gemeente Krimpenerwaard

RAADSVOORSTEL

Raadsvergadering : 14 juli 2021

Onderwerp : Rekenkamercommissie Onderzoek Klachtbehandeling

Datum : 20 mei 2021

Korte samenvatting
De Rekenkamercommissie Krimpenerwaard (RKC) stelt de raad voor om 1) kennis te nemen van het rapport "*Prachtige prikkels: klachtbehandeling door de gemeente Krimpenerwaard*" met de daarbij behorende conclusies en 2) de aanbevelingen van het rapport over te nemen.

Voorgesteld besluit
De raad wordt voorgesteld om:

1. Kennis te nemen van het rapport "*Prachtige prikkels: klachtbehandeling door de gemeente Krimpenerwaard*" met de daarbij behorende conclusies. De conclusies van het rapport zijn als volgt:

    1. **De gemeente Krimpenerwaard heeft een uitgesproken voorkeur voor informele klachtbehandeling.**
    Volgens het Protocol Klachtenbehandeling van de gemeente Krimpenerwaard wordt eerst gekeken of een klacht op informele wijze kan worden afgehandeld zonder een formele procedure op te starten. In de praktijk blijkt dit ook te gebeuren. Meer dan de helft van de klachten wordt op informele wijze afgehandeld, blijkt uit de jaarverslagen klachtbehandeling en een steekproef die de RKC nam van 24 klachtdossiers.

    2. **Klachtbehandeling verloopt doorgaans zorgvuldig, maar de dossiervorming is vaak onvolledig.**
    De communicatie richting de klager verloopt over het algemeen goed: De klager krijgt in de meeste gevallen een ontvangstbevestiging, een uitleg van het proces door middel van het klachtenprotocol en er wordt een hoorzitting ingepland, waarvan een verslag wordt gemaakt. De dossiervorming van klachten kan beter. Met name aan het eind van het klachttraject ontbreken vaak de afsluitende documenten. In de geanalyseerde klachtendossiers was in 21% van de gevallen alle tussenliggende correspondentie aanwezig.

    3. **De (wettelijke) termijnen voor het afhandelen van een klacht worden jaarlijks bij meerdere klachten overschreden.**
    Uit de jaarverslagen klachtbehandeling 2015-2019 blijkt dat er elk jaar meerdere klachten zijn die niet binnen 10 weken opgelost worden (de wettelijke termijn van 6 weken plus mogelijke verlenging van 4 weken). In 2019 werd meer dan een derde van de klachten niet binnen 10 weken opgelost. In de geanalyseerde klachtdossiers werd bijna de helft van de klachten (46%) te laat afgehandeld.
    De gemeente geeft aan dat de oorzaak van de termijnoverschrijding divers is. Vaak is het een combinatie van factoren: drukke agenda's van zowel klachtbehandelaar als klager, vakantie, ziekte, ingewikkelde (vuistdikke) dossiers, klagers die veel klachten indienen en onduidelijkheid waarover precies geklaagd wordt.

    4. **De gemeente neemt geen proactieve houding aan ten aanzien van klachten bij organisaties die publieke taken namens de gemeente uitvoeren.**
    De gemeente Krimpenerwaard heeft met de organisaties die taken uitvoeren namens de gemeente op diverse manieren afspraken gemaakt over klachtbehandeling. Op de website van de gemeente wordt echter weinig inzicht gegeven in waar inwoners met hun klacht terecht kunnen als het gaat om externe organisaties. Op de websites van de organisaties zelf is doorgaans duidelijk hoe inwoners een klacht

kunnen indienen (met uitzondering van Cyclus NV). De gemeente stelt zich daarentegen beperkt op de hoogte van de aantallen klachten en wat er van klachten geleerd wordt bij deze organisaties.

5. **Klachtbehandeling maakt geen integraal onderdeel uit van het beleid op het gebied van dienstverlening. Wel wordt ingezet wordt op een dienstverlenende houding door de ambtelijke organisatie.**
   Klachtbehandeling maakt geen onderdeel uit van het "Programmaplan Dienstverlening 2020". De RKC constateert verder dat de gemeente werkprocessen zo klantgericht, digitaal of eventueel zo persoonlijk mogelijk maakt, waardoor mogelijk klachten kunnen worden voorkomen. Daarnaast vertoont de ambtelijke organisatie bereidheid tot leren en constateert de RKC een dienstverlenende houding bij de behandeling van klachten. Op dit punt is er door de gemeente ook geïnvesteerd in cursussen voor de medewerkers.
   De dienstverlenende houding is ook terug te zien bij de coördinatie van binnengekomen klachten: in de dossiers en op de website ziet de RKC een bereidheid om te helpen met indienen of om vragen te beantwoorden. Gelet op de dienstverlenende houding valt op dat op de website van de gemeente alleen via de zoekfunctie gevonden kan worden hoe een klacht kan worden ingediend en niet via de menustructuur.

6. **De gemeente leert op dossierniveau van klachten, maar weinig op overstijgend niveau.**
   In de onderzochte klachtdossiers wordt bij een derde van de ingediende klachten conclusies getrokken die zijn gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Dit ziet de RKC niet terug op een overstijgend niveau. Behalve in het jaarverslag klachtbehandeling worden geen periodieke overzichten en analyses gemaakt van behandelde formele en informele klachten. Daarmee kunnen geen resultaten van analyses gebruikt worden om beleid, procedures en uitvoeringsplannen bij te stellen. Meer algemeen ontbreekt hierdoor een brede basis om te leren van de klachten die zijn ingediend bij de gemeente.

