RAPPORT

DoeMee-onderzoek klachtbehandeling 2023

In opdracht van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers
en Rekenkamercommissies

[redacted] en [redacted]

15 december 2023

TwynstraGudde

Impact op morgen.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 2

1. Inleiding 4

1.1. Aanleiding en context **4**
1.2. Doelstelling en vraagstelling **5**
1.3. Analysekader **5**
1.4. Aanpak **7**
1.5. Onderzoeksverantwoording **7**
1.5.1. Deelnemers en terminologie 7
1.5.2. Dataverzameling 8
1.5.3. Onderzoeksverantwoording: informatie over verbonden partijen 9
1.5.4. Onderzoeksverantwoording: vergelijking op basis van inwoneraantal 9
1.6. Leeswijzer **10**

2. Beleidsmatige en organisatorische opzet klachtbehandeling 11

2.1. Doelstellingen **11**
2.1.1. Wat is het algemene beeld? 11
2.1.2. Analyse 12
2.2. Richtlijnen en servicenormen **13**
2.2.1. Wat is het algemene beeld? 13
2.2.2. Analyse 14
2.3. Toetsingskader **15**
2.3.1. Wat is het algemene beeld? 15
2.3.2. Analyse 16
2.4. Verwijzing ombudsfunctie **17**
2.4.1. Wat is het algemene beeld? 17
2.4.2. Analyse 17
2.5. Registratie van klachten **17**
2.5.1. Wat is het algemene beeld? 18
2.5.2. Analyse 19
2.6. De klachtencoördinator **20**
2.6.1. Wat is het algemene beeld? 20
2.6.2. Analyse 21
2.7. Procedures voor informatievoorziening **22**
2.7.1. Wat is het algemene beeld? 22
2.7.2. Analyse 24

3. Resultaten en leren van klachtbehandeling 26

3.1. Aantallen klachten 26
3.2. Evaluaties | Klanttevredenheid 28
3.2.1. Wat is het algemene beeld? 28
3.2.2. Analyse 28
3.3. Evaluaties | Beleid en proces 29
3.3.1. Wat is het algemene beeld? 29
3.3.2. Analyse 30
3.4. Aanbevelingen ombudsman 31
3.4.1. Wat is het algemene beeld? 31
3.4.2. Analyse 31

4. Informatievoorziening richting volksvertegenwoordiging 33

4.1. Wat is het algemene beeld? 33
4.2. Analyse 34

5. Klachtbehandeling bij verbonden partijen 36

5.1. Afspraken met verbonden partijen 36
5.1.1. Wat is het algemene beeld? 36
5.1.2. Analyse 37
5.2. Informatievoorziening voor de volksvertegenwoordiging 38
5.2.1. Wat is het algemene beeld? 38
5.2.2. Analyse 38

6. Conclusies en aanbevelingen 40

6.1. Beleidsmatige en organisatorische opzet van klachtbehandeling 40
6.2. De resultaten van klachtbehandeling en het leren van klachtbehandeling 43
6.3. Informatievoorziening richting de volksvertegenwoordiging 45
6.4. Klachtbehandeling bij verbonden partijen 45

Bijlage I | Deelnemende overheden 47

Bijlage II | Informatie-uitvraag 48

1. Inleiding

1.1. Aanleiding en context

Elk jaar voert de Nederlandse Vereniging voor Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR) een DoeMee-onderzoek uit. Dit is een onderzoek naar een specifiek onderwerp waaraan rekenkamer(commissie)s van decentrale overheden mee kunnen doen. Het is een gestandaardiseerd onderzoek, waardoor de vergelijking tussen verschillende gemeenten, provincies en waterschappen kan worden gemaakt.

De NVRR heeft besloten dat het DoeMee-onderzoek voor 2023 zich richt op klachtbehandeling. Met het onderzoek wil de NVRR inzichtelijk maken op welke manier klachtbehandeling binnen decentrale overheden is georganiseerd, en hoe de volksvertegenwoordiging hierover wordt geïnformeerd. Ook wil de NVRR met het onderzoek inzicht bieden in de wijze waarop verbonden partijen, gemeenschappelijke regelingen en andere organisaties die taken namens of in opdracht van de overheid uitvoeren, omgaan met klachten.

De klachten die in dit onderzoek centraal staan, zijn klachten gericht op gedragingen van bestuurders of ambtenaren. Te denken valt aan klachten over persoonlijke behandeling door medewerkers of bestuurders, het niet reageren op vragen of het krijgen van te weinig, onjuiste of misleidende informatie. Het klachtrecht heeft geen betrekking op meldingen in het kader van de openbare ruimte.

De wettelijke regels voor het behandelen van klachten zijn opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Zo moet de indiener van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging ontvangen, dienen indiener en degene op wiens gedraging de klacht betrekking hebben in de gelegenheid worden gesteld om gehoord te worden, en dient een verslag van het hoor en wederhoor gemaakt te worden. Ook zijn regels opgenomen omtrent het doorverwijzen van de indiener naar de betrokken Ombudsman indien de indiener het niet eens is met het genomen besluit, en het opvolgen van de conclusies en aanbevelingen van de Ombudsman door het college.

De behandeling van klachten is geen doel op zich. Het is een middel om de burger (op weg) te helpen en om de 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. Tevens 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 voor zowel bestuurders en managers als alle medewerkers.[1]

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.

[1] Visie professionele klachtbehandeling.pdf (nationaleombudsman.nl), 19 maart 2018

Dit kan een ombudsman of Ombudscommissie voor de eigen gemeente zijn of voor een aantal gemeenten gezamenlijk (artikel 81p). Als de gemeente geen eigen voorziening heeft ingesteld, valt zij automatisch onder de bevoegdheid van de Nationale Ombudsman (artikel 1a, eerste lid, onderdeel b, WNo); hiervoor betaalt de gemeente een vergoeding (artikel 1c4).[2] Ruim tweehonderd gemeenten zijn aangesloten bij de Nationale Ombudsman.

1.2. Doelstelling en vraagstelling

De centrale vraagstelling van dit onderzoek luidt als volgt.

> Op welke wijze geven decentrale overheden beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de behandeling van klachten, tot welke resultaten leidt dit beleid en op welke wijze wordt hierover gerapporteerd aan de raad, Provinciale Staten of algemeen bestuur?

Om de centrale vraagstelling van dit DoeMee-onderzoek te beantwoorden, zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld.

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/worden de raad, Provinciale Staten of algemeen bestuur geïnformeerd over de resultaten rondom de behandeling van klachten?
4. Op welke wijze wordt/worden de raad, Provinciale Staten of algemeen bestuur geïnformeerd over de klacht-behandeling door verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen?

1.3. Analysekader

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden, is een analysekader opgesteld. Dit analysekader vormt de structuur voor de rapportage. De verschillende aspecten uit het analysekader (figuur 1) komen terug in de paragrafen.

Onderzoeksvraag	Aspecten
Op welke wijze heeft de decentrale overheid de behandeling van klachten beleidsmatig en organisatorisch vormgegeven?	De raad[3] heeft duidelijke doelstellingen vastgesteld ten aanzien van de klacht-behandeling. 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 behandelen van klachten (zoals voorwaarden voor indiening) alsook voor de informele afdoening van klachten. Hieraan zijn duidelijke (service)normen gekoppeld voor de dienstverlening (inclusief termijnen).

[2] Rapportage WEK v1 0 - 29 dec 10.PDF (eerstekamer.nl), 29 december 2010

[3] Voor de leesbaarheid wordt hierna in dit analysekader 'raad' aangehouden. Daar waar wordt gesproken over gemeenteraad, kan ook worden gelezen Provinciale Staten of het algemeen bestuur van een waterschap.

Onderzoeksvraag	Aspecten
	Bij de behandeling 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 deelnemende overheid heeft een centraal meldpunt ingericht, waar alle klachten binnenkomen.
	De verantwoordelijkheid voor ontvangst, registratie, verspreiding, behandeling, terugkoppeling en sturing in het proces van het behandelen 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 deelnemende overheid is duidelijk wie toeziet op de tijdigheid en juistheid van behandeling van klachten en aan de hand van welke gegevens dit gebeurt.
	Voor de klachtenbehandelaar/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 behandeling van klachten en het leren van klachten?	De deelnemende overheid 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 deelnemende overheid 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/worden raad, Provinciale Staten of algemeen bestuur geïnformeerd over de resultaten rondom de behandeling van klachten?	De raad wordt periodiek geïnformeerd over de wijze waarop de behandeling van klachten plaatsvindt.
	De raad ontvangt jaarlijks een jaarverslag rondom de behandeling van klachten en daaruit voortvloeiende beleidsmatige lessen (leereffect).
Op welke wijze wordt/worden raad, Provinciale Staten of algemeen bestuur geïnformeerd over klachtbehandeling door verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen?	Voor de verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen van de deelnemende overheid 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 behandeling en de lessen die daaruit zijn getrokken.

Figuur 1. Analysekader

1.4. Aanpak

Het onderzoek is uitgevoerd in vijffasen, die hierna kort zijn beschreven.

Fase 1 – Start. Bij de start van het onderzoek zijn de aanpak en de planning vastgesteld met de begeleidings-commissie, bestaande uit leden van de deelnemende rekenkamer(commissie)s en het bestuur van NVRR. Ook is met de begeleidingscommissie de informatie-uitvraag afgestemd die in fase 2 is uitgezet.

Fase 2 – Informatie-uitvraag. In de tweede fase is een digitale informatie-uitvraag uitgezet onder de deelnemende decentrale overheden. De volledige lijst met deelnemende overheden is opgenomen in bijlage I. De uitvraag is uitgezet via de betreffende rekenkamer(commissie). De digitale informatie-uitvraag is uitgezet met een termijn van vier weken. De uitvraag is ingevuld door de ambtelijke organisatie, over het algemeen de klachtencoördinator. Na het ontvangen van de ingevulde informatie-uitvraag zijn de checkgesprekken gepland met de ambtelijke organisatie. De informatie-uitvraag is opgenomen in bijlage II.

Fase 3 – Checkgesprekken. In fase 3 hebben checkgesprekken plaatsgevonden met de ambtelijke organisatie. De rekenkamer(commissie) had hierbij de mogelijkheid om als toehoorder aan te sluiten. Tijdens de checkgesprekken zijn de antwoorden uit de informatie-uitvraag besproken en gecheckt met de ambtelijke organisatie. Ook is verdere duiding opgehaald op de antwoorden. Na afloop van het checkgesprek is een conceptfactsheet gedeeld met de ambtelijke organisatie ter feitelijke check.

Fase 4 – Wederhoor op de factsheet. In de vierde fase is de definitieve opzet van de factsheet besproken met de begeleidingscommissie, en zijn de factsheets hierop aangepast. De factsheets zijn vervolgens ter ambtelijk wederhoor voorgelegd aan de ambtelijke organisatie, via de rekenkamer(commissie), ten behoeve van een aanvullende check op de eerdere check op de conceptfactsheet.

Fase 5 – Rapportage. Parallel aan de wederhoorfase is in fase 5 deze algemene rapportage opgesteld. Deze algemene rapportage geeft de beantwoording van de deelvragen op basis van het beeld uit de informatie-uitvraag. Daarmee wordt een beeld gegeven van de organisatie van klachtbehandeling bij decentrale overheden en verbonden partijen, en de informatievoorziening hierover aan raad, Provinciale Staten of algemeen bestuur van het waterschap. Daarbij worden goede voorbeelden ofwel *best practices* uitgelicht ter inspiratie voor andere overheden.

1.5. Onderzoeksverantwoording

1.5.1. Deelnemers en terminologie

Leden van de NVRR zijn rekenkamers en rekenkamercommissies van gemeenten, provincies en waterschappen. Voor het DoeMee-onderzoek 2023 hebben zich in totaal 66 rekenkamer(commissie)s aangemeld. Verschillende rekenkamers zijn werkzaam voor meerdere gemeenten of provincies. In totaal is informatie verzameld voor 75 decentrale overheden.

Uitgangspunten voor deze rapportage

Als in deze rapportage gesproken wordt over *deelnemende overheden,* worden daarmee de decentrale overheden bedoeld die informatie hebben verstrekt in het kader van dit onderzoek (gemeenten, provincies en waterschappen). Als in deze rapportage gesproken wordt over *deelnemers,* dan bedoelen wij de aangemelde rekenkamers en rekenkamercommissies.
Deelnemende overheden hebben in het kader van verbonden partijen in enkele gevallen informatie aangeleverd over partijen waarmee de gemeente een subsidierelatie heeft, maar die niet vallen onder de noemer 'verbonden partijen' of 'gemeenschappelijke regelingen'. Gemakshalve wordt in dit rapport gesproken over *verbonden partijen.*

In dit onderzoek is bruikbare informatie verstrekt door:
- 71 gemeenten.
- 3 provincies.
- 1 waterschap.

Bij de aanvang van het DoeMee-onderzoek hebben zich meer overheden aangemeld, maar een aantal hiervan heeft zich gedurende het onderzoek teruggetrokken of is er niet in geslaagd om tijdig bruikbare informatie aan te leveren. De visuele weergave in deze rapportage is gebaseerd op het totaal van 75 deelnemende overheden. Waar relevant, wordt onderscheid gemaakt tussen gemeenten, provincies en waterschap.

De decentrale overheden kennen verschillende termen voor de volksvertegenwoordiging. In de gemeente is dat de gemeenteraad, in de provincie is dat Provinciale Staten, en in waterschappen is dat het Algemeen Bestuur. In deze rapportage wordt gemakshalve de verzamelterm *volksvertegenwoordiging* gebruikt. Ook worden verschillende termen gehanteerd voor het bestuur. In de gemeente is dat het college, in de provincie Gedeputeerde Staten en in waterschappen het Dagelijks bestuur. In deze rapportage wordt gemakshalve de verzamelterm *bestuur* gebruikt.

De informatie in deze rapportage is gebaseerd op de antwoorden die zijn aangedragen door de ambtelijke organisatie in de informatie-uitvraag en de checkgesprekken. Er is geen aanvullende analyse uitgevoerd op de gemeentelijke documenten.

1.5.2. Dataverzameling

Het DoeMee-onderzoek bestaat in de kern uit het verzamelen van kwalitatieve en kwantitatieve gegevens bij de deelnemende overheden. Voor het DoeMee-onderzoek van dit jaar bestaan deze gegevens uit gegevens over de organisatie van klachtbehandeling, de resultaten van klachtbehandeling, de informatievoorziening over klacht-behandeling en klachtbehandeling bij verbonden partijen. Om deze gegevens te verzamelen, is een digitale informatie-uitvraag opgesteld die medio mei 2023 is verstuurd aan alle deelnemers. Het was vervolgens de taak van de reken-kamer(commissie)s om de uitvraag uit te zetten bij de ambtelijke organisatie. De digitale informatie-uitvraag is eind juni 2023 afgerond. Voor een klein aantal deelnemende overheden heeft dit tot augustus 2023 geduurd.

De informatie uit de uitvraag is vervolgens verwerkt in een factsheet per deelnemende overheid. In de factsheet zijn de antwoorden opgenomen en zijn deze antwoorden vergeleken met het landelijk gemiddelde. Waar relevant, is de vergelijking gemaakt met specifieke grootteklassen van gemeenten.

Vervolgens is een kort verdiepend checkgesprek gevoerd met de ambtelijke organisatie. Tijdens deze gesprekken zijn de antwoorden uit de uitvraag besproken en heeft een verdieping op de gegeven antwoorden plaatsgevonden. De checkgesprekken hebben plaatsgevonden van begin juli tot begin september 2023.
De informatie uit het checkgesprek is vervolgens verwerkt in de conceptfactsheet en ter feitelijke check voorgelegd aan de ambtelijke organisatie.

Na verwerking van de eerste reactie op de conceptfactsheet, is de factsheet vormgegeven in de definitieve opzet en heeft de vergelijking plaatsgevonden met andere deelnemende overheden. De definitieve factsheet is vervolgens medio oktober 2023 voor formeel wederhoor voorgelegd aan de ambtelijke organisatie, met een termijn van twee weken.[4]

1.5.3. Onderzoeksverantwoording: informatie over verbonden partijen

De uitvraag en de factsheet bevatten enkele vragen omtrent klachtbehandeling bij verbonden partijen en bij andere partijen die opdrachten uitvoeren namens/in opdracht van de overheid. Gedurende de dataverzameling is het de onderzoekers opgevallen dat deze informatie over het algemeen niet bij de klachtencoördinator voorhanden was. Een deel van de klachtencoördinatoren heeft deze informatie uitgevraagd bij de accounthouder van de verbonden partij, en heeft deze informatie opgenomen in de uitvraag. Dit was niet verplicht vanuit de uitvraag. Andere coördinatoren gaven aan dat zij de informatie niet hebben uitgevraagd, waardoor er geen informatie beschikbaar is over klacht-behandeling bij verbonden partijen.

Gelet op het bovenstaande, betekent de aanwezigheid van informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen dus niet automatisch dat deze informatie wordt gedeeld met de klachtencoördinator. Het ontbreken van informatie over klachtbehandeling bij een verbonden partij betekent dan ook niet dat de overheid deze informatie niet heeft. Het geeft alleen weer of de informatie is uitgevraagd bij de betrokken accounthouder in het kader van dit onderzoek.

In de uitvraag is gevraagd om - bij voorkeur - informatie aan te leveren over een lokale verbonden partij of gemeenschappelijke regeling in het sociaal domein, aanvullend op informatie over de GGD en de Omgevingsdienst. Voor een aantal deelnemende overheden is er geen geschikte verbonden partij of gemeenschappelijke regeling beschikbaar. In plaats daarvan is informatie aangeleverd over een partij waarmee de overheid een subsidierelatie of een andere relatie heeft. Gemakshalve wordt in dit rapport gesproken over verbonden partijen.

