

Rekenkamerbrief over klachtbehandeling in Aalsmeer

Geachte gemeenteraad van Aalsmeer,

De rekenkamer heeft onderzoek gedaan en daarover gaat deze brief.

Aanleiding en doel van het onderzoek

De rekenkamer Aalsmeer deed mee aan het landelijke onderzoek door TwynstraGudde naar de afhandeling van klachten door decentrale overheden. Doel van het onderzoek was na te gaan hoe de klachtafhandeling tussen 2019 en 2023 in Aalsmeer is georganiseerd en hoe de gemeenteraad daarbij is betrokken. Het gaat hier alleen om afhandeling van klachten van inwoners uit Aalsmeer zoals in de Algemene wet bestuursrecht staat over gedragingen van bestuurders of medewerkers. Bijvoorbeeld een klacht over de wijze van behandeling bij een uitkeringsaanvraag valt hier wel onder maar een melding aan de gemeente over losse stoeptegels valt in een andere categorie die niet is onderzocht. In deze brief leest u de resultaten van het onderzoek en de prestaties van Aalsmeer vergeleken met de andere deelnemers aan hetzelfde onderzoek.

Doelstellingen en beleid

Aalsmeer wil klachten van inwoners transparant, zorgvuldig en klantvriendelijk oplossen. Deze doelen zijn niet door de raad vastgesteld maar staan wel in de jaarverslagen die de raad krijgt. Aalsmeer heeft de richtlijnen voor het indienen van een klacht op de [website](#) gezet. Door naar de inwoners te luisteren en met ze mee te denken wil Aalsmeer een goede dienstverlening aan de inwoners geven. Aalsmeer heeft doelen, richtlijnen en servicenormen voor klachten, net als veel andere gemeenten.

Tabel 1 - Doelstellingen en richtlijnen

	Aalsmeer	Landelijk
1. Er zijn doelstellingen vastgelegd	Ja	Ja (51%) Nee (49%)
2. Er zijn richtlijnen opgesteld	Ja	Ja (87%) Nee (13%)
3. De richtlijnen zijn vastgelegd in beleid	Ja	Ja (70%) Nee (30%)
4. Er zijn servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten	Ja	Ja (48%) Nee (52%)

Bron: Landelijk onderzoek NVRR - klachtbehandeling

Organisatie van klachtbehandeling

Klachtbehandeling begint met centrale registratie met ontvangstbevestiging naar de indiener, gevolgd door analyse van de klacht. Daarna wordt de klacht door de vakafdeling informeel met de indiener behandeld of formeel door de klachtenfunctionaris naar de indiener afgehandeld. Tot slot kijkt de gemeente of van de klacht kan worden geleerd. Deze manier van werken blijkt overeen te komen met 95% van de gemeenten die aan dit onderzoek meedoen.

Aalsmeer had in alle onderzochte jaren een klachtenfunctionaris (hierna de coördinator) met een eigen taakomschrijving die in en voor de AA-organisatie voor beide gemeenten op dezelfde manier werkt. Behalve voor klachten over de afhandeling van een eerdere klacht, 'klachten in de 2e lijn' in

jargon. In Aalsmeer gaan die naar de Nationale ombudsman en in Amstelveen naar de ombudsman van de Metropoolregio Amsterdam. De klachtenregeling van Aalsmeer komt uit 2017 en Amstelveen actualiseerde de regeling in 2021.

Klachten over ambtenaren en bestuurders van de Kernorganisatie Aalsmeer (KOA) worden behandeld door een externe commissie in Aalsmeer. Er zijn bij die commissie geen klachten binnengekomen in de afgelopen 2 jaar.

De coördinator houdt met de gegevens de afhandeling van de klacht in de gaten. Hierbij let de coördinator op tijdigheid en juistheid. Ook kan de coördinator de klager doorverwijzen naar een andere instelling als blijkt dat de klacht niet voor de gemeente is. Uit het onderzoek blijkt dat 84% van de gemeenten vast heeft gelegd dat een persoonlijk gesprek met de klager over het besluit wordt aangeboden. In Aalsmeer bekijkt de coördinator per geval of een gesprek, mail of brief het beste is. Uitgangspunt is snel en persoonlijk contact. Als dat nodig is dan volgt een klachtgesprek maar bij eenvoudige klachten kan dat soms sneller op een andere manier.

