TwynstraGudde

Factsheet klachtbehandeling gemeente Sittard-Geleen

Versie	Definitieve factsheet
Datum	4 december 2023

Toelichting

De Rekenkamer van de gemeente Sittard-Geleen heeft deelgenomen aan het NVRR DoeMee-onderzoek 2023, naar klachtbehandeling. In dit onderzoek hebben 75 (decentrale) overheden informatie verstrekt over het beleid en het proces met betrekking tot klachtbehandeling binnen de eigen organisatie. Aan het onderzoek deden 71 gemeenten, 3 provincies en 1 Waterschap mee.

In deze factsheet worden de resultaten gepresenteerd voor de gemeente Sittard-Geleen. 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 wel sprake van doelstellingen. Het betreft de doelstellingen: 1. Na ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk contact opnemen met de klager; en 2. Indien mogelijk wordt eerst geprobeerd de klacht informeel af te handelen en daarna pas formeel.

Richtlijn voor klachten indienen

65 deelnemers (86,7%) hebben richtlijnen opgesteld voor het indienen van klachten. In uw gemeente is er wel sprake van richtlijnen. De richtlijnen die gevolgd worden zijn het klachtenreglement en interne afspraken klachtafhandeling. Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid[1]. In uw gemeente is hier wel sprake van.

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

Servicenormen

48 deelnemers (64%) hebben servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. In uw gemeente is er wel sprake van servicenormen. Het betreft de volgende normen:

- Registratie in zaaksysteem binnen 1 werkdag
- Eerste beoordeling klacht binnen 2 werkdagen na het indienen van de klacht (Is het een klacht of is men het niet eens met beleid, betreft het een melding openbare ruimte etc)
- Reactiesnelheid eerste contact met klager: 4 dagen na indienen klacht.

Voor 53,3% van de deelnemers geldt dat deze servicenormen zijn vastgelegd in beleid.[2] In uw gemeente is hier geen sprake van. Voornoemde servicenormen zijn in ontwikkelingen maar hier wordt in de organisatie al wel op gestuurd.

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	Sittard-Geleen
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 klacht, datum van ontvangst, datum en proces van afhandeling. Datum eerste contact klager, klacht-categorie, resultaat behandeling

2. Beoordeling en behandeling	Sittard-Geleen
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	Nee[2]
Deze functie toetst op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	De klachtbehandelaar (meestal teammanager). De proceseigenaar klachten stelt jaarlijks een klachten-rapportage op.
Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Aan de hand van de gegevens in het zaaksysteem en het dynamisch klachtendashboard (in ontwikkeling) dat put uit de gegevens uit het zaaksysteem. Daarnaast wordt er een jaarlijkse klachtenrapportage opgesteld voor het management en bestuur.
De organisatie maakt gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht	Ja
	Landelijk % ja: 57,3%
Bij de volgende gremia ligt het mandaat om een besluit te nemen over een klacht	**Over de ambtelijke organisatie:** medewerker → teammanager → directeur → gemeentesecretaris → burgemeester
	Over de wethouders: Burgemeester
	Over de burgemeester: Loco-burgemeester
	Over de gemeenteraad: Fractievoorzittersoverleg
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%

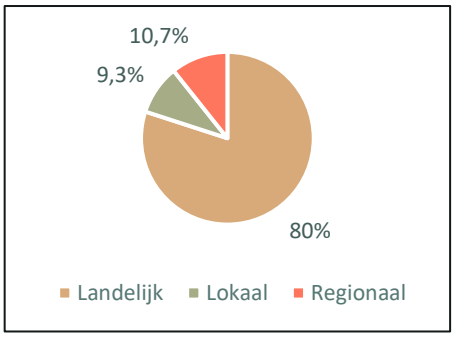
3. Afhandeling en reflectie	Sittard-Geleen
De organisatie heeft procedures[3] vastgelegd voor de informatievoorziening richting de indiener van de klacht	Ja
	Landelijk % ja: 84%
De organisatie zet in op het informeel afhandelen van klachten	Ja
	Landelijk % ja: 97,3%
De organisatie schat in dat het volgende percentage van het totaal aan klachten informeel wordt afgehandeld	91%
	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: 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%

[2] Er is geen klachtencoördinator maar wel een proceseigenaar klachten. Deze functionaris ziet (o.a.) toe op het klachtbehandelingsproces en de verbetering hiervan maar coördineert in principe de klachten niet. De klachtbehandeling is belegd in de lijn.
[3] 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.

De behandeling van klachten wordt regelmatig geanalyseerd en geëvalueerd[4]	Ja
	Landelijk % ja: 78,6%
De resultaten van de evaluatie worden gedeeld met de bestuursorganen	Ja
	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 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 Sittard-Geleen de ombudsfunctie landelijk belegd. Bij het opstellen van het klachtenreglement in 2020 is deze afweging opnieuw gemaakt. In het (verre) verleden is er een lokale ombudsfunctie geweest. Deze is destijds opgeheven. Omdat de landelijke ombudsfunctie voldoet, de inwoners de landelijke ombudsfunctie goed weten te vinden is besloten deze nationaal te laten.



