



gemeente

Zoetermeer

> Retouradres Postbus 15, 2700 AA Zoetermeer

Aan de Rekenkamer van de gemeente Zoetermeer

Bezoekadressen

Engelandlaan 502
2711 EB Zoetermeer
Stadhuisplein 1
2711 EC Zoetermeer

Postadres

Postbus 15
2700 AA Zoetermeer

Telefoon 14 079
www.zoetermeer.nl

Datum

18 april 2024

Uw kenmerk

-

Ons kenmerk

2024-050072

Bijlagen

Onderwerp: Bestuurlijke reactie rekenkamerbrief onderzoek klachtbehandeling

Beste Rekenkamer,

Op 21 maart 2024 ontving het college de rekenkamerbrief 'Klachtbehandeling'. In deze brief verzoekt de rekenkamer om een bestuurlijke reactie te geven op de aanbevelingen die zijn gedaan in de rekenkamerbrief 'onderzoek klachtbehandeling' van 12 maart 2024.

In uw brief van 12 maart 2024 doet u een aantal aanbevelingen aan het college. Door middel van deze schriftelijke reactie informeert het college u over de wijze waarop deze aanbevelingen worden verwerkt.

Toelichting op de aanbevelingen

Aanbeveling 1

Veel klachten, hoewel minder dan het landelijk gemiddelde, worden informeel afgehandeld. Zorg ervoor dat voor de indiener duidelijk is wanneer zijn klacht informeel wordt afgehandeld, wat in dat geval de procedure is en dat er altijd nog een formele procedure kan worden doorlopen. Belangrijk is dat er in alle gevallen aandacht is voor behandeltermijnen en het persoonlijke gesprek dat plaatsvindt tijdens het onderzoek naar de klacht. Zorg ervoor dat de procedure voldoende transparant is richting de indieners door deze te publiceren en makkelijk vindbaar te maken.

Toelichting 1

De gemeente handelt een klacht af volgens de Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 9. Nadat de gemeente een klacht ontvangt neemt de klachtbehandelaar contact op met de inwoner om samen het vervolg van het proces te bepalen.

Het college neemt deze aanbeveling over en is zich ervan bewust dat het nu onvoldoende transparant is richting de inwoner. Wij ontwikkelen o.a. in 2024 een folder (infographic) met meer informatie over de procedure. Deze folder zal worden geplaatst op de website en worden meegezonden met de ontvangstbevestiging.

Aanbeveling 2

De Rekenkamer beveelt aan een systematiek op te zetten waarin het leren van klachten en het evalueren van klachtbehandeling centraal staat. Dit kan bijvoorbeeld door de evaluatie een vast onderdeel te maken van het jaarverslag, periodiek een moment te plannen om het MT en/of het bestuur hierover bij te praten en deze resultaten ook te delen met de raad. Klachtbehandeling kan daarmee bijdragen aan het proces van leren en evalueren binnen de gemeente.

Toelichting 2

Het college neemt deze aanbeveling over. Het college brengt in het tweede kwartaal een jaarverslag uit over de klachten van 2023. Een aandachtspunt in dit jaarverslag is om te leren van klachten. Wij gaan onderzoeken op welke manier de gemeente kan leren van klachten.

Aanbeveling 3

De Rekenkamer beveelt aan de raad tenminste één keer per jaar te informeren over klachtbehandeling. Rapporteer over tenminste de aantallen en de aard van de klachten, de resultaten en de tijdigheid van de behandeling en gesignaleerde lessen, trends en ontwikkelingen. Betrek hierin zowel de formele als de informele klachten. Het is daarnaast raadzaam dat alle informatievoorziening - al dan niet op termijn - wordt aangevuld met ervaringen van indieners alsook met informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen.

Toelichting 3

Het college neemt deze aanbeveling over. Zie toelichting 2. Het college zal de klachtbehandeling bij verbonden partijen meenemen in het jaarverslag van 2024.

Aanbeveling 4

Gelet op de toenemende afhankelijkheid van verbonden partijen, beveelt de Rekenkamer aan om meer expliciet vast te leggen wat de gemeente van verbonden partijen wil of mag verwachten rondom klachtbehandeling. Dit kan bijvoorbeeld in een nota verbonden partijen of in de eigen klachtregeling of -verordening. Integreer daarnaast de informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen in de eigen informatievoorziening richting de gemeenteraad, bijvoorbeeld in de in aanbeveling 3 genoemde rapportage. Op deze manier krijgt de raad periodiek een totaaloverzicht van de klachtbehandeling bij aan de overheid gelieerde organisaties. Dit hoeven geen uitgebreide rapportages te zijn. De klachtencoördinator kan de hoofdpunten (aantal en aard van de klachten en eventuele lessen) uit de jaarverslagen overnemen en toevoegen. Een goede aanhaking van de klachtencoördinator bij de accounthouders van verbonden partijen is hierbij noodzakelijk.

Toelichting 4

Het uitvoeren van de aanbeveling vraagt een aanpassing van de gemeenschappelijke regeling. Wij nemen deze aanbeveling mee op het moment dat een gemeenschappelijke regeling wordt aangepast.

Aanbeveling 5

De Rekenkamer beveelt aan een kopje 'klacht indienen' toe te voegen aan de pagina die verschijnt na klikken op de button 'iets melden'. Het postadres zou kunnen worden aangevuld met 't.a.v. de klachtencoördinator'.

Toelichting 5

Het college neemt deze aanbeveling over en past de website aan.

Burgemeester en wethouders van Zoetermeer,
de secretaris, de burgemeester,

B.J.D. Huykman drs. M.J. Bezuijen