

Commissieleden kunnen voorafgaand ook vragen stellen. Stuur uw vragen naar de griffie. Vragen en antwoorden worden ook opgenomen bij het betreffende agendapunt.

Marianne Laumann

Goedenavond allemaal. Hartelijk welkom in de nieuwe raadzaal. Vandaag aan mij de eer om de eerste vergadering te openen in de nieuwe indeling in deze raadzaal. Ik hoop dat iedereen net zo enthousiast is als ik. Het ziet er goed uit. Het zal even wennen zijn, ook voor mij, maar het is mooi dat iedereen elkaar nu kan zien. En het is een grote verbetering voor de communicatie, hoop ik. Bij deze open ik de vergadering. Iedereen welkom.

2 Vragenuurtje

Marianne Laumann

Ik ga meteen naar het vragenuurtje. Agendapunt 2. Daar heeft zich niemand voor gemeld. Sorry, ik ben de afmeldingen vergeten. Afgemeld is: van BurgerBelangen mijnheer Pasmans en mijnheer Ritterbeeks, van Ons Kerkrade mijnheer Rozema. En van de SP is Ad van Beek aanwezig in plaats van Carin Wevers. Niemand heeft zich

3 Spreektijd voor het publiek

Marianne Laumann

voor het vragenuurtje gemeld. Dan krijgen we 3: spreektijd voor het publiek. Er hebben zich twee sprekers gemeld voor agendapunt 7: aanwijzen lokale publieke omroep. Ze hebben allebei recht op vijf minuten spreektijd. Ik wil de heer Vrusch, voorzitter van ZO-NWS verzoeken om naar voren te komen.

Goedenavond. Mijn naam is Jacques Vrusch. Ik ben voorzitter van de omroep ZO-NWS. Voor mij is het nieuw in Kerkrade, maar ik begrijp dat het in deze zaal voor u allen nieuw is. Graag maak ik gebruik van deze gelegenheid u te bedanken voor de wijze waarop u de taak voor het bepalen van het voorkeursadvies van de lokale omroep heeft uitgevoerd. Het proces is op basis van deskundigheid uitgevoerd. Het college heeft samen met Simpelveld en Heerlen de wettelijke taak op zich genomen om het samenwerken van beide omroepen te bevorderen. Wij ondersteunen dat van harte. En blijven ook op zoek naar de samenwerking. De collega's die hier zitten zijn dadelijk aan de beurt. Het uitgangspunt voor ons is daarnaar te blijven zoeken. Uw advies komt aan de vooravond van de wijziging in de Mediawet. Die voorziet in het aanscherpen van de kerntaak, een andere financieringstructuur en het hervormen van de huidige 240 lokale omroepen naar zo'n 80 streekomroepen. In het belang van de toekomst van de lokale omroep in Nederland. De wijziging is voorzien voor 2025-2026. Dat is mede afhankelijk van de ontwikkelingen van het nieuwe kabinet. De kabinetsformatie. In de zeven gemeenten van de Parkstreek komt nog maar één lokale streekomroep voor een publieke zendmachtiging in aanmerking in plaats van de huidige drie actieve omroepen. Vandaar dat wij ons voorbereiden op die wijziging. Om de wijziging van de Mediawet en de transformatie naar een lokale omroep te stimuleren, heeft de staatssecretaris financiering beschikbaar gesteld via het Stimuleringsfonds van de journalistiek. Het samenwerkingsverband ZO-NWS en Omroep Landgraaf is door het Stimuleringsfonds van de journalistiek beoordeeld en beloond met een toekenning van 250.000 euro voor 2024. Op basis hiervan worden nu belangrijke stappen gezet. Zo worden ruim 4 fte extra journalistieke arbeidsplaatsen ingevuld. En wordt de aanvraag van 2025 voorbereid. Graag informeer ik u ook hoe ZO-NWS zijn programmering invult. In de visiebrief van de staatssecretaris van vorig jaar staat dat professionele en afhankelijke journalistiek de kerntaak is van de lokale publieke omroep. Dat is precies waar ZO-NWS zich al jaren in onderscheidt. Dagelijks eigen nieuwsgaring met een journalistieke output en onderzoeksjournalistiek,

met steeds brede aandacht voor de Parkstad en uiteraard Kerkrade. Samenwerking met andere media-instellingen en investeringen van het Stimuleringsfonds heeft gezorgd voor toename van de journalistieke capaciteit. En een spectaculaire groei van onze online kanalen. Op ons tv-kanaal rouleren 24 uur per dag de actuele nieuwsberichten. En videorapportages worden afgewisseld met live-uitzendingen. De TV en radio zijn op de online kanalen internet, sociale media en de ZO-NWS-app live te volgen en terug te kijken via uitzending gemist. De ZO-NWS-app is inmiddels op 20.000 devices geïnstalleerd. Dit sluit aan bij de toenemende behoefte waarop tegenwoordig nieuws wordt gevolgd. Hiermee hebben wij een aantoonbare voorsprong ten opzichte van vele andere lokale omroepen. Graag wil ik ook nog wijzen op twee verschillende vergelijkingen tussen onze omroepen. Als eerste, het Programmabeleid Bepalend Orgaan, PBO. Een belangrijke taak voor de gemeente om te beoordelen of het voldoet aan de wettelijk vereiste representativiteit. In de voorschriften is vastgelegd dat de vertegenwoordiging binnen een stroming moet worden ingevuld door afgevaardigden van de maatschappelijke instelling die actief is binnen de betreffende stroming. De PBO-leden van ZO-NWS zijn afgevaardigd namens en verbonden aan maatschappelijke instellingen, verenigingen of stichtingen die actief zijn in de stroming. Zoals de stroming werknemers vertegenwoordigd is door een kaderlid van het FNV. De stroming onderwijs door iemand uit het bestuur van een onderwijsorganisatie. In dit geval Movare. Sporten door een bestuurlijke vertegenwoordiger van de lokale sportvereniging. De PBO van Stichting Plus laat zien dat de stromingen niet worden vertegenwoordigd door mensen uit verschillende maatschappelijke instellingen, maar veelal verbonden zijn aan commerciële bedrijven of niet aan de stroming gerelateerde organisaties. Ook ontbreekt de godsdienstige geestelijke stroming. De PBO-lijst van Stichting Plus voldoet daarom volgens ons niet aan de wettelijke vereisten en voorwaarden van representativiteit. Dan betreffende de organisatie. ZO-NWS bestaat uit een stichting met een bestuur, waaronder de redactie en de organisatie. In de stukken wordt Stichting Plus in combinatie met RTV Parkstad genoemd. Ook psychologisch, omdat RTV Parkstad natuurlijk het voorbeeld is. Stichting Plus is de feitelijke aanvrager van de zendmachtiging en moet dus ook als zodanig worden beoordeeld. RTV Parkstad is een productiemaatschappij met een aparte registratie in de Kamer van Koophandel. Als u beide inschrijving in de Kamer van Koophandel met elkaar vergelijkt, ziet u dat daar verwevingen inzitten tussen de eigenaar, de echtgenote van de eigenaar en iemand op de loonlijst. Wij denken dat die verweving niet voldoet aan good governance en compliance als het gaat over publieke gelden. Die verwevenheid is ook te vinden in de aangeleverde jaarrekeningen. De beschikbare jaarrekeningen staan op naam van RTV Parkstad. En kunnen dus letterlijk niet worden toegeschreven aan Stichting Plus als aanvrager. Uiteindelijk maakt het voor uw voorkeursadvies niet uit op basis van de puntentelling. Het geeft wel een beeld hoe beide organisaties zijn georganiseerd en hoe ze functioneren. Ik wil ik u in ieder geval bedanken voor de aandacht. En ik vond het prima om mij als voorzitter van ZO-NWS aan u voor te stellen. Ik dank u voor uw tijd.

Marianne Laumann

Ik zit ruim binnen de tijd, denk ik. -Dank u wel. Dan wil ik nu graag de heer Pennino. Dat is alleen een betoog. U kunt een ordevoorstel doen, dan breng ik het in stemming. Mijnheer Vrusch, zou u het erg vinden om nog vragen te beantwoorden? Prima. Commissie, willen jullie vragen stellen? De heer Krasovec heeft een ordevoorstel gedaan. Ik kijk rond. Wie vindt het goed dat er nog vragen gesteld worden? Dat is een meerderheid. Mijnheer Pennino, wilt u hier nog even plaatsnemen? Dan mag mijnheer Vrusch terugkomen. Ik zag mevrouw Fischer. Ik geef u eerst het woord. Dan maken we een rondje. -Dank u wel, voorzitter. Twee dingen. Heb ik het goed gehoord dat u over uw stichting praat, maar ook over de andere? -Ik heb in eerste instantie iets verteld over onze eigen aanpak. En naar aanleiding van het raadsvoorstel, waar twee partijen met elkaar vergeleken worden, heb ik ook informatie gegeven door die twee partijen te vergelijken. Hoe onze organisatie eruitziet in vergelijking met de andere partij. Op basis van de stukken. Dat is puur een vergelijking, omdat het stuk die punten ook vergelijkt. -Dan heb ik nog één vraag. Ik hoorde op enig moment het woord verweving. Ik schreef net iets op, dus heb ik dat stukje gemist. Ik zou het fijn vinden als u dat nog even voor mij kan herhalen. Ik denk dat mijnheer Pennino daar ook wat over zal zeggen. Op een andere manier dan ik. Als je naar de stukken van de Kamer van Koophandel kijkt, hebben we RTV Parkstad. Dat is de productiemaatschappij. Daar zit een eenmanszaak onder van mijnheer Krijnen. En daarnaast hebben we het bestuur, dat de feitelijke aanvrager is. Voor zover wij kunnen zien in de Kamer van koophandelstukken. De echtgenote van de heer Krijnen zit erin en iemand van de loonlijst, een medewerker van mijnheer Krijnen. Het gaat over het toekennen van publieke gelden en dan zou die verwevenheid vragen kunnen oproepen. Laat ik mij verder niet inlaten met oordelen, maar informatie geven. -Dan heeft mijnheer Krasovec nog een vraag. -Eén vraag en één opmerking. De vraag is: er is een nieuwe adviseur aangesteld. Heeft u daar op enige wijze persoonlijk contact mee gehad? Ik had het er vooraf met de heer Krijnen over. Wij kennen de adviseur nog niet. Althans is ons niet bekend. Nogmaals, het initiatief wat ik net heb aangehaald, van de drie van Heerlen, Kerkrade en Simpelveld, onderschrijven wij ten eerste. Als die onafhankelijk adviseur daar is en

aangewezen is, dan zullen wij direct meegaan om te kijken hoe we de partijen bij elkaar kunnen krijgen. Ik ken geen naam. Nee, ik bedoel de adviseur voor dit rapport. Er is een nieuwe adviseur aangesteld. Heeft u daar persoonlijk contact mee gehad in het kader van het onderzoek? Over dit rapport? Nee, daar heb ik geen contact mee gehad. Dat was mijn vraag. Dan nog de opmerking. Die ligt in het verlengde van wat mevrouw Fischer zei. Ik vond het niet goed dat u over de andere partij dingen vertelde. Dat vond ik niet zo chique. Dat is mijn kritiek. -Dat probeerde ik uit te leggen. Ik begin over mezelf. En in het raadsvoorstel worden vergelijkingen gemaakt. Daar worden punten wel of niet aangegeven. Ik denk dat het goed is om informatie te geven. Zonder een oordeel te geven over de achtergrond. Dat kan, maar dat lijkt me niet aan u om dat te doen. Dat is mijn mening. Prima, bij deze. Heeft nog iemand een vraag? Mijnheer Charlier. U geeft aan dat u geen persoonlijk contact heeft gehad met degene die het rapport opgesteld heeft, maar dat was in eerste instantie een onafhankelijk adviseur die ook adviseur van ZO-NWS geweest is. Heeft u daar ook nooit contact mee gehad? Die persoon heeft in 2019 een bepaalde opdracht bij ons gehad. Om ons op een bepaalde manier te adviseren. Dus in die zin heb je contact als opdrachtgever en opdrachtnemer. Die persoon is nooit onderdeel geweest van onze organisatie, bestuur of de redactie. Het is een afgeronde opdracht die wij aan die persoon hebben gegeven. Verder was het opdrachtgever en opdrachtnemer. -Dan hoop ik dat uw website actueler is. Op zijn website staat nog altijd dat hij bij u consultant is.

Hij heeft een opdracht gehad. Nogmaals, ik kan daar niets anders over zeggen. Ik ga niet over zijn website. Ik kan alleen maar toelichten dat hij in 2019 of 2020 een opdracht voor ons heeft uitgevoerd. Een betaalde opdracht afgerond. En ik heb daarna geen contact meer met hem gehad. En zeker niet in de context van de adviesrol voor u. En hij heeft ook geen contact of verbintenis met ons bedrijf. Meer kan ik daar niet over zeggen.

Marianne Laumann

Goed, dat was het, neem ik aan voor de commissie? Ja. Dank u wel voor de beantwoording. Dan vraag ik nu nogmaals de heer Pennino.

