TwynstraGudde

Factsheet klachtbehandeling gemeente Druten

Versie	Definitief
Datum	6 december 2023

Toelichting

De Rekenkamercommissie van de gemeente Druten heeft deelgenomen aan het NVRR DoeMee-onderzoek 2023, naar klachtbehandeling. In dit onderzoek hebben 71 gemeenten[1] informatie verstrekt over het beleid en het proces met betrekking tot klachtbehandeling binnen de eigen gemeente en verbonden partijen.

In deze factsheet worden de resultaten gepresenteerd voor de gemeente Druten. In een apart hoofdrapport presenteren we de belangrijkste kwalitatieve en kwantitatieve inzichten op basis van alle gegevens. Deze inzichten hebben geleid tot de conclusies en aanbevelingen van het DoeMee-onderzoek 2023.

Leeswijzer

De factsheet is opgebouwd in een aantal blokken: doelstellingen en beleid, organisatie van klachtbehandeling, klachtbehandeling in tweede lijn, resultaten, informatievoorziening aan de raad en klachtbehandeling bij verbonden partijen.

Per blok zijn de vragen opgenomen en vermelden we steeds welk antwoord uw gemeente bij de verschillende vragen heeft gegeven. Daarnaast wordt het gemiddelde van de antwoorden van alle deelnemers gepresenteerd. Dit biedt u de mogelijkheid om de positie van uw gemeente te vergelijken met andere gemeenten.

Doelstellingen en beleid

Ten aanzien van het gemeentelijk beleid zijn vragen gesteld over doelstellingen, richtlijnen en servicenormen. Hieronder ziet u de antwoorden van uw gemeente (indien relevant met toelichting) en vindt een vergelijking met de andere gemeenten plaats.

Doelstellingen

38 deelnemers (50,7%) hebben doelstellingen vastgelegd ten aanzien van klachtenbehandeling. In uw gemeente is er geen sprake van doelstellingen. Toelichting: in de verordening zijn wel richtlijnen opgenomen voor het omgaan met klachten. De klachtencoördinatoren hebben intern ook de doelstelling om klachten zo snel en informeel als mogelijk op te lossen.

Richtlijn voor klachten indienen

65 deelnemers (86,7%) hebben richtlijnen opgesteld voor het indienen van klachten. In uw gemeente is er geen sprake van richtlijnen. Toelichting: de gemeente is laagdrempeliger met het indienen van klachten dan voorgeschreven in de Awb. Formeel moeten klachten bijvoorbeeld op schrift worden ingediend, maar klachten kunnen bijvoorbeeld ook telefonisch worden ingediend.
Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid[2]. In uw gemeente is hier geen sprake van.

Servicenormen

[1] Naast *71* gemeenten namen ook *3* provincies en *1* Waterschap deel aan het DoeMee-onderzoek 2023

[2] We spreken hier over beleid. In de vragenlijst is gevraagd naar 'een verordening of andere regelgeving/beleidskaders'

48 deelnemers (64%) hebben servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. In uw gemeente is er geen sprake van aanvullende servicenormen. Toelichting: de gemeente sluit aan op de normen in de Awb. Wel is in de verordening opgenomen dat na het indienen van de klacht binnen een week contact opgenomen wordt. Voor 53,3% van de deelnemers geldt dat deze servicenormen zijn vastgelegd in beleid.[2] In uw gemeente is hier wel sprake van. Toelichting: de servicenorm is opgenomen in de klachtenverordening.

Organisatie van klachtbehandeling

In dit onderzoek zijn vragen gesteld over de wijze waarop het proces voor klachtbehandeling intern is georganiseerd en waar de verantwoordelijkheden voor klachtbehandeling zijn belegd. We maken in het proces onderscheid tussen 1. de melding → 2. de beoordeling en behandeling; en → 3. afhandeling en reflectie. Over deze drie aspecten zijn verschillende vragen gesteld. In de onderstaande tabellen ziet u de antwoorden uw gemeente (indien relevant met toelichting) en vindt een vergelijking met andere gemeenten plaats.

