De Rekenkamer neemt een onafhankelijke positie in binnen de gemeente Nijmegen.

Nijmegen

Postadres
Gemeente Nijmegen
BM60
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon
Jelly Smink
j.smink@nijmegen.nl
T 024 – 329 23 38

Ons kenmerk
BM60/13/ E24.002699

Gemeenteraad gemeente Nijmegen

(iaa: College van B&W, fracties)

Datum 3 december 2024
Betreft Rekenkamerbrief informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners – deelonderzoek C

Geachte leden van de gemeenteraad,

De Rekenkamer Nijmegen heeft meegedaan aan het DoeMee-onderzoek van de Vereniging van Rekenkamers (VvR) naar de klachtbehandeling door gemeenten, provincies en waterschappen. Het idee achter DoeMee-onderzoeken is om met een aantal rekenkamers gelijktijdig en op dezelfde wijze onderzoek te doen naar een bepaald onderwerp.

Het onderzoek naar de klachtbehandeling is een deelonderzoek (deel C) binnen ons bredere onderzoek naar de informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners. De andere deelonderzoeken zijn:

- Deel A: vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website;
- Deel B: reactie van de gemeente op vragen van inwoners;
- Deel D: kwaliteit van openbare bekendmakingen.

Per deelonderzoek rapporteren wij de bevindingen aan de gemeenteraad in de vorm van een Rekenkamerbrief. Na afronding van alle deelonderzoeken stellen wij een overkoepelend rapport op[1].

[1] Het verschil tussen een Rekenkamerbrief en een Rekenkamerrapport is:

- In een Rekenkamerbrief rapporteren wij alleen bevindingen. Wij geven daarover geen oordeel, trekken geen conclusies en doen geen aanbevelingen. Voorafgaand aan de verzending van een Rekenkamerbrief aan de gemeenteraad, worden de gepresenteerde feiten getoetst op juistheid in het kader van ambtelijk wederhoor.
- In een Rekenkamerrapport zetten wij de (geverifieerde) bevindingen af tegen normen. Op basis daarvan spreken wij een oordeel uit, trekken wij conclusies en geven wij aanbevelingen. Voordat wij een Rekenkamerrapport aan de gemeenteraad aanbieden, stellen wij het college van B&W in de gelegenheid te reageren op de conclusies en aanbevelingen.

Deze Rekenkamerbrief vervolgt met de belangrijkste bevindingen over de behandeling van klachten door de gemeente (deelonderzoek C). Daarna is een korte toelichting opgenomen op de aanpak van dit deelonderzoek. Meer gedetailleerde informatie is in het Bijlagenboek bij deze Rekenkamerbrief opgenomen.

De belangrijkste bevindingen over de behandeling van klachten door de gemeente zijn:

- Het college van B&W, de burgemeester en de gemeenteraad hebben op hoofdlijnen uitgangspunten en een werkwijze vastgesteld voor de behandeling van klachten.
- Er is geen invulling gegeven aan de voorgenomen uitwerking van een eenduidige werkwijze.
- Een enkel organisatieonderdeel heeft een contactpersoon voor de klachtbehandeling aangewezen.
- Er zijn geen eenduidige criteria vastgesteld om te bepalen wat een klacht is.
- De routing voor het indienen van een klacht via de website verschilt per onderwerp.
- Er is geen volledig overzicht van ingediende klachten.
- Er is geen zicht op klachten over organisaties die taken voor de gemeente uitvoeren.
- Bijna alle geregistreerde klachten worden informeel afgehandeld.
- Er is geen zicht op de ervaringen en behoeften van inwoners met de klachtbehandelingsprocedure.
- Het voorgenomen leren van klachten wordt niet uitgevoerd.
- De jaarverslagen worden niet actief openbaar gemaakt en niet met de raad gedeeld.

Daarnaast gaven de gesprekspartners aangrijpingspunten voor verbeteringen van de klachtbehandeling.

In het **Bijlagenboek** bij deze Rekenkamerbrief is meer gedetailleerde informatie opgenomen:

- Bijlage 1: Toelichting op de belangrijkste bevindingen
- Bijlage 2: Cijfers rond klachtbehandeling
- Bijlage 3 tot en met 5: Onderzoeksverantwoording
- Bijlage 6: Verklaring van gebruikte afkortingen.

Korte toelichting op de aanpak van het deelonderzoek naar de behandeling van klachten door de gemeente

De **hoofdvraag** van het DoeMee-onderzoek naar de klachtbehandeling was:
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 het algemeen bestuur?

In totaal hebben rekenkamer(commissie)s van 75 decentrale overheden deelgenomen aan dit DoeMee-onderzoek. Onder de deelnemers waren 72 gemeenten (waaronder Nijmegen). Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoekers van Twijnstra en Gudde. De Rekenkamer Nijmegen heeft – ondersteund door onderzoekers van IenO Resarch – aanvullend en verdiepend onderzoek gedaan. In het verdiepende onderzoek hebben stukken bestudeerd, gesprekken gevoerd en Nijmeegse data geanalyseerd en vergeleken met de data van de andere deelnemende gemeenten. Op basis van de data van alle deelnemers heeft Twijnstra en Gudde een overkoepelend rapport opgesteld. Deze rapportage is te vinden via bovenstaande link.

Gelijktijdig met deze Rekenkamerbrief sturen wij u de Rekenkamerbrief met de bevindingen uit deelonderzoek D: de kwaliteit van openbare bekendmakingen. Eind april 2024 ontving u van ons al de bevindingen van de deelonderzoeken A (de vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website) en B (de reactie van de gemeente op vragen van inwoners).

Nu alle deelonderzoeken zijn afgerond stellen wij een overkoepelend rapport op met daarin een oordeel, conclusies en aanbevelingen. De verbeteringen die inmiddels zijn doorgevoerd of gepland naar aanleiding van de bevindingen uit deel A en B verwerken wij in het overkoepelende rapport.

Wanneer u vragen heeft naar aanleiding van deze brief, kunt u contact opnemen met de secretaris van de Rekenkamer: j.smink@nijmegen.nl of 024 – 329 23 38.

Met vriendelijke groet,

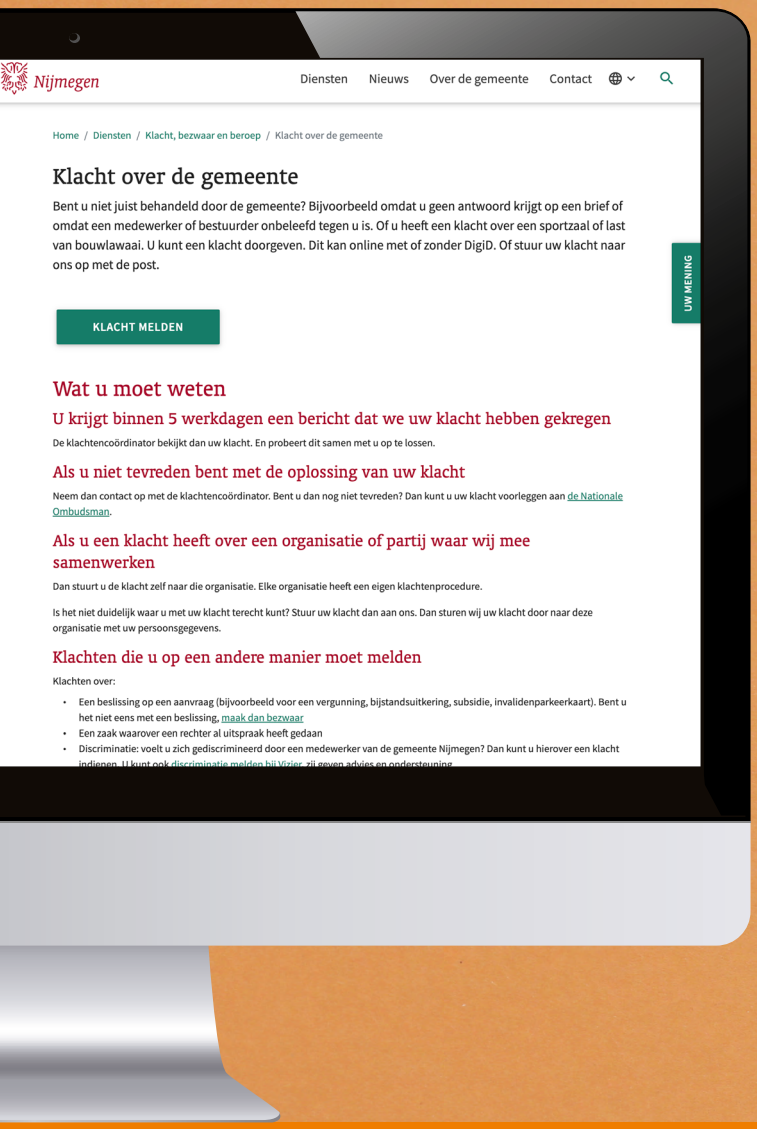
J. van den Broek
Voorzitter Rekenkamer Nijmegen

J. Smink
Secretaris Rekenkamer Nijmegen

Deze brief en het Bijlagenboek bij deze brief zijn te vinden via www.nijmegen.nl/rekenkamer of in iBabs op de pagina voor het rekenkameronderzoek naar informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners. Daar staan ook de Rekenkamerbrieven en bijbehorende Bijlagenboeken van de andere deelonderzoeken.

Rekenkamer Nijmegen
De Rekenkamer neemt een onafhankelijke positie
in binnen de gemeente Nijmegen

Nijmegen



Onderzoek Informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners
DEELONDERZOEK C

Klachtbehandeling

December **2024**

COLOFON

De Rekenkamer heeft een onafhankelijke positie binnen de gemeente. Haar doel is de gemeenteraad een extra handvat te bieden zijn controlerende taak uit te voeren. Daartoe voert zij onderzoek uit op het gebied van:

- Doeltreffendheid
  Bij dit type onderzoek wordt nagegaan of de gewenste resultaten daadwerkelijk worden bereikt
- Doelmatigheid
  Bij dergelijk onderzoek gaan we na of de gewenste resultaten worden bereikt met zo weinig mogelijk middelen (personeel, geld)
- Rechtmatigheid
  Bij onderzoek op dit terrein staat de vraag centraal of de uitvoering plaatsvindt volgens geldende wetten en regels.

Bij de uitvoering van haar onderzoeken kijkt de Rekenkamer altijd terug (wat is besloten, wat is gedaan), met als nadrukkelijk doel daarvan te kunnen leren voor de toekomst.
De wijze waarop de Rekenkamer haar onderzoeken (en overige werkzaamheden) uitvoert is vastgelegd in de Notitie Werkwijze.

SAMENSTELLING

De heer J. van den Broek (voorzitter)
Mevrouw C. Baarda (lid)
De heer E. Broere (lid)
De Rekenkamer wordt ambtelijk ondersteund door mevrouw J. Smink (secretaris / onderzoeker).

Bij de uitvoering van het deelonderzoek naar klachtbehandeling is de Rekenkamer ondersteund door onderzoekers van Ipsos I&O: mevrouw C. van Miltenburg en de heer L. Staartjes.

CONTACT:

Post:	Postbus 9105
	6500 HG NJNMEGEN
Telefoon:	024 – 329 2338
E-mail:	rekenkamer@nijmegen.nl
Website:	www.nijmegen.nl/rekenkamer
X:	@rekenkamer024

INHOUDSOPGAVE BIJLAGENBOEK BIJ REKENKAMERBRIEF KLACHTBEHANDELING

1 Toelichting op de belangrijkste bevindingen

2 Cijfers over klachten

3 Aanpak van het deelonderzoek

4 Toetsingskader

5 Overzicht van geïnterviewden

6 Verklaring van gebruikte afkortingen

Dit Bijlagenboek hoort bij de Rekenkamerbrief informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners – deel C: Klachtenbehandeling. De brief is te vinden via www.nijmegen.nl/rekenkamer.

BIJLAGE 1 BIJ REKENKAMERBRIEF KLACHTBEHANDELING: TOELICHTING OP DE BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN

In deze bijlage staat een toelichting op de belangrijkste bevindingen uit het deelonderzoek naar de behandeling van klachten van inwoners door de gemeente. De bevindingen zijn gebaseerd op het DoeMee-onderzoek[1] van de Vereniging van Rekenkamers (VvR) en het verdiepende onderzoek dat de Rekenkamer naar aanleiding daarvan uitvoerde. De bevindingen uit het DoeMee-onderzoek volgen uit de antwoorden die de 'gemeentelijke contactpersoon klachtbehandeling' gaf op de vragen uit een enquête. In het verdiepende onderzoek heeft de Rekenkamer stukken bestudeerd en gesprekken met betrokkenen gevoerd. Waar uit het DoeMee-onderzoek gegevens van andere deelnemers (inclusief Nijmegen: 75 decentrale overheden, waarvan 72 gemeenten) beschikbaar zijn, hebben wij die opgenomen. Hierbij is waar mogelijk onderscheid gemaakt naar alle deelnemers en de deelnemende gemeenten met meer dan 100.000 inwoners (9, ook inclusief Nijmegen)[2]. Net als de Rekenkamer Nijmegen heeft ook de Rekenkamer Zaanstad een verdiepend onderzoek uitgevoerd. Hier wordt naar verwezen waar dat aan de orde is.
In het verdiepende onderzoek hebben wij stukken bestudeerd en gesprekken gevoerd met klachtcoördinatoren, klachtbehandelaars en managers. In bijlage 5 is een toelichting opgenomen op de functie van de medewerkers die wij gesproken hebben. Een uitgebreide beschrijving van de aanpak van het onderzoek staat in bijlage 3.

---

[1] Voor een toelichting op het DoeMee-onderzoek verwijzen wij naar de Rekenkamerbrief voor deelonderzoek C (klachtbehandeling) of bijlage 3.

[2] De rekenkamer Nijmegen heeft de cijfers uit het DoeMee-onderzoek voor Nijmegen gedeeld met de rekenkamers van de andere acht 100.000+ gemeenten die hebben deelgenomen aan het DoeMee-onderzoek: Alphen aan de Rijn, Deventer, Dordrecht, Haarlemmermeer, Leeuwarden, Venlo, Zaanstad en Zoetermeer. De rekenkamers hebben afgesproken dat ze deze cijfers op gemeenteniveau niet verder verspreiden.

INLEIDING

Sinds 1999 is in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geregeld dat het gemeentebestuur klachten moet behandelen over eigen gedragingen en over gedragingen van personen die onder hun verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

De wettelijke regels voor het behandelen van klachten zijn opgenomen in hoofdstuk 9 van de Awb. De Awb regelt dat "eenieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan[3] zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan".[4] Volgens de wet vallen medewerkers van het bestuursorgaan hier ook onder[5]. De wetgever had vijf doelen voor ogen:

1. Genoegdoening voor de klager in welke vorm dan ook.
2. Correctie van het eigen handelen.
3. Herstellen van fouten, leren en realiseren van kwaliteits- en efficiencywinst.
4. Herstel van vertrouwen en verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening.
5. Toegankelijke en eenduidige klachtafhandeling.

