Rekenkamerbrief ‘Klachtenbehandeling Beesel’ (NVRR DoeMee-onderzoek 2023)

Aan: de gemeenteraad van Beesel

Opzet DoeMee-onderzoek

Jaarlijks biedt de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR) aan haar de leden de mogelijkheid om tegen een zeer geringe bijdrage, deel te nemen aan een zogenaamd DoeMee-onderzoek. Wij hebben, evenals 71 andere rekenkamers ervoor gekozen om hieraan deel te nemen. Inmiddels doen we dit vanwege de positieve ervaringen voor het derde achtereenvolgende jaar.

Het DoeMee onderzoek 2023 heeft als centraal thema ‘klachtbehandeling’. Een actueel onderwerp, omdat een aantal pijnlijke dossiers zoals de toeslagenaffaire en de schadeafhandeling in Groningen ertoe geleid hebben dat het beeld van een betrouwbare overheid onder druk is komen te staan. Een goede klachtbehandeling kan bijdragen aan het zijn van een betrouwbare overheid als een burger mogelijk onjuist is behandeld.

Vraagstelling en context

De centrale onderzoeksvraag is:

“Op welke wijze geven decentrale overheden beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de afhandeling van klachten, tot welke resultaten leidt dit beleid en op welke wijze wordt hierover gerapporteerd aan de raad?”

Hierbij zijn de volgende deelvragen gehanteerd:

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 de raad, geïnformeerd over de resultaten rondom de behandeling van klachten?
4. Op welke wijze wordt de raad, geïnformeerd over de klachtbehandeling door verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen?

Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau Twynstra Gudde. Zij hebben een factsheet opgeleverd voor elke deelnemende rekenkamer. Aan de hand van de opgeleverde data schrijft de rekenkamer een eigen rekenkamerbrief met aanbevelingen.

Klachtbehandeling bij decentrale overheden

De behandeling van klachten is geen doel op zich. Het is een middel om de burger (op weg) te helpen en om de gemeentelijke 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. Ook 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 zowel voor bestuurders en managers als voor 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. Dit kan een ombudsman of ombudscommissie voor de eigen gemeente zijn of voor een aantal gemeenten gezamenlijk. Als de gemeente geen eigen voorziening heeft ingesteld, valt zij automatisch onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman (artikel 1a, 1e lid, onderdeel b, WNo); hiervoor betaalt de gemeente een vergoeding (artikel 1c lid 1 WNo). Ruim tweehonderd gemeenten zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman.

In het onderzoek zijn ook verbonden partijen meegenomen. Decentrale overheden hebben een eigenstandige verantwoordelijkheid voor het functioneren van deze organisaties en daarmee voor de wijze waarop zij omgaan met klachten.

Normenkader

Voor het onderzoek is door de onderzoekers het onderstaande normenkader gehanteerd. Deze vragen komen ook terug in de factsheet over Beesel.

Onderzoeksvraag	Normen
Op welke wijze heeft de decentrale overheid de afhandeling van klachten beleidsmatig en organisatorisch vormgegeven?	De raad heeft duidelijke doelstellingen vastgesteld ten aanzien van de klachtbehandeling. Daarbij is aandacht besteed aan het (op weg) helpen van de burger, het leren van de klachten en klantgerichte bejegening van burgers
	Er zijn duidelijke regels en richtlijnen vastgesteld voor het afhandelen van klachten (zoals voorwaarden voor indiening) alsook voor de informele afdoening van klachten. Hieraan zijn duidelijke (service)normen gekoppeld voor de dienstverlening (inclusief termijnen).
	Bij de afhandeling van klachten wordt gebruikgemaakt van een duidelijk toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht; die beslissing wordt genomen door (of in mandaat namens) het betrokken bestuursorgaan.
	In de beslissing wordt verwezen naar de bevoegde ombudsinstantie
	De organisatie heeft een centraal meldpunt ingericht, waar alle klachten binnenkomen
	De verantwoordelijkheid voor ontvangst, registratie, verspreiding, behandeling, terugkoppeling en sturing in het proces van het afhandelen van klachten is helder vastgelegd.
	Er wordt gebruikgemaakt van een digitaal systeem dat klachten op een centrale plaats juist en volledig registreert (gegevens melder, gegevens melding, klacht of bezwaarschrift, datum van ontvangst)
	Het digitale meldsysteem stuurt de klacht naar de juiste afdeling die de zaak behandelt.