2. De aanbevelingen van het rapport "*Prachtige prikkels: klachtbehandeling door de gemeente Krimpenerwaard*" over te nemen. Deze zijn als volgt.

   <u>Aanbevelingen aan het college</u>

   1. **Zorg voor goede dossiervorming van behandelde formele en informele klachten.**
      Geef een korte duidelijke instructie/training aan medewerkers over de vereisten rond de dossiervorming bij klachtbehandeling. Zie als klachtencoördinator er op toe dat de registratie volledig is bij elke ingediende klacht.

   2. **Zorg voor een vlotte afwikkeling van klachten.**
      Stel een medewerker verantwoordelijk voor het houden van toezicht op de doorlooptijden, bijvoorbeeld de klachtencoördinator.

   3. **Creëer overzichten van klachten bij de organisaties die taken namens de gemeente uitvoeren. Breng deze informatie bijeen in een jaarverslag voor de raad waarmee verantwoording wordt afgelegd over het geheel van klachtbehandeling.**
      Maak nadrukkelijk afspraken met Cyclus NV over toegang, afhandeling en verantwoording klachten. Zie erop toe dat deze afspraken worden uitgevoerd.

   4. **Bekijk of klachtbehandeling meer gekoppeld kan worden aan de dienstverlening richting inwoners.**
      Bekijk bij elke klacht of de inhoud ervan kan bijdragen om de dienstverlening verder te verbeteren. Onderzoek de mogelijkheid of klachten indienen via de website laagdrempeliger kan worden gemaakt.

   5. **Maak structurele overzichten van klachten en stuur zo nodig beleid, procedures en uitvoeringsplanning bij.**

Maak overzichten en analyses van behandelde formele en informele klachten. Ga op basis van deze analyses na of beleid, procedures en uitvoeringsplannen dienen te worden bijgesteld.

Aanbeveling aan de raad

6. **Bespreek als raad jaarlijks het overzicht van klachten zoals bedoeld bij aanbeveling 5 en stel vast welke leerpunten eruit voortvloeien voor de gemeentelijke organisatie en de organisaties die taken uitvoeren namens de gemeente.**

Inleiding
De RKC heeft onderzoek gedaan naar de kwaliteit van klachtbehandeling door de gemeente Krimpenerwaard. Dit onderwerp is aangedragen vanuit de raad en de leden van de RKC zelf.

Bij de gemeente Krimpenerwaard wordt onder een klacht verstaan: '*een uiting van ontevredenheid over de wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een burger heeft gedragen'. (bron: Klachtenprotocol 2019, gemeente Krimpenerwaard)*
Bij een gedraging is te denken aan het uitblijven van een reactie op een brief of een ambtenaar die zich onbehoorlijk uitlaat tegen een inwoner.

De centrale vraag van het onderzoek luidt als volgt:
Stelt de gemeente Krimpenerwaard haar inwoners voldoende in staat een klacht in te dienen, is de behandeling van klachten zorgvuldig en dienstverlenend en op welke wijze leert de gemeente van de ingediende klachten?

Dit onderzoek is in eigen beheer uitgevoerd, waarbij één van de leden van de RKC gedurende het onderzoek heeft gefungeerd als kritische tegenlezer.
Bij de uitvoering van het onderzoek heeft de RKC de geldigheid van de conclusies en aanbevelingen vergroot door gebruik te maken van verschillende onderzoeksmethoden: desk research, interviews en een analyse van klachtdossiers. Voor dit onderzoek is gewerkt met een normenkader.

Conform het onderzoeksprotocol van de RKC heeft een ambtelijke feitencheck plaatsgevonden. Het onderzoeksrapport is daarop aangepast en vastgesteld. Daarmee kan er over de feiten geen discussie meer ontstaan.
Na het vaststellen van het onderzoeksrapport is ook het bestuurlijk deel van dit rapport opgesteld: de conclusies en aanbevelingen. Het college is, in het kader van het bestuurlijke wederhoor, in de gelegenheid gesteld een bestuurlijke reactie te geven op de conclusies en aanbevelingen. De bestuurlijke reactie is integraal opgenomen in het rapport. De RKC heeft een nawoord geformuleerd op de bestuurlijke reactie. Het nawoord is eveneens opgenomen in het rapport.

Beoogd resultaat
Het onderzoek heeft als doel de gemeenteraad inzicht te verschaffen in hoe de praktijk en de (formele) organisatie van de klachtbehandeling er in de gemeente Krimpenerwaard uitziet. Daarnaast wilde de RKC de sterke en zwakke punten van de klachtbehandeling in kaart brengen. En natuurlijk -waar nodig- aanbevelingen doen waarmee de organisatie en praktijk van de klachtbehandeling verder verbeterd kan worden.

Bijlagen
"*RKC Krw – Klachtbehandeling – Eindrapport DEF*"

Hoogachtend,
Rekenkamercommissie gemeente Krimpenerwaard,

de voorzitter,



mw. drs. K. Meijer

De raad van de gemeente Krimpenerwaard,

Gelezen het voorstel van de Rekenkamercommissie Krimpenerwaard inzake het onderzoek naar klachtbehandeling

gelet op en gelezen

het rapport "*Prachtige prikkels: klachtbehandeling door de gemeente Krimpenerwaard*"

Besluit:

kennis te nemen van het "*Prachtige prikkels: klachtbehandeling door de gemeente Krimpenerwaard*" van de Rekenkamercommissie Krimpenerwaard en de aanbevelingen over te nemen.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 14 juli 2021,

de griffier,	de voorzitter,
dr. M-L van Muijen	mr. R.S. Cazemier