Het is aan het bestuursorgaan om duidelijk te maken wat zij onder de term klacht verstaat.

Het begrip klacht zoals gedefinieerd in de Awb gaat over gedragingen. De Awb biedt enkele (minimum-)eisen van behoorlijke klachtbehandeling. Onder meer de verplichting dat het bestuursorgaan dat een schriftelijke klacht ontvangt ook schriftelijk een ontvangstbevestiging verstuurt. En dat de klager het recht heeft om te worden gehoord. De wetgever koos voor een flexibele en sobere regeling om nodeloze formalisering en/of bureaucratisering te voorkomen[6].

De (minimum) eisen uit de Awb voor een behoorlijke klachtbehandeling zijn door de Nationale Ombudsman aangevuld. In zijn Visie op professionele klachtbehandeling verruimt hij het begrip klacht. De Nationale Ombudsman ziet 'iedere uiting van ongenoegen van een burger' als een klacht. Alle handelingen waar de belangen, perspectieven of gezichtspunten van overheid en burger 'schuren', dus ook signalen van knelpunten of problemen, vallen onder dit ruime klachtbegrip. Als een burger vindt dat de gemeente zijn of haar brief onvoldoende serieus neemt, is dat in de definitie van de Awb geen klacht, maar in de definitie van de Nationale Ombudsman wel. De Nationale Ombudsman benadrukt dat een bestuursorgaan soms wettelijk niet verplicht is om een klacht te behandelen, maar hiertoe nog steeds bevoegd kan zijn. De Nationale Ombudsman adviseert het bestuursorgaan om ook die klachten in behandeling te nemen. In de visie staan

---

[3] Binnen de gemeente zijn er de volgende bestuursorganen: gemeenteraad, college van burgemeester en wethouders en burgemeester.

[4] Artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht

[5] Een raadslid is niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van de gemeenteraad. Bij klachten over de gemeenteraad is de Awb van toepassing, bij klachten over gemeenteraadsleden niet.

[6] De toelichting hierop is te vinden in de Memorie van Toelichting bij het oorspronkelijke wetsvoorstel. Vindplaats: Kamerstuk 25837, nr. 3 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen (officielebekendmakingen.nl)

vuistregels en adviezen genoemd hoe het bestuursorgaan kan voldoen aan een professionele klachtbehandeling die de burger het gevoel geeft gehoord te worden.

In de volksmond worden ook meldingen (bijvoorbeeld over een kapotte lantaarnpaal of een uitpuilende afvalbak) wel klachten genoemd. Dat zijn in geen van beide definities klachten, omdat het om niet meer dan een feitelijke melding gaat. Ook bezwaren tegen een besluit of zienswijzen op een voorgenomen besluit zijn geen klachten, niet volgens de Awb en ook niet volgens de Nationale Ombudsman. Daarvoor gelden andere regels.

De belangrijkste bevindingen uit het deelonderzoek zijn:

- Het college van B&W, de burgemeester en de gemeenteraad hebben op hoofdlijnen uitgangspunten en een werkwijze vastgesteld voor de behandeling van klachten.
- Er is geen invulling gegeven aan de voorgenomen uitwerking van een eenduidige werkwijze.
- Een enkel organisatieonderdeel heeft een contactpersoon voor de klachtbehandeling aangewezen.
- Er zijn geen eenduidige criteria vastgesteld om te bepalen wat een klacht is.
- De routing voor het indienen van een klacht via de website verschilt per onderwerp.
- Er is geen volledig overzicht van ingediende klachten.
- Er is geen zicht op klachten over organisaties die taken voor de gemeente uitvoeren.
- Bijna alle geregistreerde klachten worden informeel afgehandeld.
- Er is geen zicht op de ervaringen en behoeften van inwoners met de klachtbehandelingsprocedure.
- Het voorgenomen leren van klachten wordt niet uitgevoerd.
- De jaarverslagen worden niet actief openbaar gemaakt en niet met de raad gedeeld.

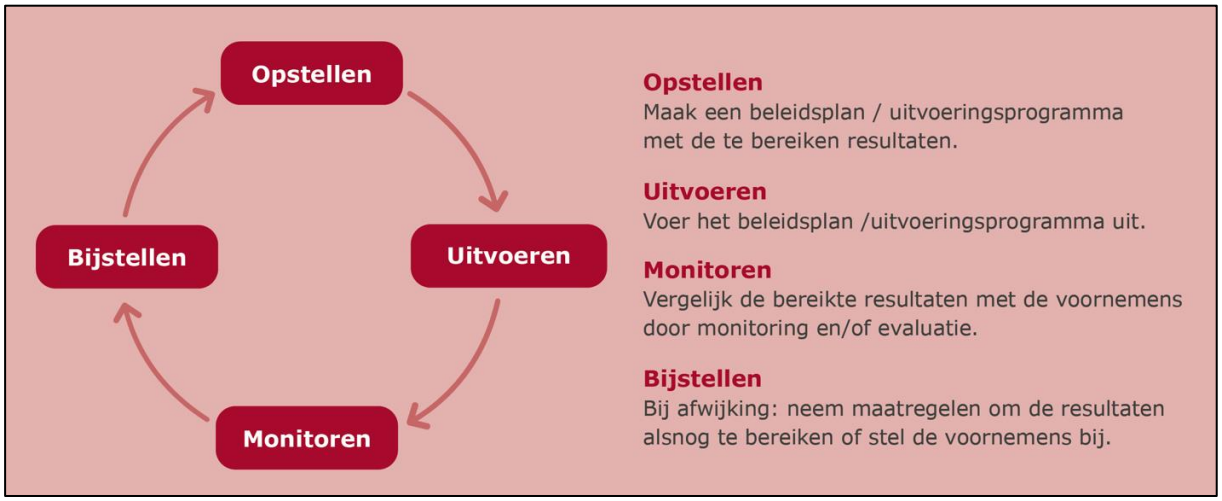
Daarnaast gaven de gesprekspartners aangrijpingspunten voor verbeteringen van de klachtbehandeling.

Voordat wij de bevindingen presenteren, geven wij eerst een toelichting op het werken volgens de beleidscyclus.

Cyclisch werken

Een algemeen geaccepteerd uitgangspunt voor het sturen op (overheids)beleid, is werken volgens de beleidscyclus: Om een richtinggevend kader te hebben voor de uitvoering is beleid nodig. In het beleid legt de gemeente vast wat de (tussen)doelen zijn die de gemeente wil realiseren, hoe de gemeente die doelen gaat realiseren (instrumenten, activiteiten, samenwerkingspartners) en wat de uitvoering daarvan gaat kosten (personeel, financieel). Beleid kan worden vastgelegd in een plan, maar ook in beleidsregels of een verordening. Het beleid doet dienst als het meerjarig kader voor de uitvoering. Voor de (bij)sturing van de uitvoering is een beleidsplan, beleidsregel of verordening niet concreet genoeg. Om het beleid goed te kunnen uitvoeren, vertaalt de gemeente dit in een meerjarig uitvoeringsprogramma. Het aantal klachten is uiteraard niet te plannen. In een uitvoeringsprogramma voor klachtbehandeling gaat het vooral om activiteiten gericht op het continu verbeteren van het proces van klachtbehandeling. Vervolgens is het van belang in een zich steeds herhalende cyclus de uitvoering van dat programma te monitoren. Met de resultaten van monitoring kan inzicht worden verkregen in hoeverre activiteiten worden uitgevoerd en

doelstellingen worden gerealiseerd. Op basis van de informatie uit de monitoring én ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie wordt dan de planning voor het eerstvolgende jaar uit het uitvoeringsprogramma geactualiseerd. Op dezelfde manier, maar met een lagere frequentie, wordt het beleid geactualiseerd. We vatten deze manier van werken samen als 'een cyclische manier van werken'. Binnen die cyclische manier van werken kunnen in de verschillende fasen van de beleidscyclus (combinaties van) diverse methoden worden toegepast, zoals projectmatig werken of werken volgens de scrum-aanpak. Een van de uitkomsten van de gesprekken binnen de organisatie naar aanleiding van het Rekenkamerrapport Frapper Toujours is dat volgens de beleidscyclus gewerkt gaat worden.



Figuur 1: Schematische weergave van de beleidscyclus

Het college van B&W, de burgemeester en de gemeenteraad hebben op hoofdlijnen uitgangspunten en een werkwijze vastgesteld voor de behandeling van klachten

Het gemeentebestuur bestaat uit drie bestuursorganen: de burgemeester, het college van B&W en de gemeenteraad. Elk bestuursorgaan is verantwoordelijk voor een zorgvuldige klachtafhandeling van de eigen gedragingen (en die van de medewerkers). In de gemeente Nijmegen hebben de burgemeester, het college van B&W en de gemeenteraad hiervoor gezamenlijk beleid vastgesteld in de vorm van de Richtlijn 'Klachtbehandeling in de gemeente Nijmegen' (hierna: De Richtlijn). Het college van B&W en de burgemeester hebben deze richtlijn vastgesteld op 7 maart 2023. De gemeenteraad stelde de Richtlijn vast op 5 april 2023.

Kader 1: Richtlijn klachtbehandeling

De Richtlijn is een beleidsregel in de zin van de Awb[7]. Daarmee is de Richtlijn bindend voor de bestuursorganen die deze hebben vastgesteld. De Richtlijn bestaat uit vijf hoofdstukken:

1. Inleiding

   In dit hoofdstuk zijn de uitgangspunten van de klachtbehandeling opgenomen:
   - Klachten snel en persoonlijk aanpakken
   - Klager te woord staan vanuit een open, geïnteresseerde en oplossingsgerichte houding
   - Laagdrempelige procedure
   - Een informele benadering staat voorop
   - Gebruik maken van adviezen en aanbevelingen van de Nationale Ombudsman
   - Klachtbehandeling zoveel mogelijk in lijn met de Visie van de Nationale Ombudsman
   - Doorvoeren van verbeteringen in de organisatie naar aanleiding van klachten
2. Klachten

   Hierin wordt uitgelegd:
   - wat wel en geen klacht is (zie kader 5).
   - welke medewerker welke functie heeft in het proces (zie bijlage 5)
   - voor welke klachten de richtlijn niet van toepassing is.
3. De behandeling van klachten

   Op deze plaats is op hoofdlijnen beschreven hoe het proces van de behandeling van de klacht eruit ziet (zie kader 4).
4. Wie beslist over klachten?

   Hier is aangegeven wie beslist over welke type klacht.
5. Klachtbehandeling in tweede instantie

   In dit hoofdstuk is vastgelegde dat wanneer de klager het niet eens is met de beslissing op de klacht, hij deze kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman[8]. Dat dit kan, wordt opgenomen in de brief of mail met de beslissing op de klacht.

De verschillende onderdelen van de Richtlijn worden in de toelichting verduidelijkt. De toelichting biedt ook handvatten voor de organisatie over de te volgen werkwijze. Het is aan de organisatie om daar nadere invulling aan te geven. Zo wordt het belangrijk genoemd dat er goede werkafspraken worden gemaakt over rollen en verantwoordelijkheden. En ook dat het belangrijk is van klachten te leren en het geleerde te borgen en regelen.

Voor de behandeling van klachten over de gemeenteraad geldt de Verordening op de Commissie voor bezwaarschriften. Deze verordening geldt in de huidige vorm vanaf 29 maart 2007. Volgens de verordening is het onder andere de taak van de commissie voor bezwaarschriften "de besluitvorming door de raad voor te bereiden aangaande klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de wet[9] waarop de raad een beslissing moet nemen. Klachten ten aanzien waarvan de raad zijn voorzitter heeft gemachtigd tot afhandeling worden daaronder niet begrepen'[10].

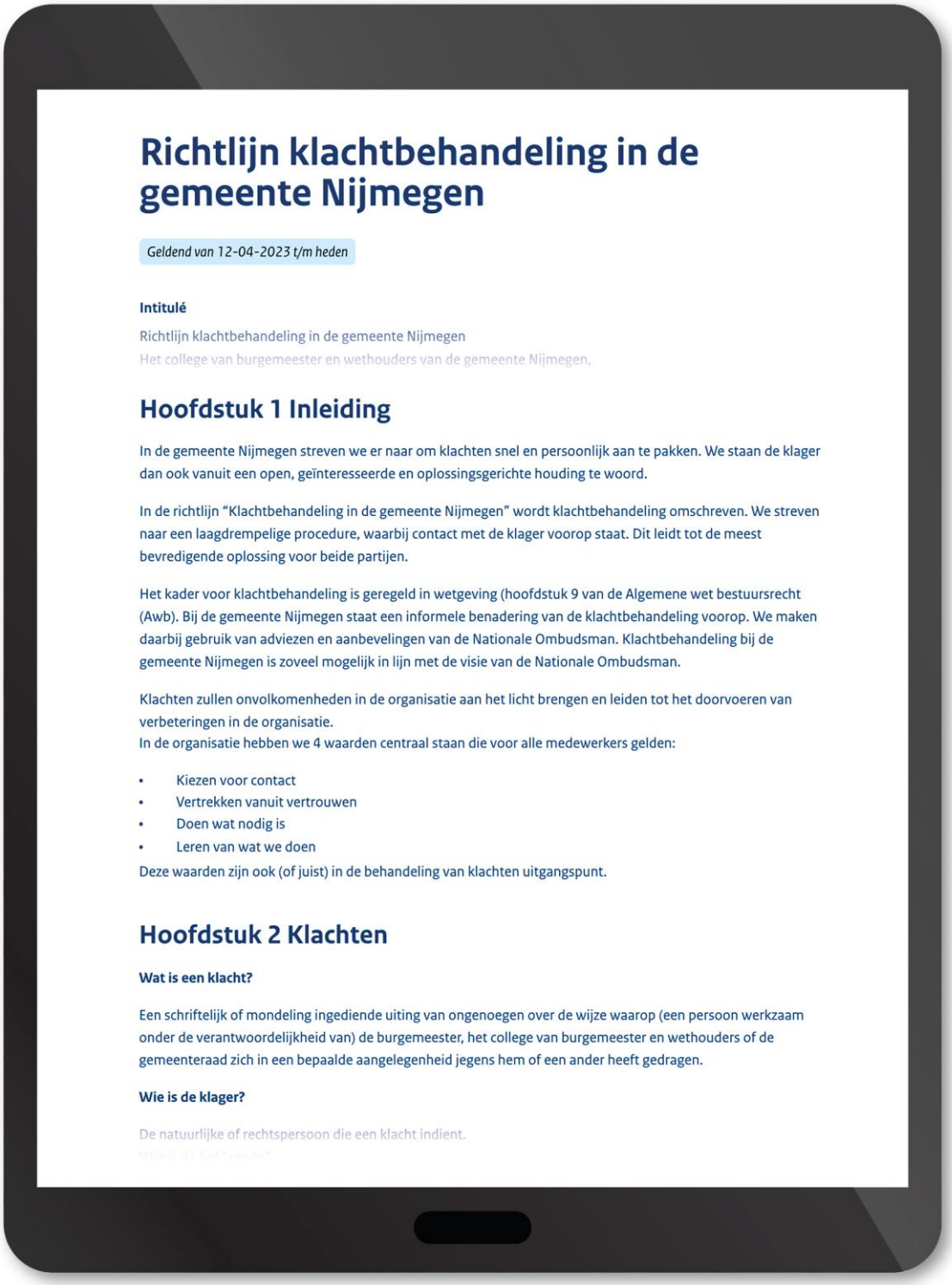
---

[7] De definitie van een beleidsregel is te vinden in artikel 1:3, vierde lid, van de Algemene wet bestuursrecht.

