Oldehoofsterkerkhof 2
Postbus 21000
8900 JA Leeuwarden
Telefoon 058 233 88 33

Telefax 058 215 39 49
E-mail gemeente@leeuwarden.nl

Gemeente Leeuwarden **Rekenkamer**

Aan de Raad van de gemeente Leeuwarden

Onderwerp DoeMee onderzoek 2023 naar klachtenafhandeling
Uw kenmerk
Ons kenmerk
Sector
Team
Doorkiesnummer (058) 751 2630 R.A. Duijtshoff
Bijlagen 3
Datum 19 maart 2024 februari 2024

Geachte leden van de gemeenteraad,

De Nederlandse Vereniging voor Rekenkamers heeft in het najaar van 2023 een benchmark onderzoek naar de klachtenafhandeling verricht. In dit vergelijkingsonderzoek dat in samenwerking met onderzoeksbureau TwynstraGudde is uitgevoerd staat de vraag “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, provinciale staten of algemeen bestuur?” centraal. De klachten waar het in dit onderzoek om gaat, zijn klachten gericht op gedragingen van bestuurders of ambtenaren. Het heeft geen betrekking op meldingen in het kader van de openbare ruimte.

De rekenkamer van gemeenten Leeuwarden heeft aan dit onderzoek deelgenomen, samen met 71 andere gemeenten, 3 provincies en 1 waterschap.

De bevindingen van het NVRR-onderzoek treft u aan in de bijlagen Benchmark Factsheet voor de gemeente Leeuwarden en de overall rapportage van TwynstraGudde. In deze brief gaat de Rekenkamer kort in op de bevindingen van het onderzoek en de reactie van het college op die bevindingen. We sluiten af met een aantal suggesties, overwegingen voor verbetering van het inzicht in de klachten-afhandeling. De bestuurlijke reactie (dd. 13-02-2024) wordt ook als separaat document met u gedeeld.

Bevindingen Doe Mee-onderzoek en bestuurlijke reactie
De bevindingen van het onderzoek en de bestuurlijke reactie daarop kunnen samengevat worden in de onderstaande negen punten.

1. Gemeente Leeuwarden heeft geen specifieke doelstellingen vastgelegd ten aanzien van klachtenbehandeling, net als 49,3% van de overige deelnemers in dit onderzoek. Wel heeft gemeente Leeuwarden net als het overgrote deel van de deelnemers aan de benchmark (86,7%) richtlijnen opgesteld voor de klachtenbehandeling. Gemeente Leeuwarden heeft deze richtlijnen beschreven

in de klachtenregeling waarin de voorkeur voor informele afdoening van klachten is uitgesproken. Ook staan in deze regeling de verschillende manieren beschreven waarop klachten kunnen worden ingediend. De procedure is helder.

2. Gemeente Leeuwarden heeft geen aanvullende servicenormen opgesteld voor het afdoen van een klacht. 64% van de deelnemers heeft wel servicenormen opgesteld. Bij 53,3% is dat vastgelegd in beleid. De termijnen zijn al opgenomen in de Awb en zijn dus een wettelijke verplichting. Een deel van deze verplichtingen is ook beschreven in de klachtenregeling van gemeente Leeuwarden. Hierbij valt te denken aan het ontvangen van een schriftelijke beslissing binnen zes weken. Ook het streven om binnen 24 uur terug te bellen is opgenomen in de regeling.
3. Gemeente Leeuwarden beschikt over een centraal meldpunt voor klachten, registreert de klachten (in een digitaal systeem) en zet deze door naar de juiste afdeling. Dit is in lijn met 96% van de deelnemers.
4. Gemeente Leeuwarden beschikt in tegenstelling tot veel (62,7%) van de andere deelnemers over een functieprofiel van de klachtenbemiddelaar.
5. Gemeente Leeuwarden maakt geen gebruik van een (eigen) toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht. Bij de klachtenbehandeling wordt aansluiting gezocht bij de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. Daarnaast biedt de Awb voor gemeente Leeuwarden handvatten om een klacht inhoudelijk af te handelen. 57,3% van de deelnemers aan de benchmark geeft aan gebruik te maken van een toetsingskader.
6. Gemeente Leeuwarden zet na de afronding van de procedure geen schriftelijke evaluatie uit bij de indiener met de klachtprocedure. Dit is in lijn met 94,7% van de deelnemers van dit onderzoek. Wel wordt in gemeente Leeuwarden de tevredenheid van de indiener afgeleid uit de ervaringen uit de praktijk. Gedurende de informele afdoening vindt er mondeling, telefonisch of schriftelijk contact plaats met de burger. Daarbij wordt de burger ook gevraagd of zijn/haar klacht naar tevredenheid is afgedaan. Hieruit wordt door de organisatie lering getrokken.
7. Gemeente Leeuwarden informeert de raad via het klachten jaarverslag en de jaarrekening over de klachtenbehandeling. Bij 89,3% van de deelnemers is dit ook het geval. In vergelijking met veel andere gemeenten wordt er in Leeuwarden veel informatie gedeeld. Wel ontbreekt in Leeuwarden, net als in 85 % van de deelnemende gemeenten, informatie over de ervaringen van indieners van klachten, omdat er geen evaluatie/klanttevredenheidsonderzoek plaatsvindt.
8. Gemeente Leeuwarden stelt dat verbonden partijen een klachtenregeling dienen te hebben. Dit wordt in Leeuwarden vastgelegd in individuele contracten. De voor Leeuwarden onderzochte verbonden partijen (Veiligheidsregio/GGD, FUMO en Amaryllis) hebben alle een klachtenregeling, maar er bestaat bij de gemeente geen zicht op de wijze waarop klachten worden behandeld. Wel komt het voor dat klachten bij een verbonden partij soms worden doorgezet naar de gemeente, maar dat wordt niet systematisch bijgehouden.

