Raadsvoorstel Besluitvormend

Rekenkamerbrief: landelijk DoeMee-onderzoek klachtbehandeling Teylingen

Aan:	de raad van de gemeente Teylingen
Datum voorstel:	21 juni 2024
Datum raadsvergadering:	27 juni 2024
Portefeuillehouder:	Presidium
Behandelend ambtenaar:	Nuni de Groot, secretaris rekenkamer Teylingen
e-mailadres:	rekenkamer@raadteylingen.nl

Het presidium stelt voor:

1. De aanbevelingen uit de 'rekenkamerbrief: landelijk DoeMee-onderzoek klachtbehandeling Teylingen' over te nemen en het college te vragen:

a. De inwoner centraal te zetten door te evalueren bij klachtindieners hoe zij de procedure hebben ervaren. Dit kan bijvoorbeeld via een telefonisch gesprek. Door een telefonisch gesprek krijgt de gemeente persoonlijk contact met de klachtindiener. Hierdoor voelt de inwoner zich gehoord en uit de evaluaties en ervaringen van klachtindieners kunnen lessen getrokken worden waarmee de organisatie de procedures kan verbeteren. Wanneer de evaluatie heeft plaatsgevonden is het van belang om de raad hierover periodiek te informeren. Informeer over de ervaring van indieners van klachten en de eventuele lessen die getrokken worden uit de wijze waarop de klachten worden behandeld. Zo heeft de raad goed zicht op hoe de klachtindiener het proces ervaart.

b. Afspraken te maken met verbonden partijen. Twee van de drie onderzochte partijen geven inzicht in de wijze waarop klachten worden behandeld. Echter zijn hier geen eenduidige afspraken over gemaakt waardoor er geen garantie is dat verbonden partijen voldoende blijven rapporteren. Omdat verbonden partijen al op afstand staan, ontstaat het risico dat de raad zijn controlerende taak niet goed kan uitvoeren. Maak daarom eenduidige afspraken met verbonden partijen die een publieke taak uitvoeren en leg die vast in beleid. Op deze manier krijgt de gemeente voor elke verbonden partij zicht op het aantal klachten dat binnenkomt en hoe deze worden behandeld. Informeer hier periodiek de raad over.

2. De aanbevelingen voor uitvoering in handen te stellen van het college.

3. Het college te verzoeken over de implementatie van de aanbevelingen aan de gemeenteraad te rapporteren voor 27 juni 2025.

Inleiding

Klachtenafhandeling wordt een steeds actueler onderwerp in Teylingen. Inwoners komen steeds vaker inspreken over hoe hun klachten worden afgehandeld. Ook worden raadsleden steeds vaker benaderd door inwoners met klachten en de afhandeling daarvan. Bij wie moeten ze zijn en hoe verder? Omdat het onderwerp actueel en relevant is heeft de rekenkamer van Teylingen besloten om mee te doen aan het DoeMee-Onderzoek naar klachtenafhandeling. Dit benchmarkonderzoek wordt georganiseerd door de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR) in samenspraak met de (nationale) ombudsman. Het DoeMee-onderzoek is uitgevoerd door TwynstraGudde. Dit jaar deden er 67 rekenkamers mee aan het Onderzoek.

Bestaand kader en context

In het rapport trekt de rekenkamer de volgende conclusies:

a. De gemeente Teylingen heeft geen doelstellingen en heeft geen servicenormen opgesteld. Wel zijn er richtlijnen opgesteld die vastgelegd zijn in de verordening 'bezwaren en klachten'. Verder heeft de gemeente Teylingen een klachtencoördinator maar is er nog geen sprake van een functieprofiel. Tijdens het onderzoek is ambtelijk aangegeven dat daaraan gewerkt wordt.
b. Teylingen vraagt geen evaluatie uit na de afronding van een procedure bij de indiener van de klacht. Ambtelijk worden hier meerdere redenen voor gegeven. Zo wordt de behandeling van klachten voor evaluatie aan de raad en de Nationale ombudsman voorgelegd via het jaarlijkse openbare verslag van de Commissie Bezwaren en Klachten. De andere reden is dat indieners van klachten naar de Nationale Ombudsman toe kunnen stappen indien zij ontevreden zijn met het proces. Hierdoor zou een evaluatie niet nodig zijn. Doordat er geen evaluatie plaatsvindt bij de indieners van een klacht is het niet in beeld te brengen hoe de indieners de klachtenprocedure hebben ervaren.
c. De gemeente Teylingen ontvangt gemiddeld minder klachten in vergelijking met andere gemeenten van gelijke grootte. Een verklaring is niet te geven met de gegevens die nu beschikbaar zijn. De bevoegde ombudsinstantie heeft geen klachten ontvangen in de periode 2019-2022 voor de gemeente Teylingen.
d. Verder wordt de raad geïnformeerd via het jaarverslag van de commissie Bezwaren en Klachten. Hier wordt raad geïnformeerd over het aantal klachten en de aard van klachten en de resultaten, maar niet over de ervaringen van indieners en de eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop klachten worden behandeld.
e. Als laatste heeft de gemeente geen concrete afspraken in beleid over de klachtenregeling bij verbonden partijen. Ook wordt de raad deels geïnformeerd over het aantal en de aard van de klachten die verbonden partijen behandelen. Hierdoor heeft Teylingen geen zicht op het aantal klachten dat wordt ingediend bij bepaalde verbonden partijen.