Landelijk beeld belegging klachtbehandeling tweede lijn

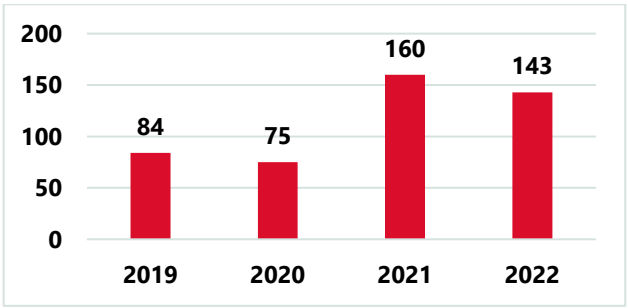
75 deelnemers (100%) verwijzen in hun besluit over de klacht naar de bevoegde ombudsinstantie. In uw gemeente is er wel sprake van een expliciete verwijzing.

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. De proceseigenaar klachten coördineert het proces als er sprake is van een onderzoek door de Nationale ombudsman.

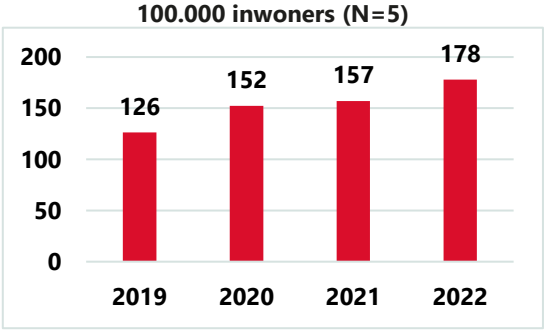
Resultaten

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 Sittard-Geleen

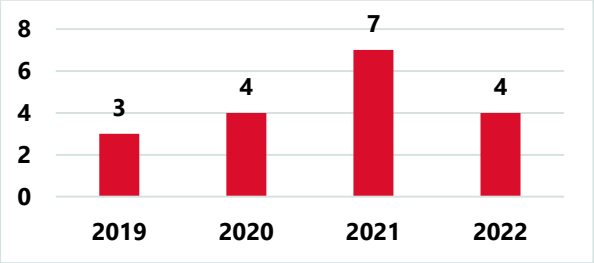


Gemiddelde aantal klachten gemeenten 70.000-100.000 inwoners (N=5)



[4] 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.

Aantal klachten gemeld bij bevoegde ombudsinstantie[5]



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 een jaarlijkse klachtenrapportage.

Welke informatie ontvangt de raad?	Sittard-Geleen	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 Sittard-Geleen en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan de gemeenteraad. De gemeente Sittard-Geleen 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 heeft informatie aangeleverd over GR Omnibuzz.

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 In uw gemeente is hier wel sprake van. Wel wordt dit geregeld in de afspraken met sommige verbonden partijen zelf (bijvoorbeeld in 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 gemeente Sittard-Geleen is hier geen sprake van dat dit standaard gebeurt. Dit is afhankelijk van de informatievoorziening van de betreffende verbonden partij.

Resultaten klachtbehandeling *GGD Zuid-Limburg*

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

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

[5] De aantallen die zijn opgenomen zijn de aantallen, die zich gemeld hebben bij de Nationale Ombudsman n.a.v. eerdere klachtafhandeling door de gemeente. Als een inwoner zich meldt bij de Nationale Ombudsman met een klacht, die nog niet gemeld is bij de gemeente wordt hij door de Nationale Ombudsman terugverwezen naar de gemeente.

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

De gemeente heeft aangegeven dat de gemeenteraad niet periodiek (minstens 1x per jaar) geinformerd over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD.

Resultaten klachtbehandeling *RUD Zuid-Limburg*

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

De gemeente heeft aangegeven geen afspraken te hebben gemaakt met de OD. Dit is vastgelegd in de dienstverleningsovereenkomst.

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

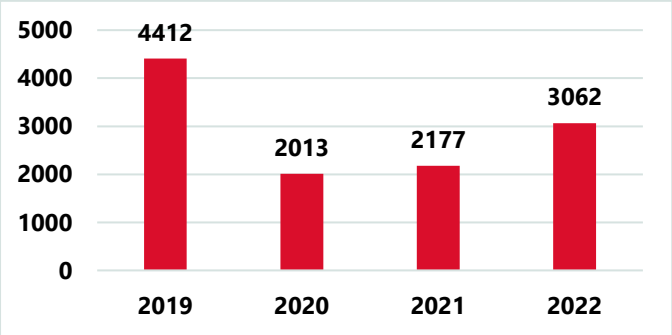
De gemeente heeft aangegeven dat de gemeenteraad niet periodiek (minstens één keer per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij de OD.

Resultaten klachtbehandeling *GR Omnibuzz*

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

De gemeente heeft aangegeven geen afspraken te hebben gemaakt met GR Omnibuzz over klachtbehandeling.

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



De gemeente heeft aangegeven dat de gemeenteraad wel periodiek (minstens één keer per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij Omnibuzz. Dit gebeurt door de GR zelf. De raad ontvangt informatie over het aantal en aard van de klachten, resultaten en tijdigheid van de afhandeling.