[8] Vanaf 1 januari 2025 werkt de gemeente met een eigen ombudsman.

[9] Met de wet wordt de Algemene wet bestuursrecht bedoeld.

[10] Uit het Machtingsbesluit klachtbehandeling gemeente Nijmegen 2023 blijkt dat de raad per geval besluit of hij de afhandeling van een klacht doorverwijst naar de burgemeester als raadsvoorzitter.



Richtlijn klachtbehandeling in de gemeente Nijmegen

Geldend van 12-04-2023 t/m heden

Intitulé

Richtlijn klachtbehandeling in de gemeente Nijmegen
Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nijmegen,

Hoofdstuk 1 Inleiding

In de gemeente Nijmegen streven we er naar om klachten snel en persoonlijk aan te pakken. We staan de klager dan ook vanuit een open, geïnteresseerde en oplossingsgerichte houding te woord.

In de richtlijn "Klachtbehandeling in de gemeente Nijmegen" wordt klachtbehandeling omschreven. We streven naar een laagdrempelige procedure, waarbij contact met de klager voorop staat. Dit leidt tot de meest bevredigende oplossing voor beide partijen.

Het kader voor klachtbehandeling is geregeld in wetgeving (hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Bij de gemeente Nijmegen staat een informele benadering van de klachtbehandeling voorop. We maken daarbij gebruik van adviezen en aanbevelingen van de Nationale Ombudsman. Klachtbehandeling bij de gemeente Nijmegen is zoveel mogelijk in lijn met de visie van de Nationale Ombudsman.

Klachten zullen onvolkomenheden in de organisatie aan het licht brengen en leiden tot het doorvoeren van verbeteringen in de organisatie.
In de organisatie hebben we 4 waarden centraal staan die voor alle medewerkers gelden:

- Kiezen voor contact
- Vertrekken vanuit vertrouwen
- Doen wat nodig is
- Leren van wat we doen

Deze waarden zijn ook (of juist) in de behandeling van klachten uitgangspunt.

Hoofdstuk 2 Klachten

Wat is een klacht?

Een schriftelijk of mondeling ingediende uiting van ongenoegen over de wijze waarop (een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van) de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders of de gemeenteraad zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

Wie is de klager?

De natuurlijke of rechtspersoon die een klacht indient.

Figuur 2: Schermopname Hoofdstuk 1 en eerste regels Hoofdstuk 2 van de Richtlijn klachtbehandeling in de gemeente Nijmegen

Volgens de Richtlijn bepaalt de gemeenteraad zelf op welke manier een klacht over raadsleden wordt behandeld. Dat wat beschreven staat in de Richtlijn is niet van toepassing op klachten over raadsleden. Dit volgt uit het feit dat de Awb niet van toepassing op klachten over individuele gemeenteraadsleden, omdat zij niet kunnen worden aangemerkt als bestuursorgaan en niet werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan gemeenteraad. Navraag naar de wijze waarop de afhandeling van klachten over raadsleden geregeld is, leverde op dat in voorkomende gevallen teruggevallen kan worden op het Reglement van Orde voor vergaderingen

en andere werkzaamheden en de Gedragscode integriteit. Dit is in lijn met wat de Nationale Ombudsman naar aanleiding van een kwestie in de gemeente Laren (2011) aangaf[11].

De Richtlijn geldt sinds 12 april 2023. Tot die datum was het kader voor de klachtbehandeling de Concernrichtlijn Klachten (hierna: de Concernrichtlijn), zoals vastgesteld op 24 augustus 2004 (door het College van B&W en de burgemeester) en 27 april 2005 (door de gemeenteraad). In de gevoerde gesprekken is aangegeven dat de reden voor het opstellen van de Richtlijn was dat de Concernrichtlijn op onderdelen gedateerd was. Zo stond in de Concernrichtlijn nog de organisatiestructuur met directies (opgeheven per 1 januari 2012), waaraan taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden waren gekoppeld. Ook was de informele aanpak – die in de praktijk al sinds 2012 wordt toegepast – nog niet het uitgangspunt van de klachtbehandeling[12]. Verder werd genoemd dat de Concernrichtlijn voor inwoners niet eenvoudig te begrijpen was.

De gemeente Nijmegen kiest in de Richtlijn voor een invulling van de klachtbehandeling die verder gaat dan de minimumeisen van de Awb. Het uitgangspunt van de Richtlijn is de informele aanpak. Dat betekent dat altijd eerst geprobeerd wordt een klacht informeel af te handen. Lukt dat niet (of wil de klager dat niet), dan wordt de wettelijke Awb procedure doorlopen; de formele aanpak. Ook het uitgangspunt om zoveel mogelijk te werken in lijn met de Visie van de Nationale Ombudsman geeft aan dat de Richtlijn verder gaat dan de minimumeisen van de Awb. In de praktijk betekent dat (zie inleiding), dat ook klachten die niet over gedrag gaan in behandeling worden genomen.

Kader 2: Wat wordt bedoeld met 'de informele aanpak'?

In 2011 publiceerde Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties in het kader van "Prettig contact met de overheid" de Juridische handreiking informele aanpak. In deze handreiking wordt uiteengezet hoe een bestuursorgaan 'de informele aanpak' kan inzetten bij de afhandeling van onder meer klachten.

De informele aanpak houdt in dat het bestuur in reactie op klachten die bij hem binnenkomen niet als automatisme de formele in de Awb voorgeschreven procedure in gang zet, maar zich in plaats daarvan allereerst de volgende twee vragen stelt:

- welke vraag of welk probleem ligt aan de aanvraag, het bezwaar of de klacht ten grondslag?
- op welke manier kan die vraag het beste worden beantwoord of het probleem het beste worden aangepakt?

Bij het zoeken naar een antwoord op die beide vragen wordt vervolgens een werkwijze gekozen waarvan te verwachten valt dat de kans op succes het grootst is. Dat kan betekenen dat wordt volstaan met het behandelen van de klacht volgens de regels van de formele Awb-procedure, maar ook dat in plaats daarvan allereerst informeel contact wordt gezocht met de betrokken burger(s), om een beter beeld te krijgen van de aan de klacht ten grondslag liggende vragen en/of problemen en/of om te kijken hoe die het beste kunnen worden benaderd.

[11] Nationale Ombudsman, Rapport over een klacht betreffende de gemeenteraad van Laren (21 november 2011). Rapportnummer 2011/343

[12] In kader 2 staat een toelichting op de informele aanpak.

Er is geen invulling gegeven aan de voorgenomen uitwerking van een eenduidige werkwijze

Klachtbehandeling moet uniform plaatsvinden. Dat betekent dat als een inwoner een klacht indient het *proces* van de behandeling van zijn of haar klacht niet mag verschillen van die van iemand anders. In de toelichting op de Richtlijn is het belang hiervan benoemd, en aangegeven dat dit vraagt om goede werkafspraken.

Kader 3: Toelichting Richtlijn over het belang van een vaste procedure en werkwijze

"De burger wil zien dat zijn klacht wordt behandeld. De burger wil dat zijn klacht serieus wordt genomen en wordt opgepakt en dat hij duidelijkheid krijgt over de verdere behandeling. De gemeente kan hieraan tegemoet komen door een vaste procedure met duidelijke stappen en waarborgen te hanteren. Op die manier krijgt hij meer vertrouwen in de klachtbehandeling. Daarom is het belangrijk dat de gemeente een goede klachtenrichtlijn heeft en deze op de gemeentelijke website plaatst. De procedure moet eenvoudig te vinden zijn voor de burger maar ook voor de medewerkers. Er zijn wat randvoorwaarden waaraan een goede klachtenrichtlijn moet voldoen. De klachtbehandelaar moet goed contact onderhouden met de burger en hij moet de beklaagde begeleiden / meenemen in het proces. De klachtcoördinator of klachtbehandelaar kan medewerkers, beklaagden en klager op hun gemak stellen, luisteren (verhaal laten doen), begeleiden in het proces en duidelijk maken wat eenieder kan verwachten.
Intern zullen er ook goede werkafspraken moeten worden gemaakt over rollen en verantwoordelijkheden. Zo ontstaat er eenduidigheid in klachtenrichtlijn. Klachtbehandeling is altijd maatwerk.
Bij werkafspraken kan gedacht worden aan: ontvangst en registratie, manier van klachtbehandeling, afleggen verantwoording en rollen. De gemeente is een lerende organisatie en van klachten kunnen we leren! Het is belangrijk om goed te beseffen wát we geleerd hebben en dit te borgen. Daarnaast is het wenselijk dat ook de borging van hetgeen is geleerd door de gemeente wordt geregeld. Schijn van partijdigheid moet worden vermeden. De behandelaar moet altijd iemand zijn die niet betrokken is geweest bij het ontstaan van de klacht".

De 'goede werkafspraken' als uitwerking van de Richtlijn zijn binnen de gemeente Nijmegen (nog) niet gemaakt. De werkafspraken die wij ontvingen in het kader van het onderzoek dateren uit 2014. Behalve dat deze niet actueel zijn, beschrijven deze vrijwel alleen het wat, en niet het hoe. In de beschrijving van het hoofdproces binnen deze werkafspraken staat bijvoorbeeld genoemd welke medewerker (met naam) op welk moment een screening doet van de klacht, maar niet hoe de screening moet worden uitgevoerd. Verder staat er bijvoorbeeld dat 'de zaakhouder' moet beslissen of een klacht formeel of informeel afgehandeld wordt, maar er is niet aangegeven op basis waarvan dat besluit genomen moet worden.

In de Richtlijn zelf is het proces van klachtenafhandeling op hoofdlijnen opgenomen voor de *formele aanpak* (zie kader 4). Hoewel het uitgangspunt is dat klachten informeel worden afgehandeld, is in de Richtlijn niet aangegeven hoe dat proces verloopt.

Kader 4: Het proces van klachtafhandeling zoals beschreven in de Richtlijn

Een inwoner die een klacht indient kan dit doen via de mail, website of telefonisch. De klacht verloopt daarna het volgende proces:

- De klacht komt binnen bij een klachtcoördinator[13].
  In de praktijk komen niet alle klachten binnen bij de klachtcoördinator. Bij klachten die binnen-komen via de website gaat het alleen om klachten die gaan over 'iets anders' (zie figuur 5).
- De klachtcoördinator bevestigt de ontvangst en geeft aan de klager de vervolgstappen weer.
- De klachtcoördinator stuurt de klacht door naar de beklaagde en diens leidinggevende. Er wordt dan afgesproken op welke manier en door wie de klacht wordt afgehandeld.
- De klachtbehandelaar[14] behandelt de klacht (in eerste instantie) informeel. Als het niet lukt om informeel een oplossing te zoeken dan wordt er overgegaan op de procedure volgens de Awb (de formele procedure).
- De klachtbehandelaar maakt (bij de formele aanpak) een verslag waarin zijn opgenomen de visies van de klager, de beklaagde en de klachtbehandelaar over de gedraging.
- De klachtbehandelaar vormt (bij de formele aanpak) een oordeel over de klacht en adviseert aan degene die formeel over de klacht beslist. Dat is de klachtbeslisser en dat is bijvoorbeeld de Concernmanager als de klacht betrekking heeft op een medewerker van de ambtelijke organisatie of de burgemeester als de klacht betrekking heeft op een wethouder.
- De klachtbehandelaar zorgt ervoor dat de klager (bij de formele aanpak) schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte wordt gesteld van de uitkomst van de klachtbehandeling (beslissing op de klacht).
  In de brief of mail met de beslissing op de klacht wordt vermeld dat de klager, indien deze het niet eens is met het oordeel, binnen een jaar na ontvangst van het oordeel, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman.

In de toelichting op de Richtlijn is aangegeven dat het belangrijk is dat inwoners en medewerkers de klachtenrichtlijn eenvoudig moeten kunnen vinden (zie kader 3). De twee klachtbehandelaars die de Rekenkamer sprak, gaven aan de Richtlijn niet te kennen. De klachtcoördinatoren hebben toegelicht dat zij dit jaar een ronde langs de ManagementTeams maken om de Richtlijn onder de aandacht te brengen binnen de organisatie. Hoewel in de toelichting op de Richtlijn staat dat het belangrijk is deze op te nemen op de website is dat niet het geval. De toelichting op het indienen van een klacht en de wijze waarop deze behandeld wordt is beknopt (zie figuur 3).

---

[13] Binnen Bureau Juridische Zaken zijn drie parttime klachtcoördinatoren werkzaam. In bijlage 5 is een toelichting op de rol van de klachtcoördinator opgenomen.

[14] De afdeling waarover de klacht gaat is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. De afhandeling van een klacht wordt uitgevoerd door een klachtbehandelaar. In bijlage 5 is een toelichting op de rol van de klachtcoördinator opgenomen.

Menu

Nijmegen

Home / Diensten / Klacht, bezwaar en beroep / Klacht over de gemeente

Klacht over de gemeente

Bent u niet juist behandeld door de gemeente? Bijvoorbeeld omdat u geen antwoord krijgt op een brief of omdat een medewerker of bestuurder onbeleefd tegen u is. Of u heeft een klacht over een sportzaal of last van bouwlawaai. U kunt een klacht doorgeven. Dit kan online met of zonder DigiD. Of stuur uw klacht naar ons op met de post.

UW MENING

KLACHT MELDEN

Wat u moet weten

U krijgt binnen 5 werkdagen een bericht dat we uw klacht hebben gekregen

De klachtencoördinator bekijkt dan uw klacht. En probeert dit samen met u op te lossen.

Als u niet tevreden bent met de oplossing van uw klacht

Neem dan contact op met de klachtencoördinator. Bent u dan nog niet tevreden? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

Als u een klacht heeft over een organisatie of partij waar wij mee samenwerken

Dan stuurt u de klacht zelf naar die organisatie. Elke organisatie heeft een eigen klachtenprocedure.

