

DoeMee-onderzoek NVRR Klachtenafhandeling

met toepassing op de gemeente Kaag en Braassem

Achtergrond

De Rekenkamer Kaag en Braassem heeft in de tweede helft van 2023 en begin 2024 deelgenomen aan een zogeheten DoeMee-onderzoek. Kenmerk van een DoeMee-onderzoek is dat Rekenkamer(commissie)s zichzelf kunnen aanmelden en dat de vraagstelling en de aanpak van het onderzoek vooraf bepaald zijn. Bovendien worden de bevindingen van het onderzoek in een standaardformat aan alle deelnemers verstrekt. Anders dan bij een onderzoek in rechtstreekse opdracht van de Rekenkamer is er geen maatwerk mogelijk. De vertaling van de onderzoeksvragen is waar mogelijk toegespitst op de gemeente en ook zijn er vergelijkingen mogelijk met gemeenten van ongeveer dezelfde omvang voor zover ze meegedaan hebben met het onderzoek.

Het betrof dit keer een onderzoek naar de klantenafhandeling bij gemeenten. Via een enquête en het invullen van verschillen formulieren zijn de gegevens bij de organisatie opgehaald. Het is geen diepgaand onderzoek, maar geeft vrij snel een beeld over het onderwerp bij de gemeente en ook een vergelijking met andere gemeenten. Het zijn dan ook voornamelijk algemene conclusies die uit het onderzoek te trekken zijn.

Dit onderzoek is uitgevoerd door Twynstra en Gudde, in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de NVRR, de landelijke vereniging van rekenkamers en rekenkamercommissies. Met het onderzoek wil de NVRR inzichtelijk maken op welke manier klachtbehandeling binnen decentrale overheden is georganiseerd, en hoe de volksvertegenwoordiging hierover wordt geïnformeerd. Ook wil de NVRR met het onderzoek inzicht bieden in de wijze waarop verbonden partijen, gemeenschappelijke regelingen en andere organisaties die taken namens of in opdracht van de overheid uitvoeren, omgaan met klachten. De klachten die in dit onderzoek centraal staan, zijn klachten gericht op gedragingen van bestuurders of ambtenaren. Te denken valt aan klachten over persoonlijke behandeling door medewerkers of bestuurders, het niet reageren op vragen of het krijgen van te weinig, onjuiste of misleidende informatie. Het klachtrecht heeft geen betrekking op meldingen in het kader van de openbare ruimte.

De behandeling van klachten is geen doel op zich. Het is een middel om de burger (op weg) te helpen en om de organisatie te laten leren van klachten. Een goed functionerende klachtbehandeling is ook een van de hulpmiddelen voor burgers die in de knel komen in hun contacten met de overheid. Als er goed met klachten wordt omgegaan, worden deze individuele burgers geholpen. Tevens kunnen op basis van de afzonderlijke klachten systeemfouten (in beleid en uitvoering) worden geduid, aangekaart en opgelost. Door klachten professioneel te behandelen, halen overheden de ervaringen van burgers van buiten naar binnen en geven ze het perspectief van burgers een plek in de manier waarop ze invulling geven aan hun beleid en beleidsuitvoering. Een effectieve, professionele klachtbehandeling is alleen mogelijk als iedereen binnen de overheid klachten en klachtbehandeling ziet als een waardevolle manier om het burgerperspectief een plek te geven in het overheidsoptreden. Dit geldt voor zowel bestuurders en managers als alle medewerkers.

Op 1 januari 2006 is de Wet extern klachtrecht in werking getreden. De wet voorziet in een uniforme regeling voor de externe behandeling van klachten, in een landelijk dekkend stelsel van onafhankelijke klachteninstanties (ofwel ombudsvoorzieningen). De Gemeentewet laat gemeenten vrij in hun keuze voor de vorm van een externe klachtvoorziening.