Landelijk heeft 55% van de gemeenten een vast toetsingskader. Een besluit over een klacht neemt de gemeente Aalsmeer zonder een zelf vooraf vastgesteld toetsingskader. Per besluit toetst de coördinator wel de *behoorlijkheid* en *rechtmatigheid*. De wet schrijft voor dat een klacht wordt behandeld volgens de beginselen van behoorlijk bestuur maar dit is niet verder uitgewerkt. De Nationale Ombudsman heeft het wel verder uitgewerkt in 22 behoorlijkheidsvereisten, verdeeld over vier kernwaarden: 'open en duidelijk', 'respectvol', 'betrokken en oplossingsgericht' en 'eerlijk en betrouwbaar'. Deze kernwaarden vormen de essentie van behoorlijk overheidsoptreden en zijn vastgelegd in een 'behoorlijkheidswijzer'.¹

Net als bijna alle gemeenten probeert Aalsmeer klachten zoveel als mogelijk informeel af te handelen. Rond de 80% van de klachten wordt informeel afgehandeld en dat is vrijwel gelijk aan de inschatting van andere gemeenten in dit onderzoek. Bij informele klachten wordt de klager gevraagd of die tevreden is. Als dat niet zo is dan wordt de klacht alsnog formeel door de coördinator afgehandeld.

¹ Lees hier de [behoorlijkheidswijzer](#).

Nadat de klager formeel is geïnformeerd en de klacht is afgehandeld, evalueert de gemeente niet *met* de klager over diens ervaringen met de gemeente. Dat doet overigens maar 8% van de ondervraagde gemeenten. Intern evalueert de gemeente wel de klachten om er van te leren en past de procedure aan als dat nuttig blijkt. De resultaten van de klachtafhandeling worden met de raad gedeeld.

Tabel 2 - Afhandeling en reflectie

	Aalsmeer	Landelijk
1. Er zijn procedures voor informatievoorziening richting de indiener van de klacht	Ja	Ja (84%) Nee (15%)
2. De organisatie zet in op het informeel afhandelen van klachten	Ja	Ja (96%) Nee (4%)
3. De organisatie schat in dat het volgende percentage van het totaal klachten aan informatie informeel wordt afgehandeld	80%	81.5%
4. Er is vastgelegd dat de klachtbehandeling wordt teruggekoppeld aan de indiener van de klacht	Ja	Ja (91%) Nee (9%)
5. Er is vastgelegd op welke manier er wordt teruggekoppeld indien de klacht meer tijd kost	Ja	Ja (68%) Nee (32%)
6. Na de afronding van de procedure wordt een evaluatie uitgezet over de ervaring van de indiener met de klachtprocedure	Nee	Ja (8%) Nee (92%)

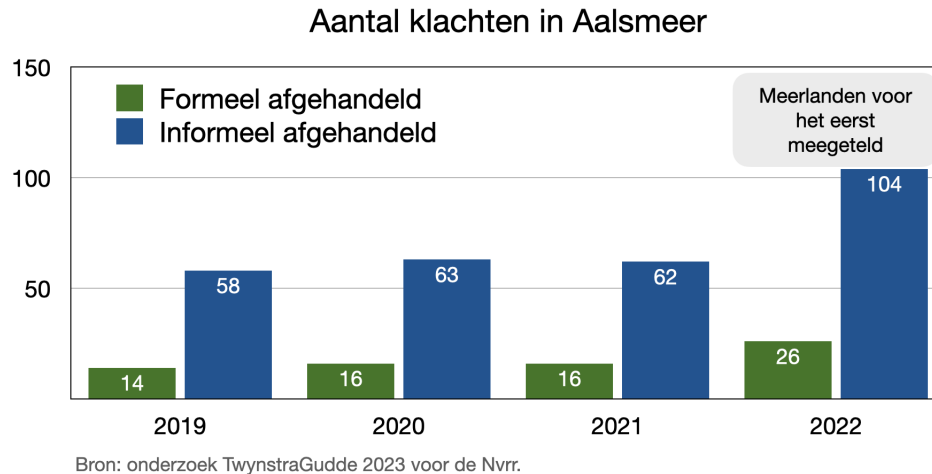
Bron: Landelijk onderzoek NVRR - klachtbehandeling

