Datum: 29 mei 2024
Onderwerp: Rapport NVRR DoeMee-onderzoek 2023 Klachtbehandeling
Kenmerk: RKDR-24052901

Gemeente Druten

Rekenkamer
rekenkamer@druten.nl

Contactpersoon
Madeleine Ackermans, secretaris

Geachte leden van de gemeenteraad,

De rekenkamercommissie heeft in 2023 deelgenomen aan het NVRR DoeMee-onderzoek 2023 met als onderwerp *klachtbehandeling*. Het doel van dit onderzoek was het in beeld brengen hoe de klachtbehandeling binnen de gemeente Druten is georganiseerd en hoe daarover wordt gerapporteerd aan de gemeenteraad. Daarnaast is onderzocht op welke manier verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen die taken namens of in opdracht van de gemeente uitvoeren, omgaan met de klachtbehandeling. En of de gemeenteraad hierover sturingsinformatie ontvangt.

Dit onderzoek is afgerond en heeft een landelijk rapport, een factsheet met de specifieke gegevens voor gemeente Druten en deze rekenkamerbrief opgeleverd. Tezamen vormen zij het eindrapport van de rekenkamer inzake het NVRR DoeMee-onderzoek 2023 met als onderwerp klachtbehandeling. Het landelijke rapport en de factsheet voor Druten zijn bijgevoegd (bijlage 1 – Rapportage DoeMee-onderzoek 2023 klachtbehandeling en bijlage 2 – Factsheet Druten DoeMee-onderzoek 2023 klachtbehandeling). Ambtelijk wederhoor is toegepast op de conceptfactsheet voor Druten en bestuurlijk wederhoor is toegepast op het conceptrapport. De bestuurlijke reactie van het college en het nawoord van de rekenkamer naar aanleiding van de bestuurlijke reactie zijn verwerkt in deze brief.

Per 23 december 2023 heeft Druten een rekenkamer in plaats van een rekenkamercommissie. De gemeenteraad heeft in haar vergadering van 14 december 2023 besloten om de lopende onderzoeken van de rekenkamercommissie Druten over te dragen aan de rekenkamer Druten. Heden ontvangt u het rapport dan ook van de rekenkamer.

Vraagstelling en context

De centrale onderzoeksvraag is:

"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?"

Hierbij zijn de volgende deelvragen gehanteerd:

- Op welke wijze heeft de decentrale overheid de behandeling van klachten beleidsmatig en organisatorisch vormgegeven?
- Tot welke resultaten heeft het beleid geleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid van de behandeling van klachten en leren van klachten?
- Op welke wijze wordt/worden de raad, provinciale staten of algemeen bestuur geïnformeerd over de resultaten rondom de behandeling van klachten?
- Op welke wijze wordt/worden de raad, provinciale staten of algemeen bestuur geïnformeerd over de klachtbehandeling door verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen?

Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau Twynstra Gudde. Zij hebben een factsheet opgeleverd voor elke deelnemende rekenkamer. Aan de hand van de opgeleverde data schrijft de rekenkamer een eigen rekenkamerbrief met aanbevelingen. In het onderzoek zijn ook verbonden partijen meegenomen. Decentrale overheden hebben een eigenstandige verantwoordelijkheid voor het functioneren van deze organisaties en daarmee voor de wijze waarop zij omgaan met klachten.

Normenkader

Voor het onderzoek is het volgende normenkader gehanteerd:

Onderzoeksvraag	Normen
Op welke wijze heeft de decentrale overheid de behandeling van klachten beleidsmatig en organisatorisch vormgegeven?	De raad heeft duidelijke doelstellingen vastgesteld ten aanzien van de klachtbehandeling. Daarbij is aandacht besteed aan het (op weg) helpen van de burger, het leren van de klachten en klantgerichte bejegening van burgers.
	Er zijn duidelijke regels en richtlijnen vastgesteld voor het 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).
	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 organisatie heeft een centraal meldpunt ingericht, waar alle klachten binnenkomen.
	De verantwoordelijkheid voor ontvangst, registratie, verspreiding, behandeling, terugkoppeling en sturing in het proces van het 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 organisatie 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 gemeente verricht na afronding van de klachtenprocedure onder de indieners van een klacht een evaluatie over hoe de klager de procedure heeft ervaren. De indiener wordt naderhand benaderd voor een klanttevredenheidsonderzoek.
	De klanttevredenheid onder burgers die een klacht hebben ingediend, is over het algemeen voldoende.
	De gemeente analyseert en evalueert regelmatig en herleidbaar de klachten en toetst of er aanleiding is tot aanpassingen in het beleid en/of de wijze waarop de uitvoering van het beleid is georganiseerd en plaatsvindt.