1. Melding	Druten
Er is een centraal meldpunt voor ontvangst van klachten	Ja
	Landelijk % ja: 94,7%
De organisatie (gemeente, provincie of waterschap) registreert de binnengekomen klachten in een centraal (digitaal) register	Ja
	Landelijk % ja: 96%
De organisatie maakt gebruik van een digitaal systeem voor klachtregistratie	Ja
	Landelijk % ja: 96%
Een klacht wordt (automatisch) doorgestuurd naar het juiste organisatieonderdeel	Ja
	Landelijk % ja: 96%
De volgende gegevens worden geregistreerd:	• Gegevens melder • Gegevens melding • Inhoud klacht • Datum van ontvangst • Formeel of informeel

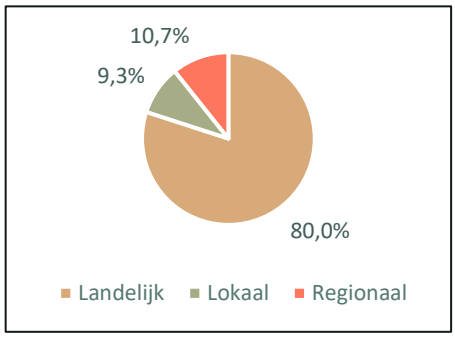
2. Beoordeling en behandeling	Druten
In de organisatie is een functieprofiel voor een klachtencoördinator/ klachtbehandelaar vastgesteld met competenties	Nee
	Landelijk % ja: 37,3%
Deze functie is gedurende de periode 2018-2023 ingevuld	Ja
Deze functie toetst op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Klachtencoördinator
Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Wettelijke termijnen worden gevolgd. Als de behandeling buiten termijnen loopt gebeurt dit in samenspraak met de klager. De klachtencoördinatoren behandelen klachten in overleg met de klager. Er wordt geen lijst met doorlopen stappen afgewerkt.
De organisatie maakt gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht	Nee[3]
	Landelijk % ja: 57,3%
Bij de volgende gremia ligt het mandaat om een besluit te nemen over een klacht	**Over de ambtelijke organisatie:** Domeinmanager
	Over de wethouders: Burgemeester
	Over de burgemeester: Burgemeester
	Over de gemeenteraad: Raad
Er is vastgelegd dat een persoonlijk gesprek plaatsvindt met de indiener tijdens het onderzoek naar de klacht	Ja
	Landelijk % ja: 85,3%
Indien een klacht betrekking heeft op een andere organisatie wordt de indiener doorverwezen naar de andere organisatie waar de klacht betrekking op heeft	Ja
	Landelijk % ja: 93,3%

[3] Toelichting: de gemeente komt op basis van de hoorgesprekken tot een conclusie. Impliciet worden ook de behoorlijkheidsnormen gehanteerd.

3. Afhandeling en reflectie	Druten
De organisatie heeft procedures[4] vastgelegd voor de informatievoorziening richting de indiener van de klacht	Ja
	Landelijk % ja: 84%
De organisatie zet in op het informeel afhandelen van klachten	Ja
	Landelijk % ja: 97,3%
De organisatie schat in dat het volgende percentage van het totaal aan klachten informeel wordt afgehandeld	90%
	Landelijk gemiddelde %: 81,5%
Er is vastgelegd dat de resultaten van de klachtbehandeling worden teruggekoppeld aan de indiener van de klacht	Ja
	Landelijk % ja: 90,7%
Er is vastgelegd op welke manier wordt teruggekoppeld richting de indiener van de klacht wanneer de behandeling van de klacht meer tijd kost	Ja[5]
	Landelijk % ja: 69,3%
Na de afronding van de procedure wordt een evaluatie uitgezet over de ervaring van de indiener met de klachtprocedure (klanttevredenheidsonderzoek)	Nee
	Landelijk % ja: 5,3%
De behandeling van klachten wordt regelmatig geanalyseerd en geëvalueerd[6]	Ja[7]
	Landelijk % ja: 78,6%
De resultaten van de evaluatie worden gedeeld met de bestuursorganen	Nee
	Landelijk % ja: 65,3%
De resultaten van de evaluatie leiden tot aanpassingen in de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt	Ja
	Landelijk % ja: 70,7%

Klachtbehandeling in de tweede lijn (Ombudsman)

Gemeenten zijn verplicht vanuit artikel 9, hoofdstuk 9 van de Awb een ombudsvoorziening te hebben. Bewoners kunnen bij de ombudsfunctie terecht indien zij het niet eens zijn met de wijze waarop hun klacht is behandeld door de gemeente (de eerste lijn). Dit noemen we de klachtbehandeling in de tweede lijn. Vanuit artikel 9:12 Awb zijn gemeenten verplicht om in de beoordeling van de klacht te verwijzen naar de bevoegde ombudsinstantie. Gemeenten kunnen deze functie lokaal, regionaal of landelijk (bij de Nationale Ombudsman) beleggen. Net als 10,7% van de deelnemende organisaties heeft gemeente Druten de ombudsfunctie regionaal belegd. Er is wel expliciet voor een regionale belegging gekozen. Toelichting: De gemeente Druten heeft al heel lang een gemeentelijke ombudsman. Dat was toen een lokale ombudsman. In 2012, toen die lokale ombudsman stopte zijn de drie opties (lokaal, regionaal en nationaal) besproken met voor en tegens. Keuze was om toen aansluiting te zoeken bij de regionale ombudsman. Overwegingen hiervoor waren kosten, kwetsbaarheid, lokaal geregeld en persoonlijk gesprek met klagers mogelijk. Er wordt wel voldaan aan de verwachtingen hierbij. Toelichting: de samenwerking wordt als goed ervaren. Zo kan de gemeente ervaringen delen met andere gemeenten. Ook kan worden gespard met de ombudsman bij moeilijke gevallen.



