

OPLEGNOTITIE

Onderwerp: Rekenkameronderzoek klachtbehandeling

Nummer	2024.11019448
Versie	1
Thema	Bestuurszaken
Indiener	Marianne Schuurmans-Wijdeven
Steller	Margo Rosdorff
Verzoek rekenkamer	De raad voor te stellen dit raadsvoorstel ter bespreking en besluitvorming te agenderen.
Beslispunten voor de raad	De raad besluit het college te verzoeken de volgende aanbevelingen uit te voeren: 1. Stel een klachtverordening of -regeling op. <i>Leg daar onder andere de volgende zaken in vast:</i> a. <i>Servicenormen voor klachtbehandeling.</i> b. <i>Procedures voor informatievoorziening aan klachtindieners.</i> c. <i>De afweging of en hoe de conclusies en aanbevelingen van de Ombudsman worden opgevolgd en teruggekoppeld.</i> d. <i>Hoe de functie van de klachtenadviseur zich verhoudt tot de taken en verantwoordelijkheden van de klachtbehandelaar in de afdeling of cluster waarop de klacht betrekking heeft.</i> 2. Hanteer een toetsingskader voor het behandelen van klachten. <i>Het is daarbij raadzaam de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman te koppelen aan de klachtverordening (of -regeling).</i> 3. Beleg het mandaat voor klachten over de burgemeester bij een andere functionaris of gremium. <i>Dit om te borgen dat klachten onafhankelijk worden behandeld.</i> 4. Geef het leren van ervaringen van indieners een plek in de klachtenrapportage. <i>Klachtbehandeling kan daarmee bijdragen aan het proces van leren en evalueren binnen de gemeente.</i>

	5. Leg met het oog op de toenemende afhankelijkheid van verbonden partijen vast wat de gemeente van verbonden partijen verwacht rondom klachtbehandeling. <i>Neem de informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen op in de klachtenrapportage.</i>
Proces formele besluitvorming afronden vóór (wettelijk vereiste termijn)	N.v.t.

Historie:

-

Planning proces

Thema:			
Stap	Datum	Doel	Gewenste rol college



gemeente
Haarlemmermeer

raadsvoorstel

Onderwerp Rekenkamer Doe Mee onderzoek klachtbehandeling

Portefeuillehouder Marianne Schuurmans-Wijdeven

Steller Margo Rosdorff
Collegevergadering

Raadsvergadering

Raadsvoorstelnummer 2024.11019448

1. Voorstel

Op basis van het rekenkamer [DoeMee onderzoek](#) naar klachtbehandeling stelt de rekenkamer de raad voor het college te verzoeken de volgende aanbevelingen uit te voeren (*in het cursief een korte toelichting op het beslispunt*):

1. Stel een klachtverordening of -regeling op. *Leg daar onder andere de volgende zaken in vast:*
 - a. *Servicenormen voor klachtbehandeling.*
 - b. *Procedures voor informatievoorziening aan klachtindieners.*
 - c. *De afweging of en hoe de conclusies en aanbevelingen van de Ombudsman worden opgevolgd en teruggekoppeld.*
 - d. *Hoe de functie van de klachtenadviseur zich verhoudt tot de taken en verantwoordelijkheden van de klachtbehandelaar in de afdeling of cluster waarop de klacht betrekking heeft.*
2. Hanteer een toetsingskader voor het behandelen van klachten. *Het is daarbij raadzaam de [behoorlijkheidsnormen](#) van de Nationale Ombudsman te koppelen aan de klachtverordening (of -regeling).*
3. Beleg het mandaat voor klachten over de burgemeester bij een andere functionaris of ander gremium. *Dit om te borgen dat klachten onafhankelijk worden behandeld.*
4. Geef het leren van ervaringen van indieners een plek in de klachtenrapportage. *Klachtbehandeling kan daarmee bijdragen aan het proces van leren en evalueren binnen de gemeente.*

5. Leg met het oog op de toenemende afhankelijkheid van verbonden partijen vast wat de gemeente van verbonden partijen verwacht rondom klachtbehandeling. *Neem de informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen op in de klachtenrapportage.*

2. Samenvatting

Het [DoeMee onderzoek klachtbehandeling](#) geeft inzicht in de wijze waarop lokale overheden de behandeling van klachten beleidsmatig en organisatorisch vormgeven, tot welke resultaten dit leidt en op welke wijze hierover wordt gerapporteerd aan de gemeenteraad, Provinciale Staten of algemeen bestuur.

Op basis van de resultaten constateert de rekenkamer dat de gemeente Haarlemmermeer de behandeling van klachten over haarzelf in de praktijk redelijk goed heeft geregeld. De rekenkamer ziet drie hoofdpunten om de klachtbehandeling van de gemeente Haarlemmermeer verder te verbeteren: het vastleggen van de klachtbehandeling in beleid, het organiseren van het zicht op de klachtbehandeling bij verbonden partijen en het inzetten van informatie over klachten om te leren en te verbeteren. Hieronder lichten wij deze verbeterpunten toe.

