Rekenkamer Rivierenland

Rapportage Klachtbehandeling gemeente Culemborg

Bestuurlijke nota

De Vereniging van Rekenkamers (tot voor kort NVRR) organiseert sinds enige jaren een landelijk rekenkameronderzoek. In dit onderzoek participeren gemeentelijke en provinciale rekenkamers en soms ook rekenkamers van een waterschap. Gezamenlijk onderzoeken zij één thema. In 2023 richtte dat onderzoek zich op klachtenbehandeling. Er namen 71 gemeentelijke rekenkamers aan dat onderzoek deel. De gemeenten Buren, Culemborg en West Betuwe, die tezamen de Rekenkamer Rivierenland vormen, ontbraken daarbij. Dit jaar heeft de Rekenkamer Rivierenland (hierna te noemen rekenkamer) om die reden besloten dat onderzoek als eerste op te pakken. Het onderzoek vond in alle drie de gemeenten plaats, maar het zijn drie verschillende onderzoeken. In het onderzoek in Culemborg heeft de ambtelijke organisatie van Culemborg, die belast is met de klachtbehandeling, de vragenlijst, zoals die vorig jaar was opgesteld door de NVRR, ingevuld. Op één punt week deze vragenlijst af van die van de NVRR. In het landelijke onderzoek werden de jaren 2019-2022 onderzocht. In de gemeenten waarvoor de rekenkamer actief is, zijn de jaren 2019-2023 onderzocht.

De antwoorden hebben geresulteerd in een zogenoemde 'factsheet', deze is als bijlage bij dit rapport gevoegd. In die factsheet wordt Culemborg vergeleken met de 71 andere gemeenten als het om de percentages bij de vergelijkingen gaat en met twintig andere gemeenten met een inwonertal van 20.001-30.000 als het om absolute aantallen gaat. Het is de rekenkamer bekend dat Culemborg inmiddels meer dan 30.000 inwoners heeft, maar omdat het aantal inwoners in de onderzochte jaren 2019-2023 minder dan 30.000 inwoners was, is Culemborg met de groep 20.001-30.000 inwoners vergeleken. Het landelijk rapport over alle 71 gemeenten wordt apart bijgevoegd.

De rekenkamer heeft naar aanleiding van de factsheet aanvullend onderzoek gedaan. Enerzijds door gesprekken met de verantwoordelijke ambtenaren en anderzijds door het opvragen en analyseren van ambtelijke stukken. In dit rapport doen we verslag van de belangrijkste bevindingen uit zowel de factsheet als uit de aanvullend onderzochte stukken. Hierbij wordt achtereenvolgens ingegaan op:

- Wat is klachtbehandeling en wat is het belang hiervan.
- Conclusies en aanbevelingen.
- De aanpak van het landelijk onderzoek en de aanpak van het aanvullende onderzoek van de rekenkamer in Culemborg.

Wat is klachtbehandeling en wat is het belang ervan?

Onder klachtbehandeling wordt verstaan de behandeling van klachten over het gedrag van medewerkers en bestuurders. Een klacht is dus iets anders dan een melding openbaar gebied (losliggende stoeptegel of niet functionerende lantaarnpaal) en een bezwaar (het niet eens zijn met een besluit over bijvoorbeeld de plaatsing van windmolens). De inhoud van klachten bij gemeenten loopt zeer uiteen. Het gaat om simpele voorvallen (niet teruggebeld worden) tot ingewikkelde gebeurtenissen (discriminatie, intimidatie). In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en uitgewerkt in de eigen gemeentelijke klachtenverordening, is geregeld dat inwoners klachten in kunnen dienen. Een juiste behandeling van klachten is een kwestie van rechtmatigheid van het gevoerde bestuur. Een correcte en klantvriendelijke behandeling van klachten is een belangrijk onderdeel van de gemeentelijke dienstverlening en ook van belang bij het (herstellen van) vertrouwen in de gemeentelijke overheid. Een goede kwaliteit van de klachtbehandeling is ook in het belang van de organisatie: de uit klachten voortkomende informatie kan wijzen op onvolkomenheden of zelfs misstanden in ambtelijke werkwijzen, routines en systemen. Klachtbehandeling kan daardoor een belangrijke bijdrage leveren aan het optimaliseren van de dienstverlening door de leereffecten.

In dit onderzoek zijn interne klachten van bijvoorbeeld klokkenluiders buiten beschouwing gebleven. Ook de vraag of er een dergelijk regeling is, is niet onderzocht. Een andere opmerking vooraf, gaat over de verbonden partijen. De gemeente Culemborg heeft net als veel andere gemeenten veel taken op afstand geplaatst, daar zitten ook veel taken met publiekscontacten bij. Dit onderzoek beperkt zich tot drie daarvan: de GGD Gelderland Zuid, Omgevingsdienst Rivierenland ODR, en Elk Welzijn.

Conclusies en aanbevelingen

In dit onderzoek zijn de conclusies in vier onderdelen gepresenteerd.