1.5.4. Onderzoeksverantwoording: vergelijking op basis van inwoneraantal

In dit onderzoek wordt vooral gesproken over het landelijke beeld bij elk onderzoeksaspect. Nu zijn er natuurlijk verschillen in de verschillende grootten van gemeenten. Een gemeente als Opmeer (ruim 12.000 inwoners) verschilt natuurlijk sterk van een gemeente als Haarlemmermeer (ruim 162.000) inwoners. Daarom is voor elk onderzoeksaspect bekeken of er verschillen zijn tussen de categorieën 'grootte'. Waar van toepassing, zijn relevante verschillen benoemd. Als er geen relevante verschillen zijn, is dit voor de leesbaarheid niet benoemd.

Daarbij dient de kanttekening gemaakt te worden dat niet elke categorie bestaat uit eenzelfde hoeveelheid deel-nemende overheden. Significante verschillen bij aspecten kunnen hierdoor mede worden verklaard. De volgende categorieën 'grootte' worden gehanteerd, waarbij is benoemd hoeveel gemeenten er in deze categorie vallen.

[4] Gelet op de eerdere check op feitelijkheden door de ambtelijke organisatie, hebben enkele rekenkamers ervoor gekozen om de factsheet niet voor formeel wederhoor aan te bieden.

Categorie	Aantal gemeenten	Percentage van totaal (afgerond)
Minder dan 30.000 inwoners	22 gemeenten	31,0%
30.001-50.000 inwoners	26 gemeenten	36,6%
50.001-70.000 inwoners	7 gemeenten	9,9%
70.001-100.000 inwoners	4 gemeenten	5,6%
Meer dan 100.001 inwoners	12 gemeenten	16,9%

Figuur 2. Categorieën inwoneraantal gemeenten

1.6. Leeswijzer

Elk inhoudelijk hoofdstuk behandelt een van de onderzoeksvragen. In elke paragraaf worden aspecten van het analyse-kader centraal gesteld. Elke paragraaf bestaat uit een algemeen beeld op basis van de informatie-uitvraag, gevolgd door een analyse waarin het algemene beeld wordt geduid. Het laatste hoofdstuk bestaat uit de algemene conclusies en aanbevelingen.

Deze rapportage bevat de volgende hoofdstukken:

1. De inleiding, vraagstelling, aanpak en verantwoording van dit onderzoek.
2. De beleidsmatige en organisatorische opzet van klachtbehandeling.
3. De resultaten van klachtbehandeling en het leren van klachtbehandeling.
4. De informatie richting de volksvertegenwoordiging over klachtbehandeling.
5. De wijze waarop klachtbehandeling is georganiseerd bij verbonden partijen.
6. Conclusies en aanbevelingen.

- Bijlage I. Een overzicht van deelnemende rekenkamers en rekenkamercommissies.
- Bijlage II. De informatie-uitvraag.

2. Beleidsmatige en organisatorische opzet klachtbehandeling

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de beleidsmatige en organisatorische opzet van klachtbehandeling. In de volgende paragrafen wordt achtereenvolgens ingegaan op de aspecten van het analysekader. Per paragraaf wordt eerst het algemene beeld geschetst van het aspect op basis van de informatie-uitvraag; vervolgens wordt een analyse uitgevoerd. De visuele weergave in dit hoofdstuk is gebaseerd op de beantwoording door alle 75 deelnemende overheden (gemeenten, provincies en waterschap), tenzij anders aangegeven in de tekst.

De informatie in dit hoofdstuk is gebaseerd op de antwoorden, gegeven door de ambtelijke organisatie in de informatie-uitvraag en uit de checkgesprekken.

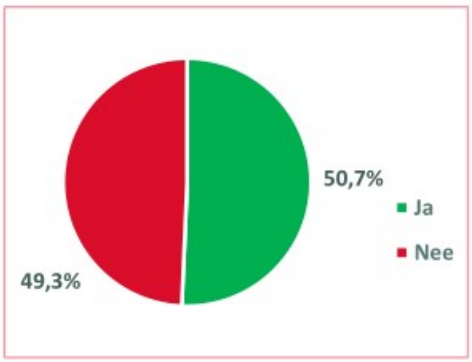
2.1. Doelstellingen

In deze paragraaf wordt ingegaan op de doelstellingen die de decentrale overheden hebben vastgesteld ten aanzien van klachtbehandeling.

2.1.1. Wat is het algemene beeld?

Uit de informatie-uitvraag blijkt dat 38 van de 75 deelnemende overheden (50,7%) aangeven dat zij doelstellingen hebben geformuleerd ten aanzien van klachtbehandeling.[5] De doelstellingen gaan over verschillende aspecten van klachtbehandeling en richten zich op zowel het proces als de inhoud van de klacht. De meeste doelstellingen zijn gericht op de volgende aspecten:

- Het mogelijk maken dat klachten op een laagdrempelige manier kunnen worden ingediend.
- Het herstellen van het vertrouwen.
- Het leren van de (inhoud van de) klacht.
- Het bij voorkeur informeel behandelen van klachten. Deze term wordt in onderstaand kader toegelicht.



Figuur 3. Antwoord op de vraag: Heeft uw organisatie doelstellingen geformuleerd voor klachtbehandeling?

[5] In de informatie-uitvraag het volgende uitgevraagd: 'heeft uw organisatie doelstellingen geformuleerd voor klachtbehandeling'. Het analysekader gaat in op de vraag of de doelstellingen door de volksvertegenwoordiging (raad, Provinciale Staten, algemeen bestuur) zijn vastgesteld en of hier elementen in terugkomen over het op weg helpen van de burger, het leren van klachten en klantgerichte bejegening. Dit aspect is dus breder uitgevraagd in de uitvraag.

Wat is informele klachtbehandeling?

De Tweede Kamer zegt het volgende over informele klachtbehandeling, bij de toelichting op de regeling behandeling van klachten door bestuursorganen: "Er worden [...] bij bestuursorganen regelmatig op eenvoudige en informele wijze klachten ingediend die vaak ook het beste op informele wijze kunnen worden afgehandeld. Indien op die manier een voor alle betrokkenen bevredigend resultaat kan worden bereikt, behoort de wetgever niet tot meer formaliteiten te dwingen. Het volgen van een met duidelijke en meer formele waarborgen omgeven procedure moet daarom beperkt blijven tot klachten die niet op een eenvoudiger en minder geformaliseerde wijze kunnen worden opgelost."[6]

Figuur 4. Toelichting Informele klachtbehandeling

Uit de gesprekken komt naar voren dat de organisaties die doelstellingen hebben geformuleerd, deze over het algemeen hebben vastgelegd in een klachtenregeling/-verordening of in interne werkdocumenten. De doelstellingen zijn soms - maar zeker niet in alle gevallen - vastgesteld door de volksvertegenwoordiging (raad, Provinciale Staten of algemeen bestuur).

2.1.2. Analyse

Ongeveer de helft van de deelnemende overheden geeft aan doelstellingen geformuleerd te hebben ten aanzien van klachtbehandeling. Wat opvalt is de geformuleerde doelstellingen op het niveau van *uitgangspunten* zijn geformuleerd. Deze overheden hebben geen *SMART-doelstellingen* vastgelegd waarop gestuurd wordt. Dit is volgens de deelnemende organisaties ook niet nodig of wenselijk en ook wij zien dergelijke SMART-doelstellingen niet als noodzakelijk. Er is te zien dat deelnemende overheden met hun doelstellingen proberen aan te sluiten bij de bedoeling van de wetgever (1998) en de visie van de Nationale Ombudsman (2018) op doelstellingen. De bedoeling volgens de Wetgever en de Nationale Ombudsman is opgenomen in onderstaand kader.

Doelstellingen wetgever (1998)	Doelstellingen Nationale Ombudsman (2018)
De wetgever heeft in de onderbouwing van het huidige hoofdstuk 9 van de Awb twee hoofddoelstellingen geformuleerd:	De Nationale Ombudsman heeft op zijn beurt in de in de *Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling* twee doelen van professionele klachtbehandeling geformuleerd:
1. Genoegdoening voor de burger, in welke vorm dan ook.	1. De burger (op weg) helpen.
2. Leereffect creëren voor het bestuursorgaan.[7]	2. Het leren van de klacht voor de toekomst.[8]

Figuur 5. Doelstellingen klachtbehandeling volgens de wetgever (1998) en de Nationale Ombudsman (2018).

[6] Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3, p. 1-2., 23 januari 1998

[7] Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3, p. 1-2., 23 januari 1998

[8] De Nationale Ombudsman (19 maart 2018). *Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling.*

Wat opvalt, is dat zowel de wetgever als de Nationale Ombudsman het leren van klachten centraal stelt. Dit komt ook duidelijk naar voren in de doelstellingen die de overheden hebben geformuleerd. Deze doelstellingen luiden bijvoorbeeld (ter illustratie):

- De burger op weg helpen, met als onderliggend doel als organisatie lering te trekken uit gegronde klachten voor de toekomst (gemeente Brunssum).
- Het leren van klachten, waardoor we onze dienstverlening kunnen verbeteren (gemeente Zaanstad).
- Klachten zijn geen incidenten die snel opgelost moeten worden, maar mogelijkheden om het lerend vermogen van de organisatie te vergroten en processen te verbeteren (gemeente Zeist).

Het gros van de deelnemende overheden dat geen doelstellingen heeft geformuleerd ten aanzien van klacht-behandeling geeft aan geen behoefte te hebben aan organisatie-eigen doelen. Hoofdstuk 9 van de Awb biedt in hun ogen al voldoende richting om de klachtbehandeling vorm te geven. De Nationale Ombudsman vindt het daarentegen wel belangrijk dat altijd wordt gewerkt vanuit de bedoeling. Pas als een organisatie weet waarom klachtbehandeling plaatsvindt, kan - zo is aangegeven - worden bepaald hoe dit gebeurt.[9] Het zelf, voortbouwend op het wettelijk kader, formuleren van uitgangspunten en het voeren van het gesprek over uitgangspunten en doelen helpt om de bedoeling van de klachtbehandeling te verinnerlijken.

2.2. Richtlijnen en servicenormen

In deze paragraaf wordt ingegaan op de richtlijnen en servicenormen die zijn vastgesteld voor het behandelen van klachten.

2.2.1. Wat is het algemene beeld?

Vanuit de informatie-uitvraag geven 65 van de 75 deelnemende overheden (86,7%) aan dat zij duidelijke richtlijnen hebben vastgesteld voor de wijze waarop klachten kunnen worden ingediend. Daarbij komt naar voren dat 54 van de 75 deelnemende overheden (72%) aangeven dat deze richtlijnen in beleid[10] zijn vastgelegd. Deze richtlijnen zijn over het algemeen vastgelegd in:

- Door de raad/Provinciale Staten/algemeen bestuur vastgestelde klachtenverordeningen.
- Door het college/gedeputeerde staten/dagelijks bestuur vastgestelde klachtenregelingen
- Door de organisatie opgestelde handleidingen of werkprotocollen.

Uit de informatie-uitvraag komt vervolgens naar voren dat 48 van de 75 deelnemende overheden (64,0%) aangeven hebben dat zij servicenormen hebben opgesteld voor klachtbehandeling. Over deze servicenormen geven 40 van de 75 deelnemende overheden (53,3%) aan dat deze zijn vastgelegd in beleid.[11]

[9] Ibid, p.16.

[10] Hier wordt gesproken over beleid. In de informatie-uitvraag is gevraagd naar 'een verordening of andere regelgeving/beleidskaders'.

[11] Ibid.

Hierna zijn de antwoorden van de deelnemende overheden op de vragen over richtlijnen en servicenormen gevisualiseerd:



Antwoord op de vraag

A. Heeft uw organisatie richtlijnen opgesteld voor indiening van klachten?
B. Zijn de richtlijnen vastgelegd in een verordening of andere regelgeving/beleidskaders?
C. Heeft uw organisatie servicenormen opgesteld voor afdoening van klachten?
D. Zijn de servicenormen vastgelegd in een verordening of andere regelgeving/beleidskaders?

Figuur 6. Antwoord op de vragen over richtlijnen en beleid en servicenormen en beleid.

Figuur 6 maakt inzichtelijk dat er een afname is in de concreetheid waarin de klachtbehandeling is vastgelegd. Daar waar het overgrote merendeel van de deelnemers richtlijnen voor klachtindiening heeft opgesteld (65 van de 75 deelnemende overheden; 86,7%), heeft ongeveer de helft van de deelnemende overheden de richtlijnen vertaald in servicenormen die zijn vastgelegd in beleid (40 van de 75 deelnemende overheden; 53,3%).

2.2.2. Analyse

Richtlijnen

Het is te zien dat het overgrote deel van de deelnemende overheden duidelijke regels en richtlijnen heeft vastgesteld voor het indienen van klachten (65 van de 75 deelnemende overheden; 86,7%). In de informatie-uitvraag is gevraagd naar de richtlijnen voor het indienen van klachten. Uit de beantwoording hiervan en uit de gesprekken blijkt echter dat er veelal ook richtlijnen zijn opgesteld voor de breedte van het klachtbehandelingsproces: van indiening, via beoordeling naar behandeling en de bijbehorende communicatie hierover richting de indiener. Ook gaan veel van de richtlijnen die de organisaties hanteren over de inzet op informele behandeling.

Bijna driekwart van de deelnemende overheden (54 van de 75 deelnemende overheden; 72,0%) heeft de richtlijnen voor klachtbehandeling ook daadwerkelijk vastgelegd in beleid. Wat hierbij opvalt is dat het verschilt op welk niveau binnen de decentrale overheid de richtlijnen zijn vastgesteld. Er zijn deelnemende overheden die werken met protocollen die vooral de status van een werkinstructie hebben waarmee de organisatie aan de slag kan. Daarnaast zien we dat er deelnemende overheden zijn die een interne klachtenregeling hebben; deze is vaak door het bestuur vastgesteld. Bij de derde en laatste categorie, de klachtenverordening, is de volksvertegenwoordiging nadrukkelijker betrokken. De gemeenteraad is bevoegd om een klachtenverordeningen vast te stellen op grond van art.149 van de Gemeentewet. In dit artikel is de bevoegdheid van de gemeenteraad neergelegd om verordeningen te maken die hij in het belang van de gemeente nodig acht.

Servicenormen
Te zien is dat bijna twee derde van de deelnemende overheden (48 van de 75 deelnemende overheden; 64,0%) aangeeft servicenormen te hebben opgesteld voor de afdoening van klachten. De meeste organisaties die servicenormen hanteren, hebben normen opgesteld over het eerste contact en de communicatie met de indiener. Veelal hanteren de deelnemende overheden de servicenorm dat binnen drie tot vijf werkdagen contact op wordt genomen met de indiener; er zijn ook organisaties die twee weken aanhouden. Hoofdstuk 9 van de Awb schrijft niet voor binnen welke termijn er contact opgenomen dient te worden.

Wel schrijft de Awb (art. 9.11 lid 1) voor dat het bestuursorgaan de klacht in de regel behandelt binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift. De meeste deelnemende overheden die servicenormen hebben vastgesteld, houden deze termijn dan ook aan. Er zijn echter ook organisaties die hier verder ingaan en voor zichzelf het streven hebben geformuleerd om de klacht binnen twee weken te behandelen.

Wat ook opvalt is dat er beperkt servicenormen zijn opgesteld over de informele behandeling. Hoewel dit wel bij verschillende deelnemende overheden terugkomt in de geformuleerde doelstellingen, komt dit in de regel niet voor in de servicenormen. Uitzondering hierop is een 100.000⁺-gemeente die als servicenorm heeft opgenomen dat 90,0% van de klachten op een informele wijze wordt afgedaan.
Het gros van de organisaties die geen organisatie-eigen servicenormen hebben opgesteld, geeft aan dat er wordt aangesloten bij de termijnen van de Awb. Hoofdstuk 9 van de Awb biedt in hun ogen al voldoende richting voor de behandeltermijnen.

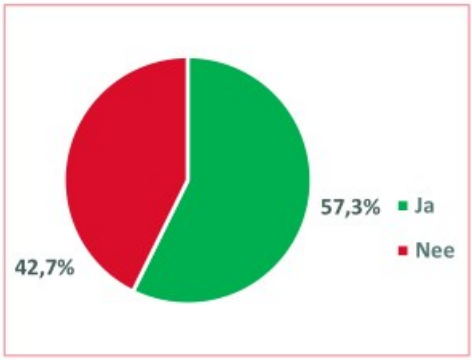
Ongeveer de helft van de deelnemende overheden (40 van de 75 deelnemende overheden; 53,3%) heeft de servicenormen ook daadwerkelijk vastgelegd in beleid. Deze servicenormen zijn vaak vastgelegd in hetzelfde type document waarin ook de richtlijnen voor indiening van klachten zijn opgenomen. Hiervoor geldt echter ook dat servicenormen voor klachtbehandeling deel uitmaken van de bredere servicenormen die de organisatie heeft ten aanzien van dienstverlening richting inwoners. Dergelijke servicenormen zijn dan vaak breder dan sec klacht-behandeling en gaan over de algemene communicatie en/of dienstverlening vanuit de overheid richting de burger.

2.3. Toetsingskader

In deze paragraaf wordt ingegaan op het toetsingskader dat decentrale overheden hanteren om tot een beslissing te komen over de klacht en het mandaat voor het nemen van besluiten.

2.3.1. Wat is het algemene beeld?

In de informatie-uitvraag geven 43 van de 75 deelnemende overheden (57,3%) aan dat zij gebruikmaken van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht (figuur 7). Uit de gesprekken komt naar voren dat deze deelnemende overheden over het algemeen geen ‘organisatie-eigen’ normen hebben geformuleerd voor klachtbehandeling.



Figuur 7. Antwoord op de vraag: 'Maakt uw organisatie gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht?'