Vraagstelling en onderzoeksaanpak

De centrale vraagstelling van dit onderzoek luidt als volgt:

Op welke wijze geven decentrale overheden beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de behandeling van klachten, tot welke resultaten leidt dit beleid en op welke wijze wordt hierover gerapporteerd aan de raad, Provinciale Staten of algemeen bestuur?

Om de centrale vraagstelling van dit DoeMee-onderzoek te beantwoorden, zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld:

1. Op welke wijze heeft de decentrale overheid de behandeling van klachten beleidsmatig en organisatorisch vormgegeven?
2. Tot welke resultaten heeft het beleid geleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid van de behandeling van klachten en leren van klachten?
3. Op welke wijze wordt/worden de raad, Provinciale Staten of algemeen bestuur geïnformeerd over de resultaten rondom de behandeling van klachten?
4. Op welke wijze wordt/worden de raad, Provinciale Staten of algemeen bestuur geïnformeerd over de klachtbehandeling door verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen?

Uiteindelijk hebben 75 gemeenten meegedaan met het onderzoek, waarvan 22 net als Kaag en Braassem in de categorie tot 30.000 inwoners vallen.

Rapportage Kaag en Braassem

Uit het opgeleverde rapport kunnen wij de navolgende conclusies trekken voor de gemeente Kaag en Braassem.

Algemene conclusie

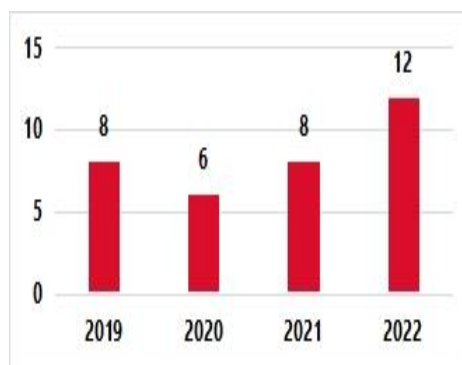
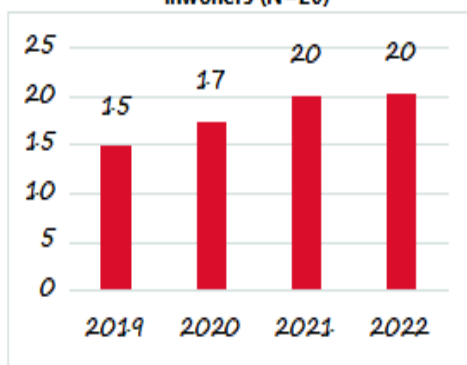
De gemeente handelt de klachtenafhandeling naar behoren af en zit in vergelijking met andere gemeenten boven het landelijke gemiddelde. Er zijn wel aanbevelingen te doen die met name de terugkoppeling naar de betrokkenen betreft en ook het maken van specifieke afspraken met de verbonden partijen. Een evaluatie met betrekking tot de klachten en wat hiervan geleerd kan worden zou een goede toevoeging bij het jaarlijks rapporteren aan de raad zijn, waarbij dan telkens zowel de evaluatie als hetgeen wat men geleerd heeft specifiek aandacht krijgt.

In de organisatie is een functieprofiel voor een klachtencoördinator/ klachtbehandelaar vastgesteld met competenties	Ja
Deze functie is gedurende de periode 2018-2023 ingevuld	Landelijk % ja: 39%
Deze functie toetst op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Ja
Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Strategisch adviseur JZ (interne klachtfunctionaris)
	Via de monitoring zaaksysteem en bijbehorend dashboard

De gemeente heeft het bovenstaande goed ingevuld en aan de minimale voorwaarde voldaan.

1. De gemeente Kaag en Braassem doet de algehele afhandeling van de klachten naar behoren en behoort tot de gemeenten die het grotendeels goed voor elkaar hebben.
2. De gemeente doet het in vergelijking met gemeenten van ongeveer dezelfde omvang goed wat betreft het aantal klachten (laatste grafiek geeft het aantal klachten bij Kaag en Braassem weer). Het gemiddelde aantal klachten bij vergelijkbare gemeenten is 20 en slechts 12 bij Kaag en Braassem. Wel moet geconstateerd worden dat het aantal klachten het afgelopen jaar aardig toegenomen is.