1. Beleidsmatige en organisatorische opzet van de klachtbehandeling
2. De resultaten van klachtbehandeling en het leren van klachtbehandeling
3. Informatievoorziening richting de gemeenteraad
4. Klachtbehandeling bij verbonden partijen

1. *Beleidsmatige en organisatorische opzet van de klachtbehandeling*

Als op de website van de gemeente Culemborg de zoekterm ‘klacht indienen’ wordt ingevoerd, komt de bezoeker op de pagina met als titel “Klacht over ambtenaar of bestuurder indienen”. Daaronder staat een korte inleidende tekst: *Bent u ontevreden over de manier waarop een medewerker van de gemeente omgaat met uw vraag of verzoek? Ervaart u traagheid, slordigheid, discriminatie of onvriendelijkheid? U kunt een klacht indienen.* Deze tekst wordt gevolgd door een knop met als tekst: **Melding doen**

Conclusie 1:
Het verschil tussen een *klacht*, een *melding* en een *bezwaar* wordt op de website niet uitgelegd.

Aanbeveling 1:
Verduidelijk de tekst op de website. Een voorbeeld voor een duidelijker tekst op de website op dit onderdeel is te vinden bij de website van de gemeente Arnhem.

De website van Culemborg vervolgt met de verwijzing naar de klachtencoördinator, met een voorbeeld voor de adressering van een schriftelijke klacht, namelijk dat die ter attentie van de klachtencoördinator moet worden ingestuurd. Een klacht kan ook telefonisch worden ingediend, daarbij wordt het algemene telefoonnummer van de gemeente vermeld. Hoewel niet expliciet vermeld, kunnen klachten ook via de mail ingediend worden.

Conclusie 2:
Het vermelden van het algemene telefoonnummer en de mogelijkheid van het indienen van klachten via info@culemborg.nl heeft het risico, dat klachten niet rechtstreeks bij de klachtencoördinator terecht komen maar bij de leidinggevende van de persoon waarover geklaagd wordt en zodoende buiten de telling blijft.

Aanbeveling 2:
Door een nieuw mailadres op te nemen, bijvoorbeeld klachten@culemborg.nl en dit nadrukkelijk te vermelden op de webpagina en als telefoonnummer een (speciaal) doorkiesnummer voor de klachtencoördinator op te nemen in plaats van het algemene telefoonnummer kan voorkomen worden dat klachten niet terecht komen bij de klachtencoördinator.

In de gemeentelijke klachtenverordening staan de eisen vermeld waaraan een klacht moet voldoen. Die zijn uitgebreider dan op de website vermeld. Op de website staat: *De klachtencoördinator kijkt eerst of uw klacht aan alle eisen voldoet. Is de klacht tijdig ingediend? Is de klacht bij de juiste instantie ingediend? En is/was er een mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen?*

In de Verordening op de klachtenbehandeling gemeente Culemborg 2022, die door de gemeenteraad is vastgesteld, staat: *Een schriftelijke klacht moet door de klager worden ondertekend dan wel worden ingediend via DigiD en bevat ten minste:*

a. *naam, adres en woonplaats van de klager;*
b. *de dagtekening;*
c. *een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is. (artikel 4 lid 2)*

Conclusie 3:
De opsomming van eisen waaraan de in te dienen klacht moet voldoen op de website zijn niet volledig en wijken af van de formulering in de door de gemeenteraad vastgestelde klachtenverordening.

Aanbeveling 3:
Verduidelijk de tekst op de website en breng die in overeenstemming met de formulering in de klachtenverordening. Een voorbeeld voor een duidelijker website op dit onderdeel is te vinden bij de website van West Betuwe.

2. *De resultaten van klachtbehandeling en het leren van klachtbehandeling*

De gemeente is aangesloten bij de Nationale Ombudsman, die klachten beoordeelt als de klager niet tevreden is met de afhandeling door de gemeente. In de onderzochte periode zijn er geen indieners van klachten in Culemborg die een beroep hebben gedaan op de Nationale Ombudsman.
De behandeling van klachten in Culemborg wordt regelmatig geanalyseerd en geëvalueerd en dit leidt tot een jaarverslag van de klachtencoördinator. Er vindt geen onderzoek plaats onder de indieners van klachten. Dit gebeurt in de meeste gemeenten niet, omdat de idee is dat de tevredenheid meer afhangt van de beoordeling van de klacht (gegrond of ongegrond) dan van de wijze van afhandeling.

Conclusie 4:
De ervaringen van klagers worden niet meegenomen bij de analyse en evaluatie van de klachten.

Aanbeveling 4:
Een kwantitatief onderzoek onder klagers wordt niet aanbevolen, een kwalitatief onderzoek onder een aantal geselecteerde klagers wel om lessen te trekken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld.

3. *Informatievoorziening richting de gemeenteraad*

De gemeenteraad wordt in principe jaarlijks door het 'Jaarverslag van de Klachten- en bezwarencommissie van de Bedrijfsvoeringsorganisatie West-Betuwe gemeenten Culemborg en Tiel' geïnformeerd over de afhandeling van de bezwaren en de klachten. In dit jaarverslag ligt de nadruk op de ingediende bezwaarschriften. Het laatste jaarverslag was over de jaren 2022 en 2023. Het verslag over de klachtbehandeling wordt summier behandeld in het jaarverslag. Het is niet duidelijk wat de aard is van de klachten en op welke categorieën de klachten betrekking hebben. In de gemeenteraad is dit jaarverslag voor kennisgeving aangenomen.