Meestal hanteren de deelnemende overheden de behoorlijkheidsnormen van de Ombudsman[12] of er wordt getoetst aan de Algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

2.3.2. Analyse

In hoofdstuk 9 van de Awb is niets opgenomen over het toetsingskader dat de overheidsinstantie moet hanteren. De Nationale Ombudsman geeft over de toetsing van klachten aan het onvoldoende te vinden als de overheidsinstantie bij de beoordeling van een klacht alleen de rechtmatigheid toetst. De Ombudsman zegt hierover: "Een overheids-instantie beziet bij klachtbehandeling of zij zich jegens een burger behoorlijk heeft gedragen. Daar past een ruimere toetsing dan alleen aan de rechtmatigheid bij."[13]

De wetgever heeft ook opgenomen dat bestuursorganen zorg moeten dragen voor behoorlijke klachtbehandeling (Awb art. 9.2) en dat 'zorgvuldige klachtbehandeling' een vereiste is die voortvloeit uit de beginselen van behoorlijk bestuur.[14] De wetgever heeft niet verder ingevuld wat de term behoorlijkheid inhoudt. De Nationale Ombudsman heeft deze term daarom uitgewerkt in tweeëntwintig behoorlijkheidsvereisten, verdeeld over vier kernwaarden: 'open en duidelijk', 'respectvol', 'betrokken en oplossingsgericht' en 'eerlijk en betrouwbaar'. Deze kernwaarden vormen de essentie van behoorlijk overheidsoptreden en zijn vastgelegd in een 'behoorlijkheidswijzer'.

Uit de gesprekken met de deelnemende organisaties die een toetsingskader hanteren blijkt dat de normen uit de behoorlijkheidswijzer gemeengoed zijn in de organisatie. Deze normen vormen de basis voor het toetsingskader om tot een beslissing te komen. Volgens de deelnemende overheden bieden de behoorlijkheidsnormen voldoende richting om de klachten te toetsen. Deze behoorlijkheidsnormen zijn daarom niet vertaald naar organisatie-eigen normen, zoals bijvoorbeeld wel gebeurt voor servicenormen voor klachtindiening.

[12] De behoorlijkheidsnormen van de Ombudsman zijn gericht op vier kernwaarden: 'open en duidelijk', 'respectvol', 'betrokken en oplossingsgericht', en 'eerlijk en betrouwbaar'.

[13] Nationale Ombudsman (19 maart 2018). *Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling.*

[14] Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3, p. 1-2., 23 januari 1998

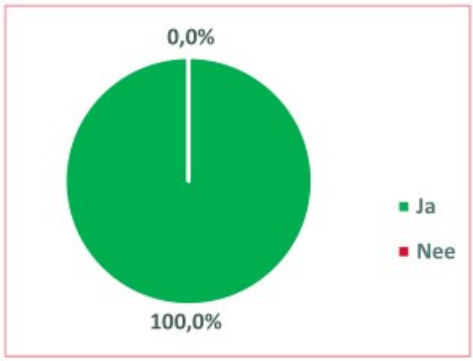
De deelnemende overheden die geen toetsingskader hebben geformuleerd vinden dat hoofdstuk 9 van de Awb zelf al voldoende kader biedt een behoorlijke behandeling van klachten. Het is belangrijk dat deze organisaties op zijn minst kennisnemen van de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman om vanuit de breedte van behoorlijkheid klachten te kunnen behandelen.

2.4. Verwijzing ombudsfunctie

In deze paragraaf wordt ingegaan op de verwijzing naar de ombudsfunctie.

2.4.1. Wat is het algemene beeld?

Vanuit de Awb zijn bestuursorganen verplicht om in de beoordeling van de klacht te verwijzen naar de bevoegde ombudsinstantie. In de informatie-uitvraag geven alle deelnemende overheden (100%) aan dat zij in de beslissing naar de bevoegde ombudsinstantie verwijzen.



Figuur 8. Antwoord op de vraag: 'Verwijst u in uw besluit over de klacht naar de bevoegde ombudsinstantie?'

2.4.2. Analyse

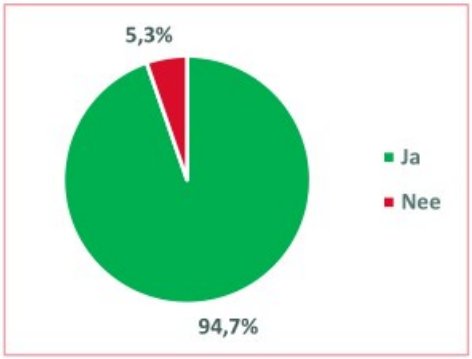
Bestuursorganen zijn verplicht vanuit artikel 9, hoofdstuk 9 van de Awb, een ombudsvoorziening te hebben. Inwoners kunnen bij de ombudsfunctie terecht als zij het niet eens zijn met de wijze waarop hun klacht is behandeld door de gemeente (de eerste lijn). Dit wordt de klachtbehandeling in de tweede lijn genoemd. Vanuit artikel 9.12 zijn gemeenten verplicht om in de beoordeling van de klacht te verwijzen naar de bevoegde ombudsinstantie. Vast te stellen is dat alle deelnemende organisaties hebben aangegeven aan deze verplichting te voldoen. Daarmee geven alle deelnemende overheden aan te voldoen aan de Awb art. 9.12.

2.5. Registratie van klachten

In deze paragraaf wordt ingegaan op het centrale meldpunt dat is ingericht door decentrale overheden, de verantwoordelijkheid voor het registreren van klachten, het digitale systeem voor het registreren van klachten, en het doorsturen van klachten naar de juiste afdeling.

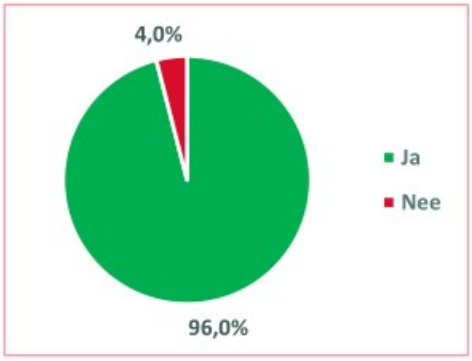
2.5.1. Wat is het algemene beeld?

In dit onderzoek is gekeken naar de registratie van klachten binnen de organisatie en hoe klachten bij de juiste behandelaar terechtkomen.
Het overgrote deel van de deelnemende overheden (71 van de 75 deelnemende overheden; 94,7%) geeft aan een centraal meldpunt te hebben ingericht waar klachten kunnen binnenkomen. Veel deelnemende overheden hebben bijvoorbeeld een knop of formulier op de website, waar klagers kun klacht kunnen indienen (figuur 9). De klachten komen daarna bij bijna alle overheden terecht bij de Postkamer of direct bij de klachtencoördinator. Bij vrijwel alle gemeenten kunnen de klachten die worden ingediend zowel formeel als informeel worden afgehandeld.



Figuur 9. Antwoord op de vraag: 'heeft uw organisatie een centraal meldpunt voor het ontvangen van klachten'

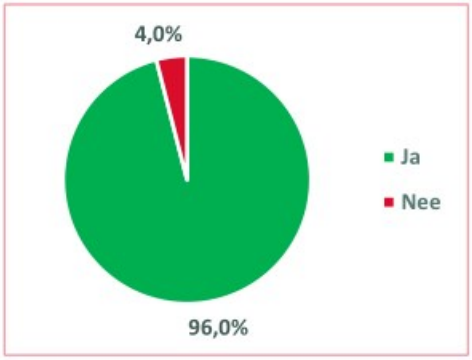
72 van de 75 de deelnemende overheden (96,0%) geven aan de klachten vervolgens in een digitaal systeem te registreren (figuur 10). Voor veel deelnemende overheden is dit het zaaksysteem. Ook klachten die per post, telefonisch of mondeling worden ingediend, registreren de organisaties in zaaksystemen. Het kan wel zo zijn dat klachten die gelijk worden afgehandeld, bijvoorbeeld als een klacht telefonisch of aan de balie wordt ingediend, niet worden geregistreerd. Aanvullend gebruiken veel klachtencoördinatoren ook eigen systemen of bijvoorbeeld Excel-sheets om de klachten bij te houden en te registreren. De informatie die wordt geregistreerd bestaat uit gegevens van de klager, het onderwerp waarop de klacht betrekking heeft en de datum van de indiening. Enkele overheden registeren nog aanvullende gegevens, bijvoorbeeld de behandelaar van de klacht, de wijze van afdoening of aanvullende correspondentie gedurende het behandelingsproces.



Figuur 10. Antwoord op de vraag: 'maakt uw organisatie gebruik van een digitaal systeem voor klachtregistratie'

72 van de 75 deelnemende overheden (96,0%) geven aan dat de klachten vervolgens (automatisch of niet-automatisch) worden doorgezet naar de betrokken ambtenaar (figuur 11). De klachtencoördinator of de postkamer vormt daarbij een beeld van de klacht en op welke afdeling de klacht betrekking heeft. Vervolgens wijst de klachtencoördinator de klacht in het zaaksysteem toe aan de leidinggevende van de betreffende afdeling. Wanneer de klacht is toegewezen, heeft de leidinggevende ook zicht op de inhoud van de klacht. Niet betrokken medewerkers hebben - in het kader van privacy - geen zicht op de inhoud van de klachten. Dit is afgeschermd in het zaaksysteem.

De verantwoordelijkheid voor het ontvangen, registreren, verspreiden, behandelen, terugkoppelen en sturen op klacht-behandeling ligt bij de klachtencoördinator (of een medewerker Juridische Zaken met een vergelijkbare rol). Uit de checkgesprekken komt terug dat deze verantwoordelijkheid duidelijk is belegd in de deelnemende overheden en dat dit deel uitmaakt van het takenpakket van de klachtencoördinator. Al is deze verantwoordelijkheid meestal niet vastgelegd in een specifiek functieprofiel (zie ook paragraaf 2.6).



Figuur 11. Antwoord op de vraag: 'wordt een klacht (automatisch) doorgestuurd naar het juiste onderdeel van uw organisatie voor de behandeling van klachten'

2.5.2. Analyse

In algemene zin is de registratie van klachten bij decentrale overheden op orde. Zo goed als alle bevraagde overheden registreren hun klachten op een navolgbare wijze, waarbij de verantwoordelijkheid voor deze registratie helder is belegd in de organisatie.

Waar geen digitaal systeem is voor de registratie klachten, bij een klein deel van de overheden, is het duidelijk beleggen van deze verantwoordelijkheid extra van belang. Immers, het is dan (volledig) aan de klachtencoördinator om voldoende beeld te hebben van de klachten, de termijnen voor behandeling, en het opvolgen van de klachten. Wanneer deze klachtencoördinator bijvoorbeeld uitvalt, kan een lacune ontstaan waardoor klachten worden gemist en niet worden behandeld. Het zou voor de deelnemende overheden waar nog geen digitaal systeem wordt gehanteerd, raadzaam zijn om ook een digitaal systeem te implementeren, bijvoorbeeld door het bestaande zaaksysteem hiervoor te gebruiken. Het is namelijk belangrijk dat het registreren en uitzetten van klachten niet alleen afhankelijk is van de persoon die de rol van klachtencoördinator vervult.

2.6. De klachtencoördinator

In deze paragraaf wordt ingegaan op het toezicht op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten en het functieprofiel voor de klachtencoördinator/klachtbehandelaar.

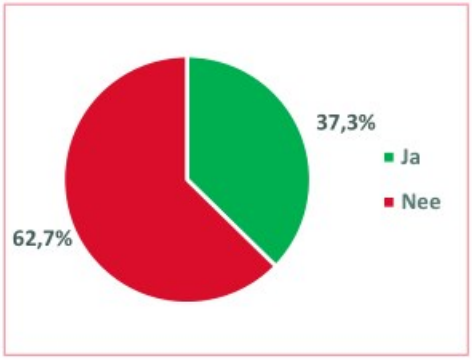
2.6.1. Wat is het algemene beeld?

Bij alle deelnemende overheden is het duidelijk wie er toeziet op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten. Ook is duidelijk aan de hand van welke gegevens dit gebeurt. Bij bijna alle deelnemende overheden is deze rol belegd bij de klachtencoördinator. In de checkgesprekken geven een paar deelnemende overheden aan dat de coördinator ook zelf klachten behandelt. Hier kan vaker sprake van zijn, maar daar is geen cijfermatig beeld van doordat dit geen deel uitmaakte van de informatie-uitvraag. De meeste deelnemende overheden geven in de checkgesprekken aan dat de coördinator alleen overzicht houdt op de klachten en stuurt op de behandeling, maar dat de coördinator de klachten niet inhoudelijk behandelt. Dit wordt vaak overgelaten - in het informele proces - aan de leidinggevende van de afdeling waar de klacht over gaat.

Een aantal gemeenten heeft de functie van klachtencoördinator belegd bij een andere, grotere gemeente, of de rol is belegd in een gezamenlijke bedrijfsvoeringsorganisatie die werkt voor meerdere gemeenten. Uit de checkgesprekken komt naar voren dat voor een aantal gemeenten de functie (al geruime tijd) wordt ingevuld op interim-basis. In sommige gevallen al voor meerdere jaren, vanwege bijvoorbeeld langdurige ziekte.

Bij de meeste deelnemende overheden controleert de coördinator op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten aan de hand van de gegevens in de het digitale systeem. Zo geven veel coördinatoren aan dat de zaaksystemen een melding kunnen geven als de wettelijke termijn voor behandeling (bijna) wordt overschreden. Andere coördinatoren houden de tijdigheid zelf bij in een Excel-bestand of een andere registratie. Enkele coördinatoren geven aan dat ook andere personen een rol hebben bij het toezien op tijdigheid en juistheid, zoals de gemeentesecretaris of de teamleider.

28 van de 75 deelnemende overheden (37,3%) hebben aangegeven dat voor de functie van klachtencoördinator/klachtbehandelaar een functieprofiel is vastgesteld met competenties (figuur 12). Dit zijn vaak de grotere overheden. Zo heeft 75,0% van de gemeenten in de categorie ‘meer dan 100.001 inwoners’ een functieprofiel opgesteld voor de klachtencoördinator. In vergelijking met 9,5% voor gemeenten in de categorie ‘minder dan 30.000 inwoners’. De functieprofielen maken vaak deel uit van een breder functieprofiel voor juridisch adviseur/medewerker. Slechts enkele overheden hebben een apart functieprofiel opgesteld voor klachtbehandelaar/klachtcoördinator, vaak op basis van het HR21-functiewaarderingssysteem van de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten.



Figuur 12. Antwoord op de vraag: 'is er in uw organisatie een functieprofiel voor een klachtencoördinator/klachtbehandelaar vastgesteld met competenties'

2.6.2. Analyse

Bij (vrijwel) alle deelnemende overheden is de rol van klachtencoördinator ingevuld of is een persoon (zoals een juridisch medewerker/adviseur) aangewezen met een vergelijkbare rol. Wel is te zien dat bij veel overheden deze rol (al geruime tijd) op interim-basis is ingevuld. Schaarste van personeel is natuurlijk een breder probleem bij overheden en kan een risico opleveren. Immers, als de rol van klachtencoördinator niet wordt ingevuld, is het risico groter dat klachten blijven liggen of tussen wal en schip raken. De dienstverlening van de overheid kan daarmee worden aangetast. Voorbeelden waarin dit wordt opgelost, zijn het organiseren van de klachtenfunctie in een gezamenlijke bedrijfsvoeringsorganisatie, waarbij één coördinator werkt voor meerdere gemeenten. Of door de rol van coördinator te beleggen bij een andere (grotere) lokale overheid die deze functie namens de organisatie uitvoert. Dit is natuurlijk een relatief drastische maatregel, maar wel een maatregel die kan voorkomen dat de klachtbehandeling afhankelijk wordt van één persoon binnen de organisatie en dat kennis wellicht niet wordt overgedragen wanneer de coördinator de organisatie verlaat.

Bij enkele deelnemende overheden behandelt de coördinator zelf ook klachten. Aan de ene kant heeft deze persoon natuurlijk veel kennis van klachtbehandeling en vaak ook veel ervaring met het behandelen van vergelijkbare klachten. Aan de andere kant valt dan zowel het inhoudelijk behandelen als het toezicht houden op de behandeling (procesmatig) onder één functie. Dit is een overlap van functies die niet gewenst is. Het is belangrijk dat deze functies worden gescheiden door de behandeling in eerste lijn neer te leggen bij de betrokken afdeling.

De meeste deelnemende overheden hebben geen apart functieprofiel voor de klachtencoördinator. In de gesprekken 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.

Wel kan het goed zijn om binnen lokale overheden aandacht te besteden aan de wijze waarop de inhoudelijke afdelingen klachten oppakken. De kennis en het inzicht van deze afdelingen kunnen af en toe - zo geven sommige coördinatoren aan - wisselen. Daardoor blijven klachten bijvoorbeeld liggen en worden termijnen niet gehaald. Het vergroten van de kennis over klachtbehandeling is daarom voor eigenlijk alle overheden van belang.

2.7. Procedures voor informatievoorziening

In deze paragraaf wordt ingegaan op opgestelde procedures voor informatievoorziening richting de indiener van een klacht.

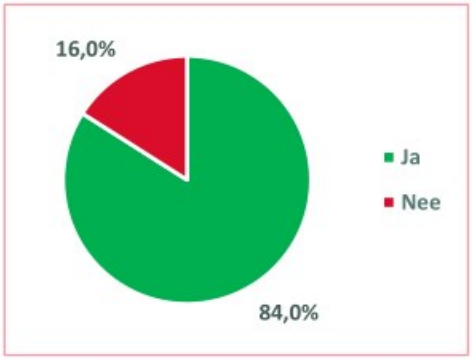
Belangrijke nuance bij deze paragraaf
In hoofdstuk 9 van de Awb is een aantal regels vastgelegd omtrent de wijze van informatievoorziening aan de indiener van een klacht. Zo is in artikel 10 benoemd dat een indiener gehoord dient te worden. In artikel 12 is opgenomen dat de indiener schriftelijk moet worden geïnformeerd over de bevindingen van het onderzoek. In artikel 11 is opgenomen dat een indiener schriftelijk op de hoogte moet worden gesteld van verdaging.

Onderstaande aspecten over procedures en informatievoorziening aan de indiener gaan over de vraag of de overheid **zelf** procedures heeft vastgelegd. Overheden kunnen ervoor gekozen hebben om geen eigen beleid te formuleren omdat de Awb al regels voor informatievoorziening bevat. Een overheid die geen eigen procedures heeft vastgelegd - in de klachtverordening of klachtregeling - handelt op grond daarvan dus **niet** in strijd met de Awb.