Is het niet duidelijk waar u met uw klacht terecht kunt? Stuur uw klacht dan aan ons. Dan sturen wij uw klacht door naar deze organisatie met uw persoonsgegevens.

Klachten die u op een andere manier moet melden

Klachten over:

- Een beslissing op een aanvraag (bijvoorbeeld voor een vergunning, bijstandsuitkering, subsidie, invalidenparkeerkaart). Bent u het niet eens met een beslissing, maak dan bezwaar
- Een zaak waarover een rechter al uitspraak heeft gedaan

Figuur 3: Schermopname webpagina Klacht over de gemeente

Een enkel organisatieonderdeel heeft een contactpersoon voor de klachtbehandeling aangewezen

In de gevoerde gesprekken hebben de klachtcoördinatoren aangegeven dat binnen de organisatie is afgesproken dat elke afdeling een contactpersoon aanwijst voor de klachtbehandeling. Voor de klachtcoördinatoren is deze contactpersoon het aanspreekpunt op de afdeling.

De klachtcoördinatoren sturen klachten die door de betreffende afdeling moeten worden afgehandeld aan de contactpersoon, en met de contactpersoon kan ook overlegd worden over werkwijzen, leerpunten en ontwikkelingen. De klachtcoördinatoren gaven aan dat er op dit moment binnen twee organisatieonderdelen contactpersonen zijn aangewezen: één voor de afdeling Publiekszaken en één voor de back-office Parkeren (onderdeel van de afdeling Stadsbeheer). Beide contactpersonen zijn zelf ook klachtbehandelaar. De Rekenkamer heeft met beide contactpersonen een gesprek gevoerd. Voor de andere (bureaus binnen de) afdelingen is geen contactpersoon aangewezen. In de praktijk betekent dit dat de klachtcoördinatoren soms enkele dagen bezig zijn om de juiste persoon te vinden voor de behandeling van een klacht, zo gaven zij aan.

Er zijn geen eenduidige criteria vastgesteld om te bepalen wat een klacht is

De eerste stap voor de behandeling van een klacht is bepalen of een ingediende klacht daadwerkelijk een klacht is. Volgens de toelichting op de Richtlijn is het aan de klachtbehandelaar om dat te bepalen (zie kader 5). De (toelichting op de) Richtlijn volgt de Awb: klachten gaan altijd over gedrag. Tegelijkertijd staat in de Richtlijn dat klachtbehandeling bij de gemeente Nijmegen zoveel mogelijk in lijn is met de Visie van de Nationale Ombudsman.

Kader 5: Richtlijn over wat wel en niet een klacht is

Uit de Richtlijn:

Het kader voor klachtbehandeling is geregeld in wetgeving (hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb)). Bij de gemeente Nijmegen staat een informele benadering van de klachtbehandeling voorop. We maken daarbij gebruik van adviezen en aanbevelingen van de Nationale Ombudsman. Klachtbehandeling bij de gemeente Nijmegen is zoveel mogelijk in lijn met de visie van de Nationale Ombudsman.

Wat is een klacht? Een schriftelijke of mondeling ingediende uiting van ongenoegen over de wijze waarop (een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van) de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders of de gemeenteraad zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

Uit de toelichting op de Richtlijn:

Een klacht gaat altijd over GEDRAG van een medewerker of het bestuur van de gemeente Nijmegen. Het gaat dus om klagers die menen dat er sprake is van een onheuse en/of niet respectvolle bejegening en dergelijke.

Elke schriftelijke klacht gaat naar de behandelend klachtbehandelaar. De klachtbehandelaars beoordelen of het inderdaad om een klacht gaat en handelen naar dit oordeel. In de beoordeling passen de klachtbehandelaars de definitie klacht ruim toe.

Kader 5: Richtlijn over wat wel en niet een klacht is – vervolg -

Voor mondelinge klachten geldt dat wanneer ze binnenkomen bij de behandelend ambtenaar deze natuurlijk in gesprek mag gaan en de klacht wellicht zelf kan wegnemen. Als dit het geval is, is er geen sprake van een klacht en wordt deze ook niet als zodanig geregistreerd en behandeld. Klachten zien we in de gemeente Nijmegen als waardevolle feedback en hier hoort een goede registratie bij.

In de door ons gevoerde gesprekken met de klachtcoördinatoren is aangegeven dat zij in de praktijk de ruime interpretatie van de Nationale Ombudsman hanteren. Dat betekent dat 'iedere uiting van ongenoegen van een burger' als klacht wordt beoordeeld. De klachtcoördinatoren sturen de klachten die bij hen binnenkomen voor afhandeling naar de klachtbehandelaar van de verantwoordelijke afdeling. Niet alle klachten komen binnen bij de klachtcoördinatoren (zie hierna). De klachtbehandelaars die de Rekenkamer sprak gaven desgevraagd aan dat voor klachten die rechtstreeks bij hen binnenkomen voor hen niet altijd duidelijk is of iets een klacht is of niet. In veel gevallen, zo gaven zij aan, gaat het ook om vragen of uitingen van ongenoegen over het gemeentelijke beleid. Zij gaven aan niet bekend te zijn met de Richtlijn en de 'goede werkafspraken' zijn nog niet gemaakt. Dat betekent ook dat er nog geen eenduidige criteria (bekend) zijn op basis waarvan de klachtbehandelaars kunnen beoordelen of iets een klacht is. Uit het DoeMee-onderzoek komt naar voren dat een meerderheid van de deelnemende overheden (57,3%) wel gebruik maakt van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over een klacht.

De routing voor het indienen van een klacht via de website verschilt per onderwerp

Een klacht moet volgens de Awb mondeling (telefonisch of aan de balie) en schriftelijk (brief, e-mail en/of webformulier) ingediend kunnen worden. In de toelichting op de Richtlijn staat daarover "goede toegang tot de gemeente houdt in dat er geen eisen gesteld zouden moeten worden aan het indienen van een klacht. (…). Klachten kunnen via de mail, brief of telefonisch worden geuit. Alertheid van medewerkers vergt een open houding en training om klachten te herkennen en erkennen".

In de deelonderzoeken A (vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website) en B (reactie van de gemeente op vragen) hadden wij een casus opgenomen over het indienen van een klacht. In kader 6 is het verloop van die casussen kort beschreven.

Kader 6: deelonderzoek A en B over het indienen van een klacht en doorgevoerde verbeteringen

Uit deelonderzoek A bleek dat op de webpagina moeilijk te vinden was dat een klacht niet alleen online en met DigiD ingediend kan worden. Inmiddels staat bij de uitleg op die webpagina dat een klacht online ook zonder DigiD kan worden doorgegeven, of dat dit kan via de post.

In deel B heeft een mystery guest geprobeerd een klacht mondeling door te geven. Op basis van de Awb moet de gemeente die mogelijkheid bieden; in de Richtlijn is deze mogelijkheid ook benoemd. In eerste instantie werd de mystery guest door de call agent van het KlantContactCentrum verwezen naar de website. Na aandringen van de mystery guest was het toch mogelijk de klacht mondeling door te geven. Op de webpagina is deze mogelijkheid nog niet aangegeven.

In dit deelonderzoek naar de klachtbehandeling hebben wij meer specifiek gekeken naar de webpagina over het doorgeven van een klacht. Op de betreffende webpagina is een rijtje met onderwerpen opgenomen waarover de klacht kan gaan (zie figuur 4).

Figuur 4: Schermopname webpagina 'Klacht melden'

In het rijtje staan ook zaken die geen klachten betreffen, namelijk meldingen, zienswijzen en bezwaren. De routing voor het indienen van een klacht verschilt vervolgens per onderwerp: soms kan dat rechtstreeks via een webformulier, andere keren kan dat toch nog alleen via DigiD of een alternatief daarvoor (zie figuur 7 tot en met 11 aan het einde van deze bijlage). De mogelijkheid een klacht mondeling, via e-mail of met een brief door te geven wordt niet (meer) genoemd als éénmaal een onderwerp is gekozen.

Het rijtje onderwerpen sluit af met 'iets anders' (zie figuur 5). Uit de gesprekken met de klachtcoördinatoren bleek dat alleen deze klachten bij hen binnenkomen. Klachten over de andere onderwerpen gaan rechtstreeks naar het organisatieonderdeel dat ze moet afhandelen. De consequentie hiervan is dat de klachtcoördinator die klachten niet kan opnemen in het registratiesysteem en ook dat deze het proces van afhandelen niet kan bewaken. De klachtcoördinatoren gaven aan dat zij alleen van deze klachten horen als een klachtbehandelaar besluit deze door te sturen of wanneer een klager bij hen uitkomt als bijvoorbeeld de afhandeling van een klacht lang duurt.

Wanneer een inwoner een klacht over 'iets anders' heeft, kan hij deze concretiseren. De antwoordcategorieën zijn daarvoor beperkt, maar zijn breder dan gedrag (zie figuur 5). De klachtcoördinatoren gaven aan, dat wanneer zij contact opnemen met de klager de klacht vaak niet blijkt te gaan over het aangegeven onderwerp. De klager geeft dan aan "iets aangeklikt te hebben, omdat je anders niet verder komt".

Klacht over de gemeente doorgeven

Mijn klacht gaat over:

● iets anders

Nijmegen

Diensten Nieuws Over de gemeente Contact

UW MENING

Waarover gaat uw klacht? *

- ik ben niet goed behandeld door een medewerker van de gemeente
- ik heb verkeerde informatie gekregen
- er is niet goed met mijn informatie omgegaan
- mijn verzoek is verkeerd afgehandeld

Waar kreeg u de verkeerde informatie? *

- in een (video)gesprek bij de gemeente
- in een gesprek aan de telefoon
- gelezen op de website
- gelezen op de gemeentepagina in weekblad De Brug
- gelezen in een brief of folder van de gemeente
- ergens anders

Wat is uw klacht *

U kunt aan het einde van dit formulier ook een bijlage uploaden waarin u uitlegt wat uw klacht is.

Uw gegevens

Wij ontvangen graag uw gegevens zodat wij contact met u kunnen opnemen als wij nog meer informatie over uw klacht nodig hebben. Of om u te laten weten wat wij met uw klacht hebben gedaan.

Naam

Adres

VOLGENDE

Figuur 5: Schermopname indienen klacht over 'iets anders'

Er is geen volledig overzicht van ingediende klachten

Om zicht te houden op het aantal en de aard van de klachten, en om daarvan te kunnen leren, is het van belang dat alle klachten zorgvuldige en volledig worden geregistreerd. De Awb verplicht bestuursorganen om zorg te dragen voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten moeten van de wet jaarlijks worden gepubliceerd[15]. Voor mondelinge klachten schrijft de wet geen verplichting tot registratie voor maar een gemeente kan hier wel zelf regels voor vaststellen. In de Richtlijn is bepaald dat de klachtcoördinatoren klachten registreren. Mondelingen klachten hoeven niet geregistreerd te worden, als deze al tijdens het gesprek afgehandeld zijn. Over de wijze waarop de geregistreerde klachten gepubliceerd worden, zegt de Richtlijn niets.

Kader 7: De Richtlijn en registratie

De Richtlijn vermeldt dat 'klachten in de gemeente Nijmegen als waardevolle feedback wordt gezien en dat hier een goede registratie bij hoort'. De Richtlijn regelt het volgende als het gaat om de registratie van klachten:

- De klachtcoördinator bewaakt de voortgang en zorgvuldigheid van het hele proces. En registreert de wijze van behandeling van de klacht.
- Klachten die mondeling ingediend worden bij een klachtbehandelaar hoeven niet geregistreerd te worden als de klachtbehandelaar in het gesprek de klacht al kan wegnemen.

Binnen de gemeente wordt gebruikt gemaakt van een registratiesysteem voor klachten. Samen met de klachtcoördinatoren hebben wij het systeem doorlopen. Daaruit bleek dat in het systeem enerzijds niet alle klachten geregistreerd worden en er anderzijds zaken in staan die geen klacht zijn. Het registreren van (de afhandeling van) klachten is de verantwoordelijkheid van de klachtcoördinator. Zoals hiervoor al aangegeven komen niet alle klachten binnen bij de klachtcoördinator. Er komen ook klachten rechtstreeks binnen bij de organisatieonderdelen die de klacht moeten afhandelen. Deze klachten komen alleen bij de klachtcoördinatoren als een klachtbehandelaar besluit deze door te sturen of wanneer een klager bij hen uitkomt als bijvoorbeeld de afhandeling van een klacht lang duurt. De klachtbehandelaars die wij spraken houden geen registratie bij de van de (afhandeling van de) klachten die rechtstreeks bij hen binnenkomen. Het beoordelen of een ingediende klacht een daadwerkelijk een klacht is, is de verantwoordelijkheid van de klachtbehandelaar. De klachtcoördinator stuurt ingediende klachten ter afhandeling door aan een klachtbehandelaar, registreert deze en bewaakt het proces. Wanneer uit de inhoudelijke behandeling door de klachtbehandelaar blijkt dat de ingediende klacht geen klacht was, maar bijvoorbeeld een vraag of melding, blijft deze als klacht in het systeem staan.

Er is geen zicht op klachten over organisaties die taken voor de gemeente uitvoeren

De gemeente Nijmegen laat een deel van haar taken uitvoeren door externe organisaties. Inwoners kunnen ook klachten hebben over hoe deze organisaties hun taken uitvoeren of over gedragingen van medewerkers van deze organisaties. De Richtlijn zegt daar het volgende over: "Externe

[15] Artikel 9:12a Algemene wet bestuursrecht

organisaties hebben een eigen klachtenregeling of richtlijn en zullen de klachten zelf in behandeling nemen. Dit geldt evenzeer voor commissies. (Bij klachten over aan de gemeente gerelateerde instanties met eigen rechtspersoonlijkheid en hun medewerkers, wordt de klager naar de desbetreffende instantie verwezen)". De klachtcoördinatoren hebben in de gesprekken toegelicht dat klachten over externe partijen die bij hen binnenkomen doorsturen naar de verantwoordelijke partij. Dit is ook toegelicht op de website (zie figuur 3). In het geval een klacht gaat over de wijze van afhandeling door een externe partij, dan sturen zij deze door naar de gemeentelijke accountmanager voor die partij.

In het DoeMee-onderzoek is gekeken naar de behandeling van klachten door de GGD, ODRN en de Buurtteams Jeugd en Gezin. In het verdiepende onderzoek hebben wij aanvullend gekeken naar de klachtbehandeling door het Werkbedrijf. Uit dit deel van het onderzoek bleek dat er geen centraal overzicht is van de klachtenregelingen van externe partijen. Dat geldt ook voor de klachten die bij externe partijen zijn ingediend. Deze informatie is uitgevraagd en ontvangen via de accountmanagers van de betreffende externe partijen.