Conclusie 5:
De werkwijze in Culemborg is formeel in orde.

4. *Klachtbehandeling bij verbonden partijen*

Steeds meer overheidstaken worden uitgevoerd door verbonden partijen die zelf ook klachten behandelen. Als de klachtbehandeling door een verbonden partij plaatsvindt, blijft de decentrale overheid zelf ook verantwoordelijk voor de kwaliteit van de klachtbehandeling. Geconcludeerd wordt echter dat de deelnemende gemeenten in hun eigen beleidsdocumenten weinig geregeld hebben rondom klachtbehandeling bij verbonden partijen. Als er iets geregeld is, gebeurt dit over het algemeen in de juridische afspraken met de verbonden partijen zelf. Bijvoorbeeld in het instellingsbesluit van een Gemeenschappelijke Regeling (GR) of via een Dienstverleningsovereenkomst (DVO).

Op verzoek van de rekenkamer heeft de klachtencoördinator navraag gedaan bij de **GGD Gelderland-Zuid** over het aantal en het beleid ten aanzien van de klachten. Hetzelfde gebeurde in de gemeente West Betuwe, maar dat leverde vanuit de GGD verschillende aantallen per jaar op. Nadat de GGD daarmee geconfronteerd werd, werden de juiste cijfers vermeld. In de jaarstukken van de GGD Gelderland-Zuid worden in hoofdstuk 4 de aantallen van de klachtbehandeling genoemd.

De **Omgevingsdienst Rivierenland** (ODR) levert sinds twee jaar een bijlage bij het jaarverslag waarin uitgebreid op het aantal klachten en het beleid van de ODR daarin wordt ingegaan.

De lokale welzijnsorganisatie **Elk Welzijn** (een gesubsidieerde instelling) kent een klachtenregeling. In de periode 2019-2023 is daar één klacht binnen gekomen. Deze is na behandeling ongegrond verklaard.

Op 1 juli 2022 trad een wijziging van de Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr) in werking. De wijziging heeft tot doel de democratische legitimatie van gemeenschappelijke regelingen te versterken. De kaderstellende en controlerende rollen die gemeenteraden hierbij hebben, worden daartoe versterkt. De wijziging van de Wgr leidt ertoe dat op termijn de gemeenschappelijke regelingen opnieuw moeten worden vastgesteld.

Conclusie 6:
De klachtbehandeling van de verbonden partijen wordt primair gezien als een verantwoordelijkheid van de verbonden partij. Een uitzondering hierbij is de lokale verbonden partij Elk Welzijn. Daarover is de afgelopen periode slechts één klacht ingediend. Deze klacht is door de gemeentelijke klachtencommissie behandeld en ongegrond verklaard.

Aanbeveling 5:
Neem als gemeenteraad bij de wijzigingen van de gemeenschappelijkere regelingen ook de klachtenprocedures en de manier waarop daarover gerapporteerd wordt als aandachtspunt mee.

Hoofdconclusie

In Culemborg wordt ernaar gestreefd om de klachten informeel op te lossen en bij 90% van de klachten is dat gelukt in de periode 2019-2023. Over het algemeen kan geconcludeerd worden dat de klachtbehandeling in de gemeente Culemborg op orde is. Ten eerste blijkt dat uit de constatering dat het jaarlijkse jaarverslag van de klachtencoördinator in de gemeenteraad zonder discussie voor kennis wordt aangenomen en ten tweede uit het feit dat geen enkele klager na afhandeling van de klacht een beroep heeft gedaan op de Nationale Ombudsman nadat de gemeente Culemborg de klacht heeft afgehandeld.

Nota van bevindingen

Aanpak van het onderzoek

Landelijk onderzoek
Na aankondiging van het onderzoek van de NVRR schreven 68 rekenkamer(commissies) zich in, die 75 overheden (waaronder 71 gemeenten) vertegenwoordigen, om aan het onderzoek deel te nemen. De NVRR heeft bureau Twijnstra Gudde verzocht om het onderzoek uit te voeren. Het bureau heeft vervolgens een vragenlijst verstuurd aan de betrokken rekenkamers die deze vragenlijst aan de ambtelijk contactpersoon hebben voorgelegd ter beantwoording. Doorgaans was deze ambtelijk contactpersoon ook de klachtencoördinator van de deelnemende overheid. Na het verzenden van de antwoorden heeft er een aanvullend gesprek plaatsgevonden ('checkgesprek') tussen de onderzoekers en de ambtelijk contactpersoon. In dit gesprek hebben de onderzoekers de antwoorden op de vragenlijst met de contactpersoon doorgenomen en konden de antwoorden van een nadere duiding worden voorzien. Na afloop van dit gesprek is een concept-factsheet (overzicht van de resultaten) gedeeld met de ambtelijke organisatie ter verificatie. Een definitieve versie van de factsheet is vervolgens nogmaals voor ambtelijke verificatie aan de organisatie voorgelegd. Alle factsheets van de deelnemende overheden vormden de data voor de overkoepelende landelijke rapportage. De rekenkamer heeft deze zelfde procedure gevolgd in Culemborg.