Het college heeft in het bestuurlijk wederhoor positief gereageerd op de conclusies een aanbevelingen. Deze kunt u terugvinden in de rapportage.

Aanpak en uitvoering van het onderzoek
De onderzoekers hebben een digitale vragenlijst uitgezet bij de ambtelijke contactpersonen. Deze zijn besproken om meer inzicht te krijgen in de achtergronden van de klachtbehandeling en om de verstrekte gegevens te verifiëren.

Evaluatie
De rekenkamer volgt op dit punt de tussentijdse ontwikkelingen. Wanneer de rekenkamer constateert dat er onvoldoende gevolg wordt gegeven aan haar aanbevelingen, kan zij de raad hierop attenderen.

Bijlagen en achtergrondinformatie
Rekenkamerbrief : landelijk DoeMee-onderzoek klachtbehandeling Teylingen
Bestuurlijke reactie Rekenkamerbrief: landelijk DoeMee-onderzoek klachtbehandeling Teylingen

Raadsbesluit

De raad van de gemeente Teylingen;

gelezen de 'rekenkamerbrief: Landelijk DoeMee-onderzoek klachtbehandeling Teylingen'

Besluit:

1. De aanbevelingen uit de 'rekenkamerbrief: landelijk DoeMee-onderzoek klachtbehandeling Teylingen' over te nemen en het college te vragen:

   a. De inwoner centraal te zetten door te evalueren bij klachtindieners hoe zij de procedure hebben ervaren. Dit kan bijvoorbeeld via een telefonisch gesprek. Door een telefonisch gesprek krijgt de gemeente persoonlijk contact met de klachtindiener. Hierdoor voelt de inwoner zich gehoord en uit de evaluaties en ervaringen van klachtindieners kunnen lessen getrokken worden waarmee de organisatie de procedures kan verbeteren. Wanneer de evaluatie heeft plaatsgevonden is het van belang om de raad hierover periodiek te informeren. Informeer over de ervaring van indieners van klachten en de eventuele lessen die getrokken worden uit de wijze waarop de klachten worden behandeld. Zo heeft de raad goed zicht op hoe de klachtindiener het proces ervaart.

   b. Afspraken te maken met verbonden partijen. Twee van de drie onderzochte partijen geven inzicht in de wijze waarop klachten worden behandeld. Echter zijn hier geen eenduidige afspraken over gemaakt waardoor er geen garantie is dat verbonden partijen voldoende blijven rapporteren. Omdat verbonden partijen al op afstand staan, ontstaat het risico dat de raad zijn controlerende taak niet goed kan uitvoeren. Maak daarom eenduidige afspraken met verbonden partijen die een publieke taak uitvoeren en leg die vast in beleid. Op deze manier krijgt de gemeente voor elke verbonden partij zicht op het aantal klachten dat binnenkomt en hoe deze worden behandeld. Informeer hier periodiek de raad over.

2. De aanbevelingen voor uitvoering in handen te stellen van het college.
3. Het college te verzoeken over de implementatie van de aanbevelingen aan de gemeenteraad te rapporteren voor 27 juni 2025.

Aldus besloten in de raadsvergadering van 27 juni 2024.

Marjoleine van Egeraat	Carla G.J. Breuer
Digitaal ondertekend door Marjoleine van Egeraat op 04-07-2024	Digitaal ondertekend door Carla G.J. Breuer op 04-07-2024
Griffier	Voorzitter