Wij hebben zelf gekeken of op de websites van deze partijen een klachtenregeling is opgenomen. Dat is het geval op de websites van de ODRN en het Werkbedrijf. Op die webpagina's staat ook hoe een klacht ingediend kan worden. Dat laatste is ook op de website van de GGD te vinden. Op de website van de Buurtteams Jeugd en Gezin hebben wij geen klachtenregeling gevonden en ook niet de mogelijkheid een klacht in te dienen.

Bijna alle geregistreerde klachten worden informeel afgehandeld

Het uitgangspunt voor de afhandeling van klachten is de informele aanpak. In de afgelopen jaren zijn bijna alle klachten informeel afgehandeld, zo is te lezen in het Jaarverslag Rechtsbescherming en de Stadsrekening[16]. Wat in die verantwoordingsinformatie niet staat is dat verslag wordt gedaan over de *geregistreerde* klachten. Hiervoor hebben wij aangegeven dat niet alle klachten geregistreerd worden en dat een deel van de geregistreerde klachten geen klacht is.

Er is geen zicht op de ervaringen en behoeften van inwoners met de klachtbehandelingsprocedure

Een goede klachtenafhandeling wordt mede gevoed door de ervaringen en behoeften van inwoners. Uit de gevoerde gesprekken is gebleken dat er geen (klanttevredenheids)onderzoek is. Ook wordt geen onderzoek uitgevoerd naar hoe klagers de klachtbehandelingsprocedure ervaren of wat de behoeften en wensen zijn van inwoners bij het indienen van een klacht. Dit geldt voor bijna alle decentrale overheden die hebben deelgenomen aan het DoeMee-onderzoek: 5,3% doet dat wel. Door de klachtbehandelaars en klachtcoördinatoren is aangegeven dat wanneer een klacht als afgehandeld wordt beschouwd, ook (bijna) altijd aan de indiener wordt gevraagd of die ook vindt dat de klacht is afgehandeld. In ambtelijk wederhoor is hieraan toegevoegd dat de informele afhandeling van de meeste klachten (92%) impliceert dat er naar tevredenheid van de klager aan

[16] De cijfers rond de klachtbehandeling zijn opgenomen in bijlage 2.

de klacht is tegemoet gekomen. In de gevoerde gesprekken met de klachtcoördinatoren is het belangrijk genoemd om meer inzicht te krijgen in de ervaringen en behoeften van inwoners, bijvoorbeeld door een deel van de klagers achteraf te bellen en te vragen naar hun ervaringen.

Het voorgenomen leren van klachten wordt niet uitgevoerd

Klachten die binnenkomen bij de gemeente bieden informatie over waar het knelt in de uitvoering. Als er vaker geklaagd wordt over een bepaald aspect binnen de gemeente kan dat een aanwijzing zijn dat dit aspect verbetering behoeft. Het leren van klachten om de (werk)processen te verbeteren is een van de beoogde doelen van klachtbehandeling. Dit wordt ook in de Richtlijn benoemd (zie kader 8). En 'leren van wat we doen' is één van de vier centrale waarden in de organisatie die voor alle medewerkers gelden. In de Richtlijn staat niet hoe klachten geëvalueerd worden na afloop.

Kader 8: Richtlijn over het belang van leren van klachten

Klachten zullen onvolkomenheden in de organisatie aan het licht brengen en leiden tot het doorvoeren van verbeteringen in de organisatie.

Uit de toelichting op de Richtlijn: De gemeente is een lerende organisatie en van klachten kunnen we leren! Het is belangrijk om goed te beseffen wát we geleerd hebben en dit te borgen. Daarnaast is het wenselijk dat ook de borging van hetgeen is geleerd door de gemeente wordt geregeld.

Om te kunnen leren van de klachten is een goede registratie nodig. Het gaat om zaken zoals:

- waarover gaat de klacht
- hoe is de klacht afgehandeld (formeel – informeel)
- binnen welke termijn is de klacht afgehandeld
- indien aan de orde: waarom was verlenging van de termijn nodig
- welke verbetersuggesties doet de klager[17]
- welke verbetersuggesties doet het verantwoordelijke organisatie-onderdeel[14]
- is de klacht naar tevredenheid afgehandeld, en waarom
- welke verbeteracties worden naar aanleiding van de klacht doorgevoerd
- heeft de klager zich gewend tot de ombudsman, en waarom
- indien aan de orde: wat was het oordeel van de ombudsman

Zoals hiervoor al aangegeven worden niet alle klachten geregistreerd en worden ook zaken geregistreerd die geen klacht blijken te zijn. Daarnaast is het onderwerp van geregistreerde klachten niet altijd juist of volledig. Dat komt deels doordat webformulieren een beperkt aantal mogelijkheden geven. Een andere reden is dat het onderwerp in het proces van afhandeling van de klacht niet meer altijd aangepast of aangevuld wordt. Bij het doornemen van het registratiesysteem met de klachtcoördinatoren gaven zij aan dat eenvoudig uit het systeem te

[17] Uit het verdiepend onderzoek dat de Rekenkamer Zaanstad heeft gedaan blijkt dat de gemeente Zaanstad dit vraagt en registreert. In Nijmegen gebeurt dit niet.

halen is of klachten tijdig (binnen de wettelijke termijn)[18] afgehandeld zijn of niet. Wat nog niet lukt is om met 'een druk op de knop' te zien wat de doorlooptijd van de verschillende klachten was. Op dit moment worden eventuele verbeteracties naar aanleiding van klachten nog niet geregistreerd. Een analyse van de (basale) gegevens uit het registratiesysteem levert op dit moment geen goed beeld van de situatie rond de behandeling van klachten en wat daarvan geleerd is. Ook is niet bekend of de afhandeling van een klacht opvolging heeft gekregen binnen de organisatie.

Navraag in het kader van het onderzoek naar periodiek uitgevoerde analyses van de geregistreerde gegevens voor bijvoorbeeld het management of het bestuur, leverde op dat die nog niet gemaakt zijn. Klachten worden ook niet op een andere manier geëvalueerd. Uit het DoeMee-onderzoek komt naar voren dat de meeste deelnemers klachten wel regelmatig analyseren en evalueren: 78,6% van de deelnemende overheden doet dat.

Bij de uitvraag van stukken is aangegeven dat er voor de prestatiedialogen[19] wel overzichten zijn gemaakt van het aantal ingekomen klachten en de tijdigheid van de afhandeling van klachten.

Aan het systematisch leren van klachten is nog geen invulling gegeven. Dit is bevestigd in de gevoerde gesprekken. Dat het belangrijk is te leren van klachten en naar aanleiding daarvan verbeteringen door te voeren, is in de gesprekken wel onderstreept. Door de klachtcoördinatoren is aangegeven dat het voornemen is om in eerste instantie jaarlijks en later frequenter de rode draden uit de klachten per afdeling terug te koppelen. In ambtelijk wederhoor is toegevoegd dat vanaf het Jaarverslag Rechtsbescherming 2024 jaarlijks trends zullen worden weergegeven.
Uit het DoeMee-onderzoek komt naar voren dat bij 70,7% van de deelnemers de periodieke analyses en evaluaties leiden tot aanpassingen in de wijze waarop de klachtbehandeling plaatsvindt.

De jaarverslagen worden niet actief openbaar gemaakt en niet gedeeld met de raad

De Awb verplicht bestuursorganen om jaarlijks te rapporteren over de schriftelijk ingediende klachten. De jaarlijkse rapportage over klachten wordt gedaan in het bredere Jaarverslag Rechtsbescherming. In het hoofdstuk klachten wordt -op basis van de *geregistreerde* klachten - ingegaan op zaken zoals aantallen klachten, aantallen klachten per afdeling, de onderwerpen van de klachten, de verhouding informeel – formeel afgehandelde klachten en de afhandelingstermijnen. De cijfers uit de Jaarverslagen Rechtsbescherming over de jaren 2020 tot en met 2023 zijn opgenomen in bijlage 2. Er wordt in het Jaarverslag Rechtsbescherming geen onderscheid gemaakt naar het bestuursorgaan waarop de klacht betrekking had. In het Jaarverslag wordt ook niet gerapporteerd over de lessen die de gemeente trekt uit de binnengekomen klachten. Het is wel het streven om dat in de toekomst te gaan te doen, zo staat in het Jaarplan

---

[18] De wettelijke termijn voor het afhandelen van een klacht is zes weken, met de mogelijkheid de termijn met vier weken te verlengen.

[19] Met de prestatiedialoog worden de gesprekken bedoeld die de concernmanagers periodiek voeren met één van de directeuren (tot en met 2023 vier keer per jaar, vanaf 2024 drie keer per jaar).

2023 van Bureau Juridische Zaken. Zowel de managers als de klachtcoördinatoren hebben aangegeven het belangrijk te vinden 'de rode draden' uit de klachten inzichtelijk te maken.
Het Jaarverslag Rechtsbescherming komt aan de orde in de rondvraag van het College en is daarmee niet openbaar. Bij de behandeling van het Jaarverslag Rechtsbescherming 2023[20] heeft het college aangegeven dat "het geen bezwaren [ziet] het jaarverslag openbaar te maken". Op dit moment (december 2024) is het Jaarverslag nog niet openbaar gemaakt. Navraag leverde op dat het Jaarverslag niet op de website is opgenomen, omdat het document niet voldoet aan de eisen voor digitale toegankelijkheid. Er wordt nu gewerkt aan een format voor het Jaarverslag dat wel aan de eisen voldoet, zodat het Jaarverslag vanaf 2024 openbaar gemaakt kan worden. Het Jaarverslag is in de periode 2018 – 2023 ook niet met de gemeenteraad gedeeld. De gemeenteraad heeft informatie over de afhandeling van klachten gekregen via de Stadsrekening. Hierbij gaat het (meestal) om aantallen ontvangen en afgehandelde klachten, afhandelingstermijnen en de verhouding informeel – formeel afgehandelde klachten. De cijfers uit de Stadsrekeningen en de Jaarverslagen Rechtsbescherming 2020 tot en met 2023 zijn opgenomen in bijlage 2.

Uit het DoeMee-onderzoek blijkt dat de meeste andere deelnemers de gemeenteraad uitgebreider informeren:

Informatie naar de volksvertegenwoordiging	**Nijmegen**	**Gemiddelde**
Aantal en aard van de klachten	Nee	86,7%: ja
Resultaten en tijdigheid van de afhandeling	Nee	78,7%: ja
Ervaringen van indieners van klachten	Nee	14,7%: ja
Eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop klachten worden behandeld	Nee	61,3%: ja

Tabel 1: Informatie over klachtbehandeling die wordt gedeeld met de volksvertegenwoordiging op basis van antwoorden van de deelnemers[21] in het kader van het DoeMee-onderzoek.

Op termijn moeten schriftelijke oordelen in klachtprocedures bedoeld in hoofdstuk 9 Awb op grond van de Wet open overheid actief openbaar gemaakt worden. Op dit moment doet de gemeente Nijmegen dit nog niet. De verplichting stukken actief openbaar te maken is voor de eerste categorieën stukken ingegaan op 1 november 2024. Op dit moment is nog niet bekend vanaf wanneer deze verplichting ingaat voor de schriftelijke oordelen in klachtenprocedures[22]. In de

[20] Het Jaarverslag Rechtsbescherming 2023 stond op 2 april 2024 op de agenda van het college.
[21] De antwoorden voor Nijmegen zijn gegeven door een medewerker van Bureau Juridische Zaken. Een deel van de informatie is wel opgenomen in een aantal Stadsrekeningen over de jaren 2020 tot en met 2023. Wij verwijzen hiervoor naar bijlage 2.
[22] Wij verwijzen naar de Rekenkamerbrief over de uitvoering van de Wob en vooruitblik op de Woo voor een toelichting op de hier genoemde verplichtingen uit de Woo.

openbaarheidsparagraaf in de Stadsrekening 2023 staat dat het college het implementatietraject van de staatssecretaris van BZK[23] volgt.

In de Verordening op de Commissie voor bezwaarschriften is vastgelegd dat de commissie elk jaar verantwoording aflegt over de behandeling van bezwaarschriften en klachten waarover de raad moet besluiten. De commissie heeft medio 2021 een 'gecombineerd verslag' uitgebracht over 2020 en jaren 2015 tot en met 2019. Daarbij is aangegeven dat voortaan eer jaarlijks een verslag over het voorgaande kalenderjaar uitgebracht zal worden. Op dit moment (oktober 2024) is het laatst uitgebrachte verslag aan de gemeenteraad dat over 2021. Uit deze jaarverslagen blijkt dat er in de periode 2015 tot en met 2021 geen klachten over de raad zijn ingediend. In ambtelijk wederhoor is aangegeven dat de verslagen over 2022 en 2023 momenteel[24] bij de commissie liggen om te worden vastgesteld. Daarbij is ook aangegeven dat er ook in 2022 en 2023 geen klachten zijn behandeld door de commissie.

Gesprekspartners gaven aangrijpingspunten voor het verbeteren van de klachtafhandeling

Aan de gesprekspartners is gevraagd hoe de klachtafhandeling verbeterd zou kunnen worden. Aangegeven is dat klagers goed bediend worden. Als positief punt is ook genoemd dat meestal een minnelijke oplossing mogelijk is. Verbeterpunten liggen volgens de medewerkers die wij spraken vooral in het verbeteren van de randvoorwaarden voor de klachtbehandeling. De volgende verbeterpunten zijn aangegeven:

- Vergoot de bekendheid van de Richtlijn binnen de organisatie.
- Laat elke afdeling een contactpersoon voor de afhandeling van klachten benoemen.
- Verbeter de webpagina en de routing van klachten die via de website ingediend worden.
- Verbeter de registratie van klachten.
- Zorg voor een efficiëntere inrichting van werkprocessen en maak gebruik van sjablonen voor brieven en e-mails.
- Zorg voldoende capaciteit om alle klachten naar tevredenheid te kunnen afhandelen.
- Geef invulling aan het systematisch leren van klachten binnen de organisatie.