Deze moet ik intikken? Dank u wel, mevrouw de voorzitter. Fijn dat we aan de vooravond van de beslissing door de raad in Kerkrade de kans krijgen om wat dingen toe te lichten. Wij hebben hier in deze gemeente al 24 jaar radio en televisie verzorgd. Dat wil ik wel even benadrukken. Je verbreekt in feite een traditie als je overstapt. We waren verbaasd toen we het rapport van de ambtenaar zagen. Als je kijkt naar de insteek in dat rapport, is het uiteraard gerelateerd aan de criteria. En dan ga je punten toekennen aan bepaalde aspecten die bij de verschillende omroepen spelen. Daar heb ik zo meteen wat opmerkingen over. Ik wil wel even duidelijk aangeven dat ik voorzitter van Stichting Plus ben. En de voorzitter van ZO-NWS had het daar zojuist over. Ik wil benadrukken dat wij gekozen hebben voor een structuur waarbij je twee aparte entiteiten hebt. Je hebt de stichting. Wij zijn eigenlijk de hoeder van de zendmachtiging. Wij organiseren het PBO, wat overigens wel bestaat uit mensen die uit diverse stromingen afkomstig zijn. Wij vinden het prettig dat de stichting als hoeder van de zendmachtiging apart staat van de producent. Wij hebben RTV Parkstad als partij die in de opdracht van de stichting radio en televisie verzorgt. Dat vinden we fijn, want dan kunnen we vanuit de stichting steeds kritisch kijken naar wat die producent aan het doen is. Is die nog bij de tijd qua programmering, qua organisatie, van media-aanbod op lokaal niveau? En als dat niet zo is, kunnen we de producent daarop aanspreken. Daar geeft de overeenkomst ruimte voor en dat doen we dan ook graag. Als wij op een gegeven moment vanuit het bestuur zien dat RTV Parkstad bijvoorbeeld erg veel tijd besteedt aan een bepaalde voetbalclub in Hoensbroek, dan ga ik met Krijnen aan tafel en zeg ik dat ik dat niet vind passen bij het aanbod wat ik noodzakelijk vind voor de burgers in onze regio. Dat houdt dus elkaar in stand. Als je dat binnen één organisatie hebt, dan zegt persoon A tegen persoon B: wat vind je van de programmering? Je bent min of meer je eigen vlees aan het keuren. Dat willen we niet. We hebben ons in de loop van de jaren, een aantal decennia, sterk ontwikkeld als omroep. Wij vinden dat schriftelijke teksten op TV achterhaald zijn. Bereik je de burger met een veredelde kabelkrant? Wij vinden van niet. Het moet voor de burger interessant zijn om naar die lokale publieke omroep te kijken. Dat moet een bepaald kwaliteitsniveau hebben. U kunt zelf afstemmen op beide zenders. Ik wil me verder niet aan vergelijkingen prijsgeven in die zin. Dat is het enige wat ik u zou willen vragen. Stem op beide zenders af en kijk wat u het meeste boeit. Als we kijken naar het advies. Nogmaals, we waren onaangenaam verrast. Je ziet een aantal zaken gebeuren. Procedureel vinden we het al een gemankeerde weg hiernaartoe, omdat we opeens geconfronteerd werden met een adviseur. Waarover terecht een vraag gesteld is. Op een gegeven moment bleek, dat die in het verleden verbonden is geweest met ZO-NWS. Dat moet je niet willen. En de man zelf zegt daar niets over. We hebben daar aan tafel gezeten. Mijnheer heeft zich als een neutrale adviseur gepresenteerd. Jammer dat de gemeente daar ook zelf

niet kritisch in geweest is. Het frappante is dat er vervolgens een nieuwe adviseur aan tafel komt, maar die man hebben wij nog nooit gezien of gesproken. Die man heeft ons nog nooit uitgenodigd voor een gesprek. Maar ook met de gemeente zelf zijn er nooit gesprekken tot stand gekomen. Terwijl wij steeds gevraagd hebben om een gesprek, want er kunnen altijd vragen zijn. En dat is prima. Die vragen kunnen we allemaal beantwoorden. Op basis van stukken, op basis van uitleg en op basis van toekomstvisie. Hoe kijken wij tegen het lokale media-aanbod aan? We hebben in zes maanden tijd één keer een gesprek gehad met de gemeente. En dat was het dan. In onze optiek had dat veel beter en veel inhoudelijker gekund. Het advies, wat nu op tafel ligt, daar zitten een aantal zaken in waarvan wij vinden dat dat niet helemaal strookt met de bedoeling van de Mediawet voor lokale publieke omroepen. In het advies dat nu voorligt zitten een aantal punten waarvan ik denk dat de mediawet het zo niet bedoelt. Zo lezen we in dat advies, zo leest u dat ook, dat wij zijn beoordeeld op onze kwaliteiten als nieuwszender. Wij zouden dan slechter scoren dan ZO-NWS. Ik citeer hoe het in het advies gesteld wordt. "Waar Stichting Plus zich meer richt op amusement en commercie, richt Stichting ZO-NWS zich meer op het brengen van streeknieuws." Dan is het de vraag hoe je nieuws definieert. En hoe ga je nieuws presenteren? Dat zijn afwegingen die wij binnen de stichting gemaakt hebben. Wij vinden niet per se dat je de burger moet laten weten dat de lantaarnpaal op de Akerstraat een tijdje buiten gebruik is. Tenzij het echt iets prominents is. Dat is heel specifiek en de vraag is of je dat als lokale publieke omroep wil. We maken met name programma's waarin de actualiteiten voorbijkomen. Bijvoorbeeld de buitenring. Dan kun je elke keer weer een nieuw berichtje plaatsen en zeggen dat we weer tien meter zijn opgeschoten. Je kunt ook een programma maken waarin je de voordelen van die buitenring laat zien. Of waarbij je laat zien hoelang het traject gaat duren en wat de meerwaarde van die buitenring kan zijn. Door ook mensen in beeld te brengen. Dus niet alleen teksten via een soort kabelkrant, maar vooral ook programmering. Zodat de burger ziet wat er gebeurt en daar ook mensen aan het woord hoort komen die er verstand van hebben. Dus was is nieuws? Dat wij geen nieuwszender zouden zijn en meer entertainment, wordt ten stelligste ontkend. We hebben programma's die over Pinkpop gaan en die over ParkCity Live gaan, enzovoort. Dat zijn onderwerpen die de burgers aanspreken.

Marianne Laumann

Mijnheer Pennino, ik wil u verzoeken langzaamaan af te ronden. Moet ik al afronden? -Ja, rustig aan afronden. Rustig aan afronden. -Een minuutje. -Wij richten ons niet meer op commercie dan ZO-NWS. En dat heeft te maken met de strenge regels die we hebben. En daar is die aparte entiteit weer van belang. Als wij als stichting zien dat de producent met een bepaalde instantie die reclame wil maken op TV of radio bezig is, dan kunnen wij als stichting altijd zeggen dat wij dat niet willen. We willen die en die club niet als adverteerder bij ons op TV of radio hebben. Dat recht hebben wij als bestuur, omdat wij dat vanuit de zendmachtiging kunnen sturen. Een ander criterium, wat toegepast is, is onjuist. Samenwerking met lokale partners en organisaties. De ambtenaar heeft gezegd dat ZO-NWS samenwerkt met omroep Landgraaf. Alsof dat de samenwerking is waar je het dan van moet hebben. Wij werken ontzettend veel samen met maatschappelijke organisaties, van Roda JC tot vrijwilligersorganisaties, de plaatselijke harmonie. Noem ze allemaal maar op. We hebben heel veel samenwerkingsverbanden. En ook daar is het de vraag of je dat criterium op deze wijze wel terecht beperkt tot de samenwerking die een bepaalde media-instelling heeft met een ander. Iets wat ook discutabel is, is de interactie en participatie van de inwoners. Daar krijgt ZO-NWS een extra punt voor. Waarom? Bij ZO-NWS lezen we dat in het advies staat: "De interactie met inwoners vindt plaats via het PBO, vrijwilligers en contactmogelijkheden." En bij Stichting Plus lezen we iets anders. Daar staat: "Feedback vanuit PBO en inwoners neemt men serieus." Interactie wordt niet genoemd. Die interpretatie is pertinent onjuist. Hoezo zou ons PBO geen interactie hebben met de burger? Hoezo zou er geen interactie zijn met onze vrijwilligers? -Mijnheer Pennino, ik vind het heel vervelend, want het is een heel boeiend betoog. Ik kan er niets aan doen. -Ik begrijp wat u zegt. Mag ik nog twee zinnen? Dan rond ik het af. Dus technisch gezien vinden we dat het advies wat aan uw raad is voorgelegd op een aantal punten schort aan de criteria die nota bene door u zijn aangegeven. Twee punten kan ik niet verder uitwerken hier. En dat frustreert ons wel. We hebben al die jaren, dat zeg ik u oprecht, nadat ik het voorzitterschap van Stichting Plus heb overgenomen, met heel veel plezier en een echte betrokkenheid naar de gemeente Kerkrade toe, deze lokale publieke omroep serieus genomen. En echt geprobeerd burgers te bereiken. En dat willen we graag blijven doen voor de komende jaren. Daar moet ik het bij laten. Dank voor uw aandacht. - Goed, als u nog even blijft staan. Misschien zijn er nog vragen uit de zaal. Wie heeft nog een vraag? Mijnheer Krasovec. -Ik had dezelfde vraag als die ik had aan ZO-NWS. Heeft u contact gehad met de adviseur? Die heeft u inmiddels beantwoord tijdens uw betoog. Dus ik hoef die vraag niet te stellen. Ik wil toch even aangeven dat die ook voor RTV klaarliggen. -We hebben alleen met de eerste voorzitter een gesprek gehad. Toen wisten we niet wie die was. Toen hebben we achteraf begrepen dat die voor ZO-NWS had gewerkt. Ik weet bij god niet wie de volgende adviseur is. Ik ken die man niet. Ik weet niet wie dat is.

Heeft iemand nog een vraag. nee. Voor beide partijen, als er nog input is, kunt u die ook nog schriftelijk indienen voor de raadsvergadering. Dan kunnen we daar nog even in kijken. Ik zou deze notitie dus aan u kunnen doen toekomen? Ja, zeker. -Dan ga ik dat doen. Kan ik dat nu afgeven? -Ja, hoor. Prima, dank u wel. U bedankt. Dat geldt natuurlijk ook voor mijnheer Vrusch. We gaan de spreekvolgorde bepalen. Vandaag beginnen we bij het CDA, dan SP, Lokaal Alternatief, Partij van de Arbeid, Ons Kerkrade, BurgerBelangen, de Ouderenpartij, Hart voor Vrijheid en de VVD. We hebben nu een andere spreekvolgorde, van kleine naar grote partijen. Dat heeft u waarschijnlijk al gezien. Dat is makkelijk. Een andere indeling. Dan gaan we naar het vaststellen van de agenda. Heeft iemand op-

4 Vaststelling van de agenda

Marianne Laumann

of aanmerkingen op de agenda? Nee, niemand.

5 Vaststelling van de besluitenlijst van 4 december 2023

Marianne Laumann

Dan komen we bij het vaststellen van de besluitenlijst van 4 december 2023. We hebben geen op- of aanmerkingen ontvangen, maar zijn die er alsnog? Nee, niemand.

6 Ontwerpbesluit rapport klachtbehandeling

Marianne Laumann

Dan gaan we naar 6, het ontwerpbesluit klachtbehandeling. We hebben vandaag twee agendapunten. Waarvan er voor een net insprekers zijn geweest, maar die komen dadelijk pas in behandeling. Dus we gaan eerst naar het ontwerpbesluit klachtbehandeling. De Rekenkamer Kerkrade heeft in 2023 meegedaan aan het DoeMee-onderzoek inzake de klachtbehandeling. Onlangs heeft onderzoeksbureau Twynstra Gudde in opdracht van de Nederlandse vereniging Rekenkamers en Rekenkamercommissies het eindrapport opgeleverd. Bij dit agendapunt zijn de volgende punten aan de orde. De manier waarop de klachtbehandeling wordt uitgevoerd in de gemeente Kerkrade. De aanbiedingsbrief van de Rekenkamer. En de rapportage en factsheet van Twynstra Gudde. Het rapport wordt door de Rekenkamer Kerkrade via de commissie aangeboden aan de raad. De raad kan hier eigenstandig een afweging maken ten aanzien van de rapportage. Door bijvoorbeeld de aanbevelingen over te nemen, maar er kan ook een andere keuze worden gemaakt. Dat triggert me als voorzitter, want de raad kan over alles een eigenstandige keuze maken. Dat wil ik toch even benadrukken. Tijdens de commissie wordt er een toelichting gegeven op het uitgevoerde onderzoek door een van de betrokken onderzoekers. En er wordt een toelichting gegeven op de situatie van Kerkrade door de clusterleider rechtsbelangen. Aanwezig zijn, de burgemeester, die bestuurlijk verantwoordelijk is, Gemma van Dorst van de klachtencommissie, Sander Hannen van de Rekenkamer en Thijs Boertien van het onderzoeksbureau Twynstra Gudde. Voor ik het woord geef aan het onderzoeksbureau, wil ik Sander Hannen nog het woord geven voor eventuele aanvullingen.