	Conclusies en aanbevelingen van de Nationale Ombudsman/ombudscommissie worden herleidbaar opgevolgd.
Op welke wijze wordt de gemeenteraad, geïnformeerd over de resultaten rondom de 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 de gemeenteraad raad, geïnformeerd over klachtbehandeling door verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen?	Voor de verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen van de gemeente is geregeld hoe de klachtbehandeling moet plaatsvinden.
	De gemeenteraad wordt jaarlijks geïnformeerd over de uitvoering hiervan, in ieder geval het aantal en de aard van de klachten, de resultaten en tijdigheid van de behandeling en de lessen die daaruit zijn getrokken.

Bevindingen

Het overall beeld is door het onderzoeksbureau Twynstra Gudde gepresenteerd in een verdiepende rapportage. Daarnaast is er per deelnemende gemeente een factsheet samengesteld met daarin de voor die gemeente relevante data.

Conclusies

Op basis van de in deze twee documenten opgenomen bevindingen komen wij tot de volgende conclusies. Daarbij hebben wij, net als in de factsheet, rekening gehouden met de voor Druten te hanteren grootteklasse. Daarnaast hebben we gekeken in hoeverre de bevindingen van Druten afwijken of overeenkomen met het gemiddelde van de gemeenten in de voor Druten geldende grootteklasse.

Ten aanzien van de doelstellingen

De gemeente Druten heeft geen doelstellingen vastgelegd wat betreft de klachtbehandeling, wel algemene uitgangspunten. In andere gemeenten wordt bijvoorbeeld als doelstelling omschreven dat de klachtbehandeling het volgende beoogt te bereiken:

- aanvullende bescherming van individuen tegen onheuse bejegening door gemeenteambtenaren en -bestuurders;
- signalering van tekortkomingen en waar nodig verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening;
- herstel dan wel behoud van het vertrouwen in de gemeente.

Hiermee wordt duidelijk waar de gemeente naar streeft bij de klachtbehandeling.

Richtlijn voor klachten indienen

De gemeente Druten heeft geen richtlijnen vastgesteld voor het indienen van klachten. Deze kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend. De gemeente is laagdrempeliger met het indienen van klachten dan voorgeschreven in de Awb. Ook zijn er geen richtlijnen vastgelegd in beleid.

Servicenormen

De gemeente Druten heeft geen aanvullende eigen servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. Ze hanteert hierbij de in de wet gestelde termijn (Awb). Wel is in de verordening opgenomen dat na het indienen van de klacht binnen een week contact opgenomen wordt.

Organisatie van klachtbehandeling
Wat betreft de organisatie van de klachtbehandeling valt op dat er geen functieprofiel is opgesteld voor een klachtencoördinator of -behandelaar en de daarbij behorende competenties. Daarmee is het niet transparant of de behandelaar aan de nodige competenties voldoet.

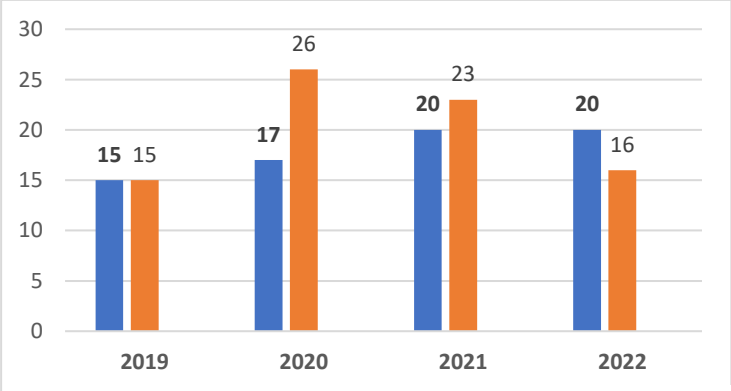
Wat betreft de organisatie van de klachtbehandeling valt op dat er geen toetsingskader is om te komen tot een beslissing over de klacht. Een toetsingskader is belangrijk om tot een gestructureerde en gewogen behandeling te komen. Als toelichting hierop wordt gegeven dat de gemeente op basis van de hoorgesprekken tot een conclusie komt. Impliciet worden ook de behoorlijkheidsnormen gehanteerd.