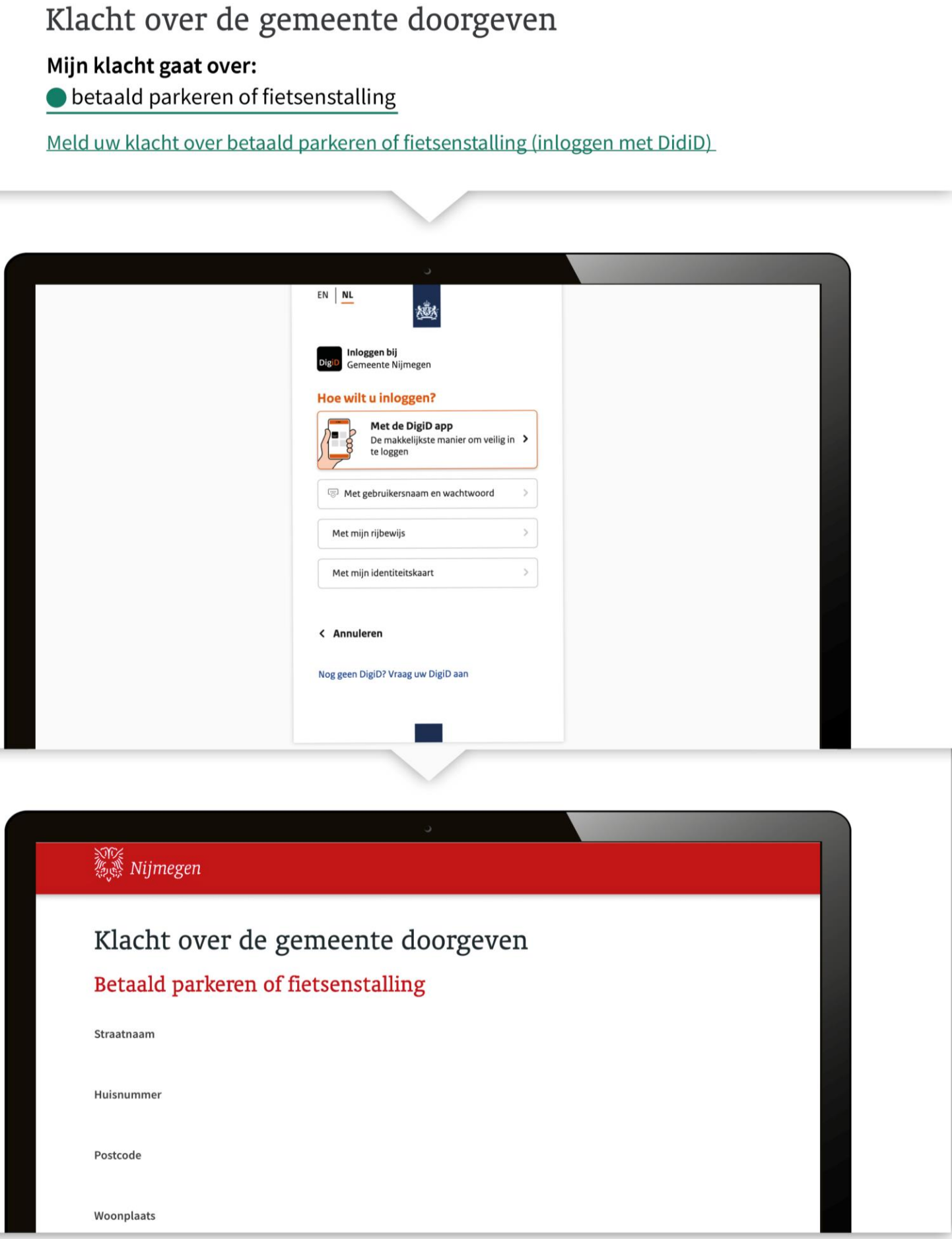
[23] BZK: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

[24] Wij ontvingen de reactie uit ambtelijk wederhoor op 1 november 2024.

SCHERMOPNAMEN VOOR HET INDIENEN VAN KLACHTEN

Deze bijlage sluit af met de schermopnamen van www.nijmegen.nl voor het indienen van klachten over de gemeente. Als eerste is de schermopname van de overzichtspagina opgenomen (figuur 6), vervolgens die van pagina's voor verschillende onderwerpen waarover een klacht kan worden ingediend (figuur 7 tot en met 11).

Figuur 6: Schermopname webpagina 'Klacht melden'



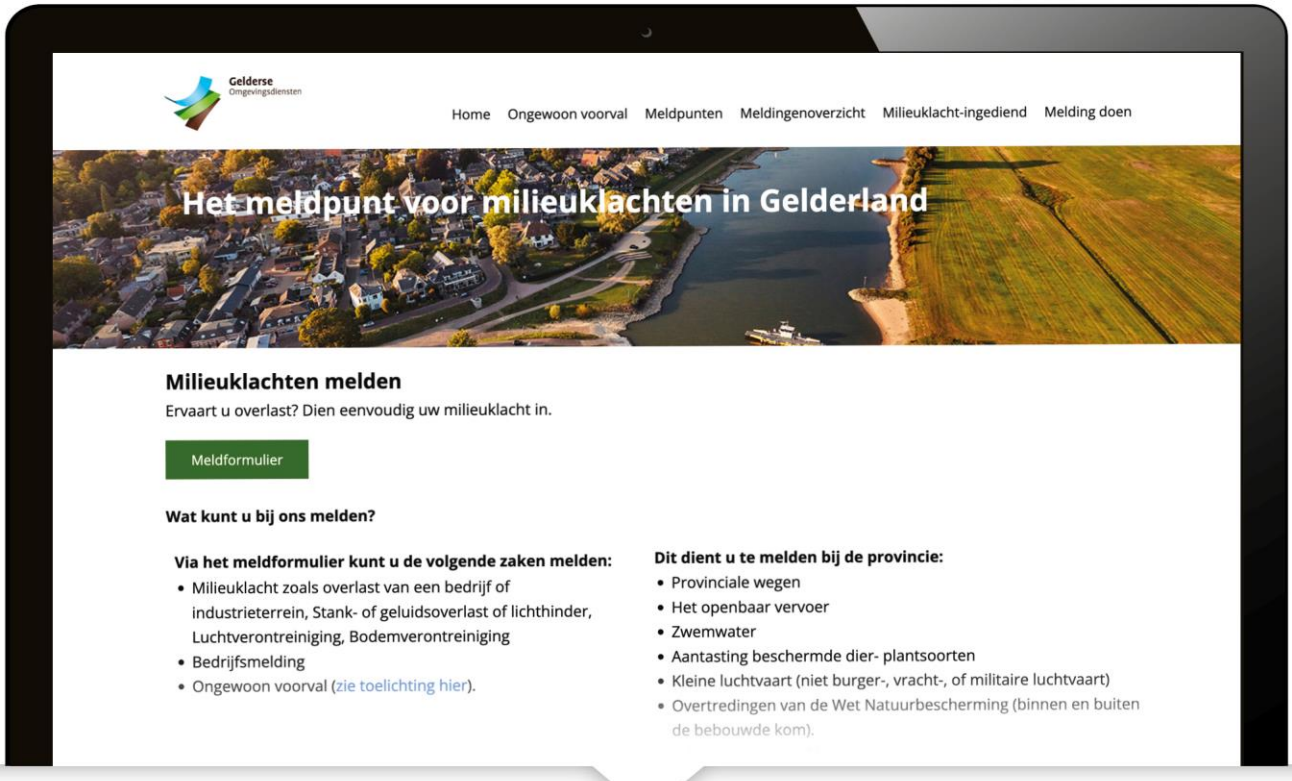
Figuur 7: Schermopname webpagina voor het indienen van een klacht over betaald parkeren of fietsenstalling

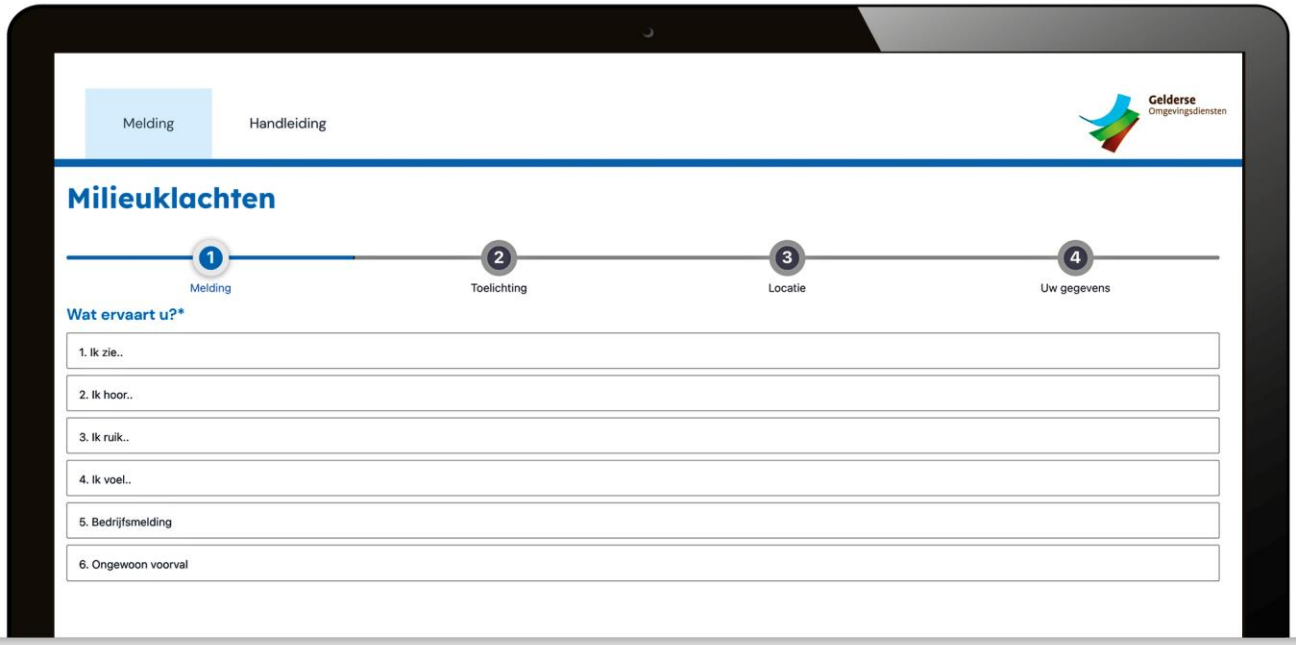
Klacht over de gemeente doorgeven

Mijn klacht gaat over:

milieu

Meld uw klacht over milieu bij Gelderse Omgevingsdiensten





Figuur 8: Schermopname webpagina voor het indienen van een klacht over milieu

Klacht over de gemeente doorgeven

Mijn klacht gaat over:

● leerlingenvervoer

Neem contact op met Leerlingenvervoer

Nijmegen

Diensten Nieuws Over de gemeente Contact

Home / Diensten / Onderwijs en kinderopvang / Leerlingenvervoer

Leerlingenvervoer

Als uw kind niet zelfstandig naar school kan, heeft u mogelijk recht op een bijdrage in de reiskosten of aangepast vervoer. U vraagt dit aan in de gemeente waar uw kind woont.

UW MENING

DigiD DIRECT REGELEN

Wat u moet weten

- Vraag leerlingenvervoer aan als uw kind niet zelfstandig naar school kan door bijvoorbeeld een handicap of omdat de school te ver weg ligt. De gemeente kijkt dan welke vergoeding en/of welk vervoer bij uw kind past:
  - Een (brom)fietsvergoeding
  - Vergoeding voor een busabonnement
  - Vergoeding voor het zelf halen en brengen van uw kind
  - Vergoeding voor een begeleider
  - Taxivervoer
- Let op: 2 werkende ouders zijn op zichzelf geen reden voor toekenning van taxivervoer. Een vergoeding voor het openbaar vervoer of eigen vervoer is dan misschien mogelijk
- Vul de schoolverklaring in en voeg deze toe aan uw online aanvraag
- We verwerken uw aanvraag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 8 weken.

Contact met de vervoerder

Sinds 2020 regelt AVAN het vervoer. Bekijk de reisgegegevens of neem contact op met uw vervoerder.

U neemt contact op met uw vervoerder als:

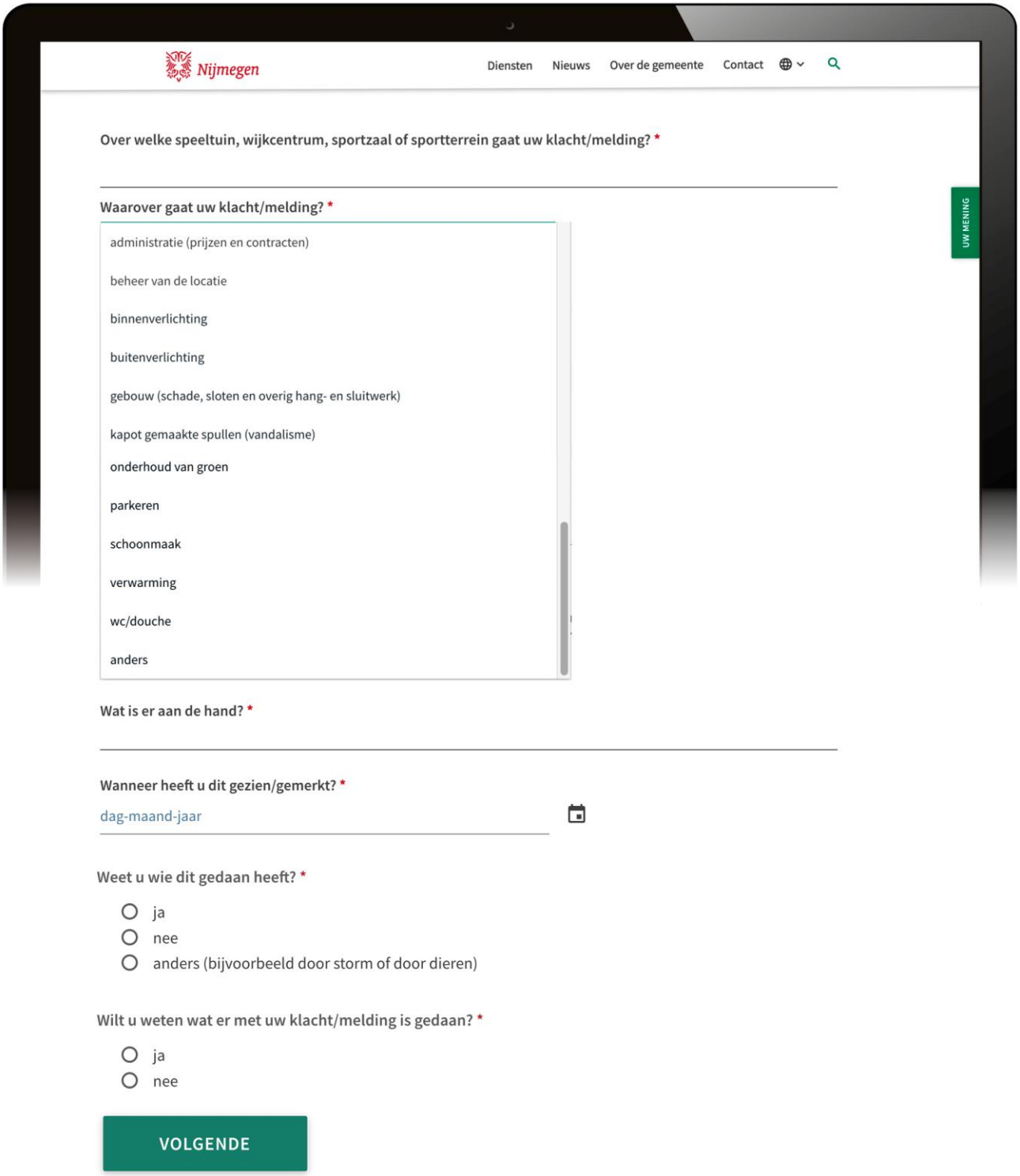
- U uw kind ziek of beter wilt melden
- U wilt doorgeven dat uw kind een dag niet meerijdt
- U wilt weten hoe laat de taxi komt
- U een klacht heeft over het vervoer

Figuur 9: Schermopname webpagina voor het indienen van een klacht over leerlingenvervoer

Klacht over de gemeente doorgeven

Mijn klacht gaat over:

speeltuinen, wijkcentra, sportzalen of sportterreinen



Figuur 10: Schermopname webpagina voor het indienen van een klacht over speeltuinen, wijkcentra of sportterreinen

Klacht over de gemeente doorgeven

Mijn klacht gaat over:

● iets anders

Nijmegen

Diensten Nieuws Over de gemeente Contact

UW MENING

Waarover gaat uw klacht? *

- ik ben niet goed behandeld door een medewerker van de gemeente
- ik heb verkeerde informatie gekregen
- er is niet goed met mijn informatie omgegaan
- mijn verzoek is verkeerd afgehandeld

Waar kreeg u de verkeerde informatie? *

- in een (video)gesprek bij de gemeente
- in een gesprek aan de telefoon
- gelezen op de website
- gelezen op de gemeentepagina in weekblad De Brug
- gelezen in een brief of folder van de gemeente
- ergens anders

Wat is uw klacht *

U kunt aan het einde van dit formulier ook een bijlage uploaden waarin u uitlegt wat uw klacht is.