Aan u het woord. -Dank u wel, voorzitter. Heel kort vooraf. Wat is het DoeMee-onderzoek? Dat is van de landelijke vereniging van Rekenkamers. Een onderzoek waarin een benchmark wordt gedaan tussen verschillende gemeentes op het thema klachtbehandeling. Voor mij is dit wel interessant, omdat ik met de Nationale Ombudsman en de Nederlandse Vereniging ook zelf aan de wieg heb gestaan van dit onderzoek. Ik heb ook toen met de vereniging de onderzoeksopzet uitgewerkt. Twee punten die heel belangrijk zijn bij klantbehandeling. Het uitgangspunt is informele klachtbehandeling en oplossen van klachten. Dat heeft het college ook aangegeven. Ook wat je als raad uit de informatie van klachtbehandeling kan halen. Er zijn twee presentaties waarin daar veel dieper op ingegaan wordt. In klachten kun je als raad ook kaders zien. Moeten we ergens op sturen? Hoe ga je om met klachten bij verbonden partijen? Het DoeMee-onderzoek is iets anders dan een traditioneel rekenkameronderzoek zoals u gewend bent. Het is iets minder op inhoud. Dat

wordt nog door Twynstra Gudde toegelicht. Er is niet specifiek gekeken naar casussen over klachtbehandeling zelf, maar meer hoe de klachtbehandeling in Kerkrade geregeld is. Als schot voor de boeg denk ik dat dat een heel positief beeld geeft. Daar zal Thijs Boertien van Twynstra Gudde nog nader op ingaan in zijn presentatie. En mevrouw Van Dorst zal ambtelijk ook nog een stukje toelichting geven over wat klachten precies zijn. En de bestuurlijke reactie treft u aan. Daar zou ik het graag bij laten.

Marianne Laumann

Dank u wel. -Dank u wel. Dan wil ik mijnheer Boertien vragen voor de presentatie.

.
Staat die aan? Goedenavond allemaal. Dank, voorzitter. Dank, Sander voor de introductie. Mijn naam is Thijs Boertien. Ik ben een van de vier onderzoekers die betrokken is geweest bij dit DoeMee-onderzoek klachtbehandeling, dat we vorig jaar 2023 hebben opgeleverd. Ik begreep dat ik tien minuten de tijd had en dat er ook streng gehandhaafd wordt tegenwoordig. Een goede discipline. Daar ga ik mijn best voor doen. Even kort wat context bij het onderzoek. De centrale vraag waar wij mee aan de slag zijn gegaan, luidt: op welke wijze geven decentrale overheden beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de behandeling van klachten? Tot welke resultaten leidt het beleid en op welke wijze wordt hierover gerapporteerd aan de raad, Provinciale Staten of algemeen bestuur? U leest het, decentrale overheden. Er hebben in totaal 75 deelnemers meegedaan aan het onderzoek, 75 rekenkamers. Waarvan 71 gemeenten, drie provincies en één Waterschap. We kijken naar die drie bestuurslagen. Hierna wordt er verder op ingegaan, maar wat is een klacht? Dat gaat over het gedrag van een bestuursorgaan of een medewerker hiervan. Het is iets anders dan bijvoorbeeld een melding in het kader van de openbare ruimte. Waar hebben we naar gekeken in dit onderzoek? We hebben gekeken naar een stuk beleid en organisatie, de resultaten en het leren hiervan. Een stuk evaluatie. De informatievoorziening richting de volksvertegenwoordiging, de raad in uw geval en klachtbehandeling bij verbonden partijen. Het is inderdaad geen diepgravend onderzoek geweest waarin we zelf met documenten aan de slag zijn gegaan en meerdere gesprekken hebben gevoerd. We hebben een hele uitgebreide vragenlijst uitgestuurd naar de verschillende deelnemers. Die is ambtelijk ingevuld. Waarvoor dank. Daarna hebben we een verificatiegesprek gedaan, om de data wat verder te duiden en wat meer te verdiepen. Dat heeft geresulteerd in een totaalrapport en een factsheet per deelnemer, die ook bij de stukken vanavond zat. Op basis van al die factsheets samen, al die ingevulde vragenlijsten, hebben we uiteindelijk twaalf algemene deelconclusies geformuleerd en elf aanbevelingen. Waarvan dus niet elke aanbeveling even relevant is voor elke gemeente. Het zijn er zes die relevant zijn vanavond. Waar ik later in de presentatie even op terugkom. Het werd net al gezegd, zonder dat wij nu zelf uitspraken gaan doen. In Kerkrade specifiek, denk ik wel dat de basis goed op orde is. En er zijn een aantal elementen die ik wil toelichten. Vanuit de gemeente is aangegeven dat er specifieke doelstellingen zijn geformuleerd ten aanzien van klachtbehandeling. In de interne verordening uit 2006 is de doelstelling geformuleerd dat klachten een instrument zijn om de dienstverlening te verbeteren en daarnaast dient aan de wettelijke regeling te worden voldaan. Er is in die zin ook een visie geformuleerd hoe je aankijkt tegen klachtbehandeling in Kerkrade. Ook de procedures voor het indienen van klachten is op orde. Er zijn procedures vastgelegd. Er is vastgelegd dat een persoonlijk gesprek plaatsvindt met de indiener. En er is ook vastgelegd dat de indiener wordt geïnformeerd indien een klacht meer tijd kost. Dus ook dat is georganiseerd. Ook als het gaat over de registratie van klachten en onderliggende systemen zien we dat dat op orde is. Je ziet de landelijke cijfers. Dat is bij het grootste gedeelte van de deelnemers aangegeven. Er is een centraal meldpunt voor de ontvangst van klachten. De organisatie maakt ook gebruik van een centraal register, een digitaal systeem van klachtregistratie. En de klacht wordt ook doorgestuurd naar het juiste organisatieonderdeel. In Kerkrade is het zo dat de afdeling inkomende post een klacht koppelt aan het domein waar de klacht betrekking op heeft. En er zijn bij die verschillende domeinen vaste mensen aanwezig om die klachten te behandelen. Informele klachtbehandeling sta ik even niet bij stil. Ik begreep dat daar in de presentatie hierna op in wordt gegaan. Hetzelfde geldt voor de ombudsvoorziening. Dat is de klachtbehandeling in de tweede lijn. Gemeenten zijn ook verplicht om klachtbehandeling in de tweede lijn te organiseren. Dat is een ombudsvoorziening. Dat is in Kerkrade lokaal belegd. Ik sta daar even wat minder bij stil, omdat dat ook in de volgende presentatie nader wordt toegelicht hoe dat in de praktijk in zijn werk gaat. Het laatste puntje, als het gaat over de basis goed op orde. En wat opvalt is het totaal aantal klachten. In de gemeente Kerkrade zie je rechts dat er een daling zichtbaar is in het totaal aantal klachten dat ontvangen is in de afgelopen jaren. En dat is een trendbreuk met wat we landelijk zien. We zien landelijk, ongeacht hoe groot je als gemeente bent, een stijging in het aantal klachten. We hebben de cijfers van vergelijkbare gemeenten van vergelijkbare inwonersgrootte naast elkaar gelegd. Dan zie je dat dat ook in de afgelopen jaren is toegenomen. Verklarende factoren die daarvoor benoemd zijn, is onder andere dat burgers mondiger zijn geworden. En dat door coronamaatregelen meer klachten bij

deelnemers zijn binnengekomen. In Kerkrade zien we een opvallende daling. Toch zijn er vanuit die algemene aanbevelingen die we gedaan hebben, wel een aantal aanbevelingen ook specifiek voor Kerkrade relevant. De eerste, die ziet toe op servicenormen. We zien dat ongeveer twee derde van de deelnemers aan heeft gegeven dat zij servicenormen hanteren voor het behandelen van klachten. Veel van die servicenormen die zien toe op contact met de indiener. Bijvoorbeeld binnen hoeveel werkdagen wil je reageren op een klacht als die is ingediend? Vanuit Kerkrade is aangegeven dat er geen servicenormen voor de afdoening van klachten zijn opgesteld. Die zijn niet vastgelegd in het beleid of interne verordeningen. De aanbeveling daarbij: stel die servicenormen wel op, leg die vast. Dat zorgt voor duidelijkheid en aanspreekbaarheid richting de indieners van klachten. Tweede puntje is het toetsingskader. Ruim de helft van de deelnemers heeft aangegeven dat er gebruik wordt gemaakt van een toetsingskader om een beslissing te nemen over de klacht. Veel van de deelnemers die hebben aangegeven dat ze geen gebruik maken van een toetsingskader zeggen dat de Algemene Wet Bestuursrecht, waarin klachtbehandeling verankerd is, al voldoende toetsingskader biedt om een klacht te kunnen beoordelen. Tegelijkertijd zegt de Nationale Ombudsman hierover: dat is wel zo, maar dat is puur de rechtmatigheid van de klacht. Als het gaat over het behandelen van een klacht en het nemen van een beslissing over een klacht, zijn meer dingen belangrijk. De Nationale Ombudsman heeft daar de behoorlijkheidswijzer opgesteld. Dat zijn 22 normen waarin kernwaarden als open, eerlijk, betrouwbaar zijn geformuleerd. Kerkrade heeft aangegeven geen gebruik te maken van een toetsingskader. Dus de algemene aanbeveling is hier wel relevant voor de gemeente, om zelf wel een toetsingskader te gaan hanteren, dit vast te leggen. En ook de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman toe te gaan passen en die ook te koppelen aan de interne richtlijnen. Dan de klachtencoördinator. Circa een derde van de deelnemers heeft aangegeven dat er een functieprofiel is vastgelegd voor de klachtencoördinator met bijbehorende competenties. Dat deze ook is vastgesteld. We zien vooral bij de grotere gemeenten dat daar een apart functieprofiel is vastgesteld. Gemeente Kerkrade heeft aangegeven dat dat in deze gemeente niet het geval is. De functie van klachtencoördinator is in de afgelopen periode 2018-2023 wel altijd ingevuld geweest, maar dat is niet gekoppeld aan een specifiek profiel met competenties. De aanbeveling die daarbij hoort: werk op zijn minst de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de klachtencoördinator uit en leg deze vast. En werk uit hoe die rollen, takenverantwoordelijkheden zich verhouden tot de klachtbehandelaars elders in de organisatie. Ander punt is het stuk evalueren en leren. Wat we landelijk zien, is dat maar heel weinig gemeenten een specifiek klanttevredenheidsonderzoek uitzetten, over de ervaring van de indiener met de klachtprocedure. Landelijk is dat 5,3 procent. Ook in Kerkrade is dat niet het geval. Landelijk is wel meer aandacht voor het evalueren en het analyseren van de behandeling van klachten. Zo'n 78,6 procent van de deelnemers heeft aangegeven dat ze daarop inzetten. En ook worden die resultaten in 65,3 procent van de gevallen gedeeld met de bestuursorganen. En het leidt in 70 procent van de gevallen tot aanpassingen in de wijze waarop de klachtbehandeling plaatsvindt. In Kerkrade zien we dat daar steeds nee op is geantwoord. Dus de aanbevelingen die daaraan gekoppeld zijn, zijn denk ik relevant. En dat is een systematiek op gang brengen waarin het leren en evalueren van klachtbehandeling centraal staat. Waarbij ook het leren van de indieners meer expliciet een plek moet krijgen in deze systematiek. Dat kan bijvoorbeeld doen door dat te koppelen aan het jaarverslag, dat jaarlijks gemaakt wordt en gedeeld wordt met de raad. De informatievoorziening aan de raad. Daar had ik het net al even over. De meeste deelnemers hebben aangegeven de volksvertegenwoordiging periodiek te informeren. Ook Kerkrade heeft aangegeven dit te doen. Dat gebeurt via een jaarverslag. De raad in Kerkrade ontvangt op dit moment alleen het aantal en de aard van de klachten. Net als bij 86,7 procent van de deelnemers. De resultaten en de tijdigheid van de afhandeling maakt nog geen onderdeel uit van de jaarverslagen. Lukt het om het tijdig te doen? De ervaring van de indieners van klachten. We zagen net ook al dat er weinig klanttevredenheidsonderzoeken plaatsvinden. En eventuele lessen of trends die getrokken kunnen worden uit de wijze waarop de klachten worden behandeld, maken geen onderdeel uit van de jaarverslagen in Kerkrade. We zien landelijk dat meer dan de helft van de deelnemers dat wel doet. Dus de aanbeveling die hier relevant is, is om die jaarverslagen aan te vullen met informatie, als het gaat over de resultaat en tijdigheid van de behandeling, gesignaleerde lessen, trends en ontwikkelingen. En op termijn ook de ervaringen van indieners toe te voegen aan de jaarverslagen. Het laatste stuk is de verbonden partijen. Landelijk zien we dat ongeveer driekwart van de deelnemers heeft aangegeven niet in eigen beleid geregeld te hebben dat verbonden partijen een klachtenregeling op dienen te stellen. Wat we daar wel veel in zien, is dat dat wel veel geregeld wordt, bijvoorbeeld in dienstverleningsovereenkomsten of gemeenschappelijke regelingen zelf, werkafspraken, werkinstructies. De gemeente Kerkrade heeft aangegeven dat dat ook niet in eigen beleid geregeld is. En de aanbeveling die daaraan gekoppeld is: leg meer expliciet vast wat je als organisatie van je verbonden partijen wil of mag verwachten rondom de klachtbehandeling. Dat kun je bijvoorbeeld doen in je eigen nota verbonden partijen. Of het koppelen aan je interne verordening rondom klachtbehandeling of door dat echt expliciet te doen in de dienstverleningsovereenkomst en de gemeenschappelijke regelingen die je al sluit. Het

laatste onderwerp is de informatievoorziening over de verbonden partijen richting de raad. Ruim een derde van deelnemers heeft aangegeven dat de volkstegenwoordig wordt geïnformeerd over de klachtenbehandeling bij verbonden partijen. Wat we zien in Kerkrade is dat er deels zicht is op het aantal klachten bij verbonden partijen. Er is drie verbonden partijen gevraagd, de GGD, de RUD en Omnibus, het aantal klachten in de afgelopen jaren op te leveren. Dat lukte voor de GGD en Omnibus, voor RUD lukte dat niet. En ook specifiek voor die partijen geldt dat de GGD en Omnibus ook de raad wel informeren over klachtbehandeling bij verbonden partijen. Ik dacht via de jaarverslagen. De RUD doet dat niet. Het meer overstijgende beeld wat we hebben en dat zien we ook bij andere deelnemers, is dat op dit moment de informatievoorziening vanuit verbonden partijen heel erg afhankelijk is van wat die verbonden partijen zelf doen en hoe dat dan vervolgens bij de raad landt. Dus de aanbeveling die daaraan gekoppeld is: integreer die informatie van die verbonden partijen ook in je eigen informatievoorziening. Dus ook in je eigen jaarverslag richting de volksvertegenwoordiging. Dat kan op hoofdlijnen. Dat hoeft niet heel gedetailleerd, maar het is belangrijk om die verbonden partijen wel mee te nemen in je eigen verantwoording.