Wel is het waardevol voor overheden om eigen procedures vast te stellen en er daarbij voor te zorgen dat deze procedures transparant zijn richting de inwoner. De voorgeschreven procedures vanuit de Awb zijn namelijk gericht op het *formele* klacht-proces. Zoals uit dit onderzoek blijkt (zie ook paragraaf 2.7.2), richten bijna alle deelnemende overheden in dit onderzoek zich op *informele* behandeling. Gemiddeld wordt 81,5% van de klachten informeel behandeld. Het is dan ook waardevol om ook (aanvullende) procedures vast te stellen voor de informele behandeling.

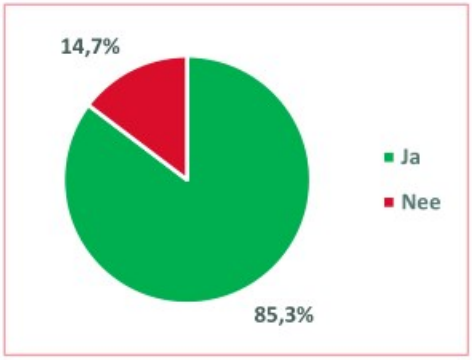
2.7.1. Wat is het algemene beeld?

63 van de 75 deelnemende overheden (84,0%) geven aan dat er duidelijke procedures zijn opgesteld én vastgelegd voor informatievoorziening aan de indieners van klachten (figuur 13). De overige deelnemende overheden hebben vrijwel allemaal wel interne werkwijzen, waarbij de klager standaard wordt geïnformeerd als de behandeling meer tijd kost en vindt persoonlijk contact plaats, maar deze werkwijzen zijn niet vastgelegd. Dit is in de factsheets weergegeven als een 'nee' met een voetnoot. Wat opvalt is dat maar 50,0% van de gemeenten in de categorie '70.001 tot 100.000 inwoners' procedures heeft vastgelegd. Dit is mogelijk te verklaren doordat de kleine steekproef (vier gemeenten) bij deze grootteklasse een vertekend beeld kan opleveren.



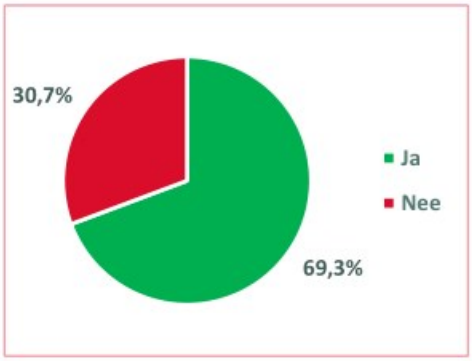
Figuur 13. Antwoord op de vraag: 'heeft uw organisatie procedures vastgelegd voor de informatievoorziening richting de indiener van de klacht'

64 van de 75 van de deelnemende overheden (85,3%) geven aan dat is vastgelegd dat er persoonlijk contact plaats-vindt met de indiener van de klacht (figuur 14), bijvoorbeeld via de telefoon of in een fysiek gesprek. Bij een aantal deelnemende overheden wordt dit contact door de coördinator gelegd; vaak om een goed beeld te krijgen van de klacht en de aard hiervan. Bij andere deelnemende overheden wordt het contact gelegd door de betrokken afdeling die de klacht behandelt.



Figuur 14. Antwoord op de vraag: 'is vastgelegd dat er een persoonlijk gesprek plaatsvindt met de indiener tijdens het onderzoek naar de klacht'

52 van de 75 deelnemende overheden (69,3%) geven aan dat is vastgelegd dat de klager wordt geïnformeerd op het moment dat de behandeling meer tijd kost (figuur 15). Dit gebeurt over het algemeen per brief, die wordt verstuurd door de coördinator of door de behandelend ambtenaar.

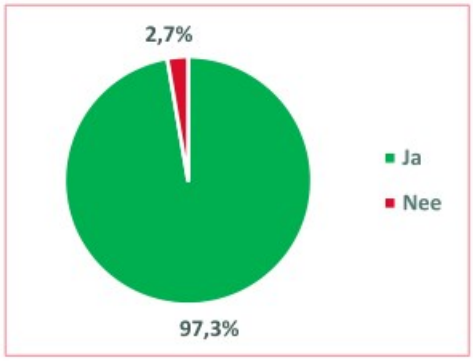


Figuur 15. Antwoord op de vraag: 'is vastgelegd op welke manier wordt teruggekoppeld richting de indiener van de klacht wanneer de behandeling van de klacht meer tijd kost'

2.7.2. Analyse

Veruit de meerderheid van de deelnemende overheden geeft aan dat er procedures zijn opgesteld en vastgelegd voor de informatievoorziening richting de indiener van een klacht. Waar dit niet het geval is, vindt informatievoorziening wel degelijk plaats maar is dit nergens vastgelegd. Het is wel de vraag in welke mate deze procedures ook transparant zijn richting de inwoner, en of de inwoner daarmee een goed beeld heeft van de procedures die worden gevolgd en de termijnen die hij of zij kan verwachten.

Het is de taak van de klachtencoördinator om te sturen op deze informatievoorziening. Hij/zij krijgt bijvoorbeeld een melding uit het zaaksysteem dat de termijn voor de behandeling (bijna) verlopen is, of houdt dit zelf bij in eigen systemen en overzichten. De klachtencoördinator of de behandelend ambtenaar stuurt dan een brief aan de klager over de behandeling van de klacht.



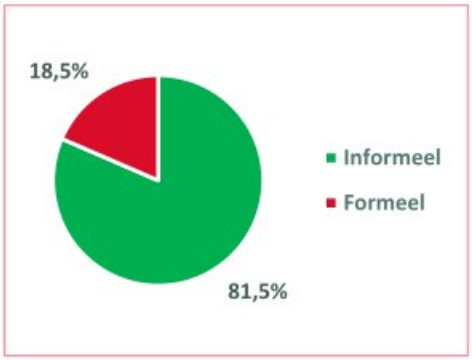
Figuur 16. Antwoord op de vraag: 'zet uw organisatie in op het informeel afhandelen van klachten'

Als het gaat om persoonlijk contact, dan is dat vaak verweven in de inzet van de lokale overheid op informele behandeling (zie ook de eerdere uitleg over informele behandeling in paragraaf 2.1.1.). Vrijwel alle deelnemende overheden (73 van de 75 deelnemende overheden; 97,3%) geven aan in te zetten op informele behandeling van klachten (figuur 16). Ook de Nationale Ombudsman pleit voor informele behandeling.[15] [16] Vaak is de informele behandeling het uitgangspunt in het kader van een zo laagdrempelig mogelijke procedure. In de categorieën '50.001 tot 70.000 inwoners' en 'meer dan 100.001 inwoners' wordt zelfs door alle deelnemende overheden ingezet op informele behandeling. Onder de deelnemende overheden wordt ruim 81,5% van de klachten informeel afgehandeld (figuur 17).[17]

[15] Meer succes met de informele aanpak van bezwaarschriften, Nederlands Juristenblad, 9 september 2011.

[16] Nieuwsartikel 'Gemeenten leren van klachten van burgers', Nationale Ombudsman, 21 april 2015, https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/nieuwsbericht/2015/gemeenten-leren-van-klachten-van-burgers.

[17] Gemiddelde van inschatting gemaakt door deelnemende overheden van percentage afgehandelde klachten. Van 8 deelnemende overheden is geen inschatting beschikbaar.



Figuur 17. Gemiddelde van antwoorden op de vraag: 'kunt u een inschatting maken van het percentage klachten dat informeel wordt afgehandeld in uw organisatie'

3. Resultaten en leren van klachtbehandeling

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de resultaten van klachtbehandeling en het leereffect. In de volgende paragrafen wordt achtereenvolgens ingegaan op de aspecten van het analysekader. Per paragraaf wordt eerst het algemene beeld geschetst van het aspect op basis van de informatie-uitvraag; vervolgens vindt een analyse plaats. De visuele weergave in dit hoofdstuk is gebaseerd op de beantwoording door alle 75 deelnemende overheden (gemeenten, provincies en waterschap), tenzij anders aangegeven in de tekst.

De informatie in dit hoofdstuk is gebaseerd op de antwoorden, gegeven door de ambtelijke organisatie in de informatie-uitvraag en uit de checkgesprekken.

3.1. Aantallen klachten

In deze paragraaf wordt ingegaan op het aantal ontvangen klachten door de deelnemende overheden in de periode 2019 tot en met 2022.

In de volgende tabellen zijn de afgeronde gemiddelden van het aantal klachten opgenomen voor de verschillende categorieën deelnemende overheden. Dit zijn alleen klachten in de zin van hoofdstuk 9 uit de Awb.[18] 71 van de 75 deelnemende overheden (93,3%) hebben hierover voor een of meerdere jaren data aangeleverd.

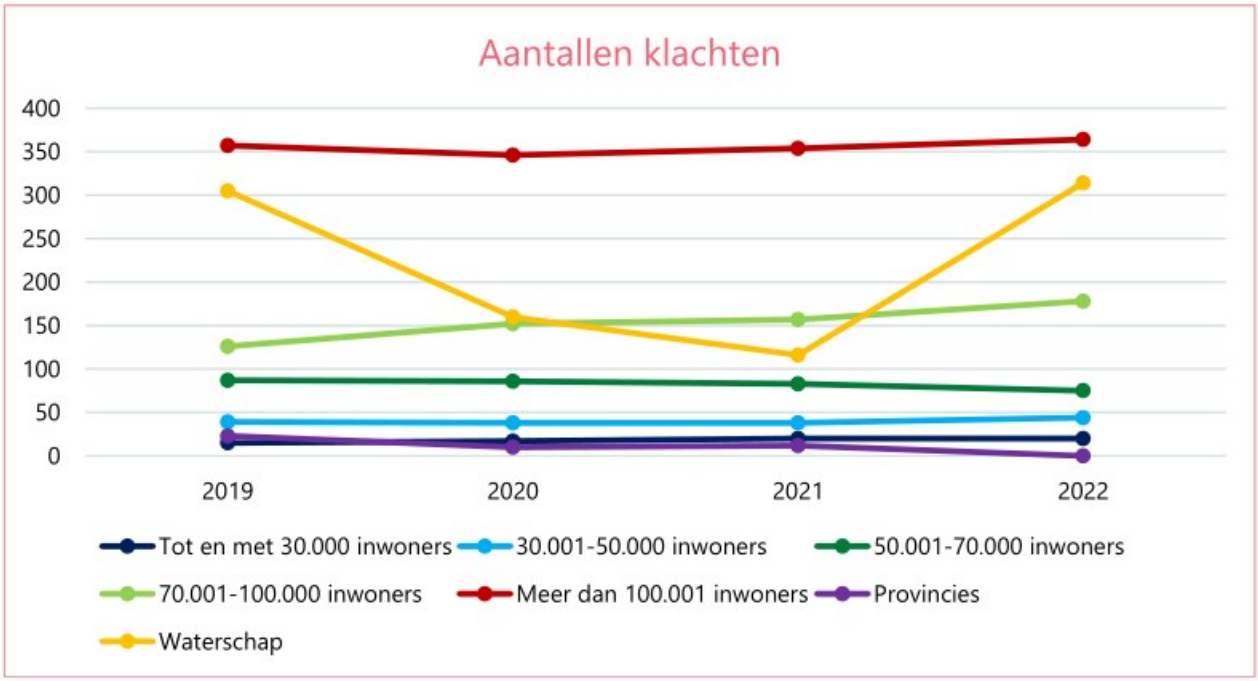
Categorie	2019	2020	2021	2022
Tot en met 30.000 inwoners *20 gemeenten*	15	17	20	20
30.001-50.000 inwoners *24 gemeenten*	39	38	38	44
50.001-70.000 inwoners *7 gemeenten*	87	86	83	75
70.001-100.000 inwoners *4 gemeenten*	126	152	157	178
Meer dan 100.000 inwoners *12 gemeenten*	357	346	354	364
Provincies *3 provincies*	23	10	12	13
Waterschap *1 waterschap*	305	160	116	314

Figuur 18. Gemiddeld aantal klachten in de periode 2019-2022

[18] Eén enkele overheid heeft in de aantallen klachten geen onderscheid gemaakt tussen klachten betreffende gedragingen (hoofdstuk 9, Awb) en andersoortige klachten. Daardoor is het aantal klachten voor deze overheid hoger dan gemiddeld. Dit geeft een vertekend beeld, en deze aantallen zijn daarom niet meegenomen in de tabel en de grafiek. Drie overheden hebben geen data aangeleverd over aantallen klachten. Dit heeft verschillende redenen, bijvoorbeeld het ontbreken van eenduidige registratie of langdurige uitval van de klachtencoördinator.

Aangezien er maar één waterschap heeft meegedaan aan dit onderzoek, is voor het waterschap geen gemiddelde opgenomen.

Voorgaande figuur 18 is visueel weergegeven in onderstaande grafiek (figuur 19).



Figuur 19. Aantallen klachten 2019-2022

Wat opvalt aan de cijfers is dat er een (lichte) stijgende lijn te ontdekken is voor bijna alle categorieën. Het aantal klachten is de laatste jaren gestaag toegenomen. Voor slechts een enkele categorie (50.001-70.000 inwoners) is een dalende lijn te ontdekken. Bij het waterschap is een sterk dalende lijn te zien tot 2021, maar is het aantal klachten in 2022 fors toegenomen. Verder valt op dat het aantal klachten disproportioneel stijgt. Bij de stap van 70.000-100.000 naar meer dan 100.001 inwoners, is meer dan een verdubbeling van het aantal klachten te zien. Het aantal klachten voor gemeenten in de categorie 'meer dan 100.001 inwoners' is gemiddeld 2,3 keer hoger dan het aantal klachten voor gemeenten in de categorie '70.000 tot 100.000 inwoners'. Terwijl het aantal inwoners niet met dergelijke stappen groeit, aangezien de grootste gemeente in de categorie 'meer dan 100.0001 inwoners' (gemeente Eindhoven) iets meer dan 220.000 inwoners heeft. Meer inwoners is dan ook niet gelijk een verklaring voor dit verschil, zeker als wordt meegenomen dat het aantal klachten bij provincies - met honderdduizenden inwoners - het geringst is, zelfs lager dan het aantal klachten in gemeenten met minder of gelijk aan 30.000 inwoners. Daarbij is echter ook de kanttekening te maken dat provincies op een aantal terreinen minder direct contact hebben met inwoners dan gemeenten.

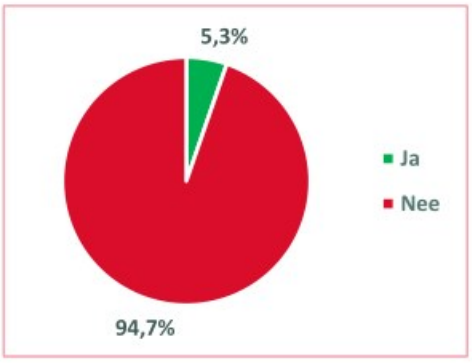
Er is niet één algemene verklarende factor voor de (lichte) stijging in het aantal categorieën. In de checkgesprekken is een significante stijging soms besproken, al is dit geen primair onderdeel geweest van dit onderzoek. Waar over een stijging is gesproken, noemen klachtencoördinatoren noemen onder andere de coronamaatregelen en het verbeteren van de administratie van klachten als mogelijke verklaringen. Ook wordt door sommige klachtencoördinatoren gewezen op de perceptie dat burgers 'mondiger' zijn geworden en daardoor soms sneller klachten indienen dan vroeger.

3.2. Evaluaties | Klanttevredenheid

In deze paragraaf wordt ingegaan op de evaluatie van de klachtprocedure onder indieners van klachten en hun tevredenheid over het klachtenproces.

3.2.1. Wat is het algemene beeld?

Een klein deel (4 van de 75 deelnemende overheden; 5,3%) van de deelnemende overheden geeft aan dat er na afronding van de klachtenprocedure een evaluatie van de procedure onder de indiener (figuur 20) wordt verricht. Bij twee van deze deelnemende overheden zijn de evaluaties nog in ontwikkeling; hierover zijn dus geen cijfers beschikbaar. Bij een van deze deelnemende overheden wordt wel met de klager geëvalueerd, maar hieraan wordt geen cijfer gekoppeld. Bij een van de deelnemende overheden wordt een score tussen 1 en 5 gehanteerd maar de gemiddelde cijfers hiervan zijn niet verstrekt. Bij een van de deelnemende overheden vindt een breder klanttevredenheids-onderzoek plaats naar de dienstverlening, maar daarin wordt niet specifiek gevraagd naar de klachtenprocedure.



Figuur 20. Antwoord op de vraag: 'wordt er na de afronding van de procedure een evaluatie uitgezet over de ervaring van de indiener met de klachtprocedure (klanttevredenheidsonderzoek)'

Van één enkele deelnemer zijn wel beoordelingscijfers beschikbaar. Deze zijn opgenomen in de factsheet van die specifieke deelnemer.

3.2.2. Analyse

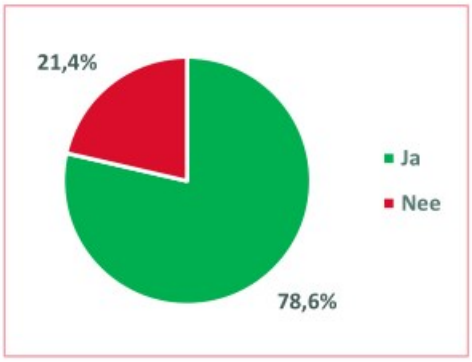
94,6% van de deelnemende overheden geeft aan dat er geen klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd onder indieners van klachten. Deelnemende overheden die eerder wel onderzoeken hebben gedaan, maar hiervan af zijn gestapt, geven aan dat zij merkten dat het resultaat van de behandeling (deels) bepaalde hoe indieners het proces beoordeelden. Deelnemende overheden willen voorkomen dat een klanttevredenheidsonderzoek leidt tot een hernieuwde behandeling van de klacht. In checkgesprekken geeft een aantal klachtencoördinatoren dan ook aan dat het een bewuste keuze is geweest om geen klanttevredenheidsonderzoek, gericht op de klachtbehandeling, op te zetten. Enkele deelnemende overheden hebben wel de wens om een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren, maar is dit niet gebeurt door een gebrek aan tijd en/of capaciteit. Enkele andere deelnemende overheden hebben niet bewust nagedacht over het wel of niet uitvoeren van een dergelijk onderzoek.