Gemiddelde aantal klachten gemeenten 0-30.000
inwoners (N=20)



3. De gemeente heeft nog geen toetsingskader geformuleerd met betrekking tot de klachtenafhandeling, terwijl ruim 50% van de gemeenten die meegedaan hebben met het onderzoek dit wel hebben (in rood antwoord Kaag en Braassem).

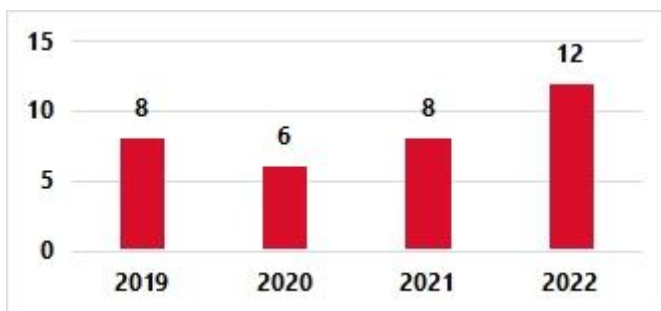
De organisatie maakt gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht	Nee
	Landelijk % ja: 54,7%

4. Na afronding van de klacht wordt er geen klachten tevredenheidsonderzoek uitgevoerd naar de klachtenafhandeling (in rood antwoord gemeente).

Na de afronding van de procedure wordt een evaluatie uitgezet over de ervaring van de indiener met de klachtprocedure (klanttevredenheidsonderzoek)	Nee
	Landelijk % ja: 8%

5. Er vindt geen structurele terugkoppeling van de uitkomsten van de klachtenafhandeling plaats naar de bestuursorganen. In bijna 2/3 van de gemeenten in het land vindt deze terugkoppeling wel plaats.

De resultaten van de evaluatie worden gedeeld met de bestuursorganen	Nee
	Landelijk % ja: 64%



6. Er is geen jaarlijkse standaardrapportage aan de raad met betrekking tot klachten. Deze informatievoorziening is niet goed geregeld en de gemeente blijft duidelijk achter bij andere gemeenten en zit ruim onder het gemiddelde. Ter vergelijking: 32 deelnemers (42,7%) 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 de gemeente Kaag en Braassem is hier geen sprake van.

Aanbevelingen

Naar aanleiding van deze conclusies zouden wij als rekenkamer de navolgende aanbevelingen willen formuleren:

Voor het college en de organisatie

- a. Zorg voor de duidelijke evaluatie van de klachtenafhandeling en probeer uit deze evaluatie te leren zodat toekomstige gelijksoortige klachten voorkomen kunnen worden.
- b. Zorg voor een terugkoppeling van de resultaten van de klachtenafhandeling naar de bestuursorganen en stuur hier een kopie aan de raad.
- c. Onderzoek indien mogelijk wat de redenen zijn dat het aantal klachten het afgelopen jaar zo toegenomen is.

Voor de raad

- d. Formuleer een duidelijk toetsingskader voor de klachtenafhandeling en laat dit vaststellen.

Bijlage: Factsheet resultaat en conclusies onderzoek met verwijzing in rood naar Kaag en Braassem