Marianne Laumann

Dat waren mijn punten. -Ik dank u zeer. Dan wil ik mevrouw Van Dorst vragen.

Goedenavond, ik ben Gemma van Dorst. Ik werd net aangekondigd als van de klachtencommissie. Dat ben ik niet. Ik ben gewoon ambtenaar bij de gemeente Kerkrade. We hebben ook een aparte klachtencommissie. Daar zal ik dadelijk nog iets over vertellen. Ik ga een stukje vertellen over hoe de klachtbehandeling in de gemeente Kerkrade geregeld is. En ik zal kijken dat ik niet in herhaling val met wat al verteld is. Ik wil toch even kort nog vertellen wat we onder een klacht verstaan. Je ziet vaak dat mensen de term bezwaren en meldingen van losliggende stoeptegels als klachten zien. Dat dat vaak op één hoop gegooid wordt. Klachtbehandeling gaat echt om een gedraging. Bijvoorbeeld niet tijdig antwoorden op een e-mail of iemand is niet vriendelijk geweest aan de telefoon of heeft niet teruggebeld. Bij bezwaar gaat het om mensen die het niet eens zijn met een besluit wat genomen is. Dus bijvoorbeeld een uitkering is geweigerd of een bepaalde boete is opgelegd. Ik denk dat dat duidelijk is. Even kijken. De klachtbehandeling is in de wet geregeld, in hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht. En daarnaast hebben we in de gemeente Kerkrade twee aparte verordeningen die daarover gaan. Daarin wordt een onderscheid gemaakt tussen de interne klachten en externe klachten. Dus klachtbehandeling in twee instanties. Dat is voorgeschreven in de Algemene Wet Bestuursrecht. Eerst kom je bij het bestuursorgaan terecht. Die gaat dan kijken wat ze ervan vinden. Dat is een soort voorprocedure. En kom je er niet uit met het bestuursorgaan dan kun je altijd naar een externe instantie stappen. In veel gevallen is dat de Nationale Ombudsman, maar in Kerkrade hebben wij een eigen klachtencommissie. Ik zal de twee procedures kort uitleggen. Als iemand een klacht heeft, dan kan die hem op verschillende manieren indienen bij de gemeente. Hij kan simpelweg de telefoon pakken en aangeven dat die een klacht heeft over iets. Als iemand mondeling zijn klacht kenbaar maakt, dan wordt dat meestal ook meteen opgelost en kan dat verder ook mondeling worden afgehandeld. Je moet dan denken aan iemand die belt en zegt al een aantal keren gevraagd te hebben om teruggebeld te worden. Dat is niet gebeurd. Die wil dat graag bespreken. Dan wordt die doorverbonden met het afdelingshoofd. En die kan dan regelen dat die wordt teruggebeld. Vaak is het dan opgelost. Dan kom je niet toe aan verdere behandeling. Wordt het niet opgelost, dan kan de klacht ook schriftelijk worden ingediend. Dat kan ook in eerste instantie. En dat schriftelijk indienen kan door het sturen van een brief. En het kan tegenwoordig ook online. Als je op de website van de gemeente Kerkrade intoetst klacht indienen, krijg je standaard een formulier en ook uitleg hoe je dat kunt doen. Dat kun je invullen en dan komt dat terecht bij de postregistratie. Dan wordt dat doorgeleid naar degene die de klacht gaat behandelen. De verantwoordelijkheid voor de klachten is belegd bij de directeurs van de diverse domeinen. Dus iemand die bijvoorbeeld klaagt over dat met maaien zijn auto vuil is gemaakt, komt bij de directeur van domein stad terecht. En die heeft een klachtenbehandelaar aangewezen, die dan contact gaat opnemen met de betreffende indiener. Daarbij is de insteek dat we proberen om de klachten zoveel mogelijk op te lossen. En niet een heleboel bureaucratie en allerhande verslagen te gaan schrijven. Dus in dit soort gevallen wordt gewoon gekeken wat handig is. Of we bellen met de persoon en kijken of we het kunnen oplossen. Soms wordt er ter plaatse bij iemand gekeken als er een probleem is of wordt iemand uitgenodigd voor een gesprek. Er zijn bijvoorbeeld ook weleens mensen die klagen over de contactpersoon van hun uitkering. Dat loopt niet soepel en daar hebben ze dan problemen mee. In die gevallen wordt iemand meestal uitgenodigd om duidelijk te krijgen wat het probleem is en te kijken of het opgelost kan worden. Als die informele behandeling niet kan. Het kan dat je er samen niet uitkomt. Dan ga je het formele traject in. Dan wordt er een verslag gemaakt over wat de klacht behelst. En dan kijkt de klachtbehandelaar of er zorgvuldig gehandeld is of niet. En dan krijgt de klager bericht over de uitkomst. Als

die het daar niet mee eens is, kan die de klacht doorleiden naar de tweede instantie. Dan komt die bij een onafhankelijke klachtencommissie van de gemeente Kerkrade terecht. Dat is een lokale commissie. Die maakt deel uit van de centrale Bezwaarschriften en Klachtencommissie. Daar is de procedure formeler. Ook daar wordt wel geprobeerd om partijen tot elkaar te brengen. Daar wordt dan een soort hoorzitting gehouden, waarin iemand alles naar voren kan brengen. En ook de beklaagde of in ieder geval de vertegenwoordiger vanuit het college, kan daar informatie geven. Zodat de klachtencommissie die uit externen bestaat kan kijken of er zorgvuldig gehandeld is. Dat kan aan de hand van onder andere het zorgvuldigheidskader, wat net genoemd werd, van de Ombudsman bijvoorbeeld. Vervolgens stelt de klachtencommissie een rapport op voor het college, met bepaalde aanbevelingen. En het college kan daar dan vervolgens ook op reageren. Dus dat zijn in het kort de twee verschillende procedures die we hebben. Zoals net ook al aangegeven werd, er zijn een aantal aanbevelingen gedaan. Er zijn een aantal dingen die we beter kunnen doen, met name in het kader van het evalueren van de klachten. En die zaken gaan we oppakken. Dat is ook door het college aangegeven. Daar wilde ik het bij laten.

Marianne Laumann

Dank u wel, voor deze toelichting. Ik weet niet of de burgemeester aanvullingen heeft. Nee. Dan gaan we de eerste termijn doen. En dan begin ik bij het CDA. -Dank u wel, voorzitter. Bedankt, enerzijds voor het onderzoek. Een kijkje achter de schermen hoe de gemeente Kerkrade met de klachtenbehandeling omgaat. En je hoopt natuurlijk dat een organisatie daar geen gebruik van hoeft te maken. Je komt er altijd achter dat daar wel gebruik van gemaakt moet worden. Dan is het ook goed om daar goed over na te denken. Blij om te horen dat Kerkrade het in de basis goed op de orde heeft en goed scoort. Als ik het goed begrijp waren er elf aanbevelingen, waarvan er zes van toepassing zijn voor de gemeente Kerkrade. En als ik de reactie van het bestuur richting de Rekenkamercommissie lees, worden die aanbevelingen overgenomen. In ieder geval goed onderbouwd op gereageerd. Dus dat bevredigt ons in ieder geval. Volgens mij kan ik het daar in eerste termijn bij laten. Ik ben blij dat dit onderzocht is en dat we het nog gaan verbeteren, daar waar verbetering mogelijk is. Dank u wel. Dank u wel. Dan gaan we naar de SP. -Dank u wel, voorzitter. Voorzitter, als eerste wil de SP opmerken dat we het positief vinden dat de Rekenkamer van Kerkrade heeft meegedaan aan dit onderzoek. Het gaat om een belangrijke aangelegenheid, waarbij we onze zaken zo goed mogelijk op orde moeten hebben. En moeten verbeteren. Het onderzoeksresultaat laat zien dat we nog een weg hebben te gaan. We zijn verder blij met naar onze mening zeer waardevolle aanbevelingen. We lezen in de reactie van het college dat het deze op één punt na wil volgen. Waarom neemt het college de aanbeveling over de klachtencoördinator niet over? Is dat wellicht te regelen met andere gemeenten of met de gezamenlijke bedrijfsvoeringorganisatie? Dan wil de SP het volgende opmerken. Citaat: "Naar aanleiding van de reportage concludeert de Rekenkamer Kerkrade dat de gemeente Kerkrade het proces van klachtenafhandeling adequaat heeft ingeregeld." We vinden dit een enigszins vreemde omschrijving, aangezien de aanbevelingen voor verbeteringen een ander beeld laten zien van het proces, dat beter kan. Graag hadden we hier een reactie op. Het lijkt erop dat de aanbevelingen duiden op het doen van wezenlijke verbeteringen. De verbeteringen zoals ze net in de presentatie genoemd zijn. Waarvoor dank. Dan is er een opvallend punt is, vinden wij. Dat is het feit dat Kerkrade hoort bij de 9,3 procent gemeenten die niet aangesloten zijn bij de Nationale Ombudsman en 80 procent wel. Het verbaast ons verder dat als reden om niet voor de Nationale Ombudsman te kiezen het feit wordt opgevoerd dat de klachten tot ieders tevredenheid worden behandeld door de bestaande Klachtencommissie. Gezien de vaststelling in het onderzoek dat de gemeente Kerkrade geen klantentevredenheidsonderzoek uitvoert naar afhandelen van klachten, bevreedt ons dit nogal. Hoe kan worden geconcludeerd dat de klachten tot ieders tevredenheid worden behandeld, als er geen klantentevredenheidsonderzoek wordt gedaan? Graag uw reactie daarop. De SP is altijd al voor het aansluiten bij de Nationale Ombudsman geweest. En ziet zich in die keuze in 80 procent van de andere gemeentes in een groot, gelijkgestemd gezelschap. Voorzitter, het is best eng om als burger naar een klachtencommissie te stappen. Daar zitten drie juristen en een jurist van de gemeente. Durf dan nog maar eens je verhaal te doen. Daar hebben veel mensen geen zin in. De drempel is hoog. Het vertrouwen dat je serieus wordt genomen wanneer het een lokale Ombudsman betreft, is gezien het toch al lage vertrouwen in de overheid, volgens ons laag. Wij denken dat we daar wat aan moeten doen. Een gemeentelijke Ombudsman zal door inwoners sneller als verlenging stuk van de gemeente en daarmee als niet-onafhankelijk worden beschouwd. Terwijl over de onafhankelijkheid van de Nationale Ombudsman waarschijnlijk geen twijfel zal bestaan. Het aansluiten bij de Nationale Ombudsman zou daarom volgens de SP wel wenselijk zijn. Nu heb ik een vraag over de getallen. We hebben de begroting op cijfers nagelezen in verband met bezwaarschriften en afgehandelde bezwaarschriften en beslissingen en ingetrokken bezwaarschriften. In het rapport staan cijfers van 21 klachten. We vragen ons af waar deze verschillen vandaan komen. Dan staat er in het onderzoek dat Kerkrade 90 procent van de klachten informeel en mondeling afhandelt. Daardoor rijzen enkele vragen. Hoeveel