Uw gegevens

Wij ontvangen graag uw gegevens zodat wij contact met u kunnen opnemen als wij nog meer informatie over uw klacht nodig hebben. Of om u te laten weten wat wij met uw klacht hebben gedaan.

Naam

Adres

VOLGENDE

Figuur 11: Schermopname webpagina voor het indienen van een klacht over iets anders

BIJLAGE 2 BIJ REKENKAMERBRIEF KLACHTBEHANDELING: CIJFERS ROND KLACHTBEHANDELING

In deze bijlage staan de cijfers rond klachtbehandeling uit:

- Stadsrekeningen 2020 tot en met 2023
- Jaarverslagen Rechtsbescherming 2020 tot en met 2023

De cijfers in deze bijlage moeten met de nodige reserves worden bekeken. In de Stadsrekeningen en de Jaarverslagen Rechtsbescherming wordt inzicht gegeven in de *geregistreerde* klachten. In bijlage 1 hebben wij toegelicht dat niet alle klachten geregistreerd worden en dat een deel van de geregistreerde klachten geen klacht is. Daar hebben wij ook toegelicht dat het onderwerp van de geregistreerde klachten niet altijd juist of volledig wordt geregistreerd.

Voor de Jaarverslagen Rechtsbescherming merken verder wij op dat deze tot nu toe niet zijn gedeeld met de raad en niet openbaar zijn gemaakt. Deze jaarverslagen komen aan de orde in de rondvraag van het College. Bij de behandeling van het Jaarverslag Rechtsbescherming 2023[1] heeft het college aangegeven dat 'het geen bezwaren [ziet] het jaarverslag openbaar te maken'. Op dit moment (december 2024) is ook dit jaarverslag nog niet openbaar gemaakt. In bijlage 1 zijn wij hier uitgebreider op ingegaan.

Los van de kwaliteit van de cijfers in de Stadsrekeningen en de Jaarverslagen Rechtsbescherming, maakt het overzicht met cijfers duidelijk dat de informatievoorziening aan de raad over de klachtbehandeling summier is. Over de jaren 2020 tot en met 2023 ontving de raad:

- Elk jaar cijfers over het percentage binnen de wettelijke termijn afgehandelde klachten.
- Over 2020 en 2021 wel, maar over 2022 en 2023 niet cijfers over:
    - Het aantal afgehandelde klachten.
    - Het percentage informeel afgehandelde klachten.

[1] Het Jaarverslag Rechtsbescherming 2023 stond op 2 april 2024 op de agenda van het college.

	Aantal ontvangen klachten over de gemeente	
	Stadsrekening (beschikbaar voor de raad)	**Jaarverslag Rechtsbescherming (niet beschikbaar voor de raad)**
2020	*Geen cijfers*	204
2021	*Geen cijfers*	211
2022	*Geen cijfers*	284
2023	*Geen cijfers*	328
	Aantal afgehandelde klachten	
2020	225	225
2021	225	*Geen cijfers*
2022	*Geen cijfers*	*Geen cijfers*
2023	*Geen cijfers*	*Geen cijfers*
	Percentage informeel afgehandelde klachten	
2020	95%	95%
2021	96,5%	96,5%
2022	*Geen cijfers*	95,1%
2023	*Geen cijfers*	92%
	Percentage klachten afgehandeld binnen de wettelijke termijn	
2020	98%	98%
2021	96,9%	96,9%
2022	95,8%	95,8%
2023	92,3%	92,3%

In de Jaarverslagen Rechtsbescherming is daarnaast nog informatie opgenomen over:

- Het aantal klachten per afdeling.
- De aard van de klachten.

In de jaarverslagen 2020 en 2023 is ook het aantal meldingen en klachten behandeld door de Nationale Ombudsman opgenomen. In het jaarverslag 2023 ook nog het aantal (deels) gegrond verklaarde klachten.

Jaarlijks worden volgens de Jaarverslagen Rechtsbescherming de meeste klachten ingediend over de afdelingen:

- Zorg en Inkomen (ZI) / Inkomen Zorg en Leerrecht (IZL)
- Publiekszaken
- Stadsbeheer

	Aantal klachten per afdeling volgens jaarverslagen rechtsbescherming[2]			
	ZI / IZL	**Publiekszaken**	**Stadsbeheer**	**% van het totaal**
2020	33	71	43	*Geen cijfers*
2021	50	75	31	*Geen cijfers*
2022	75	94	61	*Geen cijfers*
2023	86	83	88	78%

De stijging van het aantal klachten in 2023 is verklaard door het nieuwe registratiesysteem. Aangegeven is dat een deel van de klachten in het oude systeem buiten beeld bleef. Uit ons onderzoek is gebleken dat ook in het nieuwe registratiesysteem niet alle klachten geregistreerd worden. Voor de toelichting hierop staat in bijlage 1.
Specifiek voor de afdeling Stadsbeheer is aangegeven dat de stijging van het aantal klachten in 2023 ook te maken heeft met:

- De wijze van registratie van de status van afhandeling van meldingen via de meld-en-herstellijn. Als de afhandeling gepland wordt, wijzigt de status in 'melding opgelost' en ontvangt de melder ook een mail met deze status. Volgens het jaarverslag leidt dit tot verwarring en onvrede bij melders en daarmee tot klachten, omdat de melding op dat moment nog niet *is* opgelost. De klachtcoördinatoren hebben dit volgens het jaarverslag aangekaart en aangeraden een toelichting te geven op deze status.
- De telefonische bereikbaarheid over vragen rond parkeren.

Voor de afdeling IZL heeft de stijging van het aantal klachten in 2023 volgens het jaarverslag vooral te maken met de (landelijke) problemen bij Welzorg, een externe partner die zorghulpmiddelen levert. Aangegeven is dat de klachten inmiddels nagenoeg zijn opgelost.

[2] De cijfers over 2020 en 2021 zijn geschat op basis van de opgenomen grafiek, er zijn geen cijfers genoemd in het verslag.

In de Jaarverslagen Rechtsbescherming wordt op hoofdlijnen ook ingegaan op de aard van de klachten. Over de mate waarin bepaalde type klachten voorkwamen wordt gesproken in termen van 'de meeste klachten gingen over' of 'ongeveer de helft ging over' gevolgd door één of meerdere van de volgende categorieën:

1. een ervaren gebrek aan informatieverstrekking
2. onvolledige of onjuiste informatie
3. een ervaren gebrek aan coördinatie en afstemming van werkprocessen
4. tekortschietende hulpvaardigheid en/of inlevingsvermogen
5. niet voldoen aan gewekte verwachtingen
6. gemaakte fouten

Deze categorieën komen min of meer overeen met de categorieën in een van de keuzemenu's op de website (zie figuur 5 in bijlage 1). In de gevoerde gesprekken met de klachtcoördinatoren is over de gehanteerde categorieën op de website gezegd dat wanneer zij contact opnemen met de klager de klacht vaak niet blijkt te gaan over het aangegeven onderwerp. De klager geeft dan aan 'iets aangeklikt te hebben, omdat je anders niet verder komt'.

Soms zijn in het jaarverslag rechtsbescherming naast bovenstaande categorieën nog andere zaken genoemd: privacy, bereikbaarheid (fysiek en telefonisch), lange doorlooptijd voor de afhandeling van zaken en het nakomen van afspraken.

BIJLAGE 3 BIJ REKENKAMERBRIEF KLACHTBEHANDELING: AANPAK VAN HET DEELONDERZOEK

In deze bijlage is toegelicht hoe de Rekenkamer het deelonderzoek naar de klachtbehandeling heeft aangepakt.

AANLEIDING VOOR HET ONDERZOEK

In het kader van het opstellen van het Onderzoeksplan 2023 – 2024 hebben wij van inwoners en fracties uit de gemeenteraad meerdere suggesties gekregen die te maken hebben met de informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners. In eerdere onderzoeken hadden wij zelf geconstateerd dat de informatievoorziening op de website te wensen overliet[1]. De Rekenkamer heeft besloten diverse van deze suggesties te combineren in één onderzoek, bestaande uit vier deelonderzoeken:

- deel A: vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op www.nijmegen.nl
- deel B: reactie van de gemeente op vragen en suggesties van inwoners
- deel C: behandeling van klachten van inwoners door de gemeente
- deel D: kwaliteit van openbare bekendmakingen, in het bijzonder voor wat betreft de informatievoorziening aan inwoners

In deze bijlage geven wij een toelichting op de aanpak van deelonderzoek C: behandeling van klachten van inwoners door de gemeente. Op onderdelen gaat de toelichting ook over het onderzoek als geheel.

DOEL- EN VRAAGSTELLING VAN HET ONDERZOEK

Het doel van het onderzoek – en alle deelonderzoeken – is het geven van inzicht, en het op basis daarvan geven van een oordeel. De Rekenkamer wil hiermee, waar nodig, het verbeterproces voor de informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners stimuleren.

Het deelonderzoek naar de behandeling van klachten is ingegeven door het DoeMee-onderzoek naar klachtnbehandeling van de Vereniging van Rekenkamer, waar wij aan hebben deelgenomen. De Rekenkamer heeft besloten naar aanleiding van de bevindingen uit het DoeMee-onderzoek een verdiepend onderzoek te doen, door stukken te bestuderen en gesprekken met betrokkenen te voeren.

De volgende **deelvragen** waren leidend bij de uitvoering van het onderzoek naar de klachtbehandeling:

1. Wat zijn de uitgangspunten van het beleid voor de behandeling van klachten?
2. In hoeverre passen de beleidsuitgangspunten bij de verwachtingen, wensen en behoeften van inwoners?
3. In hoeverre denkt de gemeente bij de behandeling van klachten vanuit inwoners en waaruit blijkt dit?
4. In hoeverre en op welke wijze zijn de beleidsuitgangspunten vertaald naar de uitvoering?
5. Op welke wijze wordt geborgd dat klachten op een juiste manier worden behandeld?
6. In hoeverre wordt er lering getrokken uit klachten?

---

[1] Het gaat hierbij onder andere om de onderzoeken naar het warmtenet (2018), de toegang tot de Wmo (2019), de Omgevingswet (2020) en de Wet openbaarheid bestuur / Wet open overheid (2022).

7. In hoeverre en op welke wijze worden de uitkomsten van de monitoring gebruikt voor verbetering?
8. Hoe toegankelijk en begrijpelijk is de informatievoorziening over klachten van de gemeente voor gebruikers?
9. Hoe wordt de raad door het college geïnformeerd over en betrokken bij de voortgang van het beleid gericht op klachten(behandeling)?
10. In hoeverre is de raad in staat zijn kaderstellende en controlerende taak uit te voeren?

TOETSINGSKADER VAN HET ONDERZOEK

Om een oordeel te kunnen geven over de wijze waarop de gemeente klachten van inwoners behandelt, hebben wij een toetsingskader geformuleerd. Dit toetsingskader is opgenomen in bijlage 4. Voor deze Rekenkamerbrief hebben wij dat toetsingskader nog niet toegepast. In Rekenkamerbrieven presenteren wij alleen bevindingen[2]. Nadat voor alle deelonderzoeken de bevindingen met een Rekenkamerbrief aan de gemeenteraad zijn gerapporteerd, stellen wij een overkoepelend rapport op. In dat overkoepelende rapport zetten wij de bevindingen af tegen de toetsingskaders, formuleren wij een oordeel, trekken wij conclusies en doen wij aanbevelingen.

AANPAK VAN HET ONDERZOEK

Het deelonderzoek naar de klachtbehandeling is als volgt aangepakt:

Verzamelen en analyseren van stukken

Bij de start van het deelonderzoek hebben wij stukken opgevraagd binnen de organisatie. Wij hebben gevraagd naar richtlijnen, beleidsstukken, werkwijzen, jaarverslagen en andere resultaten van monitoring en evaluatie, en dergelijke. Wij hebben ook gevraagd naar de bestuurlijke en ambtelijke besluitvorming over deze stukken.

Met de analyse van de ontvangen stukken, hebben wij ons een beeld gevormd van het beleid, de wijze waarop gestuurd is op de realisatie daarvan en welke informatie daarbij gebruikt is.

Specifiek voor deelonderzoek C (behandeling van klachten van inwoners door de gemeente) vroegen wij ook naar voorbeeldbrieven die verstuurd kunnen worden naar inwoners die een klacht hebben ingediend.

Gesprekken met betrokkenen binnen de gemeente

Aan de hand van de bevindingen uit de analyse van de stukken hebben wij gesprekken gevoerd met medewerkers binnen de organisatie die betrokken zijn bij de klachtbehandeling. Een overzicht van medewerkers die wij hebben gesproken, is opgenomen in bijlage 5.

---

[2] Notitie Werkwijze Rekenkamer, versie voorjaar 2023, pagina 10.

Van alle gesprekken is een verslag op hoofdlijnen gemaakt. Het concept verslag is ter verificatie teruggelegd bij de gesprekspartners. Hun eventuele opmerkingen hebben wij verwerkt in de definitieve versie van het verslag.