Afbakening
Het landelijk onderzoek strekt zich uit tot het beleid, de organisatie en de informatievoorziening aan de volksvertegenwoordiging over de klachtbehandeling door de deelnemende overheden en drie van hun verbonden partijen. De feitelijke klachtenbehandeling (de klachtendossiers zelf) zijn daarmee niet onderzocht in het landelijke onderzoek. Dit geldt ook voor ons onderzoek in Culemborg.

Uitbreiding van het landelijk onderzoek door de Rekenkamer Rivierenland
De rekenkamer heeft aanvullend op het landelijk onderzoek enkele gesprekken gevoerd met de ambtenaren van de gemeente Culemborg die de klachtenbehandeling coördineren, teneinde de ingevulde vragenlijst door te nemen. Ook zijn de jaarverslagen over de afgelopen jaren opgevraagd en doorgenomen. Culemborg is aangesloten bij de Nationale Ombudsman. In de periode 2019-2023 zijn er geen klachten doorgezet naar de Nationale Ombudsman. Ook de website van de gemeente Culemborg is onderdeel geweest van het onderzoek, net als de websites van de verbonden partijen GGD Gelderland-Zuid, Omgevingsdienst Rivierenland (ODR) en Elk Welzijn. Dat heeft uiteindelijk geresulteerd in deze rapportage.

Bevindingen in de gemeente Culemborg

Organisatie van de klachtbehandeling
Door de website van de gemeente Culemborg te raadplegen en de zoekterm 'klacht indienen' komt men op een aparte pagina waar het een en ander wordt uitgelegd over het indienen van een klacht. Met een aparte button is het mogelijk om door te klikken naar 'Melding doen'. Het verschil tussen een klacht en een melding wordt op deze pagina niet uitgelegd. Vervolgens wordt er op het volgende wordt gewezen: *'De gemeente Culemborg*

heeft een klachtenverordening. Hierin staan regels die gelden wanneer u een klacht heeft over de gemeente Culemborg.' Even verder valt te lezen: 'De klachtencoördinator kijkt eerst of uw klacht aan alle eisen voldoet. Is de klacht tijdig ingediend? Is de klacht bij de juiste instantie ingediend? En is/was er een mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen?'

In de klachtenverordening staat dat een klacht aan de volgende voorwaarden moet voldoen (artikel 4, lid 2):
Een schriftelijke klacht moet door de klager worden ondertekend dan wel worden ingediend via DigiD en bevat ten minste:

a. naam, adres en woonplaats van de klager;
b. de dagtekening;
c. een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht gericht is.

In artikel 7, lid 1a. is geregeld dat een klacht 'die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, niet in behandeling wordt genomen, tenzij de gevolgen van de gedragingen zich pas na een jaar openbaren, in welk geval binnen zes weken daarna de klacht moet zijn ingediend'.

Als een klacht is ingediend wordt deze door de klachtencoördinator geregistreerd in een centraal digitaal register en de klacht wordt automatisch doorgestuurd naar het juiste organisatieonderdeel. Daarbij wordt geregistreerd:

- Gegevens melder
- Gegevens melding
- Klacht of bezwaarschrift
- Datum van ontvangst
- Datum afhandeling/afdoeningsbrief

Servicenormen
De gemeente Culemborg heeft net als 64% van de andere gemeenten servicenormen vastgesteld voor de afdoening van klachten. Culemborg hanteert als servicenorm dat de klager een ontvangstbevestiging krijgt en dat de behandelaar binnen 5 werkdagen contact opneemt met de klager.

De klachtencoördinator
In Culemborg is een functieprofiel voor een klachtencoördinator vastgesteld met competenties. Landelijk is dat 37,3% van de gemeenten het geval. De functie is in de jaren die in dit onderzoek bekeken worden ook ingevuld. Op de website staat dat de klachtencoördinator tijdens kantooruren bereikbaar is op het algemene telefoonnummer van de gemeente Culemborg 0345 477700.

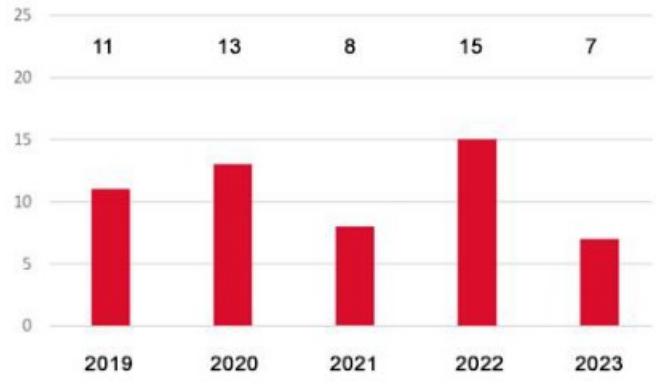
In bijna alle gemeenten (97,3%) wordt geprobeerd om klachten informeel af te handelen, dit is ook in Culemborg het geval. Landelijk lukt dat bij 81,5% van de klachten van de onderzochte gemeenten, in Culemborg wordt ingeschat dat dit in 90% van de gevallen lukt. In Culemborg wordt gebruik gemaakt van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klachten. Dit is in 57,3% van de gemeenten het geval.

