

Beoogd effect

In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is geregeld dat inwoners klachten in kunnen dienen. Een juiste behandeling van klachten is een kwestie van rechtmatigheid van het gevoerde bestuur. Een correcte en klantvriendelijke behandeling van klachten is een belangrijk onderdeel van de gemeentelijke dienstverlening en ook van belang bij het (herstellen van) vertrouwen in de gemeentelijke overheid. Een goede kwaliteit van de klachtbehandeling is ook in het belang van de organisatie: de uit klachten voortkomende informatie kan wijzen op onvolkomenheden of zelfs misstanden in ambtelijke werkwijzen, routines en systemen. Klachtbehandeling kan daardoor een belangrijke bijdrage leveren aan het optimaliseren van de dienstverlening door de leereffecten.

Argumenten

1. Het is van belang om kennis te nemen van de inhoud van een rapport van de Rekenkamer van West Betuwe. In de Gemeentewet is immers geregeld dat de raad voor de toetsing van de doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid van beleid twee belangrijke adviseurs heeft. Dat zijn de accountant en de Rekenkamer.
2. Het rapport van de Rekenkamer bevat een aantal conclusies en aanbevelingen. Door te besluiten deze over te nemen, neemt u hierover een standpunt in en geeft u aan deze te dragen.
3. Het is van belang dat de aanbevelingen van de Rekenkamer worden uitgevoerd. Hoewel de hoofdconclusie is dat de klachtenafhandeling in West Betuwe op orde is, kunnen de aanbevelingen zeker een bijdrage leveren aan verbetering van de gemeentelijke dienstverlening en ook van belang bij het (herstellen van) vertrouwen in de gemeentelijke overheid.

Kanttekeningen

Er is enige twijfel over het feit of het onderzoek op de juiste website is gebaseerd.

Duurzaamheid

Niet van toepassing.

Financiën

In de begroting zijn de kosten voor de werkzaamheden van de Rekenkamer opgenomen. Indien de aanbevelingen van de Rekenkamer leiden tot hogere kosten dan moet het college van burgemeester en wethouders hierover in gesprek met de raad.

Uitvoering

Nadat de raad een besluit heeft genomen over dit raadsvoorstel is het aan het college om de aanbevelingen uit te voeren. In de bestuurlijke reactie van het college van 10 december 2024 wordt ingegaan op de aanbevelingen van de Rekenkamer. Deze bestuurlijke reactie is opgenomen in het rapport op pagina 20 tot en met 22. In de bestuurlijke reactie geeft het college aan blij te zijn met de hoofdconclusie dat de werkwijze van de klachtafhandeling formeel op orde is. Verder herkennen zij zich in de uitkomsten en aanbevelingen en gaan hiermee aan de slag.

Planning

Niet van toepassing.

Evaluatie

Het college van burgemeester en wethouders is sinds 2023 verplicht jaarlijks te rapporteren aan de raad over de opvolging van de aanbevelingen van de rekenkamer, met als doel de volksvertegenwoordiging te informeren.

Communicatie

Het rapport wordt geplaatst op de website van de gemeenteraad.

Tabel risicoparagraaf

Geen.

De gemeenteraad van West Betuwe,

de griffier
Hans van der Graaff

de voorzitter
Servaas Stoop