Wel geeft een aantal coördinatoren aan dat er na afloop van de behandeling aan de indiener kort wordt gevraagd of zij tevreden is met de behandeling van een klacht. Dit is dan geen formeel klanttevredenheidsonderzoek, maar het geeft de coördinator wel een beeld van de ervaring van de indiener met het proces. Het is belangrijk dat overheden een dergelijke terugblik inbouwen in hun proces. Veel klachtenbehandelingen vinden informeel plaats. Doordat dit informeel gebeurt, kan leren en evalueren binnen een behandeling misschien verloren gaan. Dit hoeft zeker geen formeel klanttevredenheidsonderzoek met een score te zijn; dit past ook niet bij een informele behandeling. Een terugblik kan wel heel waardevol zijn om het proces van klachtbehandeling te verbeteren.

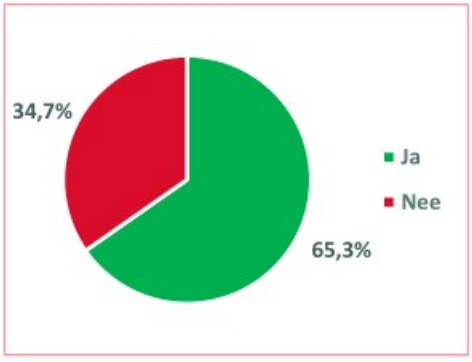
3.3. Evaluaties | Beleid en proces

In deze paragraaf wordt ingegaan op de evaluatie van ingediende klachten binnen de ambtelijke organisatie.

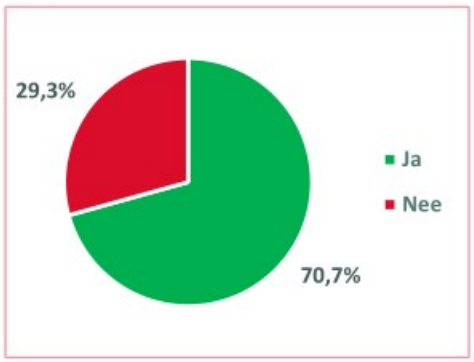
3.3.1. Wat is het algemene beeld?



Figuur 21. Antwoord op de vraag: 'wordt de behandeling van klachten regelmatig geanalyseerd en geëvalueerd'



Figuur 22. Antwoord op de vraag: 'worden de resultaten van de evaluatie gedeeld met de bestuursorganen'



Figuur 23. Antwoord op de vraag: 'wordt aan de hand hiervan getoetst of er aanleiding is tot aanpassingen in de wijze waarop de behandeling van klachten plaatsvindt'

59 van de 75 deelnemende overheden (78,6%) geven aan dat de klachten herleidbaar (figuur 21) worden geanalyseerd en geëvalueerd. 49 van de 75 van de deelnemende overheden (65,3%) geven aan dat de resultaten van de analyse/ evaluatie gedeeld worden met de bestuursorganen (figuur 22). Uit de gesprekken komt naar voren dat coördinatoren dit bijvoorbeeld als paragraaf opnemen in het jaarverslag. 53 van de 75 deelnemende overheden (70,7%) geven aan dat de evaluatie leidt tot een toetsing van het beleid, waarbij wordt bekeken of aanpassing aan het beleid nodig is (figuur 23), bijvoorbeeld in de communicatie over het beleid richting inwoners of in participatietrajecten. Interne evaluaties vinden het minst vaak plaats bij gemeenten in de categorie '30.001 tot 50.000 inwoners' met 61,5% (ten opzichte van een gemiddelde van 77,0%). Aanpassingen naar aanleiding van evaluaties komen het minst vaak voor bij gemeenten in de categorie 'meer dan 100.001 inwoners', met een percentage van 58,3%. Het is niet bekend waarom dit percentage afwijkt van het gemiddelde.

Evaluaties vinden over het algemeen plaats aan de hand van de aard van de klachten. De coördinator ziet hierin trends, die kunnen wijzen op een benodigde aanpassing in het beleid, bijvoorbeeld als er veel klachten over de communicatie over een herinrichting zijn, wordt de communicatie hierover aangepast.

De coördinatoren geven aan dat de evaluatie vaak informeel van aard is, met een gesprek tussen de klachten-coördinator en de betrokken afdeling waar veel klachten over gaan. Bij een enkele deelnemende overheid is er sprake van een gestructureerd proces waarbij de klachtencoördinator periodiek aan tafel zit bij het MT om de bevindingen te bespreken. Wanneer aanpassingen nodig zijn in het beleid, wordt dit ook gedeeld met het bestuur.

3.3.2. Analyse

Veel deelnemende overheden hebben in hun proces opgenomen dat de klachten worden geëvalueerd. Er worden in evaluaties trends geduid die ertoe leiden dat het beleid of de uitvoering wordt aangepast. De gesprekken laten zien dat aanpassingen vaak gericht zijn op de communicatie vanuit de overheid: duidelijkere of eerdere communicatie, bijvoorbeeld bij projecten in de openbare ruimte, en over het reageren door ambtenaren op vragen, terugbelverzoeken of mails. Deze punten worden opgenomen in het jaarverslag, bijvoorbeeld, waarmee de raad ook wordt geïnformeerd over lessen die te trekken zijn uit klachten. Door de resultaten van de evaluatie vervolgens ook te delen met het bestuur of de volksvertegenwoordiging in het jaarverslag, worden ook zij op de hoogte gesteld van aanpassingen die nodig zijn in het beleid.

Wat nog wel te zien is, is dat de evaluatie vaak informeel plaatsvindt. Het zou het proces en de kwaliteit van de dienstverlening verder ten goede kunnen komen als de evaluatie ook een structurele en formele stap wordt in het proces. 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. Klachtbehandeling kan daarmee bijdragen aan het proces van leren en evalueren binnen de overheid.

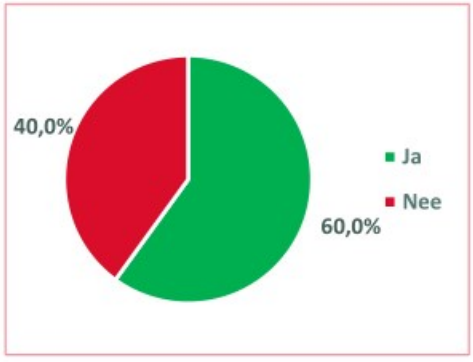
3.4. Aanbevelingen ombudsman

In deze paragraaf wordt ingegaan op het opvolgen van conclusies en aanbevelingen van de Ombudsman.

3.4.1. Wat is het algemene beeld?

45 van de 75 van de deelnemende overheden (60,0%) geven aan dat wordt geborgd dat conclusies en aanbevelingen van de Nationale Ombudsman/Ombudscommissie worden opgevolgd (figuur 24). Meestal wordt dit geborgd door de klachtencoördinator, die opvolging geeft richting de rest van de organisatie, het college en/of de raad. Bij enkele geïnterviewden is het 'niet bekend' hoe de opvolging is geborgd, bijvoorbeeld doordat ze nog niet zo lang bij klachtbehandeling betrokken zijn of doordat er tot nu toe slechts een beperkt aantal conclusies en aanbevelingen is ontvangen waardoor de borging minder aandacht heeft gekregen.

De deelnemende overheden die de opvolging van conclusies en aanbevelingen vanuit de ombudsfunctie niet expliciet hebben geborgd, geven wel aan dat er serieus wordt gekeken naar de conclusies en aanbevelingen vanuit de Nationale Ombudsman/Ombudscommissie, mochten deze zich voordoen.



Figuur 24. Antwoord op de vraag: 'is binnen uw organisatie geborgd dat expliciet wordt afgewogen of de conclusies en aanbevelingen van de ombudsinstantie worden opgevolgd?'

3.4.2. Analyse

Iets meer dan de helft van de deelnemende overheden geeft aan dat geborgd is dat er opvolging wordt gegeven aan conclusies en aanbevelingen vanuit de Nationale Ombudsman/Ombudscommissie. Er zijn voor dit onderzoek voorbeelden gezien van organisaties die in de functiebeschrijving van de klachtfunctionaris hebben opgenomen dat de klachtfunctionaris zorgdraagt voor het opvolging geven aan onderzoeken vanuit de ombudsfunctie. Hierover wordt vervolgens een (verbeter)signaal afgegeven aan de betreffende vakafdeling.

Hierdoor ontstaat een gesprek tussen het klachtenteam en de afdelingen over het leren van klachten en kan de afdeling een afweging maken over de conclusies en aanbevelingen.
In de gesprekken geven de overheden die de opvolging van conclusies en aanbevelingen niet hebben geborgd, aan de conclusies en aanbevelingen desondanks serieus in overweging te nemen en waar nodig te schakelen met de Nationale Ombudsman/Ombudscommissie, zodat kan worden onderbouwd waarom aanbevelingen al dan niet opvolging krijgen. Dit duidt op een meer impliciete borging in de organisatie.

Het is belangrijk dat ook deze organisaties meer expliciet borgen dat er wordt afgewogen of en op welke wijze de conclusies en aanbevelingen worden opgevolgd. Dit zodat binnen een organisatie duidelijk is wie zorg draagt voor de afweging, op welke manier deze afweging plaatsvindt en wie verantwoordelijk is voor terugkoppeling richting de betreffende afdeling en eventueel overleg met de Nationale Ombudsman/Ombudscommissie. Op deze manier kan er ook gezorgd worden voor een betere kennisoverdracht naar nieuwe betrokkenen bij het klachtbehandelingsproces als er verloop plaatsvindt binnen de organisatie.

4. Informatievoorziening richting volksvertegenwoordiging

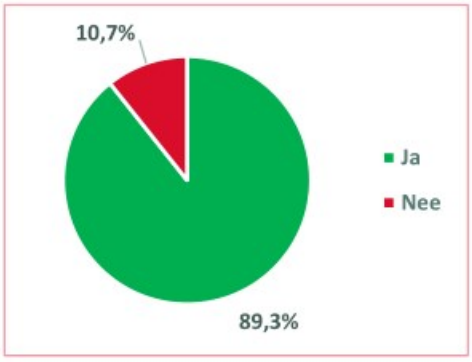
In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de wijze van informatievoorziening richting de volksvertegenwoordiging. Eerst wordt het algemene beeld geschetst op basis van de informatie-uitvraag; vervolgens wordt een analyse uitgevoerd. De visuele weergave in dit hoofdstuk is gebaseerd op de beantwoording door alle 75 deelnemende overheden (gemeenten, provincies en waterschap), tenzij anders aangegeven in de tekst.

De informatie in dit hoofdstuk is gebaseerd op de antwoorden, gegeven door de ambtelijke organisatie in de informatie-uitvraag en uit de checkgesprekken.

4.1. Wat is het algemene beeld?

67 van de 75 deelnemende overheden (89,3%) geven aan dat de volksvertegenwoordiging periodiek wordt geïnformeerd over de wijze waarop de behandeling van klachten plaatsvindt (figuur 25). Dit gebeurt veelal via een (klachten)jaarverslag vanuit de klachtencoördinator/Juridische Zaken. In enkele gevallen wordt de volksvertegenwoordiging geïnformeerd via de P&C-cyclus, bijvoorbeeld in de jaarstukken of via een tussenrapportage.

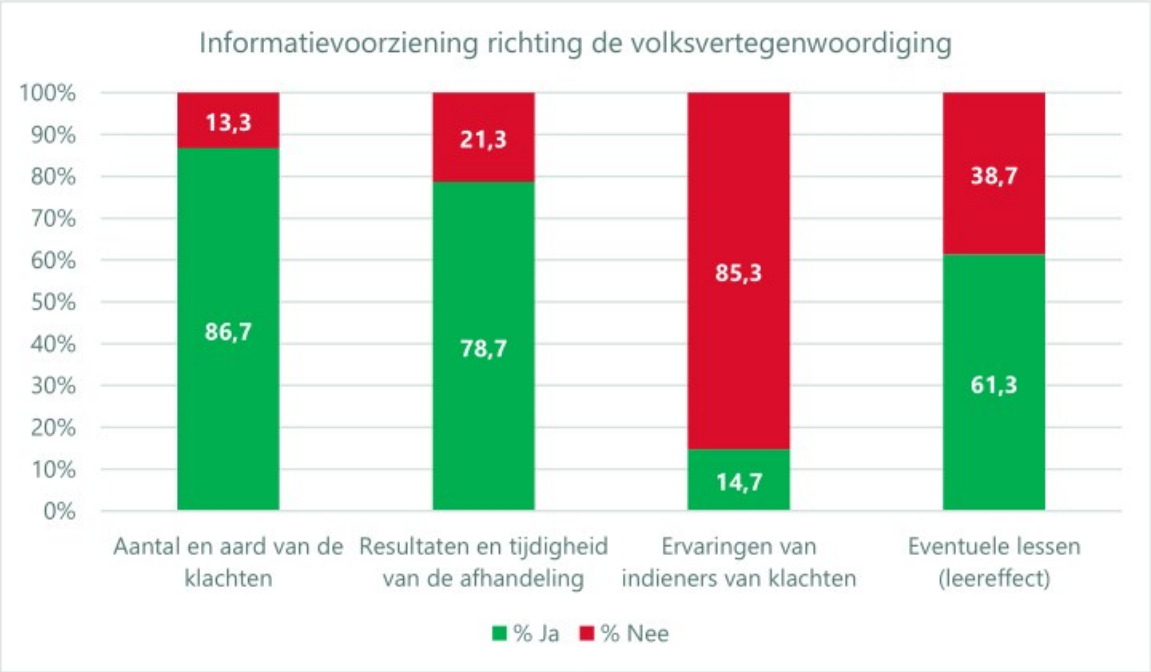
65 van de 67 deelnemende overheden die de volksvertegenwoordiging periodiek informeren (86,7% van het aantal deelnemende overheden), rapporteren over het aantal en aard van de klachten. 59 deelnemende overheden (78,7%) verstrekken informatie over de resultaten en tijdigheid van de behandeling. 46 deelnemende overheden (61,3%) verstrekken ook informatie over eventuele lessen die kunnen worden gehaald uit het proces van klachtbehandeling (het leereffect) (zie figuur 26 op de volgende pagina).



Figuur 25. Antwoord op de vraag: 'wordt de raad/Provinciale Staten/algemeen bestuur periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop de behandeling van klachten plaatsvindt' plaatsvindt?'

Zo heeft Amersfoort recentelijk de klachtbehandeling centraal georganiseerd door een klachtenteam op te richten binnen de juridische afdeling. Dit om expertise te kunnen ontwikkelen op de klachtbehandeling en om voor onderlinge vervanging en coaching voor de klachtbehandelaars te kunnen zorgen. Dit proces is in gang gezet naar aanleiding van het resultaat van het analyseren en evalueren van klachtbehandeling; daarover is ook gerapporteerd richting de volksvertegenwoordiging.

Informatie over de ervaringen van indieners wordt door slechts elf deelnemende overheden verstrekt (14,7%). Dit is in lijn met de bevinding over het ophalen van de ervaringen van indieners (zie paragraaf 3.2), hetgeen niet tot nauwelijks gebeurt.



Figuur 26. Antwoord op de vraag: 'welke informatie ontvangt de raad/Provinciale Staten/algemeen bestuur over de wijze waarop de behandeling van klachten plaatsvindt?'

De informatie richting de volksvertegenwoordiging leidt, aldus de geïnterviewden, bij het grootste gedeelte van de deelnemende overheden tot weinig vragen. Door enkele volksvertegenwoordigingen wordt actief informatie opgevraagd bij het bestuur. Ook is er een aantal overheden waar het jaarverslag eens in de zo veel tijd ook in een voorbereidende commissie wordt besproken, waar volksvertegenwoordigers de mogelijkheid hebben om de informatie aangaande klachtbehandeling te bespreken. Bij een enkele deelnemer wordt alleen het bestuur (college, Provinciale Staten of dagelijks bestuur) geïnformeerd via een (jaar)verslag. Hierbij zijn geen afspraken gemaakt over verstrekking van dit verslag aan de volksvertegenwoordiging.

4.2. Analyse

Te zien is dat het overgrote deel van de deelnemende overheden informatie verstrekt richting de volksvertegenwoordiging over het proces en de resultaten van klachtbehandeling. De deelnemende overheden die dit niet doen, geven aan daar het belang wel van in te zien en dat overwogen wordt dit in te gaan invoeren, maar dat dit eerder geen prioriteit kreeg vanwege een gebrek aan tijd/capaciteit. Daarbij geeft een enkele deelnemer aan dat dit onderzoek de aanleiding is geweest om een klachtenjaarverslag richting de volksvertegenwoordiging (opnieuw) in te voeren.

De informatie die wordt verstrekt aan de volksvertegenwoordiging leidt tot weinig vragen vanuit de volksvertegenwoordiging, waarbij in de gesprekken niet is aangegeven dat er een behoefte aan verdere informatievoorziening lijkt te bestaan.

Hierbij hoort de opmerking dat in dit onderzoek niet naar de informatievoorziening van de deelnemende overheden is gekeken. Er is dus geen oordeel te vellen over de toereikendheid van de informatievoorziening. Het feit dat veelal is aangegeven dat de informatievoorziening tot weinig vragen leidt vanuit de volksvertegenwoordiging, hoeft niet te betekenen dat de informatievoorziening daarmee afdoende is.

Artikel 9:12a van de Awb stelt dat klachten jaarlijks gepubliceerd dienen te worden, maar het is niet wettelijk verplicht om deze publicatie te delen met de volksvertegenwoordiging. Toch is het belangrijk dat elke decentrale overheid periodiek (minstens één keer per jaar) de volksvertegenwoordiging informeert over klachtbehandeling. Daarbij is het aan te raden ten minste te rapporteren over de aantallen en de aard van de klachten, de resultaten en de tijdigheid van de behandeling en gesignaleerde lessen, trends en ontwikkelingen. Het is wenselijk dat deze informatie wordt aangevuld met informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen (zie paragraaf 5.2). Het informeren via zowel een jaarverslag als de P&C-cyclus is daarvoor een geschikt middel, zo lang er maar expliciet wordt gerapporteerd over de uitvoering van de klachtbehandeling. Daarbij is het wenselijk dat de informatie periodiek wordt besproken door de volksvertegenwoordiging, bijvoorbeeld in een voorbereidende commissie.