	Binnen de organisatie is duidelijk wie toeziet op de tijdigheid en juistheid van afhandeling van klachten en aan de hand van welke gegevens dit gebeurt.
	Voor de klachtenafhandelaar/klachtencoördinator is een functieprofiel met bijbehorende competenties vastgesteld.
	Er zijn duidelijke procedures opgesteld voor de informatievoorziening aan de indiener, waarin minimaal naar voren komt dat deze een terugkoppeling krijgt als de behandeling meer tijd kost en dat er persoonlijk contact plaatsvindt tijdens het onderzoek.
Tot welke resultaten heeft het beleid geleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid van de afhandeling van klachten en het leren van klachten?	De gemeente verricht na afronding van de klachtenprocedure onder de indieners van een klacht een evaluatie over hoe de klager de procedure heeft ervaren. De indiener wordt naderhand benaderd voor een klanttevredenheidsonderzoek.
	De klanttevredenheid onder burgers die een klacht hebben ingediend, is over het algemeen voldoende.
	De gemeente analyseert en evalueert regelmatig en herleidbaar de klachten en toetst of er aanleiding is tot aanpassingen in het beleid en/of de wijze waarop de uitvoering van het beleid is georganiseerd en plaatsvindt.
	Conclusies en aanbevelingen van de Nationale Ombudsman/ ombudscommissie worden herleidbaar opgevolgd.
Op welke wijze wordt de gemeenteraad, geïnformeerd over de resultaten rondom de afhandeling van klachten?	De raad wordt periodiek geïnformeerd over de wijze waarop de afhandeling van klachten plaatsvindt.
	De raad ontvangt jaarlijks een jaarverslag rondom de afhandeling van klachten en daaruit voortvloeiende beleidsmatige lessen (leereffect).
Op welke wijze wordt de gemeenteraad raad, geïnformeerd over klachtbehandeling door verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen?	Voor de verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen van de gemeente is geregeld hoe de klachtbehandeling moet plaatsvinden
	De gemeenteraad wordt jaarlijks geïnformeerd over de uitvoering hiervan, in ieder geval het aantal en de aard van de klachten, de resultaten en tijdigheid van de afhandeling en de lessen die daaruit zijn getrokken.

Bevindingen

Het overall beeld is door het onderzoeksbureau Twynstra Gudde gepresenteerd in een verdiepende rapportage (bijlage 1). Daarnaast is er per deelnemende gemeente een factsheet (bijlage 2) samengesteld met daarin de voor die gemeente relevante data. Beide documenten zijn bijgevoegd.

Conclusies

Op basis van de in deze twee documenten opgenomen bevindingen concluderen wij dat er nog verbeterpunten wat betreft de klachtenbehandeling. Daarbij hebben wij, net als in de factsheet rekening gehouden met de voor Beesel te hanteren grootteklasse. Daarnaast hebben we gekeken in hoeverre de bevindingen van Beesel afwijken of overeenkomen met het gemiddelde van de gemeenten in de voor Beesel geldende grootteklasse.

Ten aanzien van de doelstellingen

De gemeente Beesel heeft geen doelstellingen vastgelegd wat betreft de klachtenbehandeling. Er zijn wel algemene uitgangspunten vastgelegd in de verordening[1]. In andere gemeenten wordt echter wel als doelstelling omschreven dat de klachtenbehandeling het volgende beoogt te bereiken:

- *aanvullende bescherming van individuen tegen onheuse bejegening door gemeenteambtenaren en -bestuurder;*
- *signalering van tekortkomingen en waar nodig verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening;*
- *het leren van klachten, waardoor we onze dienstverlening kunnen verbeteren.*
- *herstel dan wel behoud van het vertrouwen in de gemeente.*

Door deze doelstellingen op te nemen wordt duidelijk waar de gemeente naar streeft bij de klachtenbehandeling.