Als een klager niet tevreden is met de informele afhandeling, wordt de klacht formeel behandeld volgens de regels uit de klachtenverordening.

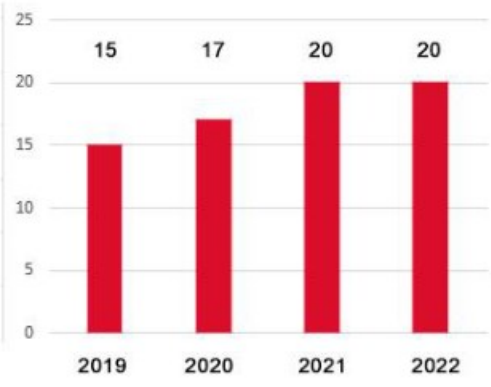
Ombudsfunctie
Als een klager ontevreden is over de manier waarop de klacht formeel is afgehandeld, moet er een mogelijkheid zijn om met de klacht naar een andere instantie te gaan. Dit is de zogenoemde ombudsfunctie. Een dergelijke ombudsfunctie is verplicht voor gemeenten. Dit kan een eigen of gezamenlijke ombudscommissie zijn. Culemborg heeft net als 80% van de deelnemende gemeenten de ombudsfunctie belegd bij de Nationale Ombudsman. Bij de afdoening van een klacht wordt de klager daarop gewezen. In de periode 2019-2023 is geen enkele klacht na afhandeling van de klacht in Culemborg doorgezet naar de Nationale Ombudsman.

Resultaten
In de periode 2019-2023 registreert de gemeente Culemborg minder klachten dan het gemiddeld aantal klachten in gemeenten met een vergelijkbaar aantal inwoners.

Aantal klachten ontvangen door de Gemeente Culemborg



Gemiddeld aantal klachten gemeenten 0 – 30.000 inwoners (n=20)



Informatievoorziening aan de gemeenteraad
De gemeente Culemborg maakt in principe jaarlijks een jaarverslag en dat wordt met de gemeenteraad gedeeld. In dat jaarverslag wordt melding gemaakt van:

- Aantal en aard van de klachten
- Resultaten en tijdigheid van de afhandeling
- Eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop klachten worden behandeld.

Dit komt overeen met hoe de jaarverslagen in andere gemeenten er in de meeste gevallen uitzien. Er wordt niet naar de ervaringen van indieners van klachten gevraagd nadat de klacht is behandeld. Dat gebeurt in 14,7% van de gemeenten wel.

Bevindingen bij verbonden partijen in Culemborg

Net als in het landelijke onderzoek van de NVRR is in Culemborg in de vragenlijst aan de ambtenaren een aantal vragen opgenomen over de verbonden partijen. Dit betrof de drie volgende verbonden partijen:

- GGD Gelderland-Zuid
- Omgevingsdienst Rivierenland
- Een partij naar keuze. De keuze viel op Elk Welzijn, een organisatie waar Culemborg een subsidierelatie mee heeft.

GGD Gelderland-Zuid
De GGD Gelderland-Zuid werkt voor de gemeenten in Rivierenland en voor de gemeenten rondom Nijmegen. In de klachtenregeling van de GGD Gelderland-Zuid is bepaald hoe omgegaan moet worden met klachten over de organisatie en of haar functionarissen. De klachtencommissie brengt, in afstemming met de klachtencoördinator voor 1 april een jaarverslag uit aan de directeur van de GGD Gelderland-Zuid.

De GGD Gelderland-Zuid houdt niet bij in welke gemeenten mensen die een klacht indienen woonachtig zijn. Bij de GGD Gelderland-Zuid is in de afgelopen jaren in totaal het volgende aantal klachten binnengekomen:

	Totale werkgebied
2019	61
2020	125 (incl coronaklachten)
2021	61 (excl coronaklachten)
2022	52
2023	56

Deze aantallen worden sinds 2022 vermeld in het jaarverslag dat ter kennis wordt gebracht van de gemeenteraden van de betrokken gemeenten. Daarvoor waren ze vermeld in de jaarstukken.

De GGD Gelderland-Zuid is net als de gemeente Culemborg aangesloten bij de Nationale Ombudsman.

Omgevingsdienst Rivierenland
Bij de Omgevingsdienst Rivierenland is in de afgelopen jaren in totaal het volgende aantal klachten binnengekomen:

	Totale werkgebied	Culemborg
2019	14	?
2020	12	1
2021	26	3
2022	8	0
2023	10	0

De Omgevingsdienst Rivierenland levert sinds 2022 bij de jaarstukken een bijlage over de kwaliteit van de dienstverlening. Deze bijlage bestaat uit twee delen. Ten eerste een Klanttevredenheidsonderzoek en ten tweede het Jaarverslag Klachtenafhandeling. De jaarverslagen van de Omgevingsdienst Rivierenland worden behandeld in de gemeenteraad.

De Omgevingsdienst Rivierenland is net als de gemeente Culemborg aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Zowel in 2022 als in 2023 heeft geen van de klagers gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de Nationale Ombudsman om een oordeel te vragen.