Landelijk beeld belegging klachtbehandeling tweede lijn

75 deelnemers (100%) verwijzen in hun besluit over de klacht naar de bevoegde ombudsinstantie. In uw gemeente is er wel sprake van een expliciete verwijzing.

[4] Met procedures bedoelen wij instructies voor de ambtelijke organisatie over de wijze waarop de klager moet worden geïnformeerd. Dit kan opgenomen zijn in de klachtenverordening of een ander document.

[5] In het formele traject is dit vastgelegd in de klachtenverordening. In het informele traject volgt dit uit het contact met de klager, maar is dit niet vastgelegd.

[6] Met evaluatie bedoelen wij een formele of informele reflectie op de aard van klachten of trends die worden gezien als het gaat om de inhoud van klachten.

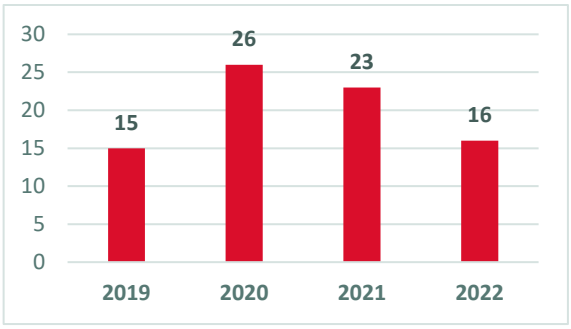
[7] Toelichting: als klachtencoördinatoren onderling wordt er geanalyseerd en geëvalueerd. Met de sociale teams is er elk kwartaal overleg om de analyseren en te evalueren. Door vele wisselingen loopt dit nog niet als gewenst. In de jaarverslagen worden de klachten uitgewerkt zonder dat deze naar een persoon kunnen leiden. Het MT, college en de gemeenteraad krijgen het jaarverslag onder ogen.

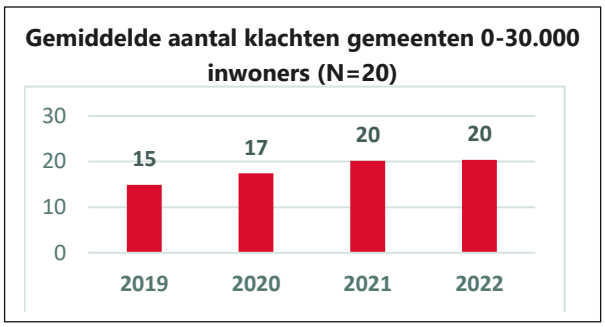
Vanuit artikel 9:36 van de Awb dient het bestuursorgaan aan wie de ombudsman een aanbeveling doet binnen redelijke termijn aan de ombudsinstantie te laten weten of en op welke wijze er gevolg wordt gegeven aan de aanbeveling. Wanneer het bestuursorgaan besluit om geen gevolg te geven aan de aanbeveling, dient de afweging met redenen omkleed aan de ombudsman te worden medegedeeld. Bij 45 deelnemers (60%) is geborgd dat expliciet wordt afgewogen of de conclusies en aanbevelingen van de ombudsinstantie worden opgevolgd. In uw gemeente is dit wel geborgd. Toelichting: De aanbevelingen uit een onderzoeksrapport worden conform de Awb uitgevoerd. Hier is geen apart beleid over, maar hierin volgt de gemeente de Awb en de klachtenverordening (artikel 17).

Resultaten

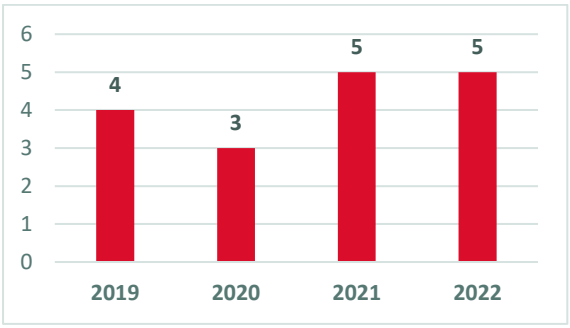
In dit onderzoek zijn ook vragen gesteld over de resultaten van de klachtbehandeling. We gaan hieronder in op het aantal klachten dat de organisatie de afgelopen vier jaar zelf heeft ontvangen en het aantal klachten dat in deze periode is gemeld bij de bevoegde ombudsinstantie.