klachten worden er ingediend? En uitgesplitst in schriftelijke en mondelijke vragen. Gezien de cijfers in de begroting die ik net genoemd heb, 21 uit het onderzoek. Vragen wij ons daar deze dingen over af. En wat gebeurt er precies met die klachten? Wat betreft de klachtenbehandeling met betrekking tot de Nationale Ombudsman lezen we een aantal argumenten over waarom toentertijd de keuze is gemaakt voor een lokale Ombudcommissie. Toentertijd is besloten om de bestaande gemeentelijke klachtencommissie te handhaven en niet aan te sluiten bij de Nationale Ombudsman of Regionale Commissie. De redenen hiervoor waren het geringe aantal klachten dat bij de gemeente binnenkomt. Voorzitter, aangezien Kerkrade de klachten niet bijhoudt en niet evalueert wat er gebeurt, is dit volgens ons niet echt goed te controleren. Waarop is deze aangevoerde reden dan gebaseerd? De volgende reden was het feit dat klachten naar hun aard sterk gemeentelijk bepaald zijn. Onze vraag is: wat wordt hier precies mee bedoeld? En hoezo is dit een argument tegen het aansluiten bij de Nationale Ombudsman? En dan het volgende punt: het feit dat tot ieders tevredenheid de klachten worden behandeld door de bestaande Klachtencommissie, daar had ik net al een vraag over gesteld. En dan de geringe kosten die de huidige voorziening met zich meebrengt. Voorzitter, we weten allemaal de gevolgen die het streven naar geringere kosten c.q. bezuinigingen de laatste decennia voor veel Nederlandse voorzieningen en de belangen van veel minder daadkrachtige burgers tot gevolg heeft gehad. Te veel mensen zijn het inmiddels meer dan zat en hebben nog maar weinig vertrouwen in de overheid. Ze voelen zich niet alleen aan hun lot overgelaten, maar zijn dat ook in veel gevallen daadwerkelijk. In het geval waarbij de individuele burger tegenover de overheid staat, vanwege de kosten voor de mogelijk minder goede optie te kiezen, vinden wij niet kunnen. We moeten hier kiezen voor de beste bescherming. We willen dan ook graag dat heroverwogen wordt aan te sluiten bij de Nationale Ombudsman. Dan hebben we nog een aantal vragen aan Twijnstra Gudde of de Rekenkamer. Uit het overzicht van Twynstra Gudde blijkt dat over de gehele linie het aantal klachten bij gemeenten van 20.000 tot 50.000 inwoners is toegenomen. In Kerkrade is dat afgenomen. Wat was de verklaring daarvoor? Kan het ermee te maken hebben dat er geen duidelijke instructies en toetsingskaders zijn vastgelegd? In Kerkrade worden mondelijke klachten mondeling afgehandeld en niet geregistreerd. Vindt u dat ook mondelinge klachten met afhandeling geregistreerd moeten worden? Het college neemt de aanbevelingen over, maar niet die over de klachtencoördinator met een duidelijk functieprofiel. Het college wil de rollen, taken en verantwoordelijkheden voor de klachtenfunctie uitwerken van diegenen die in de gemeente belast zijn met het behandelen. Dat zijn in Kerkrade nu de dienstdirecteuren. Wat is het voordeel van een zelfstandige klachtencoördinator? U beveelt aan om eventueel een klachtencoördinator aan te trekken van een grotere gemeente. Zijn daar landelijk ervaringen mee? -Voorzitter, punt van orde. Mag ik nu of moet ik het verhaal van mijnheer Van Beek afwachten? -Natuurlijk, een puntje van orde mag altijd. -Er zijn veel vragen die wellicht vooraf gesteld hadden kunnen worden. Dat maakt het wat makkelijker in het kader van de discussie. Waar wij dan beter deelgenoot van worden. Dat vind ik jammer. Ik ben aan mijn laatste vraag toe. Dank u wel. Dan wil het college volgens de aanbevelingen geen klachtencoördinator, maar wil deze taak blijven beleggen bij de dienstendirecteuren. Is dit wel verstandig? Zo'n directeur moet dan de klacht over zijn eigen dienst regelen. Loop je dan niet het risico dat de slager zijn eigen vlees moet keuren? Tot zover. Dank u, voorzitter. -Prima, ik hoop dat ik alles genoteerd heb. Dan ga ik naar Lokaal Alternatief. Dank u wel, voorzitter. In de allereerste plaats hartelijk dank voor de zeer uitgebreide verslaglegging die we hebben mogen krijgen. Met duidelijke taal erin, goed te ontlezen. Dat we weten waar Kerkrade in dit verband aan toe is. Net zoals de toelichting die net gegeven is. Je zou haast denken dat het niet gelezen wordt van tevoren. Maak u niet ongerust, dat is wel zo. Hoe dan ook, de Rekenkamer heeft de moeite genomen om hier geld, moeite en tijd in te steken, om aan het DoeMee-onderzoek klachtenbehandeling mee te werken, om daar meer inzichten in te krijgen. En als ik Rekenkamer hoor, dan denk ik altijd dat het over cijfers en euro's gaat. Fijn om te zien dat de Rekenkamer ook in een veel breder perspectief activiteiten onderneemt. Waarvoor ook dank dat daarmee dit onderwerp opgenomen is. Verdiepend hebben we maar één vraag en die sluit wel bij een stukje aan bij de vragen die mijnheer Van Beek ook stelde over een stukje zorg. Wat is nou die klacht? Wanneer is iets wel of niet geregistreerd? Wanneer is het echt een klacht? Het absolute aantal klachten, wat we ook in het rapport hebben gezien, is heel erg laag. De tendens in Kerkrade is zelfs dalend ten opzichte van andere plekken in het land. En dan zou je je kunnen afvragen of misschien in het informele circuit toch belangrijke zaken, waar we iets van zouden kunnen leren, niet goed gezien of uitgediept worden. Dat is een oprechte zorg en daar zou ik graag nog een toelichting op willen hebben, vanuit onze fractie. Voor zover. Dank je wel. -Ik dank u wel. Dan ga ik naar de Partij van de Arbeid. -Voorzitter, bedankt voor de uitleg. Ik heb eigenlijk een kleine vraag. Kan er bij de melding van de klachten een ontvangstbevestiging afgegeven worden? Dat lees ik niet in de stukken. -Dat is het? Prima. Ga ik naar Ons Kerkrade. -Ik had nog even een opmerking, mag dat? Eigenlijk niet in de eerste termijn. Sorry, u heeft gelijk. Bij presentaties mag dat wel. Excuseer. Dank u wel. Ik vind het goed dat de Rekenkamer zo nu en dan een bepaald punt wil toelichten. Zodat wij ten aanzien van bepaalde punten kunnen kijken hoe het binnen de gemeente op dat gebied gaat. En

complimenten dat de Rekenkamer dit heeft opgepakt en dat we meegedaan hebben aan het onderzoek. Heel uitgebreid onderzoek. Dat is ook al gezegd. En ik vind het alleen een beetje jammer, daarom interrumpeerde ik daarnet. De heer Van Beek had bepaalde vragen die wel liggen in het kader van de discussie. Als we die vooraf hadden gekregen en beantwoord, was het makkelijker om er hier en daar op in te spelen. Waardoor het debat efficiënter en effectiever kan lopen. Wij als Partij van de Arbeid vinden het onderzoek goed, gedegen. En wat wij ook belangrijk vinden, is dat het college aan de Rekenkamer heeft toegelicht dat zij de aanbevelingen overnemen en er ook over gerapporteerd wordt. Dat vinden wij een goede zaak. Het is goed dat er klachten zijn, want als er geen klachten binnenkomen, zou het betekenen dat er niet gewerkt wordt. Het belangrijkste is dat je van die klachten leert. Je bent een lerende organisatie. Daardoor kun je je klantenservice verbeteren. Dus op dat gebied ondersteunen wij dit en de aanpak door het college. Daar kunnen wij ons in vinden. Dank u wel. -Dank u wel. Dan ga ik naar Ons Kerkrade. -Dank u wel. Dank voor de presentaties en de Rekenkamer en het onderzoeksbureau bedankt voor het geleverde werk. Prima. Een dik pak papier. Het blijkt redelijk op orde te zijn allemaal. Met hier en daar wat aanbevelingen die goed door het college en de ambtenaren worden opgepakt. Althans, grotendeels. U weet zelf dat wij als Ons Kerkrade als een bok op de haverkist zitten als het om klachten gaat. We hebben het bij de algemene beschouwingen altijd hoog in het vaandel staan. De gele en rode kaarten die wij hebben uitgedeeld. Wat wij vonden van klachten, communicatie naar burgers. Met name terugbellen werd weleens vergeten. Nee, is ook een antwoord, maar bellen. Niet bellen dat wekt frustraties op en dan ben je de mensen kwijt. PvdA zegt dat het goed is dat er klachten zijn. Dat weet ik niet. Als er geen klachten zijn, kan het zijn dat het goed gaat. Dat kan ook natuurlijk. Maar goed, geen klacht is een utopie. In principe zijn wij het eens met wat hier staat en danken iedereen voor het geleverde werk. Dank u wel. Dan ga ik naar BurgerBelangen. -Dank u wel, voorzitter. We hebben het ontwerpbesluit bekeken en bestudeerd. Het doet ons deugd dat de gemeente de klachtenbehandeling goed heeft ingeregeld. Daarnaast willen wij ook dat de aanbevelingen uit het onderzoek worden overgenomen. Wij hebben geen vragen. -Dat is goed. Dan ga ik naar de Ouderenpartij. -Voorzitter, dank u wel. Voorzitter, een paar kleine vraagjes. Eerst van technische aard. Er werd net aangegeven dat klachten ook mondeling kunnen worden ingediend. Als ik dan op de website kijk van de gemeente Kerkrade. Voor je een klacht kunt indienen, moet je wat stappen doorlopen. Dat zou misschien nog verbeterd kunnen worden. Dan staat er dat bij het mondeling indienen van een klacht alleen een mondelinge afhandeling volgt. Is dat zo? Lees ik dat correct of volgt er toch iets van een klachtenregistratie en krijgt de klachtindiener toch een bevestiging dat die klacht is ingediend? Als het alleen mondeling wordt afgehandeld, vinden we dat een beetje summier. Je kunt een klacht ook digitaal indienen via de website, maar daar moet je je DigiD-code voor gebruiken. Het lijkt ons dat je dan een drempel opwerpt. Je kunt een e-mail sturen of mondeling, maar wil je het digitaal doen, hetgeen een klacht indienen makkelijker zou moeten maken, moet je met een DigiD gaan werken. Dat werpt een drempel op om die klacht ook digitaal in te dienen. Dankwoorden zijn er genoeg gesproken. Het is inderdaad heel erg goed dat de Rekenkamercommissie met dat onderzoek heeft meegedaan. Dus dat ondersteunen we. We vinden die klachtenfunctionaris wel heel erg belangrijk. De eerste vraag is: hoe is het dan tot nu toe de functie van klachtenfunctionaris vormgegeven? En veel belangrijker nog: als er wordt aangegeven dat alle aanbevelingen worden overgenomen, dan vinden we het belangrijk dat de functie- en taakomschrijving van de klachtenfunctionaris wordt vastgelegd. De verordening is van 2006, dus die is wel aan vernieuwing toe. Daar laten we het vooralsnog bij. Voorzitter, dank u wel. -Hart voor Vrijheid. Dank u wel, voorzitter. Wij hebben voor de eerste termijn geen vragen. Dank u. -Dan kijk ik even rond. De VVD nog, voorzitter. -Sorry, mijnheer Scheeren. Hoe durf ik. Dank u wel, voorzitter. Ook dank voor het rapport. Goed om te zien dat we een hoop op orde hebben en dat we het in vergelijking met de andere gemeentes goed lijken te doen. Wat ons opviel en wat een aanbeveling is die wij belangrijk vinden als VVD, is dat toetsingskader. Belangrijk dat iedereen op dezelfde manier zijn klacht afgehandeld ziet worden. Dus dat is in ieder geval een van de aanbevelingen die wij prioriteit willen geven. Het is zeker ook belangrijk dat die servicenormen goed besproken zijn. Binnen welke termijn je een antwoord krijgt. En dat de raad geïnformeerd moet worden. Het allerbelangrijkste is dat die burger op dezelfde manier behandeld wordt bij het afwikkelen van klachten. Dus dat vinden wij belangrijk. Wat de heer Van Beek van de SP en Lokaal Alternatief opviel, is dat er best veel informeel wordt afgewikkeld. Dat viel ons ook op. Zijn dan 21 van de 22 klachten informeel opgelost? Is dat die 90 procent of zijn het er bijna 200 die informeel opgelost worden? Dat is dan die 90 procent. Dan zijn er opeens heel veel klachten. Dus we willen in ieder geval weten hoe dat dan precies zit. En als je geen toetsingskaders hebt, ben je overgeleverd aan degene die aan de telefoon zit, hoe die klacht wordt afgewikkeld. Dus vandaar nog een keer dat appel: registreer dat. En die toetsingskaders die horen daar dan echt bij. Hoe lossen we dan zo'n klacht op? De Ouderenpartij noemt terecht de toegankelijkheid om die klachten door te geven. Dat is hier al heel vaak in de commissie besproken. Elke keer als wij die mooie rapportage krijgen over die klachten, dan rijst steeds opnieuw die vraag hoe laag of hoe hoog die drempel is. Hij lijkt misschien wel hoog of we hebben inderdaad heel weinig klachten. Dat staat

wel in relatie tot die 21 of 22 klachten die we hebben. Hoeveel mensen klagen daadwerkelijk? En weet je die route te vinden om te klagen? De tweede aanbeveling die wij prioriteit zouden willen geven, zijn die evaluatie en die verbeterpunten. Dat maakt het proces beter. Dus wij kunnen ons vinden in het ontwerpbesluit. En we kunnen we ons vinden in die aanbevelingen, maar we willen wel heel erg aandringen op dat met name die toetsingskaders en die evaluatieprocedure de hoogste prioriteit daarbinnen krijgen. Tot zover in eerste termijn. Dank u wel. -Dank u wel. Dan ga ik naar de beantwoording. En ik kijk even achter de tafel.

Seat 5

Zal ik beginnen bij de Rekenkamer voor de beantwoording? Met uw permissie. Dank u wel, voorzitter. Ik denk dat veel van de vragen gericht zijn aan het college. Met betrekking tot de opmerking aan de Rekenkamer qua algemeen beeld, met name vanuit de SP. Is wel te concluderen dat de basis op orde is en dat er altijd verbeterpunten zijn. Qua leren en noem maar op. In de rapportage zie je ook wel dat hoe hoger die dienstverlening op het gebied van klachten is, hoe minder gemeenten daarover beschikken. Ik kijk dan ook naar de reactie vanuit het college, dat echt productief gezegd wordt: we gaan aan de slag met de aanbevelingen die er nog liggen. Dus daarmee denk ik dat er wel een vrij positief beeld ligt. Met betrekking tot keuzes rond lokaal beleggen of aansluiten bij de Nationale Ombudsman. Dat zijn meer politieke keuzes, waar ik vanuit de Rekenkamer niet echt iets over kan zeggen. -Prima, als u

Marianne Laumann

klaar bent. Ik heb de vragen wie van wat is niet paraat, maar ik ga ervan uit dat het zo goed is. -Mag ik een verhelderende vraag stellen,

Seat 5

voorzitter? Waarom is dat een politieke keuze? Het lokaal inrichten? -Ja, of bij de Ombudsman aansluiten?