De klachtenverordening is op 7 maart 2022 door uw raad vastgesteld ter vervanging van de verordening uit 2014. In de verordening uit 2014 lag de nadruk op de klachtencommissie. Dit maakte dat het langer duurde voordat een klacht behandeld kan worden. De gemeente streeft er naar om klachten zo snel mogelijk en informeel worden opgelost. Dit is ook wat de nationale ombudsman aangeeft in hun handvatten voor een behoorlijke klachtenbehandeling[2]. Daarom is in 2022 gekozen voor een klachtenbehandelaar i.p.v. een commissie

Tijdens de raadsbehandeling van de verordening is toegezegd deze te evalueren na 1 jaar. Dit heeft plaatsgevonden via in november 2023 via een raadsinformatiebrief[3]. Daarin wordt vooral ingegaan op de kortere beantwoordingstermijn bij formele klachten. Wanneer eerst is geprobeerd een klacht informeel af behandelen blijft er soms weinig tijd over om binnen de termijn betrokkenen te horen, verslagen en advies op papier te zetten én aan het college ter besluitvorming voor te leggen. Overall zijn de ervaringen positief.

Richtlijn voor klachten indienen

De gemeente Beesel heeft geen richtlijn vastgelegd voor de klachtenbehandeling. Er is gekozen om dit vormvrij te laten. Er is wel een formulier[4]. Dit is niet verankerd in het beleid. Het formulier is te downloaden via de website van de gemeente. Uit het naluisteren van de raadsvergadering van 7 maart 2022 blijkt dat er bewust gekozen om dit vormvrij te laten, om het indieners de gelegenheid te beiden om laagdrempelig een klacht in te dienen.

Servicenormen

De gemeente Beesel heeft servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten en deze verankerd in beleid. De afdoeningstermijn is 6 weken en kan verdaagd worden conform de wettelijke bepalingen. Dit was onder de ‘oude’ klachtenverordening van 2014-2022 10 weken.

---

[1] Klachtenverordening gemeente Beesel 2022 https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR674365/1

[2] Klachten https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/Folder%20Terug%20aan%20Tafel-c2.pdf

[3] RIB Evaluatie Klachtenverordening 14 november 2023

[4] Klachtenformulier https://www.beesel.nl/inwoners/bezwaren-en-klachten/klachtrecht-voor-inwoners

Organisatie van klachtbehandeling

Wat betreft de organisatie van de klachtbehandeling valt op dat er geen functieprofiel is voor een klachtencoördinator/ of behandelaar opgesteld en de daarbij behorende competenties. Uit het brede onderzoek komt niet naar voren dat dit wordt gezien als knelpunt. Zeker aangezien de taken en bevoegdheden vaak wel helder zijn, omdat deze over het algemeen ook zijn opgenomen in de klachtenregeling/-verordening. Om het voor de organisatie helder te maken welke rol deze functionaris heeft kan een functieprofiel helpen.

Mondelinge of telefonische klachten

Klachten die mondeling of telefonisch worden ontvangen worden direct met de klager besproken. Wanneer de afhandeling naar tevredenheid van de klager is, wordt deze klacht als informeel beschouwd en niet geregistreerd in het zaaksysteem.

Klachten per e-mail of per post

Klachten die de gemeente per mail of per post ontvangt worden geregistreerd in het zaaksysteem. Wanneer de klager na bespreking van de klacht tevreden is, stopt daarmee ook de klachtbehandeling. Dan gaat het om een geregistreerde informeel afgehandelde klacht.

Wanneer een klager niet tevreden is met de informele afhandeling, wordt de klacht verder opgepakt en wordt advies uitgebracht aan het college van burgemeester en wethouders. Dit betekent dit alle klachten die per post of mail zijn ontvangen (behalve dus de mondelinge) worden geregistreerd in het zaaksysteem en in beeld zijn.

Nadat een klacht afgehandeld is wordt binnen de organisatie geen evaluatie uitgezet over de ervaring van de indiener met de klachtprocedure (klanttevredenheidsonderzoek) een zogenaamd klanttevredenheidsonderzoek.