5. Klachtbehandeling bij verbonden partijen

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de klachtbehandeling bij verbonden partijen die namens de gemeente een publieke taak uitvoeren. In de informatie-uitvraag is gevraagd naar de afspraken die gemaakt zijn met verbonden partijen en de informatie hierover richting de volksvertegenwoordiging. In de volgende paragrafen wordt achtereenvolgens ingegaan op de aspecten van het analysekader. Daarbij wordt per paragraaf eerst het algemene beeld geschetst van het aspect op basis van de informatie-uitvraag; vervolgens wordt een analyse uitgevoerd.

De visuele weergave in dit hoofdstuk is gebaseerd op de beantwoording door alle 75 deelnemende overheden (gemeenten, provincies en waterschap), tenzij anders aangegeven in de tekst. Meer specifiek is de deelnemende overheden gevraagd informatie aan te leveren over klachtbehandeling bij de GGD en Omgevingsdienst waar zij deelnemer van zijn en een lokale verbonden partij naar keuze. Deze organisatiespecifieke informatie maakt deel uit van de individuele factsheets van de deelnemende overheden.

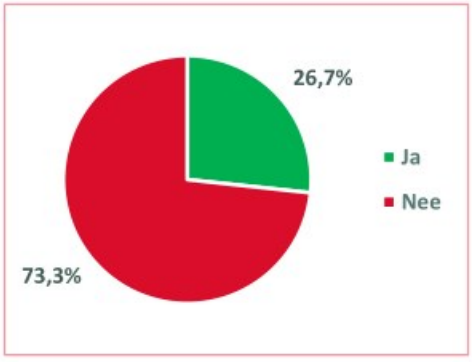
De informatie in dit hoofdstuk is gebaseerd op de antwoorden, gegeven door de ambtelijke organisatie in de informatie-uitvraag en uit de checkgesprekken.

5.1. Afspraken met verbonden partijen

In deze paragraaf wordt ingegaan op gemaakte afspraken met verbonden partijen over klachtbehandeling.

5.1.1. Wat is het algemene beeld?

In de informatie-uitvraag geven 20 van de 75 (26,7%) deelnemende overheden aan dat de organisaties hebben geregeld dat verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen (GR'en) een klachtenregeling op dienen te stellen (figuur 27). Uit de vragenlijst en de interviews is het beeld ontstaan dat de deelnemende overheden die dit gedaan hebben, dit veelal niet via eigen beleid hebben geregeld. Meestal gebeurt dit in de (juridische) afspraken met de verbonden partijen en GR'en, bijvoorbeeld door hierover een artikel op te nemen in een artikel van de GR of door hier afspraken over te maken via een Dienstverleningsovereenkomst (DVO).



Figuur 27. Antwoord op de vraag: 'heeft uw organisatie (bijvoorbeeld in de nota verbonden partijen) geregeld dat verbonden partijen een klachtenregeling op dienen te stellen?'

5.1.2. Analyse

Slechts iets meer dan een kwart van de deelnemende overheden geeft aan *zelf* geregeld te hebben dat verbonden partijen en GR'en een klachtenregeling op dienen te stellen (26,7%).

Gedurende de dataverzameling is het opgevallen dat informatie over de verbonden partijen niet altijd bij de klachten-coördinator 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.

Een gedeelte van de klachtencoördinatoren heeft op eigen initiatief informatie uitgevraagd bij de accounthouders van verbonden partijen. Bij deze accounthouders, die het directe contact onderhouden met de verbonden partijen en ook meer zicht hebben op de P&C-documenten, was vaker wel informatie bekend. Uit deze informatie is echter ook het beeld ontstaan dat de deelnemende organisaties in hun eigen beleid weinig geregeld hebben in hun *eigen* beleids-documenten.

Als er iets geregeld is, is dit in de juridische afspraken met de verbonden partijen, bijvoorbeeld in het instellingsbesluit van de GR of in een DVO. Veel van de geïnterviewden geven aan dat de verbonden partijen en GR'en zelf ook moeten voldoen aan de Awb. Daarom lijkt het in eigen beleid opnemen van uitspraken over klachtbehandeling bij verbonden partijen, minder aandacht te krijgen.

Hoewel de eigenstandige verantwoordelijkheid van verbonden partijen ten aanzien van klachtbehandeling erkent dient te worden, blijven decentrale overheden altijd aanspreekbaar op de taken die zij door externe partijen laten uitvoeren. Daarbij maakt het niet uit op welke juridische basis de uitvoering plaatsvindt. Ook bij uitvoering door een verbonden partij is de decentrale overheid verantwoordelijk voor een behoorlijke uitvoering van haar taken. En omdat deze taken in toenemende mate worden uitgevoerd in regionale samenwerkingsverbanden, via verbonden partijen en GR'en, is het maken van afspraken hierover extra van belang. Dit geldt ook zeker voor de behandeling van klachten. Als de klacht-behandeling door een verbonden partij plaatsvindt, blijft de decentrale overheid zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de klachtbehandeling. De decentrale overheid 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.[19]

Een nota verbonden partijen of een visie op samenwerking is bij uitstek een document waarin afspraken kunnen worden gemaakt over of uitgangspunten kunnen worden gesteld voor de klachtbehandeling bij verbonden partijen, bijvoorbeeld afspraken over het bijhouden van aantallen klachten, de wijze waarop over klachten wordt gerapporteerd of welke soort klachten eventueel worden opgepakt en behandeld door de gemeente zelf. De gemeente Enschede heeft bijvoorbeeld in het kader van 'good governance' het volgende vastgelegd in hun Beleidskader verbonden partijen (2021).[20] *'Voor de Gemeente staat daarbij een goede dienstverlening aan haar inwoners centraal en gaat er dan ook vanuit dat de verbonden partij een klachtregeling heeft en zich houdt aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman.'* Deze gemeente lijkt[21] hiermee echter een uitzondering te vormen op de regel.

[19] Nationale Ombudsman (5 juli 2023). Uitspraak nr. 2023/107.

[20] Gemeente Enschede (2021). *Beleidskader verbonden partijen.*

[21] Hier wordt gesproken over 'lijkt' omdat de nota's verbonden partijen zelf niet zijn geanalyseerd, maar een beroep wordt gedaan op de informatie uit de informatie-uitvraag en de checkgesprekken.

5.2. Informatievoorziening voor de volksvertegenwoordiging

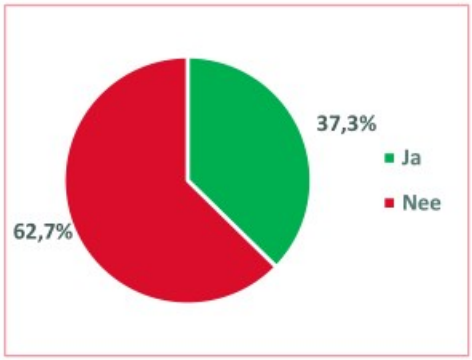
In deze paragraaf wordt ingegaan op de wijze waarop de volksvertegenwoordiging wordt geïnformeerd over klachtbehandeling bij verbonden partijen.

5.2.1. Wat is het algemene beeld?

28 van de 75 deelnemende overheden (ofwel 37,3%) geven aan dat de volksvertegenwoordiging wordt geïnformeerd over de klachtbehandeling bij verbonden partijen (figuur 28).

Dit gebeurt in de regel aan de hand van de informatievoorziening van de verbonden partijen zelf, bijvoorbeeld via de jaarstukken in de reguliere P&C-cyclus. In de gesprekken is aangegeven dat het algemeen bestuur (AB) van de verbonden partij soms geïnformeerd wordt over klachtenrapportages vanuit de verbonden partij.

Dergelijke klachtenrapportages maken over het algemeen geen deel uit van de reguliere informatievoorziening over de verbonden partij richting de volksvertegenwoordiging.



Figuur 28. Antwoord op de vraag: 'wordt de raad/Provinciale Staten/algemeen bestuur geïnformeerd over het aantal en de aard van de klachten afgehandeld door andere verbonden partijen die namens uw organisatie een publieke taak uitvoeren?'

5.2.2. Analyse

Ruim een derde van de deelnemende overheden geeft aan dat de volksvertegenwoordiging wordt geïnformeerd over de klachtbehandeling bij verbonden partijen. Als de volksvertegenwoordiging wordt geïnformeerd over verbonden partijen, vindt dit niet plaats door de klachtencoördinator. De geïnterviewden geven aan hiervoor afhankelijk te zijn van de informatievoorziening van de verbonden partijen zelf en de betrokken accounthouders vanuit de decentrale overheid. Uit de wijze waarop de informatie-uitvraag is ingevuld, kan worden opgemaakt dat er in de regel weinig direct contact is over klachtbehandeling tussen de klachtencoördinatoren vanuit de gemeente en de accounthouders. Het valt op dat er, net als voor de gemaakte afspraken (zie paragraaf 5.1), ook voor de informatievoorziening een grote afhankelijkheid is van de verbonden partij zelf. De deelnemende overheden verantwoorden niet of beperkt zelf over klachtbehandeling bij verbonden partijen.
Wat opvalt is dat de volksvertegenwoordiging procentueel vaker wordt geïnformeerd dan dat hier afspraken over zijn gemaakt. Voor 42,7% van de overheden geldt dat de volksvertegenwoordiging wordt geïnformeerd, maar het percentage overheden dat hier afspraken over heeft gemaakt is kleiner (27,0%).

Het is belangrijk dat er altijd afspraken worden gemaakt met verbonden partijen over de informatievoorziening over klachtbehandeling en dat deze informatie deel uitmaakt van de informatievoorziening richting de volksvertegenwoordiging. De meest logische route voor deze informatievoorziening is de route die het merendeel nu al bewandelt: de verbonden partijen verschaffen *zelf en tenminste* via de reguliere informatievoorziening richting de volksvertegenwoordiging, informatie over klachtbehandeling.

Het is mogelijk dat informatie over klachtenbehandeling bij verbonden partijen als onderdeel van een regulier jaarverslag ondersneeuwt in de totale rapportage. Uit de gesprekken komt namelijk ook naar voren dat de volksvertegenwoordiging op dit moment weinig vragen stelt over klachtbehandeling bij verbonden partijen.

Omdat er in toenemende mate via verbonden partijen gewerkt wordt aan opgaven, is het belangrijk dat de volksvertegenwoordiging ook op de hoogte is van de klachtbehandeling bij verbonden partijen. Er zijn daarom mogelijkheden om de informatievoorziening over de klachtbehandeling bij verbonden partijen te integreren in de klachtenjaarverslagen die veel deelnemende overheden nu zelf al opstellen en delen met de volksvertegenwoordiging. 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 klachtcoördinator kan de hoofdpunten (aantal en aard van de klachten en eventuele lessen) uit de jaarverslagen overnemen en toevoegen.

6. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de algemene conclusies en bijbehorende aanbevelingen uiteengezet die voortkomen uit de analyses in de vorige hoofdstukken. Dit hoofdstuk is opgebouwd op basis van de inhoudelijke hoofdstukken 2 tot en met 5 van dit rapport. In de volgende paragrafen zijn de conclusies en aanbevelingen opgenomen:

6.1 De beleidsmatige en organisatorische opzet van klachtbehandeling (hoofdstuk 2).
6.2 De resultaten van klachtbehandeling en het leren van klachtbehandeling (hoofdstuk 3).
6.3 Informatievoorziening richting de volksvertegenwoordiging (hoofdstuk 4).
6.4 Klachtbehandeling bij verbonden partijen (hoofdstuk 5).

6.1. Beleidsmatige en organisatorische opzet van klachtbehandeling

In deze paragraaf staat de beantwoording van de volgende deelvraag centraal.

Op welke wijze heeft de decentrale overheid de behandeling van klachten beleidsmatig en organisatorisch vormgegeven?

Doelstellingen

Deelconclusie
Ongeveer de helft van de deelnemende overheden geeft aan dat er doelstellingen zijn geformuleerd ten aanzien van klachtbehandeling. Deze doelstellingen zijn veelal geformuleerd op het niveau van uitgangspunten en zijn niet SMART gemaakt. Met deze doelstellingen proberen de overheden wel duidelijk aan te sluiten bij de bedoeling van de wetgever en de Nationale Ombudsman, met daarbij een focus op: de burger (op weg) helpen en het leren van de klacht voor de toekomst. Veel deelnemende overheden die geen organisatie-eigen doelen hebben geformuleerd, geven te kennen hier geen behoefte aan te hebben omdat de Awb in hun ogen al voldoende een inhoudelijk kader biedt. De Nationale Ombudsman vindt het daarentegen wel belangrijk dat altijd wordt gewerkt vanuit de bedoeling; als een organisatie weet waarom klachtbehandeling plaatsvindt, kan beter worden bepaald hoe dit gebeurt. Het is daarom raadzaam wel organisatie-eigen doelstellingen te hebben.

Aanbeveling
De deelnemende overheden die geen doelstellingen hebben, wordt aanbevolen deze op te gaan stellen. 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.

Richtlijnen voor indiening en servicenormen

Deelconclusie
Het overgrote deel van de deelnemende overheden (86,7%) geeft aan dat er richtlijnen zijn opgesteld voor het indienen van klachten. Veelal gebeurt dit in klachtenverordeningen, -regelingen en werkprotocollen. Er is vervolgens een duidelijke afname zichtbaar in de mate waarin overheden aangeven dat de richtlijnen zijn vertaald naar servicenormen. Ongeveer de helft van de deelnemende overheden geeft namelijk aan dat de richtlijnen zijn vertaald in servicenormen die zijn vastgelegd in beleid (53,3%). Dit zijn veelal normen omtrent het eerste contact en communicatie met de indiener.

In het kader van het (op weg) helpen van de burger, is het raadzaam dat organisaties in hun eigen verordening of regeling servicenormen vast gaan leggen. Dit zorgt voor duidelijkheid voor indieners van klachten alsook voor de organisatie zelf, bijvoorbeeld in het kader van het verloop en het verder brengen van de klacht binnen de organisatie.

Aanbeveling
De deelnemende overheden die geen servicenormen hebben vastgelegd in hun eigen klachtenverordeningen en -regelingen, word aanbevolen deze op te stellen en op papier te verankeren. Het is essentieel dat deze servicenormen in lijn zijn met de Awb en de dienstverlening-brede (gemeentelijke) normen omtrent communicatie met burgers.

Beslissing klacht: toetsingskader en verwijzing ombudsinstantie

Deelconclusie
Minder dan de helft van de deelnemende overheden geeft aan een toetsingskader te hebben om te komen tot een beslissing over de klacht. Deze overheden hebben in de regel geen organisatie-eigen toetsingskaders maar bouwen in de praktijk voort op de tweeëntwintig behoorlijkheidsvereisten van de Nationale Ombudsman. Een belangrijk uitgangspunt van deze vereisten is dat er bij een beslissing breder wordt gekeken; niet alleen sec naar rechtmatigheid maar vanuit de vier kernwaarden 'open en duidelijk', 'respectvol', 'betrokken en oplossingsgericht' en 'eerlijk en betrouwbaar'.

Vanuit de Awb zijn bestuursorganen verplicht om in de beoordeling van de klacht te verwijzen naar de bevoegde ombudsinstantie. Alle deelnemers hebben aangegeven dit te doen.

Aanbeveling
De deelnemende overheden die geen toetsingskader hanteren, wordt aanbevolen dit voortaan wel te doen. Het is daarbij raadzaam dat de inhoud vanuit de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman gekoppeld wordt aan de interne richtlijnen/verordeningen. Op deze manier kunnen de overheden klachten behandelen vanuit de breedte van behoorlijkheid en wordt er niet alleen naar de rechtmatigheid van de klacht gekeken.

Registratie van klachten en systemen

Deelconclusie
Bijna alle deelnemers geven aan een centraal meldpunt te hebben voor het ontvangen van klachten. Deze klachten worden in bijna alle gevallen in een digitaal systeem geadministreerd. De zaaksystemen die deze organisaties gebruiken, voorzien in de mogelijkheid om klachten (automatisch) door te sturen naar het juiste onderdeel van de organisatie voor de klachtbehandeling. De deelnemende overheden geven hiermee bijna allemaal aan dat zij de basis op papier op orde hebben.

Aanbeveling
Om de basis op orde te krijgen, wordt de enkele organisaties die nog geen centraal meldpunt hebben aanbevolen dit wel te organiseren. Hetzelfde geldt voor de organisaties die geen digitaal systeem hebben voor registratie en het automatisch doorsturen van klachten naar het juiste organisatieonderdeel. Daarmee wordt voorkomen dat het registreren en doorsturen van klachten - en daarmee de opvolging van klachten - afhankelijk wordt van de persoon van klachtencoördinator. Bij eventuele ziekte of langdurige uitval van de klachtencoördinator is de registratie en opvolging dan geborgd.

Klachtencoördinator

Deelconclusie
De rol van klachtencoördinator is op papier duidelijk belegd in de organisaties en wordt ook herleidbaar ingevuld. De klachtencoördinator is veelal vanuit de taakomschrijving verantwoordelijk voor het toezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten. De rol van klachtencoördinator maakt veelal deel uit van het bredere takenpakket van een juridisch medewerker of adviseur.

Het consistent invullen van de rol van klachtencoördinator is wel een aandachtspunt. Bij meerdere overheden wordt deze functie - soms al langere tijd - op interim-basis ingevuld vanwege personeelsschaarste of langdurige uitval. Ook vindt er regelmatig verloop plaats binnen organisaties, waarbij het goed overdragen van de functie essentieel is. Voor een goede overdracht zijn overheden gebaat bij het duidelijk vastleggen van de taakomschrijving van de klacht-coördinator. Geconcludeerd wordt echter dat het functieprofiel voor de klachtcoördinator beperkt is uitgewerkt en vastgelegd. Hierbij is wel een duidelijk verschil zichtbaar tussen kleine en grote organisaties. Bij de grotere (gemeentelijke) organisaties wordt vaker aangegeven dat gewerkt wordt met een functieprofiel.