Ambtelijk wederhoor

In het kader van ambtelijk wederhoor hebben wij bijlage 1 voorgelegd voor een toets op de gepresenteerde feiten. Naar aanleiding hiervan is de tekst op enkele punten aangepast en aangevuld. Voor de overige bevindingen (bijlage 2) was geen toets op juistheid nodig, omdat wij de daarin gepresenteerde cijfers één op één hebben overgenomen uit bestuurlijke stukken.

Rapportage

In dit Bijlagenboek staan de bevindingen uit het deelonderzoek naar de behandeling van klachten van inwoners. Nadat alle deelonderzoeken zijn afgerond, stellen wij een overkoepelend rapport op, waarin we de bevindingen afzetten tegen de toetsingskaders, tot een oordeel komen en conclusies en aanbevelingen formuleren. Voordat wij het overkoepelende rapport openbaar maken, stellen wij - zoals gebruikelijk - het college in de gelegenheid te reageren op onze conclusies en aanbevelingen (het bestuurlijk wederhoor).

Tot slot

Tijdens het hele onderzoek is er op gezette momenten contact geweest met betrokken ambtenaren en de klankbordgroep uit de gemeenteraad over de aanpak, stand van zaken, planning en bevindingen op hoofdlijnen op dat moment.

Bij de uitvoering van het deelonderzoek naar de reactie van de gemeente op vragen van inwoners is de Rekenkamer ondersteund door onderzoekers van Ipsos I&O.

BIJLAGE 4 BIJ REKENKAMERBRIEF KLACHTBEHANDELING: TOETSINGSKADER

In deze bijlage is voor de deelvragen die leidend waren bij de uitvoering van het deelonderzoek naar klachtbehandeling aangegeven welke normen en toetsingscriteria wij daarvoor geformuleerd hebben. Wij voegen deze ter informatie bij deze Rekenkamerbrief. In een Rekenkamerbrief presenteren wij alleen bevindingen. Wij spreken nog geen oordeel uit. Dat oordeel spreken wij uit in het overkoepelende Rekenkamerrapport dat wij opstellen nadat wij de raad met Rekenkamerbrieven hebben geïnformeerd over de bevindingen uit alle deelonderzoeken. Voor een uitgebreidere toelichting op deze aanpak verwijzen wij naar bijlage 3.

Deelvraag C1: Wat zijn de uitgangspunten van het beleid voor de behandeling van klachten?

Norm	Toetsingscriteria
1. Er is beleid vastgesteld voor klachtbehandeling	• Er is beleid ten aanzien van klachtbehandeling. • Het beleid is vastgesteld door het college, de burgemeester en de gemeenteraad. • Er zijn in het beleid uitgangspunten, eisen en/of doelen benoemd waaraan de klachtbehandeling moet voldoen.

Deelvraag C2: In hoeverre passen de beleidsuitgangspunten bij de verwachtingen, wensen en behoeften van inwoners?

Norm	Toetsingscriteria
2. De uitgangspunten of doelen van het beleid voor het behandelen van klachten zijn in lijn met landelijke normen, eisen en/of uitgangspunten.	• Het beleidsmatig kader voldoet aan wettelijke normen. • Het beleidsmatig kader voldoet aan de uitgangspunten van de Nationale Ombudsman. • De inzet van middelen (personeel/financiën) past bij de ambities.

Deelvraag C3: In hoeverre denkt de gemeente bij de behandeling van klachten vanuit inwoners en waaruit blijkt dit?

Norm	Toetsingscriteria
3. Inwoners kunnen via verschillende kanalen klachten indienen.	• Inwoners kunnen mondeling of schriftelijk een klacht indienen. • Inwoners kunnen laagdrempelig een klacht indienen. • De gemeente zorgt voor afstemming tussen de verschillende kanalen.
4. De gemeente houdt bij het behandelen van klachten rekening met specifieke groepen.	• De gemeente heeft inzicht in de knelpunten waarmee specifieke doelgroepen (zoals mensen met een taalachterstand) te maken (kunnen) hebben. • De gemeente anticipeert op de knelpunten waarmee specifieke doelgroepen te maken (kunnen) hebben.

Deelvraag C4: In hoeverre en op welke wijze zijn de beleidsuitgangspunten vertaald naar de uitvoering?

Norm	Toetsingscriteria
5. De behandeling van klachten wordt gecoördineerd.	• Er zijn duidelijke afspraken vastgelegd over wie verantwoordelijk is voor de klachtencoördinatie. • Er zijn duidelijke afspraken vastgelegd over waarvoor de klachtencoördinator verantwoordelijk is.
6. De (algemene) doelen en uitgangspunten van het beleid gericht op het behandelen van klachten zijn geconcretiseerd naar beschrijvingen van de werkwijze.	• Er is een uitvoeringsplan vastgesteld. • De gemeente werkt via een vaste procedure om tot een beoordeling van de klacht te komen. • Werkwijzen sluiten aan op de beleidsdoelen en uitgangspunten. • Taken en verantwoordelijkheden zijn beschreven en duidelijk belegd. • Er zijn duidelijke afspraken vastgelegd over wie per organisatieonderdeel verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten. • Er zijn duidelijke afspraken vastgelegd over aan welke voorwaarden de klachtbehandelaar moet voldoen.
7. Formele klachtbehandeling voldoet aan de richtlijnen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).	• Bij de formele procedure worden indieners gehoord. • Tijdens hoorzitting kunnen zowel klachtindiener als beklaagde visie geven. • Indien wenselijk worden klachtindiener en beklaagde apart gehoord. • Een verslag van de hoorzitting of gesprek wordt teruggekoppeld naar alle aanwezigen. • Naar aanleiding van de hoorzitting wordt een advies opgesteld en voorgelegd aan het college.

Deelvraag C5: Op welke wijze wordt geborgd dat klachten op een juiste manier worden behandeld?

Norm	Toetsingscriteria
8. De gemeenten werkt volgens een cyclisch, continu proces van monitoring en verbetering.	• Er vinden interne checks plaats op de wijze waarop de gemeente klachten behandelt; hierop wordt toezicht gehouden. • De gemeente biedt inwoners en medewerkers mogelijkheden om feedback te geven over de manier waarop klachten worden behandeld. • De feedback van inwoners en medewerkers wordt zichtbaar gebuikt om klachtbehandeling te verbeteren.
9. De Nationale Ombudsman is betrokken.	• Inwoners die niet tevreden zijn met de wijze waarop hun klacht is behandeld, worden actief gewezen op de Nationale Ombudsman. • De gemeente volgt de adviezen van de Nationale Ombudsman op en borgt deze waar nodig in werkprocessen.

Deelvraag C6: In hoeverre wordt er lering getrokken uit klachten?

Norm	Toetsingscriteria
10. Klachten worden geregistreerd	• Alle binnengekomen klachten worden geregistreerd. • De registraties zijn juist en volledig. • Er is inzicht in de aard en achtergrond van de klachten. • Er is inzicht in de doorlooptijd van afhandeling en de mate van verdaging. • Er is inzicht in het effect van de klacht, daarmee wordt bedoeld waartoe de klacht heeft geleid; bijv. aanpassing van beleid of een excuses.
11. De gegevens over klachten in het registratiesysteem worden periodiek geanalyseerd.	• De gemeente monitort de mate waarin zij voldoet aan de voorschriften van de Awb. • De klachten worden minimaal jaarlijks gerapporteerd. • De klachten worden minimaal jaarlijks geanalyseerd. • De analyse wordt minimaal jaarlijks gerapporteerd (bijvoorbeeld in de vorm van een jaarverslag). • Het verslag bevat een analyse van de ingediende klachten en de afhandeling daarvan. • De gemeente maakt op basis van de analyse inzichtelijk welke verbeteringen kunnen of moeten worden doorgevoerd.
12. De werkwijze rond het uitvoeren van klachten wordt periodiek geëvalueerd.	• De gemeente evalueert periodiek (maar minimaal een keer in de vijf jaar) de wijze waarop klachten zijn behandeld. • De gemeente monitort de mate waarin zij voldoet aan haar eigen normen, eisen en uitgangspunten. • De gemeente legt vast welke verbeterkansen er zijn voor de gemeente en voor specifieke afdelingen ten aanzien van de wijze waarop klachten worden behandeld.

Deelvraag C7: In hoeverre en op welke wijze worden de uitkomsten van de monitoring gebruikt voor verbetering?

Norm	Toetsingscriteria
13. De gemeente gebruikt inzichten vanuit de analyse en evaluatie in verbeterplannen voor de organisatie(onderdelen).	• De gemeente gebruikt de analyse en evaluatie van de klachten om werkwijzen en processen te verbeteren. • Verbeterplannen worden geïmplementeerd en er wordt toegezien op het effect.

Deelvraag C8: Hoe toegankelijk en begrijpelijk is de informatievoorziening over klachten van de gemeente voor gebruikers?

Norm	Toetsingscriteria
14. De informatie rondom klachten voldoet aan de te stellen eisen wat betreft juistheid, volledigheid en duidelijkheid.	• De gemeente zorgt ervoor dat de informatie over het indienen en behandelen van klachten tijdig, juist, volledig en duidelijk is. • Taalniveau B1 wordt toegepast.

Deelvraag C9: Hoe wordt de raad door het college geïnformeerd over en betrokken bij de voortgang van het beleid gericht op klachten(behandeling)?
Deelvraag C10: In hoeverre is de raad in staat zijn kaderstellende en controlerende taak uit te voeren?

Norm	Toetsingscriteria
15. De raad is in staat om zijn kaderstellende en controlerende taak uit te voeren.	• De raad wordt door het college betrokken bij het formuleren van beleid rond het behandelen van klachten. • Het college informeert de raad over ontwikkelingen omtrent klachten. • De raad vraagt actief naar ontwikkelingen omtrent klachten. • De raad ontvangt periodiek voortgangs- en verantwoordingsinformatie over klachten. • De raad is in staat om op basis van de verkregen informatie te controleren en bij te sturen.

BIJLAGE 5 BIJ REKENKAMERBRIEF KLACHTBEHANDELING: OVERZICHT VAN GEÏNTERVIEWDEN

Als onderdeel van het onderzoek naar de behandeling van klachten van inwoners heeft de Rekenkamer gesproken met diverse medewerkers die hier binnen de gemeente Nijmegen een rol bij spelen. In deze bijlage is aangegeven met wie de Rekenkamer sprak[1]. Daarbij is ook een korte toelichting gegeven op hun taken in het proces van klachtbehandeling.

[1] Met het oog op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zijn alleen de functienamen van de medewerkers opgenomen.

De Rekenkamer sprak met klachtcoördinatoren, klachtbehandelaars en het management van Bureau Juridische Zaken.

Klachtcoördinatoren

De klachtcoördinator is binnen Bureau Juridische Zaken een adviseur rechtsbescherming met als aandachtsgebied klachtbehandeling.

In de Richtlijn klachtbehandeling staat als volgt beschreven wat de klachtcoördinator doet:

- De klachtcoördinator stuurt de klacht door naar de beklaagde en diens leidinggevende. Er wordt dan afgesproken op welke manier en door wie de klacht wordt afgehandeld. Dit is maatwerk.
- De klachtcoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht en geeft de vervolgstappen aan. Er wordt zoveel mogelijk gebruikgemaakt van de informele aanpak. Een formele afhandeling van de klacht blijft natuurlijk altijd mogelijk.
- De klachtcoördinator bewaakt de voortgang en zorgvuldigheid van het hele proces en registreert de wijze van behandeling van de klacht.
- De klachtcoördinator adviseert de klachtbehandelaar bij de behandeling van de klacht. Soms behandelt de klachtcoördinator een klacht zelf.
- De klachtcoördinator is contactpersoon voor de Nationale ombudsman en/of de Autoriteit Persoonsgegevens.- De klachtcoördinator inventariseert jaarlijks de geregistreerde klachten en doet daarbij zo nodig aanbevelingen.

Binnen Bureau Juridische Zaken zijn drie parttime[2] klachtcoördinatoren werkzaam. De Rekenkamer sprak met twee klachtcoördinatoren; de derde klachtcoördinator was in de periode dat de gesprekken gevoerd werden voor langere tijd afwezig.

Klachtbehandelaren

Klachten worden afgehandeld door de afdeling waar de klacht over gaat. De afhandeling van de klacht wordt gedaan door een klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor een goed verloop van de klachtbehandelingsprocedure.

In de Richtlijn klachtbehandeling is als volgt beschreven wat een klachtbehandelaar onder andere doet:

- De klachtbehandelaar behandelt de klacht (in eerste instantie) informeel. Dit betekent dat de klachtbehandelaar contact zoekt met klager en de beklaagde. Er wordt bekeken of de beklaagde de onvrede kan wegnemen.
- De klachtbehandelaar vraagt bij de klager een toelichting op de klacht.
- De klachtbehandelaar vraagt de beklaagde om een reactie op de klacht.

[2] Het gaat om aanstellingen van 28, 18 en 16,8 uur per week.

- De klachtbehandelaar maakt (bij de formele aanpak) een verslag waarin zijn opgenomen de visies van de klager, de beklaagde en de klachtbehandelaar over de gedraging.
- De klachtbehandelaar vormt een oordeel over de klacht en adviseert aan degene die formeel over de klacht beslist.
- De klachtbehandelaar zorgt ervoor dat de klager (bij de formele aanpak) schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte wordt gesteld van de uitkomst van de klachtbehandeling (beslissing op de klacht).

Er zijn twee afdelingen met een vaste contactpersoon voor de behandeling van klachten (de afdeling Publiekszaken en de back-office Parkeren). De Rekenkamer sprak beide klachtbehandelaars. Bij één gesprek sloot een collega aan die met het oog op het aanstaande pensioen van de klachtbehandelaar voor het betreffende organisatieonderdeel taken gaat overnemen.

Management Bureau Juridische Zaken

De klachtcoördinatoren zijn werkzaam binnen Bureau Juridische Zaken. De Rekenkamer sprak met het management: het bureauhoofd Juridische Zaken en de tijdelijk[3] toegevoegde interim manager Juridische Zaken.

[3] De interim-manager is werkzaam binnen de gemeente Nijmegen; naast die functie is deze van 1 december 2023 tot en met 31 december 2024 als interim-manager toegevoegd aan het management van Bureau Juridische Zaken.

BIJLAGE 6 BIJ REKENKAMERBRIEF KLACHTBEHANDELING: VERKLARING GEBRUIKTE AFKORTINGEN

In deze bijlage staan de verklaringen van de gebruikte afkortingen in de bijlagen 1 tot en met 5 in dit Bijlagenboek.

Awb	Algemene wet bestuursrecht
BZK	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
GGD	Gemeentelijke Gezondheidsdienst
IZL	afdeling Inkomen, Zorg en Leerrecht (eerder: afdeling Zorg en Inkomen)
ODRN	Omgevingsdienst Regio Nijmegen
VvR	Vereniging van Rekenkamers (voorheen Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR))
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
ZI	afdeling Zorg en Inkomen (later: afdeling Inkomen, Zorg en Leerrecht)