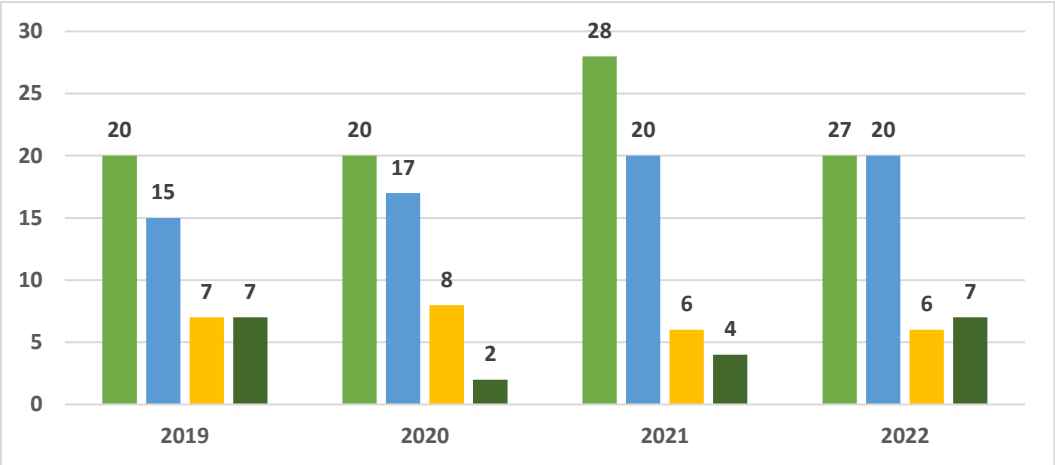
De gemeente Beesel verwijst in het besluit over de klacht naar de bevoegde ombudsinstantie (Nationale Ombudsman).

Resultaten op het gebied van klachten

Het aantal klachten dat door de gemeente Beesel is ontvangen ligt over de jaren gemiddeld circa 30% hoger dan andere gemeenten in dezelfde categorie. Dit kan betekenen dat de indieners de gemeente gemakkelijk weten te vinden voor het indienen van een klacht of dat er meer klachten zijn. Een duidelijke oorzaak hiervoor is niet te herleiden uit het onderzoek. We constateren vanaf 2021 een toename van het aantal ingediende klachten. Dit wordt vanuit de gemeente in de schriftelijke beantwoording van gestelde vragen toegeschreven toe aan een toegenomen mondigheid van klagers en anderzijds aan een verbeterde klachtenregistratie[5].

Hierbij willen we opmerken dat klachten die bij de ombudsman worden gemeld ook weer terugverwezen kunnen worden naar de gemeente. In dat geval tellen deze qua aantallen zowel mee bij de ombudsman als bij de klachten van de gemeente Beesel.

[5] https://beesel.bestuurlijkeinformatie.nl/Agenda/Document/30994471-26d4-4cbd-a475-d7f13a8e80d7?documentId=a71c62ff-4211-47e4-8c7d-971e6f108228&agendaItemId=dd83c301-3e71-4cd6-9878-b81ceb01f8aa



Links: Het totaal aantal klachten Beesel (groen) en gemiddeld aantal klachten gemeenten 0-30.000 inwoners (N=20) (blauw), het totale aantal formeel afgehandelde klachten in Beesel (geel) en het totale aantal Beeselse klachten gemeld bij de bevoegde ombudsinstantie (donkergroen)

Informatievoorziening gemeenteraad

U ontvangt als gemeenteraad jaarlijks informatie over de klachtbehandeling[6]. Dit betreft een overzichtelijk en informatief document met grafieken en inzicht in de klachten en de aard (formeel/ informeel). Daarin staat ook vermeld binnen welke termijn deze zijn afgehandeld.

De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat de nieuwe verordening 2022 na een jaar wordt geëvalueerd. Uit de evaluatie blijkt dat het grootste deel van de klachten informeel wordt afgehandeld. Omdat er zoals gezegd geen klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd ontvangt u ook geen informatie over de ervaringen van indieners van de klachten.