Er zijn procedures vastgelegd voor de informatievoorziening richting de indiener van de klacht. Met procedures wordt gedoeld op instructies voor de ambtelijke organisatie over de wijze waarop de indiener moet worden geïnformeerd.

Nadat een klacht afgehandeld is, wordt binnen de organisatie geen evaluatie uitgezet over de ervaring van de indiener met de klachtprocedure (een zogenaamd klanttevredenheidsonderzoek). Daarnaast wordt de behandeling van klachten niet periodiek geanalyseerd en geëvalueerd en gedeeld met de raad. Landelijk doet circa 70% van de gemeenten dat wel.

Gemeenten zijn verplicht vanuit hoofdstuk 9 van de Awb een ombudsvoorziening te hebben. Net als 10,7% van de deelnemende organisaties heeft gemeente Druten de ombudsfunctie regionaal belegd. De keuze was destijds om aansluiting te zoeken bij de regionale ombudsman. Overwegingen hiervoor waren de kosten, de kwetsbaarheid, de voorkeur om het lokaal te regelen en om een persoonlijk gesprek met indieners van klachten mogelijk te maken. Deze samenwerking wordt als goed ervaren.

Resultaten op het gebied van klachten
Het aantal klachten dat de gemeente Druten ontvangt is ongeveer gelijk aan dat van andere gemeenten in dezelfde categorie.



Gemeenten 0-30.000 inwoners (N=20) (blauw)
Aantal klachten Druten (oranje) Gemiddeld aantal klachten

Informatievoorziening gemeenteraad
U ontvangt als gemeenteraad periodiek informatie over de klachtbehandeling via het jaarverslag. Omdat er zoals gezegd geen klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd, ontvangt u ook geen informatie over de ervaringen van indieners van de klachten.

Klachtbehandeling verbonden partijen
Wat opvalt is dat de gemeente Druten heeft geregeld dat bij de betrokken verbonden partijen een klachtenregeling wordt opgesteld. Dit is geregeld in de tekst van de gemeenschappelijke regeling.

- *GGD Gelderland-Zuid*

Wat betreft de GGD Gelderland-Zuid zijn er afspraken gemaakt over de wijze waarop klachten worden behandeld. De raad wordt via het jaarverslag geïnformeerd over het aantal en de aard van de klachten. De gemeente heeft voor geen enkel jaar zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de GGD in de periode 2019-2022. Er zijn alleen aantallen bekend voor de gehele regio, maar niet specifiek voor Druten.

- *Omgevingsdienst Regio Nijmegen*

Wat betreft de omgevingsdienst zijn er afspraken gemaakt over de wijze waarop klachten worden behandeld. De raad wordt niet periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden behandeld door de ODRN zelf. De gemeente heeft voor alle jaren zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de ODRN in de periode 2019-2022.

Resumé conclusies

De gemeente Druten heeft het beleid en organisatie van de klachtbehandeling ten opzichte van andere gemeenten op orde. Een aantal onderdelen van het beleid en het proces kan nog worden geoptimaliseerd. Het aantal klachten dat de gemeente Druten ontvangt wijkt niet significant af van soortgelijke gemeenten.

Aanbevelingen

De conclusies leiden tot de volgende aanbevelingen:

Beleid

- Neem doelstellingen op in beleid wat betreft klachtbehandeling. Dit geeft aan waartoe de klachtbehandeling moet dienen, namelijk het zijn van een betrouwbare en benaderbare overheid. Dit draagt bij aan het vertrouwen van burgers in het openbaar bestuur.