Elk Welzijn
Elk Welzijn kent een klachtenprocedure, zowel voor de inwoners als voor de medewerkers en de vrijwilligers. Die klachtenregeling is te vinden op de site van Elk Welzijn. Er is de afgelopen jaren één klacht geweest. Die is binnen Elk Welzijn afgehandeld.

Bijlage

Factsheet klachtbehandeling gemeente Culemborg

Toelichting
De gemeente Culemborg heeft in 2023 niet deelgenomen aan het NVRR DoeMee-onderzoek, 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.

De Rekenkamer Rivierenland (verder te noemen de rekenkamer) heeft in haar eerste vergadering in 2024 besloten dit onderzoek in de drie gemeenten waarvoor de rekenkamer actief is, te weten Buren, Culemborg en West Betuwe, in 2024 uit te voeren.

In deze factsheet worden de resultaten gepresenteerd voor de gemeente Culemborg. De factsheet is gebaseerd op de antwoorden van de ambtenaren van de gemeente Culemborg. In een apart hoofdrapport worden de resultaten van het NVRR-onderzoek vermeld. Daarin worden de belangrijkste kwalitatieve en kwantitatieve inzichten op basis van alle gegevens gepresenteerd. Deze inzichten hebben geleid tot de algemene conclusies en aanbevelingen van het DoeMee-onderzoek 2023. De resultaten van Buren, Culemborg en West Betuwe zijn in dit onderzoek niet meegenomen.

Leeswijzer
De factsheet is opgebouwd uit 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 percentage van de antwoorden van de 75 deelnemende overheden gepresenteerd. Dit biedt u de mogelijkheid om de positie van uw gemeente te vergelijken met andere gemeenten. Ingeval van absolute getallen wordt Culemborg vergeleken met 20 gemeenten met minder dan 30.000 inwoners.

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 deelnemende gemeenten (50,7%) hebben doelstellingen vastgelegd ten aanzien van klachtenbehandeling. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat er ook in Culemborg sprake is van doelstellingen. Culemborg hanteert als doelstellingen naast de wettelijke eisen van klachtbehandeling ook de doelstelling om de relatie tussen de burger en de gemeente te optimaliseren, het signaleren van tekortkomingen en het verbeteren van de dienstverlening.

Richtlijn voor klachten indienen

65 deelnemers (86,7%) hebben richtlijnen opgesteld voor het indienen van klachten. klachtenbehandeling.
Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid[1].
De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat er ook in Culemborg sprake is van richtlijnen. Deze richtlijnen zijn vastgelegd in de Verordening op de klachtenbehandeling.

Servicenormen

48 deelnemers (64%) hebben servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. De gemeente Culemborg hanteert als servicenorm dat de klager een ontvangstbevestiging krijgt en dat de behandelaar binnen 5 werkdagen contact opneemt met de klager.

Voor 48% van de deelnemers geldt dat deze servicenormen zijn vastgelegd in beleid. Ook in Culemborg is dit het geval.

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] Hier wordt gesproken over beleid. In de vragenlijst is gevraagd naar 'een verordening of andere regelgeving/beleidskaders'

1. Melding	Culemborg
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 of bezwaarschrift • Datum van ontvangst • Datum afhandeling/afdoeningsbrief

2. Beoordeling en behandeling	Culemborg
In de organisatie is een functieprofiel voor een klachtencoördinator/ klachtbehandelaar vastgesteld met competenties	Ja
	Landelijk % ja: 37,3%
Deze functie toetst op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Klachtencoördinator/ juridisch adviseur (BWB)
Deze fuinctie was gedurende 2019-2923 ingevuld	Ja
Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Dit gebeurt door een registratie in het systeem Djuma
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 de bevoegdheid om een klacht informeel af te handelen	**Over de ambtelijke organisatie:** Teamleider ambtenaar
	Over de wethouders: Burgemeester
	Over de burgemeester: Loco-burgemeester
	Over de gemeenteraad: Voorzitter raad of waarnemend vz.
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	Culemborg
De organisatie heeft procedures 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	90%
	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	Nee
	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%
De behandeling van klachten wordt regelmatig geanalyseerd en geëvalueerd	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 de gemeente Culemborg de ombudsfunctie landelijk belegd.

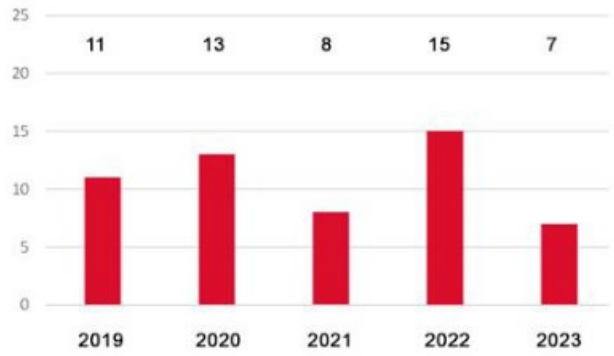
75 deelnemers (100%) verwijzen in hun besluit over de klacht naar de bevoegde ombudsinstantie. Ook in Culemborg is er sprake van een expliciete verwijzing.