Klachtbehandeling verbonden partijen

Wat opvalt is dat de gemeente Beesel niet in het beleid heeft geregeld dat er alle betrokken verbonden partijen een klachtenregeling opstellen[7]. Hoewel de eigenstandige verantwoordelijkheid van verbonden partijen (zij moeten ook voldoen aan de Awb) wat betreft klachtbehandeling erkent moet te worden, blijven decentrale overheden altijd aanspreekbaar op de taken die zij door externe partijen laten uitvoeren. Klachtenbehandeling bij verbonden partijen is geen onderdeel geweest van de beraadslagingen bij de vaststelling van de nieuwe verordening.

U wordt als gemeenteraad niet altijd geïnformeerd over het aantal en de aard van de klachten. De ambtelijke organisatie geeft aan dat hier geen zicht op is en dat de kennis aanwezig is bij de contactpersonen van de verbonden partijen. Van de RUD Limburg Noord worden wel de aantallen

[6] RIB Jaaroverzicht klachten 2022 https://beesel.bestuurlijkeinformatie.nl/Reports/Document/1f4b5422-84c0-422c-b263-0a6b907d31ba?documentId=6ee5c426-8468-4afc-b8f3-673f64bca592

[7] De onderzoekers geven aan dat gedurende de dataverzameling het is opgevallen dat informatie over de verbonden partijen niet altijd bij de klachtencoördinator voorhanden was. Veel klachtencoördinatoren focussen op de klachtbehandeling binnen hun eigen organisatie en hebben de klachtbehandeling bij verbonden partijen minder goed in het vizier. Een deel van de geïnterviewden geeft aan bij het invullen van de informatie-uitvraag geen accounthouders te hebben geraadpleegd. Ook als zij zelf niet het zicht hadden op de klachtbehandeling bij verbonden partijen.

klachten gedeeld met de gemeente. Van andere organisaties komen wel getallen, maar geen specifieke rapportages.

GGD Noord-Limburg

Wat betreft de GGD Noord-Limburg is aangegeven dat er geen zicht is op de wijze waarop klachten worden behandeld. Er is daarom geen informatie bekend over eventuele afspraken en aantallen klachten. De raad wordt daarom ook niet periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD. Andere gemeente geven aan hier wel zicht op te hebben.

RUD Limburg Noord

De gemeente heeft aangegeven zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld. Er zijn wel afspraken gemaakt over de wijze waarop de RUD klachten in behandeling neemt. De RUD Limburg Noord is een netwerkorganisatie, eventuele klachten worden door de desbetreffende gemeente zelf behandeld. Dus ook de klachten die in de gemeente Beesel plaatsvindt en maken onderdeel uit van de gemeentelijke rapportage.

Omnibuzz

De gemeente heeft aangegeven zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij Omnibuzz. De gemeente heeft afspraken gemaakt met de organisatie over klachtbehandeling. In deze afspraken is onder andere vastgelegd hoe vaak Omnibuzz controleert, hoe kwaliteitsindicatoren waaronder klachten vastgelegd moeten worden en hoe Omnibuzz hierop moet handelen. Op klachten wordt onder andere geregistreerd waarvoor de klacht ingediend wordt, of de klacht gegrond of ongegrond is.

Wat opvalt is dat er voor geen enkel jaar zicht op het aantal klachten die specifiek betrekking heeft op het vervoer in/vanuit Beesel. Er wordt in het klachtformulier op de website gevraag naar de woonplaats van de klager. Deze informatie moet daarmee wel te onsluiten zijn. Omnibuzz deelt alleen cijfers voor de gehele regio. De gemeenteraad wordt periodiek (minstens één keer per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij de organisatie. Namelijk over het aantal en de aard van de klachten (voor de gehele regio). Dit gebeurt via het jaarverslag [8].

Toegankelijkheid van de klachtenprocedure op de websites

Er is gekeken naar de websites van de gemeente en de onderzochte gemeenschappelijke regelingen om een beeld te vormen van het gemak waarmee een inwoner een klacht kan indienen. Kern van de analyse is de vraag of er hindernissen of stimulansen te vinden zijn bij het indienen van klachten. Die mogelijke hindernissen kunnen talrijk zijn: sommige overheden vragen naar de naam van de ambtenaar waartegen de klacht wordt ingediend (als verplicht veld), bieden uitsluitend de mogelijkheid een klacht per papieren post in te dienen of geven alleen algemene adresgegevens (algemeen info-mailadres) waar een klacht kan worden ingediend (wat niet de indruk wekt dat er vertrouwelijk mee wordt omgegaan). Overheden kunnen klagers ook stimuleren een klacht in te dienen, bijvoorbeeld door klagers hulp aan te bieden hun klacht op schrift te zetten.