Klachtbehandeling in de tweede lijn

Gemeenten hebben verplicht een ombudsvoorziening. Inwoners kunnen hier terecht als zij het niet eens zijn hoe de gemeente hun klacht heeft behandeld. In Aalsmeer is dat de Nationale ombudsman, net als 80% van de deelnemers in dit onderzoek. Wanneer de ombudsman een aanbeveling doet aan een bestuursorgaan dient de organisatie binnen een redelijke termijn te reageren op de aanbeveling bij de ombudsman. Aalsmeer heeft, net als 57% van de ondervraagde gemeenten, geborgd dat er expliciet wordt afgewogen of conclusies en aanbevelingen van de ombudsman worden opgevolgd. De directie rapporteert hierover aan het college. Het aantal ombudsklachten was in 2019 11 stuks en daalt aanzienlijk naar nog maar 5 in 2022. De reden hiervan is onbekend.

Aantallen klachten in Aalsmeer

In de onderzochte periode kreeg Aalsmeer 90 klachten per jaar en in gemeenten van vergelijkbare omvang lag dat aantal op 40.



Het aantal klachten in Aalsmeer is in de jaren tot 2021 gemiddeld 2 keer zo hoog als in vergelijkbare gemeenten. In 2022 stijgt het aantal klachten in Aalsmeer nog verder van 78 naar 130 en is het 3 keer zo hoog als in andere gemeenten. De stijging in 2022 komt doordat dan voor het eerst Meerlanden mee wordt geteld, en dat zijn in totaal 43 klachten in 2022. Zonder die 43 klachten blijft het 2 keer zo hoog. Zonder de circa 43 klachten over Meerlanden kreeg Aalsmeer dus 87 klachten.

Aalsmeer probeert een klacht zo mogelijk informeel af te handelen met bijvoorbeeld een telefoontje en als dat niet gaat dan wordt de klacht formeel afgehandeld. De raad krijgt een rapport met de telling van beide soorten zodat er geleerd wordt van alle klachten. Uit het landelijk onderzoek bleek echter dat een aantal gemeenten alleen de formele klachten telt en rapporteert. Voor het registreren van informele klachten is geen wettelijke grondslag. Het vergelijken van aantallen klachten heeft hierdoor geen zin meer.

Informatie naar de gemeenteraad

De raad van Aalsmeer krijgt jaarlijks een overzicht van het aantal klachten '*complimenten & klachten: signalen van inwoners!*' van het Klachtenteam van de gemeente. Hieruit blijkt dat Aalsmeer naast 130 klachten in 2022 ook nog 124 complimenten kreeg. In het verslag staat een analyse van de klachten en de lessen die eruit worden getrokken. Met deze rapportage lijkt Aalsmeer op andere gemeenten. De rapportage staat bij de ingekomen stukken op de raadsagenda en wordt niet besproken.

Aalsmeer vraagt de indieners van klachten niet achteraf te evalueren wat ze van de klachtbehandeling vonden, net als 85% van de andere onderzochte gemeenten.

Klachtbehandeling door verbonden partijen en zorgaanbieders

In het onderzoek is ook nagegaan hoe de verbonden partijen en zorgaanbieders klachten van inwoners van Aalsmeer afhandelen. Hiervoor droeg de gemeente 2 gemeenschappelijke regelingen aan de GGD en de Omgevingsdienst. Aalsmeer heeft geen algemene afspraken met deze partijen

over een klachtenregeling. De ambtenaren die met de verbonden partijen en zorgaanbieders overleggen hebben wel zicht op wat er met klachten gebeurt en dat is ook zo als klachten rechtstreeks bij de gemeente binnenkomen. Via het jaarverslag van het Klachtenteam blijft de gemeenteraad op de hoogte van de klachten van zorgaanbieders, maar klachten over de verbonden partijen zijn daarin niet opgenomen.