Een op papier heldere belegging van het toezicht op tijdigheid en juistheid wil niet meteen zeggen dat het voor de gehele organisatie helder is wie toeziet en waar de verantwoordelijkheid is belegd. Het blijkt ook wisselend hoe goed klachtencoördinatoren zich gesteund voelen door de organisatie als het gaat om het oppakken van klachten elders in de organisatie. Een gehoord aandachtspunt is dat niet binnen alle organisatieonderdelen voldoende duidelijk is wat er verwacht wordt rondom de behandelingsverantwoordelijkheid. Dit kan erin resulteren dat klachten blijven liggen of termijnen niet worden gehaald. Ook daarom is het belangrijk het proces van klachtbehandeling helder te hebben uitgewerkt, inclusief rollen, taken en verantwoordelijkheden, en dit proces te communiceren naar de gehele organisatie.

Aanbeveling
Alle deelnemende overheden dienen te zorgen voor een structurele invulling van de rol van klachtencoördinator. De deelnemende overheden die geen functieprofiel hebben opgesteld voor de klachtencoördinator, wordt aanbevolen om op zijn minst de rollen, taken en verantwoordelijkheden voor de klachtencoördinator uit te werken en vast te leggen alsook hoe deze functie zich verhoudt tot de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de klachtbehandelaars in andere organisatieonderdelen.
Waar wenselijk, kan worden gekeken naar het uitbesteden van de functie van klachtencoördinator bij een andere centrum-gemeente of in een bedrijfsvoeringsorganisatie. Dit kan vooral een optie zijn voor decentrale overheden waar de invulling van de rol van klachtencoördinator al langere tijd niet structureel is ingericht.

Procedures voor informatievoorziening

Deelconclusie
Veruit de meeste organisaties geven aan dat zij *zelf* procedures hebben opgesteld en vastgelegd voor informatie-voorziening aan indieners van klachten. Bij de organisaties dit aangeven, zijn deze procedures veelal vastgelegd in de klachtverordening of -regeling. In deze procedures is in de meeste gevallen vastgelegd dat er een persoonlijk gesprek plaatsvindt met de indiener tijdens het onderzoek naar de klacht. Daarnaast valt het op dat er door circa twee derde van de organisaties is aangegeven dat is vastgelegd dat de klager wordt geïnformeerd op het moment dat de klachtbehandeling meer tijd kost.

De overheden die geen *eigen* procedures over informatievoorziening hebben vastgelegd, geven aan dat informatie-voorziening in de praktijk wel degelijk plaatsvindt. Net als met de servicenormen voor indiening is het echter wel de

vraag of deze procedures wel echt transparant zijn richting de indieners en of de indieners daarmee een goed beeld en goede verwachtingen hebben van deze procedures en termijnen. Veel overheden geven hierbij aan dat de procedures en termijnen vanuit de Awb worden gevolgd.

Aangezien deze procedures echter vooral zijn gericht op formele behandeling, kan het voor de indiener onduidelijk zijn wat hij/zij mag verwachten indien de behandeling op informele wijze plaatsvindt en dat de indiener - na het doorlopen van het informele proces - altijd nog een formele procedure kan doorlopen.

Aanbeveling
Alle deelnemende overheden wordt aanbevolen om organisatie-eigen procedures voor informatievoorziening aan indieners van klachten op te stellen en vast te leggen, voor zowel formele als informele behandeling. Het is raadzaam dat deze procedures worden geïntegreerd in de eigen klachtverordening of -regeling. Belangrijk is dat er in deze procedures aandacht is voor behandeltermijnen en het persoonlijke gesprek dat plaatsvindt tijdens het onderzoek naar de klacht. Ook is van belang dat de procedures - ook waar deze reeds zijn opgesteld en vastgelegd - voldoende transparant zijn richting de indieners door de procedures te publiceren en makkelijk vindbaar te maken.

Informele behandeling

Deelconclusie
Bijna alle deelnemende overheden geven aan in te zetten op een informele klachtenbehandeling. Dit leidt ertoe dat gemiddeld 81,5% van het totaal aantal klachten informeel wordt behandeld. Voor deze percentages geldt wel dat dit veelal schattingen betreft doordat niet alle organisaties deze gegevens actief administreren.

Aanbeveling
Vanwege het zichtbaar grote aandeel van informele klachtenbehandeling, wordt alle overheden aanbevolen om zowel het aantal formele als informele klachten actief te administreren en hierover te rapporteren.

6.2. De resultaten van klachtbehandeling en het leren van klachtbehandeling

In deze paragraaf staat de beantwoording van de volgende deelvraag centraal.

Tot welke resultaten heeft het beleid geleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid van de behandeling van klachten en het leren van klachten?

Aantal klachten

Deelconclusie
Het aantal klachten dat de deelnemende overheden heeft ontvangen in de periode 2019-2022 is licht toegenomen. Dit geldt voor zowel provincies, het waterschap als de gemeenten in verschillende groottecategorieën. Het aantal klachten dat een gemeente ontvangt, stijgt daarbij disproportioneel. Er is geen eenduidige verklarende factor voor de toename in het aantal klachten ontdekt in dit onderzoek. Dit is ook geen primair onderdeel geweest van dit onderzoek.

Evaluatie

Deelconclusie
Het merendeel van de deelnemende overheden geeft aan een systeem binnen de organisatie te hebben ingericht waarin aandacht is voor evalueren en leren van klachtbehandeling. De meeste organisatie geven aan de wijze waarop de klachtbehandeling plaatsvindt te analyseren en te evalueren. Deze evaluatie kan in driekwart van de gevallen ook leiden tot aanpassingen in beleid. De deelnemers duiden ontwikkelingen, trends en verbetermogelijkheden, bijvoorbeeld in het kader van communicatie vanuit de overheid. Iets minder dan twee derde van de deelnemers geeft aan deze informatie ook te delen met de bestuursorganen.

Waar echter beperkt aandacht voor is, is het structureel leren van de ervaringen van indieners van klachten. Bijna geen enkele organisatie geeft aan na afronding van de klachtenprocedure een klanttevredenheidsonderzoek te verrichten. Het is belangrijk dat alle overheden een dergelijke terugblik inbouwen in hun proces. Juist ook omdat veruit de meeste klachten informeel behandeld worden (81,5%).

Aanbeveling
De deelnemende overheden die dit nog niet hebben, wordt aanbevolen 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.

Alle overheden wordt aanbevolen om het leren van ervaringen van indieners meer expliciet een plek te geven in deze systematiek. Dit hoeft zeker geen kwantitatief klanttevredenheidsonderzoek te zijn. Als de terugblik van en met de indiener maar geborgd is binnen de organisatie.

Aanbevelingen ombudsman

Deelconclusie
60,0% van de deelnemende overheden geeft aan dat expliciet geborgd is dat afgewogen wordt of de conclusies en aanbevelingen vanuit de ombudsinstantie worden opgevolgd. Bij 40,0% van de overheden wordt aangegeven dat hier geen aandacht voor is of dat de afweging meer impliciet plaatsvindt. Het expliciet afwegen of de conclusies en aanbevelingen worden opgevolgd, is echter wel onderdeel van de Awb (artikel 9:36). Dit expliciet maken zorgt voor meer duidelijkheid binnen de organisatie, ook ten aanzien van kennisoverdracht naar nieuwe betrokkenen bij het klachtbehandelingsproces als er verloop plaatsvindt binnen de organisatie. Verder is het ook van belang dat deze afweging ook in de praktijk plaatsvindt als dit op papier geborgd is, en dat het borgen van deze afweging expliciet onderdeel is van het takenpakket van de klachtencoördinator. Ook wanneer het in de praktijk zelden voorkomt dat er conclusies en aanbevelingen komen vanuit de ombudsinstantie.

Aanbeveling
De deelnemende overheden die aangeven dat niet expliciet is geborgd dat afgewogen wordt of de conclusies en aanbevelingen vanuit de ombudsinstantie worden opgevolgd, wordt aanbevolen dit wel te doen. Het is aan te bevelen de verantwoordelijkheid voor de borging bij de klachtencoördinator onder te brengen en dit onderdeel te laten zijn van de taak- en functieomschrijving van de klachtencoördinator.

6.3. Informatievoorziening richting de volksvertegenwoordiging

In deze paragraaf staat de beantwoording van de volgende deelvraag centraal.

Op welke wijze wordt/worden raad, Provinciale Staten of algemeen bestuur geïnformeerd over de resultaten rondom de behandeling van klachten?

Deelconclusie
Geconcludeerd wordt dat het overgrote deel van de deelnemende overheden aangeeft periodiek informatie te verstrekken richting de volksvertegenwoordiging over het klachtbehandelingsproces en de resultaten van klachtbehandeling. De meeste overheden geven aan deze informatie te verstrekken via een apart klachtenjaarverslag of als onderdeel van de P&C-cyclus. Iets meer dan de helft van de overheden geeft aan ook informatie te verstrekken over eventuele lessen die kunnen worden gehaald uit het proces van klachtbehandeling (het leereffect).

De ervaringen van indieners maken op dit moment beperkt tot geen deel uit van de informatievoorziening aan de volksvertegenwoordiging. Dit is in lijn met de conclusie dat deze ervaringen ook beperkt worden opgehaald door de organisaties. Het beeld is tenslotte ontstaan dat de verstrekte informatie aan de volksvertegenwoordiging beperkt leidt tot vragen.

Aanbeveling
De deelnemende overheden die dit op dit moment niet doen, wordt aanbevolen om de volksvertegenwoordiging periodiek (minstens één keer per jaar) te informeren over klachtbehandeling. Daarbij is het aan te bevelen dat er wordt gerapporteerd over tenminste de aantallen en de aard van de klachten, de resultaten en de tijdigheid van de behandeling en gesignaleerde lessen, trends en ontwikkelingen.

Het is daarnaast raadzaam dat alle informatievoorziening - al dan niet op termijn - wordt aangevuld met ervaringen van indieners (zie paragraaf 1.2) alsook met informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen (zie paragraaf 1.4).

6.4. Klachtbehandeling bij verbonden partijen

In deze paragraaf staat de volgende deelvraag centraal.

Op welke wijze wordt/worden raad, Provinciale Staten of algemeen bestuur geïnformeerd over klachtbehandeling door verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen?

Deelconclusie
Steeds meer overheidstaken worden uitgevoerd door verbonden partijen die zelf ook klachten behandelen. De Nationale Ombudsman stelt dat de overheid zelf verantwoordelijk blijft voor de kwaliteit van klachtbehandeling, ook als de klachtbehandeling plaatsvindt door een verbonden partij. Geconcludeerd wordt echter dat de deelnemende overheden aangeven dat zij in hun eigen beleidsdocumenten weinig geregeld hebben rondom klachtbehandeling bij verbonden partijen. Als er iets geregeld is, is 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).

Binnen de organisaties is beperkt geborgd dat klachtencoördinatoren op de hoogte zijn van de klachtbehandeling bij verbonden partijen. Als er binnen een organisatie zicht is op de wijze waarop klachten worden behandeld bij een verbonden partij, dan ligt dit bij de accounthouder en niet bij de klachtencoördinator. Echter, ook accounthouders van verbonden partijen hebben niet altijd goed zicht op de wijze waarop klachten worden behandeld.

Slechts ongeveer een derde van de deelnemende overheden geeft aan dat de volksvertegenwoordiging wordt geïnformeerd over de klachtbehandeling bij verbonden partijen. Als de volksvertegenwoordiging wordt geïnformeerd over verbonden partijen, gebeurt dit niet door de klachtencoördinator. De volksvertegenwoordigers zijn hierbij veelal afhankelijk van de actieve informatievoorziening van de verbonden partij zelf, bijvoorbeeld doordat het aantal klachten wordt opgenomen in de jaarstukken.

Aanbeveling
Gelet op de toenemende afhankelijkheid van verbonden partijen, wordt aanbevolen om meer expliciet vast te leggen wat de organisatie van verbonden partijen wil of mag verwachten rondom klachtbehandeling. Dit kan bijvoorbeeld in een nota samenwerken of verbonden partijen of in de eigen klachtregeling of -verordening.

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&C-cyclus). 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.

Bijlage I | Deelnemende overheden

Provincies
Provincie Drenthe
Provincie Fryslân
Provincie Groningen

Waterschap
Waterschap Amstel, Gooi en Vecht

Gemeenten
Aalsmeer
Alphen aan den Rijn
Amersfoort
Beesel
Berg en Dal
Bloemendaal
Bodegraven-Reeuwijk
Borger-Odoorn
Breda
Brunssum
Capelle aan den IJssel
Coevorden
Cranendonck
De Bilt
Deventer
Dinkelland
Dordrecht
Drechterland
Druten
Eindhoven
Enkhuizen
Gooise Meren
Gouda
Haarlemmermeer
Heerde
Heerlen
Heeze-Leende
Het Hogeland
Heumen
Hof van Twente
Huizen
Kaag en Braassem
Kerkrade
Krimpen aan den IJssel
Landgraaf
Lansingerland
Leeuwarden
Leidschendam-Voorburg
Lingewaard
Losser
Medemblik
Midden-Drenthe
Nijmegen
Noordoostpolder
Oegstgeest
Oldenzaal
Opmeer
Overbetuwe
Peel en Maas
Schagen
Schouwen-Duiveland
Sittard-Geleen
Stede Broec
Steenbergen
Teylingen
Tiel
Tynaarlo
Valkenswaard
Venlo
Vijfheerenlanden
Voorschoten
Waddinxveen
Wageningen
Wassenaar
Westerkwartier
Woensdrecht
Woerden
Zaanstad
Zeist
Zoetermeer
Zuidplas

Bijlage II | Informatie-uitvraag

Geachte heer/mevrouw,

Het DoeMee-onderzoek is een jaarlijks terugkerend onderzoek dat door de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies wordt uitgevoerd, op verzoek van de rekenkamer(commissie)s. Aan het DoeMee-onderzoek doen rekenkamers van gemeenten, provincies en waterschappen uit het hele land mee. Adviesbureau TwynstraGudde voert het DoeMee-onderzoek dit jaar uit namens de deelnemende rekenkamers.

Dit jaar gaat het DoeMee-onderzoek over klachtbehandeling in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. In hoofdstuk 9 wordt de klachtbehandeling geregeld. Het gaat daarbij om het recht van eenieder om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens haar/hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen. Dit kan gaan over feitelijk handelingen, maar ook privaatrechtelijke of bestuursrechtelijke rechtshandelingen.
Oftewel: meldingen over een losliggende tegels en gaten in de wegen zijn daarmee geen klacht in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb. Een klacht over de wijze waarop daarmee wordt omgegaan door de organisatie, is dat wel. Algemene klachten over het beleid zijn dat niet. Een klacht over de wijze waarop een inwoner is behandeld in het kader van haar/zijn uitkeringsaanvraag, is dat wel.

Dit jaar neemt uw rekenkamer(commissie) deel aan het DoeMee-onderzoek. In het kader van het onderzoek halen wij namens uw rekenkamer(commissie) informatie op over de wijze waarop klachtbehandeling in uw organisatie vorm heeft gekregen, en hoe dit in de praktijk uitpakt. Wij halen de informatie op via deze digitale uitvraag.
De vragen in deze uitvraag hebben betrekking op doelstellingen en beleid van klachtbehandeling, de organisatie in eerste en tweede lijn, de resultaten, de informatie over klachtbehandeling aan de volksvertegenwoordiging en de informatievoorziening vanuit externe, verbonden partijen. Aan het einde van elke sectie vragen heeft u de ruimte om uw antwoorden verder toe te lichten.

U kunt de informatie-uitvraag gefaseerd invullen, en later terugkomen om de beantwoording af te ronden.

Naast de informatie-uitvraag organiseert TwynstraGudde een checkgesprek met u om de beantwoording door te lopen, verder te duiden en verder aan te vullen. U wordt verzocht hiervoor aan het einde van de uitvraag uw contactgegevens achter te laten.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

Namens de NVRR en de deelnemende rekenkamers,

[redacted] en [redacted]
TwynstraGudde

Bij vragen over de informatie-uitvraag of het onderzoek kunt u contact opnemen met [redacted]

Algemene vragen

De vraag in deze sectie gaat over de organisatie die u vertegenwoordigt.

1) Welke organisatie vertegenwoordigt u?
( ) Gemeente
1a) Welke gemeente vertegenwoordigt u?
Open antwoord

1b) Hoeveel inwoners heeft uw gemeente (peildatum 1 januari 2023)?
( ) Minder dan 3.000
( ) Tussen 3.001 en 6.000
( ) Tussen 6.001 en 10.000
( ) Tussen 10.001 en 15.000
( ) Tussen 15.001 en 20.000
( ) Tussen 20.001 en 25.000
( ) Tussen 25.001 en 30.000
( ) Tussen 30.001 en 35.000
( ) Tussen 35.001 en 40.000
( ) Tussen 40.001 en 45.000
( ) Tussen 45.001 en 50.000
( ) Tussen 50.001 en 55.000
( ) Tussen 55.001 en 60.000
( ) Tussen 60.001 en 65.000
( ) Tussen 65.001 en 70.000
( ) Tussen 70.001 en 75.000
( ) Tussen 75.001 en 80.000
( ) Tussen 80.001 en 85.000
( ) Tussen 85.001 en 90.000
( ) Tussen 90.001 en 95.000
( ) Tussen 95.001 en 100.000
( ) Tussen 100.001 en 200.000
( ) Meer dan 200.000

( ) Provincie
1c) Welke provincie vertegenwoordigt u?
Open antwoord

( ) Waterschap
1d) Welk waterschap vertegenwoordigt u?
Open antwoord

Doelstellingen en beleid

De volgende vragen hebben betrekking op de doelstellingen en het beleid rondom klachtbehandeling dat in uw organisatie is opgesteld.

Aan het einde van deze sectie vragen heeft u de ruimte om uw antwoorden toe te lichten.