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 geborgd doordat er een collegebeslissing wordt genomen over de aanbeveling van de Nationale Ombudsman

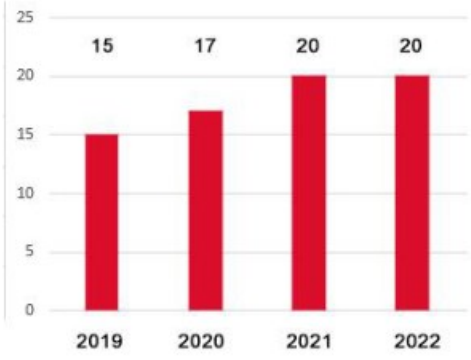
Resultaten

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 Culemborg



Gemiddeld aantal klachten gemeenten 0 – 30.000 inwoners (n=20)



De afgelopen vijf jaar zijn er geen klachten doorgezet naar de Nationale Ombudsman.

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 periodiek (minstens één keer per jaar) informeren over de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt.
In Culemborg wordt een jaarverslag gemaakt van de bezwaren- en klachtencommissie. Dit wordt met de gemeenteraad gedeeld.

Welke informatie ontvangt de raad?	Culemborg	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

De gemeente heeft aangegeven dat de gemeenteraad jaarlijks wordt geïnformeerd over het aantal en de aard van de klachten en over de resultaten en de tijdigheid van de afhandeling. Ook wordt bekeken welke lessen getrokken kunnen worden uit de wijze waarop de klachten worden behandeld.

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 Culemborg en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan de gemeenteraad. De gemeente Culemborg 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 Elk Welzijn.

Afspraken klachtbehandeling
Van de 71 gemeenten uit het onderzoek van de NVRR hebben 20 deelnemers (26,7%) in hun beleid geregeld dat verbonden partijen een klachtenregeling op dienen te stellen. In Culemborg is hier sprake van bij de ODR, maar niet bij de GGD Gelderland-Zuid.

Informatievoorziening gemeenteraad

28 deelnemers (37,3%) informeren de gemeenteraad over het aantal en de aard van de klachten die behandeld zijn door verbonden partijen die namens de gemeente een publieke taak uitvoeren. Aangegeven is dat hier in gemeente Culemborg wisselend sprake van is. Als dit gebeurt, gaat het via het jaarverslag of de jaarrekening van de verbonden partij.

Resultaten klachtbehandeling GGD Gelderland-Zuid

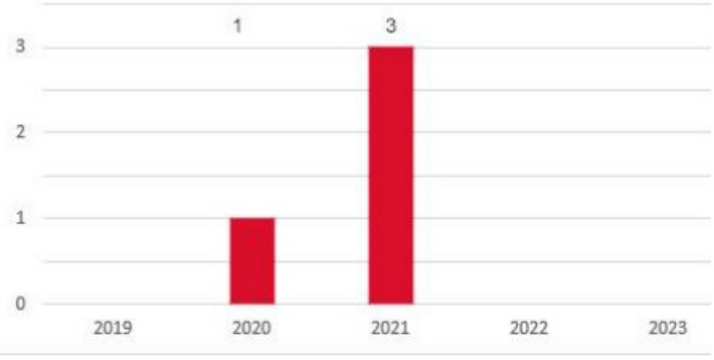
De klachtencoördinator heeft in eerste instantie aangegeven geen zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD en op de aard en het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de GGD in de periode 2019-2023. Navraag door de klachtencoördinator van Culemborg leverde aantallen op van de klachten die de afgelopen jaren bij de GGD Gelderland-Zuid zouden zijn binnengekomen. De klachtencoördinator van West Betuwe heeft eveneens de cijfers van de GGD opgevraagd. Dit leidde tot verschillende aantallen klachten. Een vervolgvraag door de onderzoeker van de rekenkamer aan de GGD Gelderland-Zuid leverde de juiste getallen op. Het bleek dat de GGD Gelderland Zuid de aantallen klachten niet op een eenduidige manier bijhield. In de nota van bevindingen worden de juiste aantallen genoemd.

Resultaten klachtbehandeling Omgevingsdienst Rivierenland (ODR)

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

De gemeente heeft aangegeven afspraken te hebben gemaakt met de ODR. Er is afgesproken dat er een klachtenregeling moet zijn, wat de termijnen zijn en hoe er verslag wordt gelegd
De gemeente heeft aangegeven zicht te hebben op het aantal en de aard van de klachten dat binnen is gekomen bij de ODR in de periode 2019-2023.

Aantal klachten die bij de ODR zijn binnengekomen van inwoners van Culemborg



Resultaten klachtbehandeling Elk Welzijn

De klachtencoördinator heeft aangegeven dat er afspraken zijn met Elk Welzijn over klachtbehandeling. Elk Welzijn heeft aangegeven dat er de afgelopen jaren één klacht bij Elk Welzijn is binnen gekomen en dat die klacht intern is afgehandeld.