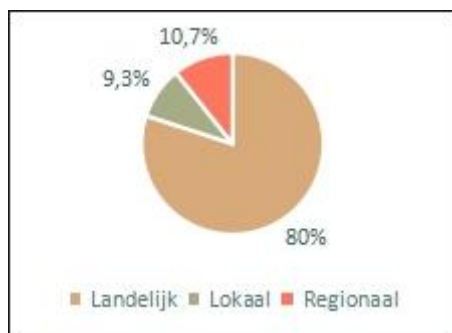
Organisatie van klachtbehandeling

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	Kaag en Braassem
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: 93,3%
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: 94,7%
De volgende gegevens worden geregistreerd:	Gegevens melder, gegevens melding, gegevens klacht, datum van ontvangst, datum afhandeling.
2. Beoordeling en behandeling	Kaag en Braassem
In de organisatie is een functieprofiel voor een klachtencoördinator/klachtbehandelaar vastgesteld met competenties	Ja Landelijk % ja: 39%
Deze functie is gedurende de periode 2018-2023 ingevuld	Ja
Deze functie toetst op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Strategisch adviseur JZ (interne klachtfunctionaris)
Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Via de monitoring zaaksysteem en bijbehorend dashboard
De organisatie maakt gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht	Nee Landelijk % ja: 54,7%
Bij de volgende gremia ligt het mandaat om een besluit te nemen over een klacht	Over de ambtelijke organisatie: Gemeentesecretaris Over de wethouders: Burgemeester Over de burgemeester: Commissaris van de Koning Over de gemeenteraad: Burgemeester
Er is vastgelegd dat een persoonlijk gesprek plaatsvindt met de indiener tijdens het onderzoek naar de klacht	Ja Landelijk % ja: 84%
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%
De organisatie heeft procedures vastgelegd voor de informatievoorziening richting de indiener van de klacht	Ja Landelijk % ja: 85,3%
De organisatie zet in op het informeel afhandelen van klachten	Ja Landelijk % ja: 96%
	75%

De organisatie schat in dat het volgende percentage van het totaal aan klachten informeel wordt afgehandeld	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 Landelijk % ja: 68%
Na de afronding van de procedure wordt een evaluatie uitgezet over de ervaring van de indiener met de klachtprocedure (klanttevredenheidsonderzoek)	Nee Landelijk % ja: 8%
De behandeling van klachten wordt regelmatig geanalyseerd en geëvalueerd	Ja Landelijk % ja: 77,3%
De resultaten van de evaluatie worden gedeeld met de bestuursorganen	Nee Landelijk % ja: 64%
De resultaten van de evaluatie leiden tot aanpassingen in de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt	Ja Landelijk % ja: 70,6%

Klachtbehandeling in de tweede lijn (Ombudsman)



**Landelijk beeld belegging
klachtbehandeling tweede lijn**

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 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 80% van de deelnemende organisaties heeft gemeente Kaag en Braassem de ombudsfunctie landelijk belegd. De overweging die hieraan ten grondslag ligt is dat het praktisch is voor kleinere gemeenten om dit landelijk te beleggen. Er wordt wel voldaan aan de verwachtingen aan deze overweging.

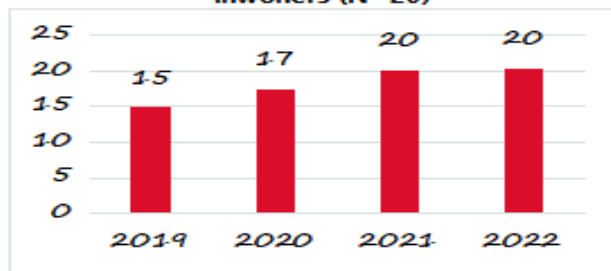
75 deelnemers (100%) verwijzen in hun besluit over de klacht naar de bevoegde ombudsinstantie. In uw gemeente is er wel sprake van een expliciete verwijzing.

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 43 deelnemers (57,3%) is geborgd dat expliciet wordt afgewogen of de conclusies en aanbevelingen van de ombudsinstantie worden opgevolgd. In uw gemeente is dit wel geborgd. Dit ligt bij de strategisch adviseur Juridische Zaken.