GGD Hollands Midden

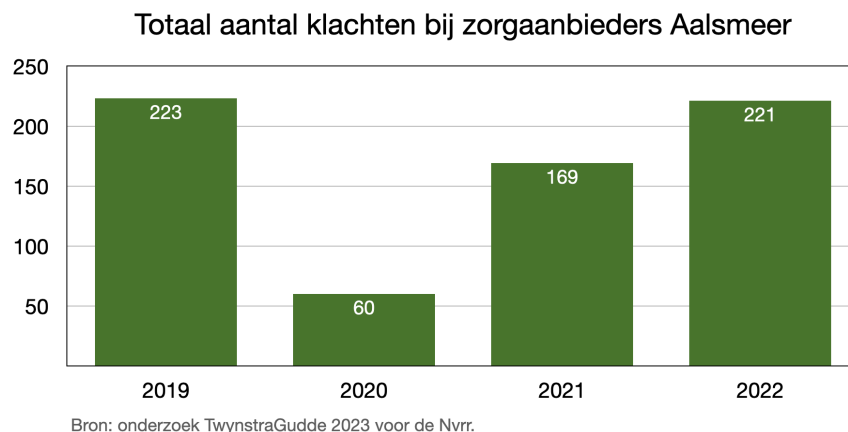
Aalsmeer heeft in de gemeenschappelijke regeling afgesproken hoe de GGD klachten behandelt. Het algemeen bestuur van de GGD krijgt hier rapportages van maar die komen niet bij de gemeenteraad terecht. De gemeente weet ook niet hoeveel klachten de GGD vanuit de gemeente Aalsmeer kreeg.

OD Noordzeekanaalgebied

Aalsmeer weet hoe klachten door de omgevingsdienst worden behandeld, maar heeft daarover geen afspraken gemaakt. Het algemeen bestuur van de OD krijgt hier rapportages van maar die komen niet bij de gemeenteraad terecht. Het aantal klachten vanuit de gemeente Aalsmeer weet de gemeente niet.

Zorgaanbieders

Aalsmeer weet hoe zorgaanbieders klachten behandelen doordat afspraken zijn gemaakt bij de aanbesteding over de behandeling en rapportage van klachten. De gemeenteraad krijgt hierover jaarlijks een rapportage met het aantal klachten.



De daling van de klachten in 2020 heeft voornamelijk te maken met Corona.

Conclusies

Over het algemeen komt Aalsmeer in grote mate overeen met het landelijke beeld. Een aantal aspecten valt op en hierover heeft de rekenkamer de volgende conclusies opgesteld:

1. De gemeente Aalsmeer heeft doelstellingen en servicenormen vastgelegd ten aanzien van klachtenbehandeling. Ook de organisatie rondom klachtenbehandeling is goed ingericht.
2. De klachtenregeling gemeente Aalsmeer dateert uit 2017. De werkwijze voor Aalsmeer is vrijwel hetzelfde als van de gemeente Amstelveen, maar die is in 2021 geactualiseerd.
3. Aalsmeer heeft een eigen klachtenregeling voor de KOA-organisatie.
4. Aalsmeer registreert formele en informele klachten, niet alle gemeenten registreren alle klachten. Aalsmeer wil met het registreren van klachten het lerend effect vergroten.
5. Aalsmeer vraagt geen evaluatie na de afronding van een procedure bij de indiener van de klacht.
6. De raad hoort wel over de interne klachten maar wordt niet volledig geïnformeerd over de klachten van de verbonden partijen GGD en Omgevingsdienst. De gemeente heeft hierover geen afspraken gemaakt en wordt ook het college niet geïnformeerd. Dit is wel geregeld voor klachten over de zorgaanbieders

Aanbevelingen

1- Evalueer periodiek klachten

Evalueer periodiek bij klachtindieners hoe zij de procedure hebben ervaren. Dit kan om een bepaalde periode of jaarlijks steekproefsgewijs. Deze ervaringen brengt de gemeente nu niet in kaart. Hiermee kan de gemeente lessen trekken om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

2 - Klachtenregeling Aalsmeer

Onderzoek op of de klachtenregeling van Aalsmeer uit 2017 een update behoeft en neem daarin mee of het doelmatig en doeltreffend is om ook de KOA-organisatie onder de klachtenregeling met de AA-organisatie op te nemen. Informeer de raad over de uitkomsten en pas de regeling zo nodig aan.