Aantal klachten ontvangen door de gemeente Druten





Aantal klachten gemeld bij bevoegde ombudsinstantie



Informatievoorziening volksvertegenwoordiging

Er zijn ook vragen gesteld over de wijze waarop de volksvertegenwoordiging (de gemeenteraad) informatie ontvangt over de klachtbehandeling. Uit dit onderzoek blijkt dat 67 deelnemers (89,3%) de raad/provinciale staten/algemeen bestuur periodiek (minstens één keer per jaar) informeren over de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt. Voor uw gemeente geldt dat dit wel gebeurt, namelijk via het jaarverslag.

Welke informatie ontvangt de raad?	Druten	Gemiddelde
Aantal en aard van de klachten	Ja	86,7% ja
Resultaten en tijdigheid van de afhandeling	Ja	78,7% ja
Ervaringen van indieners van klachten	Nee	14,7% ja
Eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld	Ja	61,3% ja

Klachtbehandeling verbonden partijen

De laatste sectie aan vragen gaat in op de wijze waarop de klachtbehandeling in zijn algemeenheid plaatsvindt bij verbonden partijen, de afspraken hierover tussen de gemeente Druten en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan de gemeenteraad. De gemeente Druten is gevraagd om resultaten aan te leveren over de Omgevingsdienst en de GGD waar de gemeente deelnemer van is. Tenslotte is gevraagd om resultaten aan te leveren over een lokale verbonden partij naar keuze. De gemeente geeft aan geen zicht te hebben op andere verbonden partijen. Daarom is er geen informatie aangeleverd over een derde partij.

Afspraken klachtbehandeling
20 deelnemers (26,7%) hebben in hun beleid geregeld dat verbonden partijen een klachtenregeling op dienen te stellen. In uw gemeente is hier wel sprake van. De ambtelijke organisatie geeft aan dat dit geregeld is in de tekst van de gemeenschappelijke regeling.

Informatievoorziening gemeenteraad
28 deelnemers (37,3%) informeren de gemeenteraad/provinciale staten/algemeen bestuur over het aantal en de aard van de klachten die behandeld zijn door verbonden partijen die namens de gemeente een publieke taak uitvoeren. In Druten is hier geen sprake van. Toelichting: de ambtelijke organisatie geeft aan dat een jaarverslag met informatie wordt gedeeld met het algemeen bestuur, maar niet met de gemeenteraad.

Resultaten klachtbehandeling *GGD Gelderland-Zuid*

De gemeente heeft aangegeven wel zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD.

De gemeente heeft wel afspraken gemaakt over klachtbehandeling met de GGD. De afspraken met de GGD zijn vastgelegd in de gemeenschappelijke regeling. De GGD heeft een klachtenregeling vastgesteld. De Awb is van toepassing, tenzij de klacht betrekking heeft op een zorgverlener. In dat geval is de wet Kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg van toepassing.

De raad wordt wel periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD. Dit gebeurt middels het jaarverslag. In het jaarverslag zijn aantallen opgenomen voor de gehele regio.

De gemeente heeft voor geen enkel jaar zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de GGD in de periode 2019-2022. Er zijn alleen aantallen bekend voor de gehele regio, maar niet specifiek voor Druten.

Resultaten klachtbehandeling *Omgevingsdienst Regio Nijmegen*

De gemeente heeft aangegeven wel zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de OD.

De gemeente heeft wel afspraken gemaakt over klachtbehandeling met de organisatie. Dit ligt vast in de gemeenschappelijke regeling. De ODRN behandelt de klachten die gaan over medewerkers/directie/bestuur van ODRN. De gemeente wordt op de hoogte gehouden van de uitkomst via het jaarverslag. Deze klachtenregeling is gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Awb. De afspraak over de klachtenregeling ligt zowel vast in de gemeenschappelijke regeling als in de dienstverleningsovereenkomst. Elk jaar wordt een Jaarverslag klachten opgemaakt dat door Dagelijks Bestuur wordt

vastgesteld en ter kennisname wordt verzonden aan het Algemeen Bestuur en wordt nadien op de website van ODRN geplaatst.

De raad wordt niet periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de ODRN. Toelichting: niet door de Omgevingsdienst zelf. Medio juli gaat jaarverslag klachten 2022 richting het dagelijks bestuur van de ODRN

De gemeente heeft voor alle jaren zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de ODRN in de periode 2019-2022.