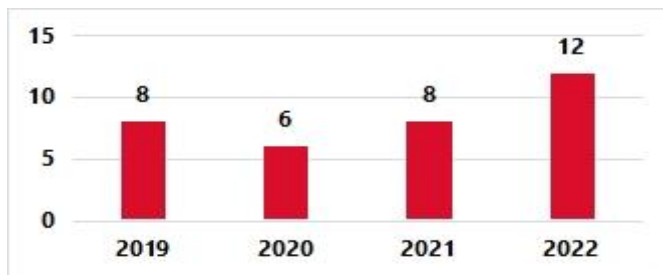
Resultaten

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.

Gemiddelde aantal klachten gemeenten 0-30.000 inwoners (N=20)



Aantal klachten ontvangen door de gemeente Kaag en Braassem



Aantal klachten gemeld bij bevoegde ombudsinstantie

Er zijn bij de gemeente over de jaren 2019-2022 geen cijfers bekend.

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. De raad wordt geïnformeerd via periodieke bestuursrapportages.

Welke informatie ontvangt de raad?	Kaag en Braassem	Gemiddelde
Aantal en aard van de klachten	Ja	88% ja
Resultaten en tijdigheid van de afhandeling	Ja	78,9% ja
Ervaringen van indieners van klachten	Nee	14,7% ja
Eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld	Nee	62,7% 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 Kaag en Braassem en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan de gemeenteraad. De gemeente Kaag en Braassem is gevraagd om resultaten aan te leveren over de Omgevingsdienst en de GGD waar de gemeente deelnemer van is.

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 geen sprake van. Het verdient aanbeveling dit in te stellen en jaarlijks bij de rapportage dit mee te nemen. Ook zou het mogelijk zijn in de opdracht aan de verbonden

partijen hier doelstellingen over te formuleren. Als voorbeeld kan gegeven worden dat u bij de GGD hier al afspraken over gemaakt heeft

Informatievoorziening gemeenteraad

32 deelnemers (42,7%) 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 de gemeente Kaag en Braassem is hier geen sprake van.

Resultaten klachtbehandeling *GGD Hollands-Midden*.

De gemeente heeft aangegeven wel zicht te hebben op de klachtbehandeling bij de GGD.

De gemeente heeft aangegeven wel afspraken te hebben gemaakt met de GGD over klachtbehandeling.

De gemeente heeft aangegeven geen zicht te hebben op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de GGD in de periode 2019-2022.

De raad wordt wel periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD. Dit gebeurt via de periodieke rapportages en jaarverslagen. De raad ontvangt algemene informatie over klachtenafwikkeling via de periodieke rapportages

Resultaten klachtbehandeling *OD West-Holland*

De gemeente heeft aangegeven wel zicht te hebben op de klachtbehandeling bij de OD.

De gemeente heeft aangegeven wel afspraken te hebben gemaakt met de OD over klachtbehandeling.

De gemeente heeft aangegeven wel zicht te hebben op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de OD in de periode 2019-2022. Deze aantallen waren niet gespecificeerd per gemeente

De gemeenteraad wordt wel periodiek (minstens één keer per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij de OD. Het betreft algemene informatie via de periodieke rapportages en jaarverslagen.

BESTUURLIJKE REACTIE

Aan de leden van de Rekenkamer Kaag en
Braassem

datum 16 april 2024
zaaknr. 641454
behandeld door Cluster Juridische Zaken & Veiligheid
onderwerp Bestuurlijke reactie college B&W DoeMee-onderzoek NVRR
bijlage(n) Klachtenafhandeling Gemeente Kaag en Braassem 2023-2024

Geachte leden van de Rekenkamer Kaag en Braassem,

In deze brief vindt u de reactie van ons college op het DoeMee-onderzoek NVRR Klachtenafhandeling Gemeente Kaag en Braassem 2023-2024 van de Rekenkamer Kaag en Braassem. Het gaat hier om klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht, kortom het gaat over een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan. Daarnaast betreft dit klachten die rechtstreeks bij de gemeente zijn gemeld en niet bijvoorbeeld klachten die bij externe of verbonden partijen zijn gemeld.