Marianne Laumann

De Nationale Ombudsman is de vaste instantie. Ik improviseer even op basis van een gesprek wat ik zelf ooit met de Nationale Ombudsman heb gehad. Op het moment dat je het lokaal inricht, dan is dat een keuze die je als gemeente maakt. In principe moet je dan in de tweede lijn naar de Nationale Ombudsman. Of dat fijner of beter is of niet, heb ik geen onderzoek naar gedaan. Je kan zeggen dat je het dan professioneel hebt geregeld bij de Nationale Ombudsman. De keerzijde is wel dat je naar een instantie moet die verder op afstand staat van de burger. Dat is misschien iets voor het college om te beantwoorden. -Dank u wel.

Seat 5

Dan ga ik naar de burgemeester. -Volgens mij

Seat 6

waren twee punten gericht aan ons als onderzoeksbureau. De eerste was de verklaring van de afname van het aantal klachten in Kerkrade. Kunnen we die geven? Eigenlijk niet. De onderzoeksopzet leende zich er niet voor om daar heel diep op in te gaan. Je moet het zo zien. We hebben 75 informatie uitvragen gedaan die zijn ingevuld, waarover we één verdiepend gesprek hebben gevoerd om te verifiëren wat daarin staat. Ik lichtte net wel wat toe. In die gesprekken is wel een aantal keer aan bod gekomen, omdat over het algemeen bij veel gemeenten een stijging zichtbaar was. Een beetje gissend gezegd, mogelijk verklarende factoren voor eventuele stijgingen die zaten op de coronamaatregelen, waardoor er meer klachten zijn gekomen. En het meer mondig zijn van de burger. Dat is dus een andere trend dan in Kerkrade. En dit is ook de enige gemeente waar wij gevraagd zijn om nog een aparte toelichting te komen geven. Dus wij hebben niet voor elke gemeente een apart verhaal over de stijging en afname. Dus daar kan ik helaas geen antwoord op geven. Een andere vraag gaat over het functieprofiel van de klachtencoördinator en het al dan niet overnemen van die aanbeveling. Volgens mij is de aanbeveling niet dat er een aparte klachtencoördinator moet komen. Dat zou namelijk in de gemeente Kerkrade ook niet een voltallige functie moeten zijn. Zeker gelet op het aantal klachten dat er is. De gemeente Eindhoven was ook deelnemer aan het onderzoek. Dat is een organisatie van dusdanige omvang dat daar ook een aparte klachtencoördinator aangesteld is om dit, niet voltijd, maar een groot gedeelte van de tijd te doen. Het maakt hier dus onderdeel uit van een bredere juridische functie. Dus ik kan me die zin wel voorstellen dat het college deze reactie daarop heeft gegeven.

Marianne Laumann

Dat was het. Dank u wel. Dan ga ik naar de burgemeester. -Dank u wel, voorzitter. Dan probeer ik nog een paar punten te beantwoorden. Het is natuurlijk hartstikke mooi en goed dat dit onderzoek gebeurd is. Een hulde aan de Rekenkamer. Er is een extern oordeel, het oordeel is goed. Er zijn elf aanbevelingen. Daarvan

zijn er vijf niet van toepassing, want die hebben we al. En zes nemen we allemaal over. Dus mijnheer Van Beek, uw conclusie klopt helaas niet. We nemen alle zes de aanbevelingen over. De aanbeveling is niet, zoals mijnheer Boertien net aangaf, om de klachtencoördinator te installeren, maar het functieprofiel van de klachtencoördinator. Zoals ook in de stukken staat. Verder gooit u in uw betoog helaas bezwaar en klacht door elkaar. Dat moet u goed scheiden. Daarom hadden we ook de toelichting van mevrouw Van Dorst aan het begin. U haalt op een gegeven moment bezwaren aan die in onze stukken staan bij de PNC-cyclus. Hier gaat het om klachten die we expliciet hebben toegelicht. Daarom hebben we dat extra in de presentatie van Twynstra Gudde laten toelichten. Dat waren er 21 in 2022. En ga maar niet te veel filosoferen waarom er een afname was, want in 2023 zit er een stijging aan te komen. Dat betekent dat altijd waar 100 ambtenaren werken, waar gehakt wordt, ook spaanders vallen. En waar burgers dus een goede weg moeten vinden als ze vinden dat ze niet juist behandeld zijn. Dat vinden wij ontzettend belangrijk en u ook. Vandaar dat je ook goed je weg moet vinden, wat de Ouderenpartij ook aangeeft. En er zijn drie manieren: je belt, neemt de telefoon en je krijgt iemand aan de lijn en je wordt geholpen. Je stuurt een e-mail, dan wordt er schriftelijk gereageerd of je gaat via de website. En dan moet je helaas je DigiD invullen, omdat je moet identificeren wie je bent. Dat is misschien wel lastig, maar je hoeft het niet via die weg te doen. Je kunt ook bellen of e-mailen. Iedereen kan de burgemeester op straat aanspreken of een wethouder. Dus we proberen heel laagdrempelig te zijn. Uw opmerking gehoord hebbende, zullen we dat zeker nog eens meenemen. U heeft een tussenvraag? Ik weet niet of dat mag via de voorzitter. Mag mijnheer Piefer een tussenvraag stellen, voorzitter? Ja, een verhelderende vraag. -We zijn coulant vandaag. Dus als je mondeling een klacht indient, wordt het mondeling

Petra Dassen-Housen

afgehandeld. Hoe gaat het dan met identificatie als ik bel? Als ik bel en ik dien een klacht in of ik stuur een brief, dan is er ook geen directe identificatie. En als je een invulformulier hebt, dan vraag je de naw-gegevens, want anders weet je niet wie die klacht heeft gemeld. Ik ga ervanuit dat degene die die klacht gemeld heeft, zich ook voordoet als degene die hij of zij is. Dus ik vind het toch nog erg drempelverhogend. Ik vind het argument om dat dan te hanteren

Marianne Laumann

nog niet overtuigend. -Dat mag. Ik geef alleen aan dat er drie wegen zijn. Als je belt, zeg je: ik ben Petra Dassen en ik heb een klacht over weet ik wie. En dan ga je ervanuit dat dat ook diegene is die belt. Als iemand het via de website doet, zit er die koppeling aan om vast te stellen dat het die persoon is. Omdat dat wellicht drempelverhogend is, kun je ook bellen of een e-mail sturen. Ik wil u toezeggen dat we nog eens kijken. We gaan ook de hele website herzien. En er zitten ook zes aanbevelingen die we overnemen. Of we daar nog drempelverlagend moeten zijn, zullen we meenemen. Als je probeert mondeling al heel veel af te vangen, want dat was ook een vraag van mijnheer Van Beek. Je kunt alles in dit leven schriftelijk vastleggen. Eigenlijk wil je dat burgers die bellen en die een klacht hebben, door iemand goed te woord worden gestaan. Als je het dan mondeling kunt oplossen, is dat het beste voor iedereen. En mijnheer Scheeren vroeg dat nog. Die 90 procent heeft betrekking op die 21 klachten. Dus 90 procent wordt daarvan mondeling afgehandeld. Als mensen daar niet tevreden over zijn, gaan ze dus naar de ombudsinstellingen. Dat is dan de volgende stap. En dat was verleden jaar nul. We hebben nog geen gevalideerd kwaliteitstoetsingssysteem, dat is een van de aanbevelingen, maar je mag voorzichtig concluderen dat die 21 meldingen naar tevredenheid zijn afgedaan. Anders was het wel aannemelijk geweest dat er een klacht via de ombudsfunctie was geweest. Nogmaals, dat is een aanname van mij, die kan ik niet hard maken. Daarom dat we ook die aanbevelingen van harte overnemen, om daar nog wat meer vinger aan de pols te kunnen houden. Is het dan bagger? Mijn woorden. Ik heb gehoord dat het een goede afhandeling is. Ik heb gehoord dat we nog zes aanbevelingen over kunnen nemen. Die nemen we van harte over. En dan wordt het van goed naar zeer goed, denk ik. Ik ben altijd van de categorie: het glas is halfvol, maar dat is een politieke keuze en daar kun je ook anders naar kijken. Ik vind, als het college hier zit en zegt alles over te nemen, dan kan ik niet meer doen dan dat. En overigens is het dan aan de raad. U heeft zelf in 2006 een keuze gemaakt om niet aan te sluiten bij de landelijke Ombudsman. Sander gaf dat net al aan. Dat is een politieke keuze geweest om dat wel of niet te doen. Of dat drempelverhogend of -verlagend is, dat is aan de raad. En als u dat anders wilt, dient u een amendement in en kan uw raad daarover een oordeel vellen. Mijnheer Van Beek. Dan moet ik hem ook een verhelderende vraag toestaan natuurlijk. -Had ik het goed gehoord

Petra Dassen-Housen

dat u zei dat ik had gezegd dat het bagger is? Dat was mijn vertaling. -Dat heb ik niet gezegd. Nee, dat woord heeft u niet gezegd. U gaf in het begin aan dat u de conclusie dat het allemaal goed was, wilde nuanceren. U heeft niet gezegd dat het bagger is. Dat is mijn interpretatie. Dat is iets te zwaar aangezet. -Dat is heel zwaar

aangezet. Ik zeg u dat we de aanbevelingen overnemen en daarmee wordt het zeer goed. Ik hoorde in uw bewoordingen toch een wat minder positief oordeel over de klachtafhandeling dan ik had gehoopt op basis van de feiten die er liggen. Vandaar dat ik dat even wat gechargeerd zei. -Mag ik dan nog zeggen dat wij blij waren met de aanbevelingen. Dat de aanbevelingen ook aantonen dat het adequaat is. Het is goed. We hoeven niets meer te doen, maar er zijn toch nog dingen te doen. Die nuancering wilde ik aanbrengen en dat absoluut niet als bagger betitelen. Dank u wel. -Via de voorzitter, dank u wel voor deze toelichting. Ik meende in het begin van uw betoog wat kritischere kanttekeningen gehoord te hebben. Wat ook mag. Dat is uw goed recht en daar zit u hier ook voor. Het is fijn dat dat zo is genuanceerd, van beide kanten. Dan een vraag van Lokaal Alternatief, die informele aanpak. Je probeert gewoon iemand te woord te staan en er goed uit te komen. Meer kan ik daar nu ook niet over zeggen. Behalve dan als mensen niet tevreden waren, had zich dat wel vertaalt in veel meer klachten bij de ombudsinstantie. En mensen krijgen een ontvangstbevestiging, op de vraag van de Partij van de Arbeid. En de VVD-vraag over een stukje prioritering. Ik neem dat mee, ik weet niet of het niet in een totaalpakket gaat. Dus het is allemaal belangrijk. Ik kan nu niet toezeggen dat die twee die u heel belangrijk vindt, het eerste komen. Het kan ook zijn dat dingen hand-in-hand gaan. Het spreekt voor zich dat we dit natuurlijk niet op de lange baan schuiven, maar op korte termijn willen oppakken. Hebben we daar iets van een termijn voor onszelf gesteld, Gemma? We gaan ermee aan de slag. Ik wil u ook niet onthouden, wat ik net al aangaf voorzitter, tot slot, dat in 2023 het aantal klachten wel stijgt en gestegen is ten opzichte van 2022. Dus het is iets wat continu onze aandacht vraagt. Burgers netjes te woord staan, altijd fatsoenlijk blijven. Dat zal ons altijd begeleiden dat we daar klachten over krijgen. We moeten het zo goed mogelijk doen, dat we die klachten zo goed mogelijk afhandelen. Natuurlijk moeten we aan de voorkant proberen te voorkomen dat die klachten ontstaan. Dat ben ik ook met u eens, maar als ze dan ontstaan, moeten ze vooral goed afgehandeld worden. En daar dank ik de onderzoekers voor, want daar zijn nu weer handvaten aangeleverd voorzitter, waarmee we dat kunnen verbeteren. Ik denk dat we daar blij mee mogen zijn.