- 1) De gemeente Haarlemmermeer heeft geen eigen beleid (klachtverordening of -regeling) voor klachtbehandeling vastgelegd. De gemeente volgt de regels uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb), hanteert de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman en past de serviceprincipes van de gemeente toe bij de klachtbehandeling. Er is geen eigen toetsingskader en er zijn geen servicenormen vastgelegd voor het afhandelen van klachten. Ook is niet vastgelegd dat de resultaten van de klachtbehandeling worden teruggekoppeld aan de indiener van de klacht. Verder ligt niet vast hoe de gemeente omgaat met conclusies en aanbevelingen van de Ombudsman.
- 2) De gemeente Haarlemmermeer heeft weinig zicht op de klachtbehandeling van verbonden partijen. Ook als de gemeente taken uitbesteedt, is zij verantwoordelijk voor een goede uitvoering van die taken. Klachten bij een verbonden partij kunnen een indicatie geven waar het in de uitvoering beter kan en/of hoe de gemeente en de verbonden partij beter kunnen samenwerken. De rekenkamer vindt dat de gemeente (inclusief gemeenteraad) moet weten welke klachten verbonden partijen ontvangen en hoe zij daarmee omgaan.
- 3) De mogelijkheden tot evalueren en leren van klachten kunnen beter worden benut door de gemeentelijke organisatie. De ingediende klachten bij de gemeente en haar verbonden partijen en de ervaring van indieners met de klachtbehandeling kunnen waardevolle informatie bevatten voor de verbetering

van de dienstverlening van de gemeente (waaronder ook de klachtbehandeling zelf).

De rekenkamer heeft in de rekenkamerbrief vijf aanbevelingen geformuleerd, die zij nu ter besluitvorming aan de raad voorlegt. In de rekenkamernotitie beveelt de rekenkamer bij aanbeveling 3 aan het mandaat over klachten over de gemeenteraad bij een ander gremium dan de gemeenteraad zelf te beleggen. Het college geeft in de bestuurlijke reactie bij dit onderzoek aan dat een beslissing over een eventuele wijziging van het mandaat voor klachten over de gemeenteraad bij de raad zelf ligt. De rekenkamer heeft de griffie daarom op deze aanbeveling geattendeerd.

3. Uitwerking

3.1 Wat willen we bereiken?

Het rekenkameronderzoek [Vertrouwen in de lokale democratie](#) (2024) laat zien dat een goede dienstverlening van de gemeente een belangrijke factor is voor het vertrouwen van inwoners. Klachtbehandeling is een belangrijk onderdeel van de gemeentelijke dienstverlening en biedt een kans om het vertrouwen van inwoners te versterken. Klachten van inwoners geven bovendien informatie over waar het beter kan in beleid en uitvoering, en bieden zo de gemeentelijke organisatie een kans om te leren en te groeien.

3.2 Wat gaan we daarvoor doen?

De rekenkamer Haarlemmermeer heeft meegedaan aan een landelijk onderzoek naar klachtbehandeling. Het betreft een zogenaamd DoeMee-onderzoek, dat in opdracht van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) is uitgevoerd door onderzoeksbureau TwynstraGudde. Aan het onderzoek deden 71 gemeenten, drie provincies en één waterschap via hun rekenkamer mee.

3.3 Wat mag het kosten?

De rekenkamer bekostigt haar onderzoeken uit het aan haar door de raad toegekende budget (Programma 1, 'Bestuur' in de Programmabegroting).

3.4 Wie is daarvoor verantwoordelijk?

De rekenkamer is verantwoordelijk voor dit onderzoek, de conclusies en de daaruit voortvloeiende aanbevelingen. De klankbordgroep uit de raad heeft de rekenkamer geadviseerd over de leesbaarheid en bruikbaarheid van de resultaten, en de wijze van raadsbehandeling. Met de klankbordgroep is afgesproken dat er een raadsessie aan dit onderzoek gewijd wordt.

Conform artikel 30a van het Reglement van Orde van de gemeenteraad wordt een raadsvoorstel inzake een rekenkameronderzoek geschreven en ingediend onder

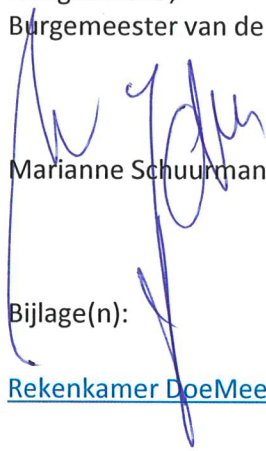
verantwoordelijkheid van de voorzitter van de raad. De gemeenteraad en het college zijn verantwoordelijk voor het uitvoeren van de aanbeveling(en) die aan hen zijn gericht, als de raad deze aanbeveling(en) heeft overgenomen.

3.5 Wanneer en hoe zal de raad over de voortgang worden geïnformeerd?

Sinds 1 januari 2023 zijn colleges verplicht om elk jaar aan de raden te rapporteren over wat er is gedaan met de aan het college gerichte aanbevelingen uit de onderzoeken van de rekenkamer. In het voorjaar van 2025 zal het college rapporteren over de opvolging van de aanbeveling uit dit onderzoek. De raad is zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren en monitoren van aan hem gerichte aanbevelingen. Een overzicht van deze aanbevelingen komt binnenkort beschikbaar. Ook voert de rekenkamer circa twee keer per jaar vervolgonderzoeken uit om na te gaan of de door de raad overgenomen aanbevelingen van eerder uitgevoerd onderzoek daadwerkelijk zijn uitgevoerd.

4. Ondertekening

Hoogachtend,
Burgemeester van de gemeente Haarlemmermeer,



Marianne Schuurmans-Wijdeven

Bijlage(n):

[Rekenkamer DoeMee onderzoek naar klachtbehandeling](#)

- Rekenkamerbrief klachtbehandeling
- Factsheet klachtbehandeling Haarlemmermeer
- Overkoepelend rapport klachtbehandeling
- Bestuurlijke reactie van het college