Algemene conclusie

1. *De gemeente Kaag en Braassem doet de algehele afhandeling van de klachten naar behoren en behoort tot de gemeenten die het grotendeels goed voor elkaar hebben.*
 - Hier zijn we uiteraard heel tevreden mee. Als gemeente proberen wij zo laagdrempelig mogelijk te zijn voor de burger en hiermee bewerkstelligen we dat we praktisch alle klachten informeel kunnen oplossen. Dit zorgt niet alleen voor tevredenheid bij de burger (klager), maar draagt er tevens toe bij dat we als kleine gemeente zo efficiënt en effectief mogelijk te werk gaan. Tussen 2019 en 2022 heeft dit ertoe geleid dat wij enkel 3 formele (officiële) klachten hebben ontvangen. Zowel een formele als een informele klacht zijn klachten welke conform de Awb klachtwaardig zijn. Het verschil tussen een formele klacht en een informele klacht is dat de burger bij een informele klacht afziet van de mogelijkheid om een officiële klacht middels de klachtenprocedure (hoor en wederhoor, grond/ongegrondverklaring en publicatie) in te dienen, omdat we middels een informeel gesprek aan het begin al tot een geschikte oplossing hebben kunnen komen. Vaak wenst een burger enkel zijn verhaal te doen of vindt de burger het prettig als de klacht enkel doorgegeven wordt aan de desbetreffende leidinggevende van de ambtenaar waar de klacht over gaat.

2. *De gemeente doet het in vergelijking met gemeenten van ongeveer dezelfde omvang goed wat betreft het aantal klachten (laatste grafiek geeft het aantal klachten bij Kaag en Braassem weer). Het gemiddelde aantal klachten bij vergelijkbare gemeenten is 20 en slechts 12 bij Kaag en Braassem. Wel moet geconstateerd worden dat het aantal klachten het afgelopen jaar aardig toegenomen is.*

- Hierbij dient wederom de kanttekening geplaatst te worden dat het hier gaat om informele klachten. En enkel 3 formele klachten over de periode 2019-2022. Wij streven ernaar om in een zo vroeg mogelijk stadium met de burger in gesprek te treden om te kijken hoe en wat we kunnen doen om de burger tevreden te stellen. In 2022 hebben we de site dusdanig aangepast dat het duidelijker is en makkelijker voor de burger om een klacht in te kunnen dienen. Mede in het kader van transparantie en toegankelijkheid is dit een bewuste keuze geweest. Hierdoor weet de burger ons makkelijker te vinden en is het makkelijker om een klacht in te dienen. Wij vermoeden dan ook dat dit ertoe heeft bijgedragen dat er meer klachten zijn ingediend.

3. *De gemeente heeft nog geen toetsingskader geformuleerd met betrekking tot de klachtenafhandeling, terwijl ruim 50% van de gemeenten die meegedaan hebben met het onderzoek dit wel hebben (in rood antwoord Kaag en Braassem).*

- Het toetsingskader is in H9 Awb juridisch duidelijk uiteengezet, derhalve is het een bewuste keuze geweest de wettelijke criteria als toetsingskader te hanteren en deze niet tevens in een toetsingskader uit te werken. Dit aangezien we enkel 3 formele klachten hebben over de periode 2019-2022.

4. *Na afronding van de klacht wordt er geen klachten tevredenheidsonderzoek uitgevoerd naar de klachtenafhandeling (in rood antwoord gemeente).*

- Omdat er zo weinig formele klachten zijn wordt dit niet gedaan. Wel wordt er indien er een patroon te ontdekken is, bij de informele klachten, dit doorgegeven aan de desbetreffende clustermanager, die dit vervolgens oppakt en bespreekt met de desbetreffende ambtenaar/afdeling. Daarbij kunnen we afspreken dat we in de toekomst bij formele klachten na afloop de indiener om feedback vragen met een paar standaardvragen.