Marianne Laumann

Ik dank u wel voor het beantwoorden. Zijn er nog openstaande vragen, vragen die niet beantwoord zijn? Niemand. Is er nog behoefte aan een tweede termijn? Niemand. Wordt het een akkoordstuk of een besprekstuk naar de raad? Wie wil een besprekstuk? Akkoordstuk, prima. Dank jullie wel. We schorsen een paar minuten, voor het wisselen achter de tafel. We gaan verder, met uw permissie. We gaan naar het laatste onderwerp van vandaag. Ontwerpbesluit aanwijzen lokale omroep. Er zijn twee sprekers geweest, de heer Vrusch en de heer Pennino. Ik zal even een inleiding geven en dan geef ik het stuk aan jullie. Het Commissariaat voor de Media, het CvdM, verzocht in mei 2023 de gemeente Kerkrade om een voorkeursadvies uit te brengen over de zendmachtiging voor de lokale publieke media-instelling. Dit vanwege het verlopen van de geldende zendmachtiging en het verlenen van een nieuwe zendmachtiging voor een periode van vijf jaar. Uiterlijk 20 maart 2024 moeten het ondertekende gemeenteraadsadvies en de documenten die aan het advies ten grondslag liggen door het CvdM zijn ontvangen. Het CvdM ontving twee aanvragen voor een zendmachtiging. Eén aanvraag van Stichting Plus en één aanvraag van Stichting ZO-NWS. Stichting Plus is al jaren de publieke lokale media-instelling voor de gemeente Simpelveld, Heerlen en Kerkrade. Voor de uitvoering heeft Stichting Plus contractuele afspraken met producent RTV Parkstad. ZO-NWS is de laatste jaren actief in Beekdalen, Brunssum en Voerendaal. Beide aanvragen hebben betrekking op een zendmachtiging voor alle parkstadgemeenten. Een bijkomende relevante ontwikkeling is dat er ook een kabinetsvoorstel ligt, dat voorziet in de afschaffing van lokale omroepen en de instelling van streekomroepen. Naar verwachting zal dit voorstel per 2026 in de wetgeving geëffectueerd worden. Dat betekent dat vanaf dat ogenblik voor Parkstad nog één zendmachtiging wordt verleend en dat de termijn van vijf jaar van de nu te vergeven zendmachtiging wordt verbroken. Het college heeft een voorkeursadvies gegeven, maar het was voor hen een worsteling. Zo hebben we kunnen lezen in de stukken. Het college heeft een voorkeursadvies voor ZO-NWS, maar enkel op basis van een minimaal betere score. Ze realiseren zich hierbij dat met het geven van hun voorkeursadvies onrust ontstaat in het veld, die een toekomstige samenwerking niet ten goede komt. Een poging tot extra uitstel, nu hangt die even vast, met de opdracht om tot samenwerking te komen,

7 Ontwerpbesluit aanwijzen lokale publieke omroep

Marianne Laumann

is door het commissariaat afgewezen. Procedureel is er dan maar één keuze, namelijk een voorkeursadvies voor ZO-NWS op basis van toetsingscriteria. De voorzitters van ZO-NWS en van Stichting Plus hebben beiden ingesproken voor dit onderwerp. Van de gemeente Kerkrade wordt nu verwacht dat zij een wettelijk advies geeft, waarbij wij een antwoord geven op de vraag of een aanvraag voor de zendmachtiging voldoet aan de wettelijke verplichtingen. Twee, een gemotiveerd voorkeursadvies geeft voor een van de beide aanvragers, op grond van de door de gemeenteraad geformuleerde toetsingscriteria. Drie, zich inspant om het samengaan tussen de aanvragers te bevorderen. De gemeenteraad heeft de optie om afwijkend van dit voorstel te besluiten. Het is een belangrijk en ook zeer gevoelig onderwerp. En het is vanavond aan deze commissie om er een boeiende discussie van te maken. Waardoor er in de raad een weloverwogen besluit kan plaatsvinden. Voor ik de commissie het woord geef, wil ik eerst de portefeuillehouder, burgemeester Dassen, die bijgestaan wordt door het hoofd communicatie, mevrouw Ceulemans, nog vragen of er nog een aanvulling is. -Dank u wel, voorzitter.

Petra Dassen-Housen

Daar maak ik toch even gebruik van naar aanleiding van de twee insprekers. En u heeft het al voortreffelijk weergegeven, dat het een worsteling was. En ik hoop dat dat ook gedurende het debat ook boven water blijft. Meneer Pennino heeft wellicht een poging gedaan om het proces vanuit zijn optiek negatief, ik moet uitkijken wat ik zeg, dadelijk zeg ik weer bagger. Dat wil ik niet, sorry. Heeft aangegeven dat het proces in zijn ogen verbeterpunten behoeft. Dat vind ik ingewikkeld. We hebben een proces doorlopen. Daar hebben we uw raad ook uitvoerig over op de hoogte gehouden. Waarbij de stukken zijn aangeleverd. Toen bleek tijdens de beoordeling dat er een beoordelaar was die wellicht verbonden was in het verleden met een van de beide omroepen. Daar is toen beraad over geweest en toen hebben we gezegd: we pakken een externe adviseur. Ook alles in samenspraak met twee andere gemeentes en de NPO, Nederlandse Publieke Omroep. En we hebben die tweede adviseur enkel gevraagd: kijk of dit proces zorgvuldig verlopen is, dat er geen sprake is van onzorgvuldigheid, omdat er mogelijk in het verleden een verband was. Die tweede persoon heeft het proces dus niet helemaal opnieuw gedaan, maar heeft nog eens gekeken of dat zorgvuldig is geweest. Dan geeft mijnheer Pennino aan dat er maar één gesprek met de gemeente is geweest. Dat is niet helemaal correct. Er is in dat proces één keer een gesprek geweest met Stichting Plus in het kader van het duiden van de stukken. Stichting Plus heeft ook de kans gehad om de stukken nog eens na te leveren, omdat daar nog niet voldoende duidelijk uit bleek hoe het een ander beoordeeld kon worden. En we hebben onder leiding van de burgemeester van Simpelveld twee intensieve gesprekken gevoerd met beide omroepen. En dat vind ik jammer, want nu staan er twee omroepen die beiden heel graag de zendmachtig willen. Die we het wellicht ook allemaal allebei gunnen, maar die tot nu toe niet in staat zijn geweest om gezamenlijk een aanvraag in te dienen. Dat was namelijk de beste weg geweest, omdat wij, voorzitter, over anderhalf jaar naar één lokale omroep moeten. En die twee gesprekken onder leiding van de burgemeester van Simpelveld hebben er helaas niet toe geleid dat er een gezamenlijke aanvraag is ingediend. En we hebben ook daarna de kans niet meer gekregen van het Commissariaat om dit uit te stellen, zodat de omroepen dat alsnog kunnen doen. Het is gewoon de beste weg om het beste van twee werelden te verenigen en één omroep te laten ontstaan voor alle gemeenten in Parkstad. En dat is een gemiste kans vanuit mijn optiek. En nu moet de raad dus een keuze maken. En met die keuze breng je onrust teweeg, omdat je één omroep teleurstelt. Die wellicht over anderhalf jaar of korter nog samen moet met de andere, om gewoon één gezamenlijke lokale omroep te doen. En dat is gewoon onmogelijk. Ik vind het jammer dat we dat moeten doen. Dat is de worsteling. En dan kom ik op de toetsingscriteria. Dat is aan de raad. Het college heeft gevolgd wat de externe adviseur heeft opgesteld. Die heeft daar een oordeel over geveld. Het is een kwalitatieve toets. Het is geen rekensom, vier en vier is acht, dat is goed of fout. Het is een inschatting van de externe adviseur hoe je die toetsingscriteria weegt. Vind je het feit dat ZO-NWS een samenwerking heeft met Omroep Landgraaf zodanig zwaarwegend dat je daar twee punten voor geeft? Of vind je dat RTV Parkstad met allerlei andere organisaties in de gemeente goede samenwerking heeft? En geef je daar een of twee punten voor? Dat is een inschatting. Die is nooit 100 procent objectief. Vandaar dat het ook gewoon aan de raad is, aan u, om te beoordelen of u zich kunt vinden in die verdeling van die toetsingscriteria. En daar kunt u ook iets anders van vinden. Dat is echt aan u. Dat is ook wel mooi voorzitter, omdat we twee weken geleden bij elkaar hebben gezeten. Hoe willen we nou met elkaar het debat beter krijgen, dat het niet altijd een vraag- en antwoordspel is met het college en de raad? Maar dat u als raad nu beslist wat u wilt en de bal ligt echt op de stip. Het is aan u en wij beantwoorden alle vragen

Marianne Laumann

die daarvoor noodzakelijk zijn. -Dank u wel. Het wordt dus een mooie discussie. En dan geef ik het woord het eerst aan het CDA. -Voorzitter, mag ik een punt van orde? Ja. -Dank u. Voorzitter, ik wil graag een punt

van orde maken ten aanzien van voorliggend ontwerpbesluit, omdat dit van invloed is op de behandeling in de eerste termijn. Ook de burgemeester gehoord hebbende en mijnheer Vrusch en mijnheer Pennino. We hebben het voorstel van het college gelezen waarin voorgesteld wordt ZO-NWS aan te wijzen als meest geschikte omroep. Naar aanleiding van dit voorstel hebben wij en ook andere fracties zich verdiept in de criteria en de onderbouwing en zijn ook zelf op onderzoek uitgegaan. Voor ons zijn de conclusies die getrokken worden naar aanleiding van de toetsingscriteria niet vanzelfsprekend. We hebben dit nog in onderzoek, maar de eerste conclusies lijken voor ons een andere uitkomst op te leveren. Ik wil dus nu al meegeven dat de aanwijzing voor ons ter discussie staat. We pakken dit dan nog verder op en ik geef op voorhand aan dat wij met een amendement gaan komen. En we schakelen hiervoor ook ambtelijke bijstand in en vragen u dan ook om van dit stuk een bespreekstuk in de raad te maken. Waarvan akte. Ik ging er al een beetje vanuit dat het een bespreekstuk wordt, maar voor alle zekerheid. Dan ga ik nu het eerste rondje maken. Het CDA. Voorzitter, het wordt een bespreekstuk. -Nee, ik begin bij het CDA. Dank u wel, voorzitter. Ik hoor net het punt van orde wat Nettie van BurgerBelangen heeft aangehaald. Daar kunnen wij ons bij aansluiten. Laat ik in ieder geval beginnen met bedanken van beide heren, dat ze de moeite hebben genomen om hier ons te komen toespreken. Waarbij een bepaalde nuance wordt aangebracht in de stukken die wij hebben gekregen. En ik ben ook blij dat de mogelijkheid wordt geboden om hetgeen wat zij op papier hebben staan, gedeeld wordt met ons en wordt toegevoegd aan de vergaderstukken. Wellicht kan dat ook gedaan worden met het onderliggende rapport van de adviseur. Ik weet niet of dat er is. Wat wellicht ook een extra licht werpt op het geheel. Bij iedere situatie waarbij je meerdere partijen hebt die een aanbesteding doen, moeten we blij zijn, want dat zet ook alle partijen op scherp. Dat zet onze organisatie op scherp. Om nog eens goed de afweging te maken, de balans op te maken. Waar staan we? Zijn we tevreden? Wat zou verbeterd kunnen worden? Dat ligt dan ook bij beide partijen en zeker ook het doen van een appèl op een samenwerking. Aan de andere kant waren we wel verbaasd over het voorliggend ontwerpbesluit. We lezen dat we over twee jaar een beslissing moeten nemen of in ieder geval nog maar één streekomroep hebben en niet meer de lokale omroep zoals we hem nu kennen. En moeten we ons dan nu heel veel werk op de hals halen, terwijl we weten dat we naar een bepaald traject toegaan? Als ik dan op persoonlijke titel spreek of namens het CDA spreek, dan zou ik zeggen: gooi die oude schoenen nog even niet weg als ze nog bewandelbaar zijn. Wacht daar nog even mee en loop ze uit. Ik kan me daarbij aansluiten, om in ieder geval de periode tot aan de raad te gaan onderzoeken, met hulp van ambtelijke ondersteuning. En om al dan niet te komen tot een amendement. Waarbij wij bij het stuk wat nu voorligt waarschijnlijk tot een andere voorkeursoptie komen. Daar wil ik het in de eerste termijn bij laten. -Dank u wel. Dan ga ik naar de SP. Dank u wel, voorzitter. Ik sluit mij aan bij het voorstel van een amendement en ook het commentaar van Mark van het CDA. We vonden ook dat dit een kans moet krijgen om zich te kunnen ontwikkelen. Er zit nu een enorme druk op de ketel, om op korte termijn tot een eventuele fusie te komen. Zoiets kun je niet in een maand realiseren. Ons is er alles aan gelegen om een situatie te creëren die ruimte biedt om dat wel te kunnen doen, op een nette manier. Met alle expertise die beide organisaties in zich hebben. Ze hebben allebei hun specialisaties. Als je die bij elkaar voegt, krijg je een heel mooi, krachtig geheel. Dus om dit de kans te geven om tot een goed gesprek te komen, om tot een goed resultaat te komen. Dank u wel, voorzitter. Dank u wel. Ga ik naar Lokaal Alternatief. -Dank u, voorzitter. Ten eerste sluiten we ons volledig aan bij de voorgestelde werkwijze, om een nader onderzoek te doen. Ook wij hebben op dit moment een andere voorkeur. Waarbij ik toch wil opmerken dat ook wij een grote voorstander zijn van samenwerken. In dit geval moet ik wel heel eerlijk erbij zeggen dat het bijna lijkt alsof we nu één aannemer kiezen en vragen of die de andere aannemer het metselwerk laat doen. Dus ik denk dat in deze fase samenwerken heel moeilijk zal worden. Het had van tevoren gekund, ben ik met de burgemeester eens. In deze fase, hoewel het Commissariaat voor de Media dat heel nadrukkelijk vraagt, denk ik dat het een moeilijke situatie wordt. En zullen wij ook verder deelnemen aan het onderzoek richting de raadsvergadering. Ik dank u wel. Ga ik naar het Partij van de Arbeid. Dank u wel voorzitter. Ik begin met de passage in de nota van toelichting. "De gemeenteraad heeft de optie om afwijkend van het voorstel te besluiten. Daarbij dient opgemerkt te worden dat het Commissariaat toetst of een voorkeursadvies door een gemeenteraad op een zorgvuldige wijze tot stand is gekomen en deugdelijk gemotiveerd is." Dus met andere woorden: we hebben hier dat puntensysteem in het leven geroepen en aan de hand van dat puntensysteem komt er één partij beter naar voren. Terwijl ik heb horen zeggen door één spreker: wij vinden het onderzoek niet deugdelijk, omdat bepaalde zaken anders geïnterpreteerd worden. Vandaar ook dat BurgerBelangen heeft gezegd: we willen zelf gaan kijken, onderzoeken wat nu aan de hand is geweest en wat de beste keuze is. Dat vind ik wel een hele uitdaging voor onze raad, want op een gegeven moment heb je objectieve criteria. En nu is dat aan ons om aan te tonen dat wellicht bij het samenstellen en punten toebedelen wat omissies zijn gemaakt. Dus we hebben daar een hele uitdaging in. En wat dan ook nog jammer is, is dat over anderhalf jaar de boel toch weer gewijzigd moet worden. En dat we zoveel werk moeten verrichten voor iets wat dadelijk weer in feite gehergroepeerd moet worden. Dus het dictum van het