3- Informeer de raad over de ervaring van indieners van klachten

Op het moment wordt de raad jaarlijks geïnformeerd via het jaarverslag. Neem hierin ook de periodieke ervaring van indieners van klachten op en de eventuele lessen die getrokken worden uit de wijze waarop de klachten worden behandeld. Zo heeft de raad goed zicht op hoe de klachtindiener het proces ervaart.

4 - Maak afspraken met verbonden partijen

Maak afspraken met verbonden partijen die een publieke taak uitvoeren om zo zicht te krijgen op het aantal klachten dat binnenkomt en hoe deze worden behandeld. Informeer hier de raad over in het jaarverslag van het klachtenteam.

Bestuurlijke reactie



Gemeente Aalsmeer

Uw contact E. Freerkstra

T (020) 0297 - 383074

F (020) 540 45 59

info@aalsmeer.nl

Rekenkamer gemeente Aalsmeer

Postbus 253, 1430 AG Aalsmeer

Vermeld bij reactie ons kenmerk en datum van deze brief

Datum 5 maart 2024

Betreft Bestuurlijk wederhoor onderzoek klachtenafhandeling

Geachte leden van de rekenkamer

OP 1 februari 2024 hebben wij uw brief ontvangen naar aanleiding van het onderzoek naar de klachtenafhandeling binnen gemeenten dat gezamenlijk met de Nationale Ombudsman is uitgevoerd. Zowel een recentelijk rapport van de Nationale Ombudsman getiteld Herstel Bieden, een vak apart alsmede een recente uitgave van de NSOB geven tonen aan dat een goede klachtenafhandeling bij de overheid en dus ook bij gemeenten erger leed kan voorkomen. Daarom zijn wij ook blij met uw constatering dat de klachtenafhandeling binnen de gemeente Aalsmeer goed is geregeld. Dat betekent vanzelfsprekend niet dat we op onze lauweren kunnen rusten. Ook het college van de gemeente Aalsmeer zal aandacht moeten houden voor de klachtafhandeling en nog belangrijker doelgroepen die wellicht niet gehoord worden omdat zij de kanalen niet kennen om de gemeente aan te spreken. U heeft een aantal suggesties gedaan om de klachtenafhandeling binnen de gemeente Aalsmeer verder te verbeteren. Deze zullen wij kort de revue laten passeren.

1 Evalueer periodiek klachten

Evalueer periodiek bij klachtindieners hoe zij de procedure hebben ervaren. Dit kan om een bepaalde periode of jaarlijks steekproefsgewijs. Deze ervaringen brengt de gemeente nu niet in kaart. Hiermee kan de gemeente lessen trekken om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Bestuurlijke reactie:

Hoewel begrijpelijk voert slechts 8% van de gemeenten landelijk een dergelijk beleid. De vraag is ook hoe objectief de informatie is die hieruit wordt verkregen. Een klager die gelijk heeft gekregen zal positiever zijn dan een klager die geen gelijk heeft gekregen. Dus de uitkomst hiervan zal behoorlijk wat BIAS bevatten. Het college zal deze ontwikkeling blijven volgen en in overleg met de klachtenfunctionarissen naar de toekomst toe kijken of het proces van klachtenafhandeling aangepast dient te worden.

Gemeentehuis Raadhuisplein 1

1431 EH Aalsmeer

T (0297) 38 75 75

www.aalsmeer.nl

IBAN NL28 BNGH 0285 0000 12

Reist u met het OV: plan uw reis op www.9292.nl

100/F000/ICT

[20240306 Bestuurlijke reactie

2 - Klachtenregeling Aalsmeer

Onderzoek op of de klachtenregeling van Aalsmeer uit 2017 een update behoeft en neem daarin mee of het doelmatig en doeltreffend is om ook de KOA-organisatie onder de klachtenregeling met de AA-organisatie op te nemen. Informeer de raad over de uitkomsten en pas de regeling zo nodig aan.