5. *Er vindt geen structurele terugkoppeling van de uitkomsten van de klachtenafhandeling plaats naar de bestuursorganen. In bijna 2/3 van de gemeenten in het land vindt deze terugkoppeling wel plaats.*
- De portefeuillehouder wordt maandelijks geïnformeerd over alle ingekomen klachten (informeel/formeel). Wij zijn voornemens dit middels de verantwoordingsmonitor jaarlijks te rapporteren richting de raad.
6. *Er is geen jaarlijkse standaardrapportage aan de raad met betrekking tot klachten. Deze informatievoorziening is niet goed geregeld en de gemeente blijft duidelijk achter bij andere gemeenten en zit ruim onder het gemiddelde. Ter vergelijking: 32 deelnemers (42,7%) 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 de gemeente Kaag en Braassem is hier geen sprake van.*
- De portefeuillehouder wordt hier maandelijks over geïnformeerd. Wij zijn voornemens dit middels de verantwoordingsmonitor jaarlijks te rapporteren richting de raad.

Aanbevelingen

Naar aanleiding van deze conclusies zouden wij als rekenkamer de navolgende aanbevelingen willen formuleren:

- a. *Zorg voor de duidelijke evaluatie van de klachtenafhandeling en probeer uit deze evaluatie te leren zodat toekomstige gelijksoortige klachten voorkomen kunnen worden.*
- De evaluatie doen wij intern op informele wijze. Indien er een patroon te ontdekken is bij de informele klachten wordt dit wel doorgegeven aan de desbetreffende clustermanager, die dit vervolgens oppakt en bespreekt met de desbetreffende ambtenaar/afdeling. Daarbij kunnen we afspreken dat we in de toekomst bij formele klachten na afloop de indiener om feedback vragen met een paar standaardvragen.
- b. *Zorg voor een terugkoppeling van de resultaten van de klachtenafhandeling naar de bestuursorganen en stuur hier een kopie aan de raad.*
- De portefeuillehouder wordt hier maandelijks over geïnformeerd. Wij zijn voornemens dit middels de verantwoordingsmonitor jaarlijks te rapporteren richting de raad.

c. *Onderzoek indien mogelijk wat de redenen zijn dat het aantal klachten het afgelopen jaar zo toegenomen is.*

- Zoals aangegeven dient hierbij wederom de kanttekening geplaatst te worden dat het om informele klachten gaat. Wij streven ernaar om in een zo vroeg mogelijk stadium met de burger in gesprek te treden om te kijken hoe en wat we kunnen doen om de burger tevreden te stellen. In 2022 hebben we de site dusdanig aangepast dat het duidelijker is en makkelijker voor de burger om een klacht in te kunnen dienen. Mede in het kader van transparantie en toegankelijkheid is dit een bewuste keuze geweest. Hierdoor zijn we makkelijker bereikbaar en toegankelijker voor de burger. Dit heeft, zo vermoeden wij, bijgedragen aan de toename van het aantal klachten.

d. *Formuleer een duidelijk toetsingskader voor de klachtenafhandeling en laat dit vaststellen.*

- Advies is om dit niet te doen. Wij zijn een kleine gemeente die in nauw contact staat met de burgers en derhalve korte lijntjes wensen te hebben. Dit heeft er tot op heden in geresulteerd dat wij praktisch alle klachten in een vroeg stadium informeel opgelost hebben waardoor we vanaf 2019 t/m 2022 slechts 3 formele klachten hebben gehad. Het toetsingskader is in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht juridisch duidelijk uiteengezet, derhalve is het een bewuste keuze geweest om met deze aantallen de wettelijke criteria als toetsingskader te hanteren en deze niet tevens in een toetsingskader uit te werken. Dit blijft gezien de huidige gang van zaken ons advies.

Wij zien uit naar de behandeling van het rapport op de Context en Kaders-avond van 6 mei 2024.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Kaag en Braassem,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,
J.J. Démoed A. Heijstee-Bolt