Hieruit blijkt dat er nogal wat hindernissen zijn voor het indienen van klachten. De gemeente Beesel meldt alleen de mogelijkheid om via het invulformulier een klacht per post in te dienen. Dit is nogal

[8] https://www.omnibuzz.nl/documenten/162/Jaarverslagen/125/omnibuzz-jaarverslag-2022-pdf.pdf pagina 30

omslachtig. De andere officiële opties: fysiek, telefonisch en per e- mail worden niet genoemd. Wat betreft de verbonden partijen is er ook nog veel te verbeteren en transparant te maken.

Resumé conclusies

Op basis van het bovenstaande concluderen wij dat er de afgelopen jaren veel aandacht is geweest voor de klachtenbehandeling in Beesel. Een aantal onderdelen zijn daarmee goed verankerd en er zijn bewuste keuzes gemaakt die passen bij de visie van Beesel op de gemeenschap.

Er zijn alleen ook nog een aantal verbeterpunten. Wij adviseren om deze verbeterpunten op te pakken en het beleid en regels daarop aan te passen of aan te vullen. Wat opvalt is dat het aantal klachten is hoger dan gemiddeld voor dezelfde gemeentegrootte, onduidelijk is waardoor dit komt. We kunnen niet uit data herleiden waardoor dit komt. Dit kan zowel positief als negatief zijn.

Aanbevelingen

De conclusies leiden tot de volgende aanbevelingen:

Beleid

- Aanbevolen wordt om een doelstelling voor de klachtenbehandeling te formuleren. Het zelf, voortbouwend op het wettelijk kader, formuleren en voeren van het gesprek over uitgangspunten en doelen helpt om de bedoeling van de klachtbehandeling te verinnerlijken binnen de eigen organisatie.

Organisatie van klachtbehandeling

- Stel een functieprofiel op voor een klachtencoördinator/ of behandelaar met de daarbij behorende competenties. Om het voor de organisatie helder te maken welke rol deze functionaris heeft kan een functieprofiel helpen.
- Aanbevolen wordt om een systematiek op gang te brengen waarin het leren en evalueren van klachtbehandeling centraal staat, bijvoorbeeld door de evaluatie een vast onderdeel te maken van het jaarverslag en periodiek een moment te plannen om het MT en/of het bestuur hierover bij te praten. En deze resultaten ook te delen met de volksvertegenwoordiging. Klachtbehandeling kan daarmee bijdragen aan het proces van leren en evalueren binnen de overheid.

Resultaten

- Het aantal klachten dat door de gemeente Beesel ontvangt ligt over de jaren gemiddeld ca 30% hoger dan andere gemeenten in dezelfde categorie. Het is onduidelijk waardoor dit komt, wellicht is het interessant om naar de aard van de klachten te kijken of het college daarop te bevragen en te vragen dit nader met te analyseren en te onderbouwen.
- Uit de evaluatie blijkt dat het gros van de klachten informeel wordt afgehandeld. Dit is natuurlijk prettig, omdat dit leidt tot een eenvoudige oplossing van de klacht. Dit maakt echter de resultaten minder transparant. Onduidelijk is hoeveel gesprekken worden gevoerd waardoor een klacht informeel wordt afgehandeld. Dit is een bewuste keuze en hierbij is een afweging gemaakt met het oog op het beperken van de administratieve last en het op een laagdrempelige wijze invullen van de klachtenbehandeling. Wellicht is het mogelijk om in het jaaroverzicht hier in kwalitatieve zin op te rapporteren op basis van een interne evaluatie en wat er van is geleerd.

