Rekenkamer Kerkrade

Bezoekadres
Markt 1
Ambtenaar
D. Broeders
Telefoonnummer
+14 045
Telefax
0455676395
Zaaknummer

AAN de leden van de raad

Uw brief van	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Datum
		24u0001466	31 januari 2024

Onderwerp
Aanbiedingsbrief Rekenkamer Kerkrade

Bijlage(n)
2

Geachte leden van de raad,

De Rekenkamer Kerkrade heeft in 2023 meegedaan aan het DoeMee-onderzoek 2023 inzake klachtenbehandeling. Onlangs heeft onderzoeksbureau TwynstraGudde in opdracht van de Nederlandse Vereniging Rekenkamers en Rekenkamercommissies het eindrapport opgeleverd.

In dit onderzoek is bruikbare informatie verstrekt door:
- 71 gemeenten (waarvan 26 gemeenten 36,6% een vergelijkbare schaalgrootte als Kerkrade heeft)
- 3 provincies.
- 1 waterschap.

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?*

De volledige rapportage is bijgevoegd als bijlage 1. Als bijlage 2 is de factsheet toegevoegd. Hierin worden de resultaten gepresenteerd voor de gemeente Kerkrade.

Naar aanleiding van de rapportage concludeert de Rekenkamer Kerkrade dat de gemeente Kerkrade het proces van klachtenafhandeling adequaat heeft ingeregeld. Wel zijn er op grond van de conclusies en aanbevelingen mogelijk nog wat verbeteringen door te voeren.

In hoofdstuk 6 van de opgeleverde rapportage staan de algemene conclusies en bijbehorende aanbevelingen. In totaal zijn er 11 aanbevelingen uitgebracht door het onderzoeksbureau. Hiervan zijn 6 aanbevelingen van toepassing voor de gemeente Kerkrade.
De andere aanbevelingen aangaande doelstellingen (1), de registratie van klachten (4), aanbevelingen Ombudsman (6) en informele behandeling (7) zijn niet op de gemeente Kerkrade van toepassing, omdat zij reeds aan de aanbeveling voldoen.

Hieronder wordt per aanbeveling steeds eerst de Kerkraadse situaties (o.g.v. de factsheet) ten opzichte van de andere onderzochte partijen/algemeen beeld geschetst (uit het hoofdrapport). Vervolgens de deelconclusie en tot slot de bijbehorende aanbeveling.

Richtlijnen voor indiening en servicenormen
Servicenormen (pagina 13)
48 deelnemers (61,3%) hebben servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. In uw gemeente is er geen sprake van servicenormen. Voor 53,3% van de deelnemers geldt dat deze servicenormen zijn vastgelegd in beleid. Met procedures bedoelen wij instructies voor de ambtelijke organisatie over de wijze waarop de klager moet worden geïnformeerd. Dit kan opgenomen zijn in de klachtenverordening of een ander document.
In uw gemeente is hier geen sprake van.

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 2 (pagina 41)
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
Toetsingskader (pagina 15)
De gemeente Kerkrade maakt geen gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht.
Landelijk % Ja: 57,3%

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’.

Postbus 600 6460 AP **Email** gemeentehuis@kerkrade.nl
Telefoon 045 5676767 **IBAN** NL49 BNGH 0285 0044 84
Telefax 045 5676395 **BIC** BNGHNL2G

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 3 (pagina 41)
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.

Klachtencoördinator (pagina 20)
Binnen de gemeente Kerkrade is geen functieprofiel voor een klachtencoördinator/ klachtbehandelaar vastgesteld met competenties. Wel is de functie gedurende de periode 2018-2023 ingevuld.
Landelijk % Ja: 37,3 %

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 5 (pagina 42)
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 centrumgemeente 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.

Evaluatie (pagina 26)
Na de afronding van de procedure wordt in Kerkrade geen evaluatie uitgezet over de ervaring van de indiener met de klachtprocedure (klanttevredenheidsonderzoek)
Landelijk % ja: 5,3%
De behandeling van klachten wordt niet regelmatig geanalyseerd en geëvalueerd
Landelijk % ja: 78,6%
De resultaten van de evaluatie wordt niet gedeeld met de bestuursorganen.
Landelijk % ja: 65,3%

Postbus 600 6460 AP **Email** gemeentehuis@kerkrade.nl
Telefoon 045 5676767 **IBAN** NL49 BNGH 0285 0044 84
Telefax 045 5676395 **BIC** BNGHNL2G

De resultaten van de evaluatie leiden niet tot aanpassingen in de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt.
Landelijk % ja: 70,7%

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 8 (pagina 44)
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.