Organisatie van klachtbehandeling

- Stel een functieprofiel op voor een klachtencoördinator/ of behandelaar met de daarbij behorende competenties. Daarmee wordt het transparant of de persoon die klachten behandelt ook de competenties en vaardigheden heeft om deze af te handelen.
- Stel een toetsingskader op en pas dit toe. Dit is belangrijk om tot een gestructureerde en gewogen behandeling te komen.
- Voer een evaluatie uit nadat een klacht is afgehandeld en neem de ervaring van de indiener mee.

Resultaten

- Geen

Informatievoorziening gemeenteraad

- Geen

Verbonden partijen

- Specifiek vragen of verbonden partijen inzicht willen verschaffen in de Drutense situatie en geen genoegen nemen met een rapportage die uitsluitend regionaal is ingestoken.

Bestuurlijke reactie van het college

Het college heeft met nieuwsgierigheid het rapport van het NVRR DoeMee-onderzoek 2023 over de klachtbehandeling binnen de gemeente Druten gelezen.

Het college is blij met de samenvattende conclusie dat de gemeente Druten het beleid en de organisatie ten opzichte van vergelijkbare gemeenten op orde heeft. Ook zijn we blij dat het aantal klachten niet afwijkt van vergelijkbare gemeenten.

We hebben met aandacht de conclusies en aanbevelingen van het rapport gelezen. We vinden het belangrijk dat het beleid en de organisatie van de klachtbehandeling worden geoptimaliseerd. We hebben als doel gesteld om een excellente dienstverlening te leveren voor inwoners en ondernemers die in Druten aanvragen, maar ook klachten indienen.

Welke opmerkingen heeft het college op het rapport?

- In het rapport is opgeschreven dat er geen doelstellingen zijn vastgelegd voor de klachtenprocedure. Dit is niet juist. Er staan in het jaarverslag klachten-doelstellingen benoemd. De doelstellingen zijn: leren van de klachten en verbeteren van de dienstverlening.

- In het rapport staat: "Behandeling van de klachten worden niet periodiek geanalyseerd, geëvalueerd en gedeeld met de gemeenteraad". Dit is niet juist. Bij 'Informatievoorziening gemeenteraad' in het rapport staat dat we de analyse en evaluatie van de klachtbehandeling wel doen. En deze delen met de gemeenteraad. Dit gebeurt via het interne jaarverslag klachtbehandeling en het jaarverslag van de gemeentelijke Ombudsman.

- In het rapport staat bij 'Informatievoorziening Raad' dat er geen klanttevredenheid-onderzoeken worden uitgevoerd. In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) staat dat de klachtbehandeling is afgerond als de indiener van de klacht tevreden is over de klachtbehandeling. Als de indiener niet tevreden is over de informele klachtbehandeling volgen we de formele procedure. De gemeentelijke ombudsman wordt dan ingeschakeld. Als de indiener van een aanvraag geen positief antwoord krijgt, is dat vaak de aanleiding voor een klacht. Het risico bestaat dat door deze onvrede de dienstverlening niet goed wordt beoordeeld.

Omdat we onze dienstverlening willen verbeteren zullen we aanbevelingen overnemen. Een aantal aanbevelingen wordt niet overgenomen. De redenen worden in die gevallen aangegeven.

Welke aanbevelingen nemen we over?

- We gaan de doelstellingen van klachtbehandeling duidelijk in het jaarverslag naar voren laten komen. Ook gaan we de doelstellingen van klachtbehandeling op de website publiceren.

- We gaan een klanttevredenheidonderzoek uitvoeren voor klachtbehandeling. Dit is eenvoudig mogelijk met een systeem dat gedurende het jaar de klanttevredenheid kan meten. In de perspectiefnota vragen we de Raad een integrale afweging te maken om voor dit systeem budget beschikbaar te stellen.

Welke aanbevelingen nemen we niet over?

- In de gemeente Druten is de klachtencoördinator een rol die onderdeel is van de functie van juridisch adviseur in het team algemeen juridische zaken. Alleen bij grote gemeenten is de rol van klachtencoördinator een aparte functie. Dit is de reden dat er geen apart functieprofiel bestaat in de gemeente Druten.