Informatievoorziening gemeenteraad

- Aanbevolen wordt om de informatievoorziening in het jaaroverzicht klachten -aan te vullen met ervaringen van indieners alsook met informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen

Verbonden partijen

- Aanbevolen wordt om scherper te sturen op de wijze bij waarop bij verbonden partijen klachtenbehandeling plaatsvindt en hoe hierop wordt nagekomen. Als de klachtbehandeling door een verbonden partij plaatsvindt, blijft de gemeente zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de klachtbehandeling. De gemeente moet daarom afspraken vastleggen en actief en goed toezicht houden op de manier waarop klachten worden behandeld. Dit standpunt heeft de Nationale Ombudsman eerder ook in rapporten uitgedragen.
- Daarnaast wordt aanbevolen om de informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen te integreren in de eigen informatievoorziening richting de volksvertegenwoordiging. Bij voorkeur gebeurt dit in de eigen klachtenjaarverslagen (of de P&Ccyclus). Op deze manier krijgt de volksvertegenwoordiging een jaarverslag dat een totaaloverzicht biedt van de klachtbehandeling bij aan de overheid gelieerde organisaties. Dit hoeven geen uitgebreide rapportages te zijn. De klachtencoördinator kan de hoofdpunten (aantal en aard van de klachten en eventuele lessen) uit de jaarverslagen overnemen en toevoegen. Een goede aanhaking van de klachtencoördinator bij de accounthouders van verbonden partijen is hierbij noodzakelijk.
- Aan verbonden partijen vragen om specifiek inzicht te geven in het aantal klachten die betrekking hebben op inwoners van de gemeente Beesel en niet genoegen nemen met een rapportage die regionaal en algemeen is ingestoken.

Toegankelijkheid

- Neem de belemmeringen weg voor indieners van klachten.Maak het indienen van klachten toegankelijker en vermeldt ook de andere wijzen waarop een klacht kan worden ingediend op de webpagina.
- Wijs de verbonden partijen op hun verantwoordelijkheid om belemmeringen wat betreft het indienen van klachten weg te nemen en maak het indienen van klachten en de randvoorwaarden transparanter.

Bijlage 1 Organisatie	Toelichting klacht indienen op site	Resultaat zoekopdracht 'klacht'	Klachtenreglement/ of verordening op relevante plek website	Specifieke contactgegevens klachten-functionaris (e-mail adres, correspondentieadres /telefoonnummer).	Wijze waarop klacht kan worden ingediend volgens toelichting website	Eventuele hindernissen	Opmerkingen
Gemeente Beesel	- Duidelijke landingspagina binnen de gemeentelijke website (gecombineerd bezwaren en klachten) - Verwijzing naar de klachtenverordening, de procedure (informeel, formeel) - Toelichting tweedelijns klachtbehandeling is opgenomen.	Levert direct resultaat op	De klachtenverordening is opgenomen op de pagina bezwaren en klachten	Geen specifieke contactgegevens	Schriftelijk formulier dat te downloaden is en per post kan worden verstuurd. De andere officiële opties: telefonisch (+nummer) en per e- mail (+e-mail adres) worden niet genoemd	Downloaden en invullen is een hindernis Vermelding tweedelijns klachtbehandeling door Nationale ombudsman is opgenomen.	Aanvullen met specifieke contactgegevens en de andere 2 officiële opties: telefonisch (+nummer) en per e- mail (+e-mail adres)
RUD- Noord Limburg	Levert geen resultaat op	Levert geen resultaat op	Levert geen resultaat op	Levert geen resultaat op	Levert geen resultaat op	Geen informatie	Geen informatie
GGD Noord-Limburg	Geen toelichting, alleen een invulformulier.	Levert direct resultaat op	Geen klachtenreglement of verordening	Geen specifieke contactgegevens	Alleen via een online klachtenformulier	Alleen een online klachtenformulier	Geen context of verwijzing. Enkele een online klachtenformulier/
Omnibuzz	Korte toelichting hoe je een klacht indient en de procedure.	Levert direct resultaat op	Geen klachtenreglement of verordening	Geen specifieke contactgegevens	Alleen via de klantenservice. Het online klachtenformulier wordt daarbij aangehaald. Het telefoonnummer wordt niet specifiek genoemd.	Alleen een online klachtenformulier	Mogelijkheid tot het online volgen van de klacht.