Informatievoorziening richting volksvertegenwoordiging (pagina 33)
Uit dit onderzoek blijkt dat 67 deelnemers (89,3%) de raad/provinciale staten/algemeen bestuur periodiek (minstens één keer per jaar) informeren over de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt. Voor Kerkrade geldt dat dit wel gebeurt. De wijze van klachtbehandeling staat uitgelegd in het jaarverslag van de Centrale Bezwaarschriftencommissie dat de raad jaarlijks ontvangt. Hierin wordt niet gerapporteerd over 'Resultaten en tijdigheid van de afhandeling'
Landelijk % ja: 78,7 %
Hierin staan niet de ervaringen van indieners van klachten
Landelijk % ja: 14,7 %
Hierin staan niet de eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld.
Landelijk % ja: 61,3 %

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 10 (pagina 45)
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.

Postbus 600 6460 AP **Email** gemeentehuis@kerkrade.nl
Telefoon 045 5676767 **IBAN** NL49 BNGH 0285 0044 84
Telefax 045 5676395 **BIC** BNGHNL2G

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).

Informatievoorziening Verbonden partijen (pagina 36)
Kerkrade is gevraagd in te gaan op de wijze waarop de klachtbehandeling in zijn algemeenheid plaatsvindt bij verbonden partijen, de afspraken hierover tussen de gemeente Kerkrade en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan de gemeenteraad. De gemeente Kerkrade is gevraagd om resultaten aan te leveren over de Omgevingsdienst en de GGD waar de gemeente deelnemer van is. Tenslotte is gevraagd om resultaten aan te leveren over een lokale verbonden partij naar keuze. De gemeente Kerkrade heeft gekozen voor Omnibuzz (Wmo-vervoer).

In Kerkrade is niet beleidsmatig geregeld dat dat verbonden partijen een klachtenregeling op dienen te stellen.
Landelijk % ja: 26,7%
In Kerkrade wordt de gemeenteraad wel geïnformeerd over het aantal en de aard van de klachten die behandeld zijn door verbonden partijen die namens de gemeente een publieke taak uitvoeren.
Landelijk % ja: 37,3%

Resultaten klachtbehandeling *GGD Zuid-Limburg*
Kerkrade heeft aangegeven wel zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD.
Kerkrade heeft aangegeven geen afspraken te hebben gemaakt met de GGD over klachtbehandeling.
Kerkrade heeft aangegeven wel zicht te hebben op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de GGD in de periode 2019-2022. Dit gaat om alle klachten.
Kerkrade heeft aangegeven dat de gemeenteraad wel periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd wordt over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD. De gemeenteraad ontvangt inzicht in het aantal en de aard van de klachten.

Resultaten klachtbehandeling *RUD Zuid-Limburg*
Kerkrade heeft aangegeven wel zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de RUD.
Kerkrade heeft aangegeven geen afspraken te hebben gemaakt met de RUD.
Kerkrade heeft aangegeven geen zicht te hebben op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de RUD in de periode 2019-2022.
Kerkrade heeft aangegeven dat de gemeenteraad niet periodiek (minstens één keer per jaar) geïnformeerd wordt over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij de RUD.

Resultaten klachtbehandeling *Omnibuzz*
De gemeente heeft aangegeven wel zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij Omnibuzz.
De gemeente heeft aangegeven geen afspraken te hebben gemaakt met Omnibuzz over klachtbehandeling.
De gemeente heeft aangegeven wel zicht te hebben op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij Omnibuzz in de periode 2019-2022. Het betreft alle bij de verbonden partij binnengekomen klachten.

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 veelal 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 11 (pagina 46)
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.
Samenvattend worden de volgende aanbevelingen gedaan die op de situatie in de gemeente Kerkrade van toepassing zijn:

1. Er dienen Servicenormen te worden vastgelegd ten aanzien van klachtenbehandeling;
2. Er dient een toetsingskader opgesteld te worden dat gehanteerd wordt bij de behandeling van klachten;
3. Er dient een functieprofiel voor klachtencoördinator te worden opgesteld waarin op zijn minst de rollen, taken en verantwoordelijkheden voor de klachtencoördinator uitgewerkt zijn;
4. Er dient een systematiek op gang gebracht te worden waarin het leren en evalueren van klachtbehandeling centraal staat;
5. De inhoud van de aangeleverde informatie bij de periodieke verantwoording dient herzien te worden;
6. Er dient vastgelegd te worden wat de organisatie van verbonden partijen wil of mag verwachten rondom klachtbehandeling.

Met vriendelijke groet,
Rekenkamer Kerkrade

Dhr. mr. L.M.C. Cloodt MBA
Voorzitter

Postbus 600 6460 AP
Telefoon 045 5676767
Telefax 045 5676395
Email gemeentehuis@kerkrade.nl
IBAN NL49 BNGH 0285 0044 84
BIC BNGHNL2G