Rekenkamer Rivierenland
Postbus 112
4190 CC Geldermalsen

UW KENMERK			
UW BRIEF VAN		CONTACTPERSOON	G.Q. van den Broek
ONS KENMERK	GZDGCB1682382/1682412	TELEFOONNUMMER	0345-477700
VERZENDDATUM	23 oktober 2024	TEAM	Staf Directie

ONDERWERP Bestuurlijke reactie rekenkameronderzoek klachtenafhandeling

Geachte leden van de rekenkamercommissie,

Op 8 oktober 2024 ontving het college de Rapportage Klachtbehandeling gemeente Culemborg van uw rekenkamer. Allereerst willen wij u danken voor het onderzoek, het rapport en de aanbevelingen.

Een bijlage bij de rapportage is een factsheet waarin onze gemeente op diverse onderdelen wordt vergeleken met andere Nederlandse gemeenten. Uit de factsheet komt onder andere naar voren dat wij minder klachten krijgen dan andere gemeenten en dat er geen klachten zijn doorgezet naar de Nationale Ombudsman.

Wij zijn dan ook verheugd en delen uw hoofdconclusie dat de klachtbehandeling in onze gemeente op orde is. Dit neemt niet weg dat we continue willen blijven werken aan het verbeteren van onze klachtenafhandeling. Wij herkennen ons dan ook in de uitkomsten en aanbevelingen en gaan hiermee aan de stag.

Hieronder leest u onder uw aanbevelingen onze reactie:

1. *De eerste aanbeveling is om het verschil tussen een klacht, een melding en een bezwaar op de website te verduidelijken.*

Wij nemen deze aanbeveling over en passen onze website aan. Op de website komt een uitleg over het verschil tussen deze begrippen. Daarnaast wordt de naam van de button op de pagina over het indienen van een klacht aangepast van “melding doen” naar “klacht indienen”.

2. *Zorg ervoor dat klachten direct gemeld worden bij de klachtencoördinator door op de website het emailadres van de klachtencoördinator te vermelden en het telefoonnummer van de klachtencoördinator.*

Door gebruik te maken van de button op de website is gewaarborgd dat de klacht via het postregistratiesysteem rechtstreeks bij de klachtencoördinator terechtkomt. Om het indien van een klacht zo laagdrempelig mogelijk te maken, zijn wij voornemens

een e-mailadres toe te voegen op de website, zodat een klacht ook zonder gebruik te maken van DigiD ingediend kan worden.

Uw volgende aanbeveling is om het telefoonnummer van de klachtencoördinator te vermelden. Dit passen wij niet aan, omdat we tevreden zijn over de huidige werkwijze. Er zijn namelijk geen signalen dat klachten niet bij de coördinator terecht komen. Daarnaast heeft dit gevolgen voor de bereikbaarheid van het nummer. Juist daarom is ervoor gekozen om een centraal punt te hebben, waarbij het Klantcontactcentrum de beller doorzet naar de klachtencoördinator of eventueel een bericht achterlaat om contact op te nemen met de beller.

3. *Zorg ervoor dat de tekst op de website overeenkomt met de formulering in de klachtenverordening.*

Zoals onder aanbeveling 1 aangegeven, zijn wij voornemens de gehele tekst van de website door te lopen en de nodige aanpassingen door te voeren. De tekst uit de verordening wordt hiernaast gelegd.

4. *Het is van belang om periodiek een kwalitatief onderzoek uit te voeren onder een aantal geselecteerde klagers.*

Deze aanbeveling nemen wij uiteraard ter harte. Wij kunnen ons voorstellen dat door het relatief lage aantal klachten een na-belactie het beste past. Wij vragen de klachtencoördinatoren hierover na te denken en terug te koppelen of dit wellicht tot de mogelijkheden behoort.

5. *Informatievoorziening op orde.*

Formeel is het jaarverslag inderdaad op orde. Jaarlijks wordt er gewerkt aan verbetering van het jaarverslag. Ondanks dat er geen aanbeveling uit deze conclusie volgt, willen wij graag melden dat de ontwikkelingen in en van het jaarverslag onze aandacht heeft.

6. *Neem bij wijzigingen van de gemeenschappelijke regelingen ook de klachtenprocedure en de wijze waarop gerapporteerd wordt als aandachtspunt mee.*

Net als de rekenkamer vinden wij het belangrijk om inzicht te krijgen in de klachtenbehandeling door de verbonden partijen. Onlangs zijn, in het kader van de Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr), diverse gemeenschappelijke regelingen vastgesteld. In meerdere van deze regelingen is opgenomen dat het algemeen bestuur conform de Algemene wet bestuursrecht (Awb) een klachtenregeling moet vaststellen. Echter, de wijze waarop wordt gerapporteerd aan gemeenteraden is niets opgenomen. Dit neemt niet weg dat het nog steeds goed is als verbonden partijen onze gemeenteraad hierover informeren wanneer daar aanleiding voor is. Wij zullen daarom in de verschillende algemeen besturen hier aandacht voor vragen.

Nogmaals dank voor uw rapportage. De komende jaren blijven wij werken aan het verbeteren van onze klachtenafhandeling.

Hoogachtend,
Burgemeester en Wethouders van Culemborg,





E.J. Kruijswijk Jansen
Gemeentesecretaris

G.J. van Grootheest
Burgemeester