2) Heeft uw organisatie doelstellingen geformuleerd voor klachtbehandeling?
( ) Ja
2a) Welke doelstellingen heeft uw organisatie geformuleerd voor klachtbehandeling?
Open antwoord
( ) Nee

3) Heeft uw organisatie richtlijnen opgesteld voor indiening van klachten?
( ) Ja
3a) Welke richtlijnen heeft uw organisatie opgesteld voor indiening van klachten?
Open antwoord

3b) Zijn de richtlijnen vastgelegd in een verordening of andere regelgeving/beleidskaders?
( ) Ja
( ) Nee
( ) Nee

4) Heeft uw organisatie servicenormen opgesteld voor afdoening van klachten?
( ) Ja
4a) Welke servicenormen heeft uw organisatie opgesteld voor afdoening van klachten?
Open antwoord

4b) Zijn de servicenormen vastgelegd in een verordening of andere regelgeving/beleidskaders?
( ) Ja
( ) Nee
( ) Nee

5) Hoe communiceert/publiceert uw organisatie over de mogelijkheid om een klacht in te dienen en hoe een burger een klacht kan indienen (zoals een webpagina)?
Open antwoord

Ruimte voor toelichting
Hieronder heeft u de ruimte om uw antwoorden op de vragen in deze sectie verder toe te lichten.
Open antwoord

Organisatie van klachtbehandeling

De volgende vragen gaan over de wijze waarop klachtbehandeling is georganiseerd in uw organisatie en waar de verantwoordelijkheid voor het behandelen van klachten is belegd.

Aan het einde van de sectie vragen heeft u de ruimte om uw antwoorden verder toe te lichten.

6) Heeft uw organisatie een centraal meldpunt voor het ontvangen van klachten?
( ) Ja
6a) Registreert uw organisatie de binnengekomen klachten in een centraal register?
( ) Ja

6a.a) Welke gegevens worden opgenomen in dit register (u kunt aangeven wat van toepassing is)?
[ ] Gegevens melder
[ ] Gegevens melding
[ ] Klacht of bezwaarschrift
[ ] Datum van ontvangst
[ ] Datum afhandeling/afdoeningsbrief
[ ] Aanvullende gegevens, namelijk...

6a.b.) Maakt uw organisatie gebruik van een digitaal systeem voor klachtregistratie?
( ) Ja
( ) Nee

( ) Nee

( ) Nee

7) Wordt een klacht (automatisch) doorgestuurd naar het juiste onderdeel van uw organisatie voor de behandeling van klachten?
( ) Ja
( ) Nee

8) Is er in uw organisatie een functieprofiel voor een klachtencoördinator/klachtbehandelaar vastgesteld met competenties?
( ) Ja
8a) Is deze functie gedurende de periode 2018-2023 ingevuld?
( ) Ja
( ) De functie is gedurende een gedeelte van de periode ingevuld, namelijk in de periode [...]
( ) Nee

8b) In welke bron is het functieprofiel vastgelegd?
Open antwoord
( ) Nee

9) Is duidelijk wie binnen uw organisatie toeziet op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten?
( ) Ja
7a) Welke functie ziet binnen uw organisatie toe op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten?
Open antwoord
( ) Nee

10) Aan de hand van welke gegevens wordt binnen uw organisatie toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten?
Open antwoord

11) Maakt uw organisatie gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht?
( ) Ja
( ) Nee

12) Bij wie/welk gremium ligt het mandaat om een besluit te nemen over een klacht:
( ) Over de ambtelijke organisatie?
Open antwoord
( ) Over het dagelijks bestuur?
Open antwoord
( ) Over de Gedeputeerde Staten?
Open antwoord
( ) Over wethouders?
Open antwoord
( ) Over de burgemeester?
Open antwoord
( ) Over de volksvertegenwoordiging?
Open antwoord

13) Heeft uw organisaties procedures vastgelegd voor de informatievoorziening richting de indiener van de klacht?
( ) Ja

17a) Zet uw organisatie in op het informeel afhandelen van klachten?
( ) Ja

17a.a.) Is vastgelegd dat de indiener wordt geïnformeerd over de wijze waarop het informeel afhandelen plaatsvindt?
( ) Ja
( ) Nee

17.a.b.) Kunt u een inschatting maken van het percentage klachten dat informeel wordt afgehandeld in uw organisatie?
Open antwoord

( ) Nee

17a) Hoe wordt de indiener geïnformeerd op het moment dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, omdat deze betrekking heeft op het handelen van een andere organisatie (bijvoorbeeld de provincie of Rijkswaterstaat)?
( ) De indiener wordt geïnformeerd dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, en wordt doorverwezen naar de organisatie waarop de klacht betrekking heeft.
( ) De indiener wordt geïnformeerd dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, maar wordt niet doorverwezen naar de organisatie waarop de klacht betrekking heeft.
( ) De wijze waarop de indiener wordt geïnformeerd hangt af van de klachtbehandelaar/coördinator

17b) Is vastgelegd dat er een persoonlijk gesprek plaatsvindt met de indiener tijdens het onderzoek naar de klacht?
( ) Ja
( ) Nee

17c) Is vastgelegd dat de resultaten van de klachtbehandeling worden teruggekoppeld aan de indiener van de klacht?
( ) Ja

( ) Nee

17d) Is vastgelegd op welke manier wordt teruggekoppeld richting de indiener van de klacht wanneer de behandeling van de klacht meer tijd kost?
( ) Ja
( ) Nee

( ) Nee

17a) Zet uw organisatie in op het informeel afhandelen van klachten?
( ) Ja

17a.a.) Is vastgelegd dat de indiener wordt geïnformeerd over de wijze waarop het informeel afhandelen plaatsvindt?
( ) Ja
( ) Nee

17.a.b.) Kunt u een inschatting maken van het percentage klachten dat informeel wordt afgehandeld in uw organisatie?
Open antwoord

( ) Nee

17a) Hoe wordt de indiener geïnformeerd op het moment dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, omdat deze betrekking heeft op het handelen van een andere organisatie (bijvoorbeeld de provincie of Rijkswaterstaat)?
( ) De indiener wordt geïnformeerd dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, en wordt doorverwezen naar de organisatie waarop de klacht betrekking heeft.
( ) De indiener wordt geïnformeerd dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, maar wordt niet doorverwezen naar de organisatie waarop de klacht betrekking heeft.
( ) De wijze waarop de indiener wordt geïnformeerd hangt af van de klachtbehandelaar/coördinator

17b) Is vastgelegd dat er een persoonlijk gesprek plaatsvindt met de indiener tijdens het onderzoek naar de klacht?
( ) Ja
( ) Nee

17c) Is vastgelegd dat de resultaten van de klachtbehandeling worden teruggekoppeld aan de indiener van de klacht?
( ) Ja
( ) Nee

Ruimte voor toelichting
Hieronder heeft u de ruimte om uw antwoorden op de vragen in deze sectie verder toe te lichten.
Open antwoord

Klachtafhandeling in de tweede lijn

De volgende vragen gaan over de klachtafhandeling in de tweede lijn, door de ombudsman.

Aan het einde van de sectie vragen heeft u de ruimte om uw antwoorden verder toe te lichten.

14) Waar is voor uw organisatie de ombudsfunctie belegd?
( ) De ombudsfunctie is lokaal belegd
( ) De ombudsfunctie is regionaal belegd
( ) De ombudsfunctie is landelijk belegd

15) Lag er een expliciete overweging ten grondslag aan de keuze voor het lokaal, regionaal of landelijk beleggen van de ombudsfunctie?
Open antwoord

16) Wordt er voldaan aan de verwachtingen die ten grondslag lagen aan uw overweging voor een lokale, regionale of landelijke belegging van de ombudsfunctie?
Open antwoord

17) Verwijst u in uw besluit over de klacht naar de bevoegde ombudsinstantie?
( ) Ja
( ) Nee

18) Is binnen uw organisatie geborgd dat expliciet wordt afgewogen of de conclusies en aanbevelingen van de ombudsinstantie worden opgevolgd?
( ) Ja
16a) Op welke manier is dit geborgd?
Open antwoord
( ) Nee

Ruimte voor toelichting
Hieronder heeft u de ruimte om uw antwoorden op de vragen in deze sectie verder toe te lichten.
Open antwoord

Resultaten

De volgende vragen gaan over de uitvoering en resultaten van de klachtbehandeling.

Aan het einde van de sectie vragen heeft u de ruimte om uw antwoorden verder toe te lichten.

19) Hoeveel klachten heeft uw organisatie de afgelopen vier jaar ontvangen?
Cijfer 2019
Cijfer 2020
Cijfer 2021
Cijfer 2022

20) Hoeveel klachten betreft uw organisatie zijn er in de afgelopen vier jaar gemeld bij de bevoegde ombudsinstantie?
Cijfer 2019
Cijfer 2020
Cijfer 2021
Cijfer 2022

21) Wordt er na de afronding van de procedure een evaluatie uitgezet over de ervaring van de indiener met de klachtprocedure (klanttevredenheidsonderzoek)?
( ) Ja

21a) Wordt in de evaluatie aan de indiener gevraagd om een oordeel te geven aan zijn of haar ervaring met uw organisatie? Zo ja, is dit oordeel over het algemeen positief?
( ) Ja

21a.a.) Wat is het gemiddelde cijfer van dit klanttevredenheidsonderzoek onder burgers de afgelopen vier jaar?
Cijfer 2019
Cijfer 2020
Cijfer 2021
Cijfer 2022

10 a.b.) Indien uw organisatie geen cijfer hanteert voor het klanttevredenheidsonderzoek: op welke manier meet uw organisatie de klanttevredenheid? En is deze klanttevredenheid de afgelopen vier jaar overwegend positief geweest?
Open antwoord

( ) Nee
( ) Nee

22) Wordt de behandeling van klachten regelmatig geanalyseerd en geëvalueerd?
( ) Ja

22a) Worden de resultaten van de evaluatie gedeeld met de bestuursorganen?
( ) Ja
( ) Nee

22b) Wordt aan de hand hiervan getoetst of er aanleiding is tot aanpassingen in de wijze waarop de behandeling van klachten plaatsvindt?
( ) Ja
( ) Nee

( ) Nee

Ruimte voor toelichting
Hieronder heeft u de ruimte om uw antwoorden op de vragen in deze sectie verder toe te lichten.
Open antwoord

Informatievoorziening aan de volksvertegenwoordiging

De volgende vragen gaan over de wijze waarop de volksvertegenwoordiging informatie ontvangt over de wijze waarop klachten worden behandeld.

Aan het einde van de sectie vragen heeft u de ruimte om uw antwoorden verder toe te lichten.

23) Wordt de raad/Provinciale Staten/algemeen bestuur periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop de behandeling van klachten plaatsvindt?
( ) Ja

23a) Welke informatie ontvangt de raad/Provinciale Staten/algemeen bestuur over de wijze waarop de behandeling van klachten plaatsvindt? (U kunt aangeven wat van toepassing is)
[ ] Aantal en aard van de klachten
[ ] Resultaten en tijdigheid van de afhandeling
[ ] Ervaringen van indieners van klachten
[ ] Eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld

( ) Nee

Ruimte voor toelichting
Hieronder heeft u de ruimte om uw antwoorden op de vragen in deze sectie verder toe te lichten.
Open antwoord

Klachtbehandeling bij verbonden partijen

De volgende sectie vragen gaat over de wijze waarop klachten worden behandeld bij externe, verbonden partijen.

U wordt hierbij gevraagd om ook informatie aan te leveren over een lokale verbonden partij naar keuze. Bij voorkeur een verbonden partij die actief is in het sociaal domein, indien aanwezig.

Aan het einde van de sectie vragen heeft u de ruimte om uw antwoorden verder toe te lichten.

24) Heeft uw organisatie (bijvoorbeeld in de nota verbonden partijen) geregeld dat verbonden partijen een klachtenregeling op dienen te stellen?
( ) Ja

24a) Heeft uw organisatie geborgd dat uw organisatie periodiek informatie ontvangt over de behandeling van klachten?
( ) Ja
( ) Nee

( ) Nee

25) Wordt de raad/Provinciale Staten/algemeen bestuur geïnformeerd over het aantal en de aard van de klachten afgehandeld door andere verbonden partijen die namens uw organisatie een publieke taak uitvoeren?
( ) Ja

25a) Hoe wordt de raad/Provinciale Staten/algemeen bestuur geïnformeerd over het aantal en de aard van de klachten afgehandeld door andere verbonden partijen die namens uw organisatie een publieke taak uitvoeren?
Open antwoord

( ) Nee

Specifieke vragen: GGD

De volgende vragen gaan over klachtbehandeling door de GGD.

26) Van welke GGD maakt uw organisatie deel uit?
( ) Keuzemenu
Lijst van GGD

27) Heeft uw organisatie zicht op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD?
( ) Ja

27a) Zijn er afspraken gemaakt over klachtbehandeling tussen uw organisatie en de GGD?
( ) Ja

27a.a.) Welke afspraken zijn er gemaakt over klachtbehandeling tussen uw organisatie en de GGD?
Open antwoord

( ) Nee

27b) Hoeveel klachten zijn er in het afgelopen vier jaar binnengekomen bij de GGD?
Cijfer 2019
Cijfer 2020
Cijfer 2021
Cijfer 2022
( ) Dat is niet bekend

27c) Wordt de raad periodiek geïnformeerd (minstens 1x per jaar) over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD?
( ) Ja

27c.a.) Welke informatie ontvangt de raad over de wijze waarop de behandeling van klachten plaatsvindt bij de GGD? (U kunt aangeven wat van toepassing is)
[ ] Aantal en aard van de klachten
[ ] Resultaten en tijdigheid van de afhandeling
[ ] Ervaringen van indieners van klachten
[ ] Eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld
( ) Nee

( ) Nee

Specifieke vragen: omgevingsdienst

De volgende vragen gaan over klachtbehandeling door de omgevingsdienst. Provincies nemen veelal deel aan meerdere omgevingsdiensten. Wij vragen u de vragen in het algemeen, voor de gezamenlijke omgevingsdiensten te beantwoorden.

28) Van welke omgevingsdienst(en) maakt uw organisatie deel uit?
( ) Keuzemenu
Lijst van omgevingsdiensten

29) Heeft uw organisatie zicht op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de omgevingsdienst?
( ) Ja

29a) Zijn er afspraken gemaakt over klachtbehandeling tussen uw organisatie en de omgevingsdienst?
( ) Ja

29a.a.) Welke afspraken zijn er gemaakt over klachtbehandeling tussen uw organisatie en de omgevingsdienst?
Open antwoord

( ) Nee

29b) Hoeveel klachten zijn er in het afgelopen vier jaar binnengekomen bij de omgevingsdienst?
Cijfer 2019
Cijfer 2020
Cijfer 2021
Cijfer 2022
( ) Dat is niet bekend

29c) Wordt de raad/Provinciale Staten periodiek geïnformeerd (minstens 1x per jaar) over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de omgevingsdienst?
( ) Ja

29c.a.) Welke informatie ontvangt de raad/Provinciale Staten over de wijze waarop de behandeling van klachten plaatsvindt bij de omgevingsdienst? (U kunt aangeven wat van toepassing is)
[ ] Aantal en aard van de klachten
[ ] Resultaten en tijdigheid van de afhandeling
[ ] Ervaringen van indieners van klachten
[ ] Eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld

( ) Nee

( ) Nee

Specifieke vragen: lokale verbonden partij

De volgende vragen gaan over klachtbehandeling voor een lokale verbonden partij. Wij vragen u de informatie in te vullen voor een door u te kiezen verbonden partij, bij voorkeur in het sociaal domein. Dit dient een verbonden partij te zijn die significant is voor uw organisatie, bijvoorbeeld als het gaat om financiële, bestuurlijke of maatschappelijke risico's/omvang.

De verbonden partij dient ook een partij te zijn die voldoende in direct contact staat met burgers.

30) Voor welke verbonden partij vult u de volgende vragen in?
Open antwoord

31) Heeft uw organisatie zicht op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de verbonden partij?
( ) Ja

31a) Zijn er afspraken gemaakt over klachtbehandeling tussen uw organisatie en de omgevingsdienst?
( ) Ja

31a.a.) Welke afspraken zijn er gemaakt over klachtbehandeling tussen uw organisatie en de verbonden partij?
Open antwoord

( ) Nee

31b) Hoeveel klachten zijn er in de afgelopen vier jaar binnengekomen bij de verbonden partij?
( ) Cijfer 2019
( ) Cijfer 2020
( ) Cijfer 2021
( ) Cijfer 2022
( ) Dat is niet bekend

31c) Wordt de raad/Provinciale Staten/algemeen bestuur periodiek geïnformeerd (minstens 1x per jaar) over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de verbonden partij?
( ) Ja

31c.a.) Welke informatie ontvangt de raad/Provinciale Staten/algemeen bestuur over de wijze waarop de behandeling van klachten plaatsvindt bij de verbonden partij? (U kunt aangeven wat van toepassing is)
[ ] Aantal en aard van de klachten
[ ] Resultaten en tijdigheid van de afhandeling
[ ] Ervaringen van indieners van klachten
[ ] Eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld
( ) Nee

( ) Nee

Ruimte voor toelichting
Hieronder heeft u de ruimte om uw antwoorden op de vragen in deze sectie verder toe te lichten.
Open antwoord

Afsluiting

32) De onderzoekers willen graag aan de hand van uw beantwoording een checkgesprek organiseren om de antwoorden te bespreken. Om het checkgesprek te organiseren ontvangen wij graag uw contactgegevens (mailadres en telefoonnummer). Deze kunt u in het veld hieronder achterlaten.
Open antwoord

Einde: hartelijk dank voor het invullen van deze informatie-uitvraag.

TwynstraGudde adviseert overheid en bedrijfsleven op veel van de grote en urgente thema's van deze tijd. Denk aan veiligheid, diversiteit, digitalisering, mobiliteit, duurzaamheid, energie, financiën en gezondheid. We bieden onze opdrachtgevers unieke, werkbare oplossingen en brengen complexe projecten en programma's tot een goed einde. Iets creëren van blijvende waarde, daar gaan we voor. Daardoor hebben we een directe impact op (toekomstige) maatschappelijke en economische ontwikkelingen. En dus een grote impact op morgen.

TwynstraGudde

Impact op morgen.