ontwerpbesluit om te proberen samen aan tafel te gaan, dat was naar mijn mening de beste oplossing geweest. Dan had je het hele probleem voorkomen. Wij zijn ook opgevoed met RTV Parkstad. Een hele vertrouwde partner. En ik vind het jammer dat we nu in het keurslijf zijn gegaan van dat puntensysteem. Waardoor wij in een moeilijke hoek komen. Ik denk dat het goed is dat de objectiviteit hier in deze gaat winnen en dan gaan wij aan de slag. Dus ik omarm hetgeen wat de vorige sprekers ook hebben gezegd. Dus vandaar. -Dank u wel. Dan ga ik naar Ons Kerkrade. -Dank u wel, voorzitter. Er is al veel gezegd. Dank voor de insprekers begin van de vergadering. Ook Ons kerkrade is op onderzoek geweest. We hebben ook gekeken hoe andere gemeentes het hebben gedaan en bekeken. Vreemd dat er hele andere conclusies uit hetzelfde onderzoek komen met dezelfde criteria. Dat zijn dingen die wij moeten gaan meewegen de komende weken. Ik vergelijk het met twee voertuigen, een familieauto en een vrachtwagen. Het zijn allebei voertuigen, maar wat vind je op dit moment het handigste en waar kies je voor? De samenwerking met RTV Parkstad is naar onze mening altijd goed geweest. Dat wil niet zeggen dat dat met ZO-NWS niet zo zou zijn, als we daarvoor gaan kiezen. Op dit moment zien we die criteria en er is ook gewag van gemaakt of ze goed zijn toegepast of goed geïnterpreteerd. En die criteria zijn arbitrair. Dat zijn meningen. Hoe zie je dingen? Die ziet hem zo en die zo. Was er een andere adviseur geweest, zag die het misschien anders. Dat zie je ook in andere gemeentes. Daar komen andere conclusies uit met dezelfde dingen. Het amendement wat BurgerBelangen aan heeft gegeven, dat vinden wij een goede zaak. Daar sluiten wij ons bij aan. We gaan de komende weken op onderzoek uit. En in de raadsvergadering volgt deel twee. Dank u wel. -Dank u wel. BurgerBelangen is geweest. De Ouderenpartij. Die volgorde is een beetje vreemd. We zijn gewend als eerste aan het woord te zijn. Dat is iets anders. Laten we eventjes lachen, voordat het weer serieus wordt hier. Ik vind het wel een heel serieus onderwerp. Ik vind het ook heel moeilijk. Wij vinden het heel moeilijk, de Ouderenpartij. We hebben er al enkele uren aan besteed. Wij komen soms tot die ene en de andere keer tot een andere conclusie. Dus het is voor ons nog niet helemaal doorgekauwd en fijngemalen. Wij willen ons onderzoek nog eventjes doorvoeren en dan ook wachten op het amendement van BurgerBelangen. We hebben de sprekers gehoord, waarvoor bedankt. Dat gaf twee heel verschillende indrukken, die ik tot me genomen heb. Hoe moet ik dat nu voor de toekomst zien? Heeft die instelling ook iets te maken met datgene wat op TV komt? Dus het is moeilijk. De raad maakt de keuze. De insprekers hebben het voor ons heel moeilijk gemaakt. Het is nu eenmaal onze keuze. Dus wij zullen eraan moeten geloven. Jammer dat dat niet gewoon samen kan en nu al desnoods. Wij vinden wel dat we het contract wat we nu hebben uit moeten dienen en hier niet tussentijds nog aan gaan morrelen. Wij gaan op onderzoek uit en hopen dan een moeilijk punt goed af te sluiten. Dat was het. -Ik dank u. Dan ga ik naar Hart voor Vrijheid. -Dank u wel, voorzitter. Wij hebben geen verdere vragen. Wij wachten het amendement af. Dank u. Prima. En last but not least de VVD. -Dank je wel, voorzitter. Wij hebben een half jaar geleden die toetsingscriteria met zijn allen vastgesteld. En dan ben je vervolgens afhankelijk van hoe dat objectief of deels subjectief wordt beoordeeld. En er zijn een aantal criteria die je bijna alleen maar subjectief kunt beoordelen. Dat is precies wat de heer Krasovec ook al aangaf. Daarnaast zien wij in als we het rapport bekijken dat een deel van de vragen niet beantwoord zijn of niet beantwoord konden worden. En een van de allerbelangrijkste dingen die de VVD destijds al aangaf was: hoeveel mensen bereikt een omroep? We kunnen wel een prachtige zender hebben, die fantastisch nieuws produceert, maar als er geen hond luistert, hebben we er helemaal niets aan. Wij hebben een niet-representatief onderzoek binnen onze groep gedaan. We weten dat het bereik van Parkstad best goed is. Dat is niet zo heel gek als je 23 jaar de zender bent in deze stad. Bij ZO-NWS is dat even afwachten. Het is een hele andere vorm. Daar zullen mensen aan moeten wennen. Wil je dat dan nog gaan doen voor anderhalf jaar, totdat er dadelijk iets nieuws mogelijk opgetuigd moet gaan worden? Dus als we ook kijken naar die vorm, daar hebben wij ook naar gekeken. Ondanks dat de heer Pennino infotainment zegt. Dat is misschien niet het juiste woord, maar het is wel een moderne manier versus sec nieuwsvoorziening. Met wat licht amusement daaromheen. Wij hebben specifiek gekeken naar wat ZO-NWS doet. Dan lijkt de vorm van Parkstad ook wel iets moderner. En als je dan gaat kijken, ondanks dat er geen kijk- en luistercijfers zijn, naar landelijke omroepen die een vergelijkbare stijl of vorm gebruiken, dan neigen wij ernaar dat het bereik van Parkstad groter lijkt. Dat kunnen we niet staven. Dat zou je onderzocht willen hebben. Een vraag aan het college: waarom heeft de onderzoeker er niet voor gekozen om via een panel of op een andere manier onderzoek te doen naar het bereik? Dat is wel heel cruciaal in de afweging. Ik denk dat wij aansluiten bij mevrouw Paul om verder onderzoek te doen en een amendement. Op basis van wat er nu voorligt zal de VVD-fractie niet instemmen met dit ontwerpbesluit en een andere keuze maken. En ik hoor dat een heleboel mensen zeggen. Ik vind het wel goed dat we dat onderbouwen. Wat de heer Jongen zegt. Wij moeten dit wel onderbouwd naar het Commissariaat sturen, alvorens er een keuze wordt gemaakt. Dus wij sluiten ons bij dat verdere onderzoek en eventuele amendement aan. Moeten we hier nu op besluiten of hebben we straks alleen dit ontwerpbesluit voorliggen, dan gaan wij voor RTV Parkstad. Tot zover. Ik dank u wel. Ik heb één vraag gehoord voor de burgemeester.

Petra Dassen-Housen

Die wil ik nog graag het woord geven. -Dank u wel, voorzitter. Dat biedt mij de kans om er nog even wat nuanceren in aan te brengen. Mijnheer Scheeren, dit klopt. Dat onderzoek is niet gedaan. Dat staat ook in de stukken. Het is ontzettend kostbaar voor de omroepen om het bereik te toetsen. Dus vandaar dat dat niet gedaan is. Even heel kort reageren. Dat was helder. Sorry, via de voorzitter. Kijk- en luisteronderzoek is inderdaad heel duur. Je kunt ook een iets kleinschaliger onderzoek doen om te toetsen wat je vermoedens zijn. Om in ieder geval iets te hebben. -Feit is dat wij door het Commissariaat voor de Media gedwongen worden een keuze te maken. De raad heeft zes toetsingscriteria vastgesteld. Daarvan zijn er drie wettelijk. Daar scoren allebei de omroepen twee punten. En zijn er drie andere criteria: samenwerking, interactie, participatie en de derde aansluiting op diversiteit. En daar is een kwalitatief oordeel gegeven. En dat wil ik nuanceren. Het is geen omissie. U hoeft ook geen nieuw onderzoek te doen. U moet beoordelen of de weging die bij die toetsingscriteria is gedaan, of u die kunt volgen of dat u daar een andere weging in maakt. En die moet u dan beargumenteren. Dat is wat het Commissariaat toetst. Dus u hoeft niet een heel nieuw onderzoek te doen. U moet naar die drie criteria kijken. En kijken welk oordeel de externe persoon daarover heeft geveld. En kunnen wij dat volgen of motiveren wij een afwijking? En dat moet u goed beargumenteren, want daar kijkt het Commissariaat naar. Dat is aan u. Ik ga in het begin in mijn betoog aan dat het kwalitatieve toets is. Daar mag u iets van vinden.

Marianne Laumann

Dat was het, voorzitter. -Ik dank u wel. Is er behoefte aan een tweede termijn? Ik denk het niet. Ik wil nog even samenvatten. Het levert ook hele mooie dingen op. Dat wil ik toch even benoemen. Dit is de eerste keer dat de raad zo eensgezind op onderzoek uit wil gaan. En dat is heel mooi om dat te zien, ook die samenwerking. En ondanks dat het een heel moeilijk onderwerp is en dat er een heel naar besluit moet worden genomen, waarin je voor één partij kiest. En het levert toch heel veel goeds op. Dat is het eerste onderzoek wat de raad gezamenlijk gaat doen en met een amendement gaat komen. Dus ik denk dat er ook goede dingen uit te halen zijn op deze manier. En ik wens in ieder geval de heren Vrusch en Pennino veel wijsheid en veel sterkte. We zullen toch een besluit moeten nemen in de raad. Dus hiermee kan ik dat agendapunt afsluiten. Het wordt een bespreekstuk. En dan zien we verder.

8 Lijst van toezeggingen

Marianne Laumann

Dan ga ik verder met agendapunt 8. Dat is de lijst van toezeggingen. Heeft iemand iets voor de lijst van toezeggingen? Niemand. Agendapunt 9, de rondvraag. Heeft iemand iets

9 Rondvraag

Marianne Laumann

voor de rondvraag? Daar zie ik wel een hand en nog een hand en nog een. Dan begin ik bij mijnheer Charlier. Dank u wel, voorzitter. Ik wil allereerst een compliment maken aan de werkgroep verbouwing raadzaal. Het is een zeer geslaagde opzet geworden. Ik ben heel erg blij met de stoelen. Ik hoef niet meer eerder te komen om er eentje te zoeken waar ik de hele tijd op kan blijven zitten. Ik wil alleen zeggen dat in de aanloop naar de verbouwing van de raadzaal een aantal keren door meerdere raadsleden en commissieleden aangegeven dat een heel belangrijke omissie in deze raadzaal hier naast mij staat. Die houden het geen vergadering vol. We hebben toen gevraagd of we nieuwe thermoskannen konden krijgen als de raadzaal verbouwd werd. Die zijn er helaas niet. Dus ik wil een dringende oproep doen om alsnog nieuwe thermoskannen te bestellen. - Daarvan akte. We zullen de vraag doorgeven. Dan had ik nog de heer Piefer. -Voorzitter, dank u wel. Voorzitter, we hebben van diverse Kerkradenaren telefoontjes gekregen of berichten gekregen dat het aanvragen voor het energienoodfonds niet helemaal duidelijk is. Punt 1, dat het zelf gedaan moet worden en punt 2, hoe het dan gedaan moet worden. Het staat wel netjes op de site. Het is niet primair een taak van de gemeente, maar het lijkt me toch wel zinvol om nog eens goed te kijken naar onze communicatiekanalen. Waarin hebben we dat gecommuniceerd? Hoe hebben we gecommuniceerd? Dadelijk lopen mensen achter de feiten aan. We hebben nog tot 31 maart. Het zou heel jammer zijn als mensen die daar wel recht op hebben, het missen. En uiteindelijk snijden we als gemeente daarmee ook onszelf in de vingers. Als mensen daar recht op hebben en ze krijgen het niet. Dus graag een oproep. Kijk eventjes naar de communicatiekanalen.

Hebben we het goed gecommuniceerd? En zo niet, dat we dat nog wel ruim voor 31 maart nog kunnen doen. Dank u wel. Ja, heel fijn. Ik hoor net dat ze dat morgen meteen gaan bekijken. Dat zegt de griffier. Een goede opmerking. Dank u wel. Mevrouw Fischer heeft nog iets. Mijnheer Charlier heeft het eerste gedeelte voor mij al uitgesproken. Dat het hier fantastisch is. Ik ben helemaal weg van de lampenpartij. Dat vind ik echt geweldig. En dat we hier voor ons zien waar wij het allemaal voor doen. Je wordt bij je nekvel gepakt en kunt zien wat er staat. Ik ben zo blij met dit bovenstuk. Ik kan voor het eerst met mijn knieën onder de tafel. Dat is hartstikke fijn. Ben ik echt heel blij mee. Ik voelde me altijd een beetje vreemd. Dat was het. Dank u wel. Wat fijn. Dan kan ik de vergadering sluiten.

10 Sluiting

Marianne Laumann

Het is 20:59 uur en ik sluit de vergadering. Ik dank u allen.