- *De informele klachtenprocedure*
  Bij de informele behandeling van de klacht is er geen toetsingskader. Met de indiener van de klacht nemen we zo snel mogelijk contact op, zodat deze persoon wordt gehoord en merkt dat de klacht serieus wordt genomen. Er wordt snel een gesprek ingepland tussen de indiener van de klacht en de ambtenaar. Meestal is de klacht naar tevredenheid afgehandeld bij een mondelinge en uitgebreide uitleg over een beslissing. Of als het nodig is met een excuus van de ambtenaar. Bij een informele behandeling wordt er niet besloten of een klacht gegrond of ongegrond is.
  Daarom stellen we geen toetsingskader op voor informele klachtbehandeling.
  Voor de formele klachtenprocedure bestaat wel een toetsingskader.

  De formele klachtenprocedure
  We hebben een toetsingskader voor de formele klachtenprocedure. Hierbij toetsen we de klacht aan hoofdstuk 9 van de Awb en de klachtenverordening. De behoorlijkheidsvereisten van de ombudsman worden daarbij in acht genomen. Deze procedure volgen we als de indiener van de klacht niet tevreden is over de informele klachtbehandeling.
  We krijgen via de formele procedure gemiddeld 1 klacht per jaar.

- Het college van Druten vindt dat het totaaloverzicht van de klachten uit de regio een voor wat betreft de GGD en Omgevingsdienst regio Nijmegen (ODRN) een beter beeld geeft op welke onderdelen de verbonden partijen moeten verbeteren. Het college vindt het belangrijk hoe er met de klachten wordt omgegaan en wat het leereffect is voor de verbonden partijen. Ook voldoen de verbonden partijen aan de wettelijke verplichting door registratie en publicatie van de binnengekomen klachten. De verbonden partijen zijn niet verplicht om de woonplaats van de indiener van de klacht te registreren.

Met het overnemen van deze aanbevelingen en de al bestaande procedures zijn we ervan overtuigd dat wij een goede dienstverlening kunnen leveren aan onze inwoners en, daar waar nodig, de dienstverlening kunnen verbeteren.

Nawoord van de rekenkamer

De rekenkamer wil haar dank uitspreken over de bestuurlijke reactie van het college van burgemeester en wethouders. In deze bestuurlijke reactie meldt het college dat het tot doel heeft gesteld een excellente dienstverlening te leveren aan inwoners en ondernemers. Een onderzoek van de rekenkamer draagt daaraan bij.

Uit de bestuurlijke reactie spreekt in grote lijnen herkenning van de uitkomsten en instemming met een tweetal aanbevelingen. Wij zijn verheugd dat het college wil overgaan tot een klanttevredenheidsonderzoek met betrekking tot de klachtbehandeling. Ook stemt het ons tevreden dat het beter beschrijven van doelstellingen van klachtbehandeling tevens een eerstvolgende stap van het college is.

Desalniettemin betreurt de rekenkamer dat het college een drietal aanbevelingen niet wil overnemen. Deze aanbevelingen zien toe op een betere functieomschrijving van de rol van klachtencoördinator, het opstellen van een toetsingskader bij informele klachtenprocedures en een betere informatieverstrekking rondom klachtbehandeling bij en door verbonden partijen.

De rekenkamer adviseert de gemeenteraad dan ook om op het niet overnemen van deze drie aanbevelingen door het college te reflecteren en een standpunt hierover in te nemen. Voor wat betreft de aanbevelingen die wel door het college overgenomen worden, adviseren wij de gemeenteraad die vanuit de controlerende taak actief te blijven volgen.

Ik vertrouw erop u hiermee voor dit moment voldoende te hebben geïnformeerd. Indien u vragen of opmerkingen heeft, kunt u contact opnemen met mij.

Bijlagen:

- Bijlage 1 – Rapportage DoeMee-onderzoek 2023 klachtbehandeling
- Bijlage 2 – Factsheet Druten DoeMee-onderzoek 2023 klachtbehandeling

Met vriendelijke groet,

De voorzitter,



H.J. Looijen