Bestuurlijke reactie:

Voor de medewerkers die werken voor de Kernorganisatie Aalsmeer (KOA) is op dit moment nog niets geregeld. Wij achten het echter niet wenselijk dat onze medewerkers voor wat betreft de klachtenafhandeling komen te vallen onder de verantwoordelijkheid van de AA directie. Wij zullen 2024 gebruiken om te beoordelen op welke wijze wij de klachtenafhandeling met betrekking tot de medewerkers bij Aalsmeer in dienst kunnen gaan regelen.

3- Informeer de raad over de ervaring van indieners van klachten

Op het moment wordt de raad jaarlijks geïnformeerd via het jaarverslag. Neem hierin ook de periodieke ervaring van indieners van klachten op en de eventuele lessen die getrokken worden uit de wijze waarop de klachten worden behandeld. Zo heeft de raad goed zicht op hoe de klachtindieners het proces ervaart.

Bestuurlijke reactie:

Het meenemen van de ervaring van indieners vereist dat ook een onderzoek als onder uw adviespunt 1 wordt uitgevoerd. Aangezien wij dat punt niet overnemen zullen wij de ervaringen ook niet aan de raad kunnen rapporteren. Wel lijkt het ons goed om op basis van het jaarverslag een nadere analyse te doen om te beoordelen of hier rode lijnen in terug komen en of dat een verder onderzoek rechtvaardigt. Daarnaast zien wij meer toegevoegde waarde in het beoordelen welke maatregelen wij kunnen nemen om de doelgroep die juist niet gehoord wordt, ook in beeld te krijgen.

4 - Maak afspraken met verbonden partijen

Maak afspraken met verbonden partijen die een publieke taak uitvoeren om zo zicht te krijgen op het aantal klachten dat binnenkomt en hoe deze worden behandeld. Informeer hier de raad over in het jaarverslag van het klachtenteam.

Bestuurlijke reactie:

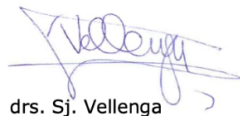
Aangezien al onze verbonden partijen op een of andere manier een publiek taak uitvoeren is dit advies is te generalistisch en niet uitvoerbaar. Daarom is onze reactie genuanceerd:

Voor bepaalde verbonden partijen heeft het helemaal geen zin om dergelijke afspraken te maken. Dit omdat zij simpelweg geen (directe) publieksdiensten uitvoeren. Denk hierbij aan Stedin NV, AM Meerlanden Overleg, Afvalsturing Friesland NV, De BNG en de Veiligheidsregio Amsterdam Amstelland, de MRA, de VRA, GPAG BV, de VNG en Stichting Greenport.

Voor de meest belangrijke verbonden partijen die een nauwe relatie hebben met de klanten worden klachten reeds gerapporteerd en gemonitord. Het betreft dan de Belastingssamenwerking Amstelland, De Meerlanden NV, De AA organisatie en AM-Match.

Voor wat betreft de Omgevingsdienst, GGD, ESA BV en de OGGZ, zullen wij via het AB het verzoek indienen om bij/via de Jaarrekening jaarlijks ook inzicht te geven in de klachtafhandeling. Bij de behandeling van de jaarrekening in de gemeenteraad kan de raad op dat moment ook kennisnemen van de klachtafhandeling van deze verbonden partijen.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Aalsmeer,
de secretaris, de burgemeester,



drs. Sj. Vellenga



mr. G.E. Oude Kotte

Nawoord van de rekenkamer

In zijn reactie op de aanbevelingen van de rekenkamer schrijft het college dat het niet van plan is de eerste aanbeveling over te nemen maar dit in de toekomst te volgen. Hiermee laat het college een kans voor open doel liggen. Wie kunnen beter dan inwoners met een klacht feedback over hun ervaringen na volledige afhandeling geven? En elke keer kan die feedback een potentieel, verstrekkend leermoment geven. Bij de 2e aanbeveling vindt het college het niet wenselijk de ambtenaren van de KOA onder de regeling van de AA-organisatie en directie te brengen. Wel zal in 2024 het college dit nader onderzoeken. De rekenkamer vindt de doelmatige en doeltreffende werkwijze van de AA-organisatie geschikt voor de KOA. We zijn blij dat de 3e aanbeveling over wordt genomen en bij de 4e aanbeveling dat met de verbonden partijen die publieksdiensten uitvoeren afspraken zullen worden gemaakt.<<