9. Informatie over aantallen en aard van de klachten bij de verbonden partijen wordt slechts beperkt gedeeld met de gemeente en/of de besturen van de verbonden partijen. De raad in Leeuwarden wordt niet geïnformeerd over het aantal en de aard van de klachten die behandeld zijn door verbonden partijen die namens de gemeente een publieke taak uitvoeren. Ook is deze informatie niet voorhanden in de jaarverslagen van de onderzochte verbonden partijen (Veiligheidsregio-GGD, FUMO). Van de onderzochte partijen publiceert alleen Amaryllis informatie over klachtafhandeling op haar website. Van het totaal aantal deelnemers dat aan dit onderzoek heeft meegedaan was in 37,3% van de gevallen sprake van het delen van informatie met de raad over de klachtenafhandeling bij verbonden partijen.

Leeuwarden in vergelijking met andere 100.000+ gemeenten
De factsheet klachtenafhandeling gemeente Leeuwarden vergelijkt de situatie in Leeuwarden vooral met het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten. Slechts bij een enkele vraag werd Leeuwarden vergeleken met de 100.000+ referentiegroep (gemiddeld aantal klachten per jaar). Negen van de twaalf rekenkamers van de deelnemende 100.000 plus gemeenten hebben daarop besloten hun factsheet informatie te delen, zodat een nadere, wellicht meer betekenisvolle vergelijking mogelijk zou kunnen zijn. Daarvoor waren de factsheets van de gemeenten Alphen aan den Rijn, Deventer, Dordrecht, Haarlemmermeer, Nijmegen, Venlo, Zaanstad en Zoetermeer beschikbaar.

Na een nadere analyse van deze factsheets blijkt het beeld van de situatie in Leeuwarden niet wezenlijk anders te zijn dan op grond van de benchmarking aan het landelijk gemiddelde het geval is. Ook in vergelijking met de 100.000+ referentiegroep heeft Gemeente Leeuwarden het proces van klachtafhandeling goed op orde. En dat geldt ook voor de informatie naar de raad betreffende de eigen klachtenafhandeling. Wel heeft de rekenkamer geconstateerd dat er in Leeuwarden per 10.000 inwoners sprake is van een relatief hoog aantal klachten, maar daar kan de rekenkamer op grond van dit onderzoek geen conclusies aan verbinden. Aandachtspunt voor Leeuwarden, maar dat geldt ook voor de meerderheid van de referentiegemeenten, betreft het zicht op de klachtafhandeling door verbonden partijen.

Conclusies en aanbevelingen
De rekenkamer herkent zich in de bevindingen van het onderzoek, mede op basis van eigen documentstudie en gesprekken met de klachtencoördinator.

De rekenkamer concludeert dat Gemeente Leeuwarden het proces van afhandeling van klachten goed op orde heeft. Er is een heldere structuur, voor het indienen van klachten staan meerdere kanalen open, klachten worden voor allergrootste deel informeel afgehandeld en de raad wordt naar behoren geïnformeerd over de afhandeling van klachten door de eigen gemeentelijke organisatie. Wel constateert de rekenkamer dat er in de jaarlijkse rapportages wat meer aandacht zou mogen zijn voor de evaluatie van de ervaringen met en de gevolgen daarvan voor het proces van klachtenafhandeling.

Tegelijk concludeert de rekenkamer dat er onvoldoende inzicht is in aantallen en aard van de klachten en het proces van de klachtafhandeling door partijen die in opdracht van het gemeente beleid uitvoeren en waarmee de gemeente dus nauw verbonden is. Het belang daarvan is groot nu de wijze waarop de overheid zich verhoudt tot de burger met klachten sterk bepalend is voor het vertrouwen in diezelfde overheid.
De rekenkamer komt op grond van dit onderzoek tot de volgende aanbevelingen:

Evaluatie
Aanbeveling 1: Vraag het college zorg te dragen voor inzicht in hoe burgers met klachten de afhandeling daarvan ervaren en welke verbeterpunten zij voor het afhandelingsproces aandragen. Die informatie en de reactie van de gemeente daarop zou onderdeel kunnen uitmaken van de gemeentelijke jaarrapportage over het afhandelen van klachten.

Verbonden partijen
Aanbeveling 2a: Vraag het college een actievere rol te nemen bij de wijze waarop individuele verbonden partijen met het afhandelen van klachten omgaan. Dit betreft zowel de klachtenregeling, de toegankelijkheid, de gevolgde procedures, en de rapportages over de resultaten.

Aanbeveling 2b: Vraag het college ervoor zorg te dragen dat verbonden partijen tenminste eenmaal per jaar rapporteren over de afhandeling van klachten, bijvoorbeeld in het jaarverslag of in de vorm van een separate nota bij de jaarverslagen.

Aanbeveling 2c: Vraag het college ervoor zorg te dragen dat er binnen de gemeentelijke organisatie een centraal punt is waar informatie over de klachtafhandeling van de gemeentelijke organisatie en de verbonden partijen samenkomt.

Wij adviseren de gemeenteraad om kennis te nemen van de bevindingen en om middels besluitvorming onze aanbevelingen onder de aandacht van het College te brengen.

Ik vertrouw erop u hiermee voor dit moment voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Namens de Rekenkamer gemeente Leeuwarden,

Ir. H.A. Lokhorst, voorzitter