Bestuurlijke wederhoor

Gemeente Beesel
Gewoon anders

Leden van de Rekenkamercommissie

Reuver: 26 maart 2024 verzenddatum: 26 maart 2024
uw kenmerk:
zaaknummer: 0889325604
onderwerp: bestuurlijke reactie NVRR DoeMee-onderzoek klachtbehandeling

Geachte leden van de rekenkamercommissie,

Op 1 maart 2024 ontving het college de eindrapportage, de factsheet en de aanbevelingen van het NVRR DoeMee onderzoek naar de klachtafhandeling bij de gemeente. Hierbij ontvangt u onze bestuurlijke reactie.

Reactie
Allereerst danken wij u voor deelname aan het onderzoek, het rapport en de aanbevelingen voor de gemeente Beesel. Wij herkennen ons in de uitkomsten en gaan aan de slag met de aanbevelingen. Wij zetten daarmee weer een verdere stap in de verbetering van de klachtafhandeling binnen onze organisatie.

U merkt op dat veel klachten informeel worden afgehandeld.
We willen onze inwoners vooral helpen. Bij klachten willen we de klagers dan ook zo goed mogelijk helpen. Als de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, wordt deze klacht als "infomeel afgehandeld" geregistreerd. Het afgelopen jaar zijn we al gestart met het noteren hóe de klacht inhoudelijk is afgehandeld.
Deze werkwijze sluit aan bij de aanbeveling van de Nationale ombudsman. Daarom blijven we deze werkwijze gebruiken.

Naar aanleiding van uw aanbevelingen met betrekking tot het formuleren van doelstellingen zullen we de gemeenteraad in de tweede helft van 2024 een voorstel doen om de klachtenverordening op dit punt aan te scherpen. Dit geldt ook voor de servicenormen en het gebruikte toetsingskader.
U beveelt verder aan om de rollen en taken van de functionarissen binnen de klachtbehandeling te verduidelijken. Wij zullen ook dit opnemen in de klachtenverordening.

Uw aanbeveling over de klachtafhandeling van de verbonden partijen onderzoeken wij. Hierover gaan we in gesprek gaan met de verbonden partijen. Daarbij onderzoeken we ook of het praktisch haalbaar is om de informatie over de klachtafhandeling te integreren in ons eigen klachtenjaarverslag of dat rapportage via de jaarverslagen van deze verbonden partijen, volstaat.

Tot slot zullen we onderzoeken of en zo ja, op welke wijze we de meningen van de klagers over de klachtafhandeling bij de jaarlijkse evaluatie kunnen betrekken.

Kijk voor
actuele openingstijden
op onze website
www.beesel.nl

Raadhuisplein 1
5953 AL Reuver

Postbus 4750
5953 ZK Reuver

T 077 474 92 92
F 077 474 58 88

www.beesel.nl
info@beesel.nl

BNG 28.50.00.780
IBAN: NL50BNGH0285000780
BIC: BNGHNL2G
KvK nummer: 14130743

Uw aanbevelingen rondom de informatievoorziening zijn in lijn met onze eigen visie. We zijn al bezig om de informatie over klachtbehandeling en het webformulier aan te passen.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Beesel,



Rick Nillesen,
secretaris



Bob Vostermans,
burgemeester

Nawoord

Met belangstelling hebben wij kennis genomen van de bestuurlijke reactie op onze rekenkamerbrief naar aanleiding van het DoeMee-onderzoek 2023 en daarin opgenomen bevindingen en conclusies. Het doet ons deugd dat het college zich herkent in de uitkomsten van het onderzoek en aangeeft aan de slag te zullen gaan met de aanbevelingen, om zo een volgende stap te zetten in de verbetering van de kwaliteit van de klachtenafhandeling binnen de gemeente Beesel.

Het doet ons ook deugd dat u de lokale klachtenverordening naar aanleiding van de aanbevelingen aanscherpt daar waar het gaat om het formuleren van doelstellingen. Het is ook positief om te zien dat u de lokale servicenormen en het gebruikte toetsingskader actualiseert. Wij zullen dit proces met belangstelling blijven volgen.

Met de bestuurlijke reactie als sluitstuk van het onderzoek, wensen wij de gemeenteraad veel wijsheid toe bij de bestuurlijke behandeling van de onderzoeksresultaten.

Reuver, 26 maart 2024

De rekenkamer