

Factsheet klachtbehandeling gemeente Overbetuwe

Versie Definitieve factsheet

Datum 4 december 2023

Toelichting

De Rekenkamer van de gemeente Overbetuwe heeft deelgenomen aan het NVRR DoeMee-onderzoek 2023, naar klachtbehandeling. In dit onderzoek hebben 75 (decentrale) overheden informatie verstrekt over het beleid en het proces met betrekking tot klachtbehandeling binnen de eigen organisatie. Aan het onderzoek deden 71 gemeenten, 3 provincies en 1 Waterschap mee.

In deze factsheet worden de resultaten gepresenteerd voor de gemeente Overbetuwe. In een apart hoofdrapport presenteren we de belangrijkste kwalitatieve en kwantitatieve inzichten op basis van alle gegevens. Deze inzichten hebben geleid tot de conclusies en aanbevelingen van het DoeMee-onderzoek 2023.

Een belangrijke kanttekening bij deze factsheet is dat de informatie-uitvraag door de organisatie is ingevuld voor de klachtenbehandeling per 1 oktober 2023 is gewijzigd. Er is een nieuw 'verordening klachtenbehandeling' vastgesteld door de gemeenteraad. Het kan daarom zijn dat de resultaten achterhaald of vernieuwd zijn met de nieuwe klachtenverordening.

Leeswijzer

De factsheet is opgebouwd in een aantal blokken: doelstellingen en beleid, organisatie van klachtbehandeling, klachtbehandeling in tweede lijn, resultaten, informatievoorziening aan de raad en klachtbehandeling bij verbonden partijen.

Per blok zijn de vragen opgenomen en vermelden we steeds welk antwoord uw gemeente bij de verschillende vragen heeft gegeven. Daarnaast wordt het gemiddelde van de antwoorden van alle deelnemers gepresenteerd. Dit biedt u de mogelijkheid om de positie van uw gemeente te vergelijken met andere gemeenten.

Doelstellingen en beleid

Ten aanzien van het gemeentelijk beleid zijn vragen gesteld over doelstellingen, richtlijnen en servicenormen. Hieronder ziet u de antwoorden van uw gemeente (indien relevant met toelichting) en vindt een vergelijking met de andere gemeenten plaats.

Doelstellingen

38 deelnemers (50,7%) hebben doelstellingen vastgelegd ten aanzien van klachtenbehandeling. In uw gemeente is er geen sprake van doelstellingen.

Richtlijn voor klachten indienen

65 deelnemers (86,7%) hebben richtlijnen opgesteld voor het indienen van klachten. In uw gemeente is er wel sprake van richtlijnen. Een klacht kan mondeling en schriftelijk worden ingediend. Een klacht kan binnen een jaar na de klacht-



waardige gedraging worden ingediend. Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid¹. In uw gemeente is hier wel sprake van. Op 27 juni 2023 is de meest recente klachtenverordening vastgesteld.

Servicenormen

48 deelnemers (64%) hebben servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. In uw gemeente is er geen sprake van gemeente-eigen servicenormen. De gemeente richt er wel op om klachten af te handelen binnen de daarvoor in de wet gestelde termijnen (in principe binnen zes weken). Voor 53,3% van de deelnemers geldt dat deze servicenormen zijn vastgelegd in beleid.² In uw gemeente is hier geen sprake van.

Organisatie van klachtbehandeling

In dit onderzoek zijn vragen gesteld over de wijze waarop het proces voor klachtbehandeling intern is georganiseerd en waar de verantwoordelijkheden voor klachtbehandeling zijn belegd. We maken in het proces onderscheid tussen 1. de melding → 2. de beoordeling en behandeling; en → 3. afhandeling en reflectie. Over deze drie aspecten zijn verschillende vragen gesteld. In de onderstaande tabellen ziet u de antwoorden uw gemeente (indien relevant met toelichting) en vindt een vergelijking met andere gemeenten plaats.

1. Melding	Overbetuwe
Er is een centraal meldpunt voor ontvangst van klachten	Ja
	Landelijk % ja: 94,7%
De organisatie (gemeente, provincie of waterschap) registreert de binnengekomen klachten in een centraal (digitaal) register	Ja
	Landelijk % ja: 96%
De organisatie maakt gebruik van een digitaal systeem voor klachtregistratie	Ja
	Landelijk % ja: 96%
Een klacht wordt (automatisch) doorgestuurd naar het juiste organisatieonderdeel	Ja
	Landelijk % ja: 96%
De volgende gegevens worden geregistreerd:	Gegevens melder, Gegevens melding, Gegevens klacht, Datum van ontvangst, Datum afhandeling/afdoeningsbrief

¹ We spreken hier over beleid. In de vragenlijst is gevraagd naar 'een verordening of andere regelgeving/beleidskaders'



2. Beoordeling en behandeling	Overbetuwe
In de organisatie is een functieprofiel voor een klachtencoördinator/ klachtbehandelaar vastgesteld met competenties	Ja Landelijk % ja: 37,3%
Deze functie is gedurende de periode 2018-2023 ingevuld	Ja
Deze functie toetst op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Klachtencoördinator
Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Aan de hand van de ingediende klacht en de bepalingen in hoofdstuk 9 Awb.
De organisatie maakt gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht	Nee Landelijk % ja: 57,3%
Bij de volgende gremia ligt het mandaat om een besluit te nemen over een klacht	Over de ambtelijke organisatie: (team/domein)manager → gemeentesecretaris Over de wethouders: Burgemeester Over de burgemeester: Fractievoorzittersoverleg Over de gemeenteraad: Fractievoorzittersoverleg
Er is vastgelegd dat een persoonlijk gesprek plaatsvindt met de indiener tijdens het onderzoek naar de klacht	Nee, maar dit gebeurt in principe Landelijk % ja: 85,3%
Indien een klacht betrekking heeft op een andere organisatie wordt de indiener doorverwezen naar de andere organisatie waar de klacht betrekking op heeft	Ja Landelijk % ja: 93,3%

3. Afhandeling en reflectie	Overbetuwe
De organisatie heeft procedures ² vastgelegd voor de informatievoorziening richting de indiener van de klacht	Ja Landelijk % ja: 84%
De organisatie zet in op het informeel afhandelen van klachten	Ja Landelijk % ja: 97,3%
De organisatie schat in dat het volgende percentage van het totaal aan klachten informeel wordt afgehandeld	43,3% Landelijk gemiddelde %: 81,5%
Er is vastgelegd dat de resultaten van de klachtbehandeling worden teruggekoppeld aan de indiener van de klacht	Ja Landelijk % ja: 90,7%
Er is vastgelegd op welke manier wordt teruggekoppeld richting de indiener van de klacht wanneer de behandeling van de klacht meer tijd kost	Ja Landelijk % ja: 69,3%
Na de afronding van de procedure wordt een evaluatie uitgezet over de ervaring van de indiener met de klachtprocedure (klanttevredenheidsonderzoek)	Nee Landelijk % ja: 5,3%
De behandeling van klachten wordt regelmatig geanalyseerd en geëvalueerd ³	Nee ⁴ Landelijk % ja: 78,6%
De resultaten van de evaluatie worden gedeeld met de bestuursorganen	Nee ⁴ Landelijk % ja: 65,3%
De resultaten van de evaluatie leiden tot aanpassingen in de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt	Nee Landelijk % ja: 70,7%

² Met procedures bedoelen wij instructies voor de ambtelijke organisatie over de wijze waarop de klager moet worden geïnformeerd. Dit kan opgenomen zijn in de klachtenverordening of een ander document.

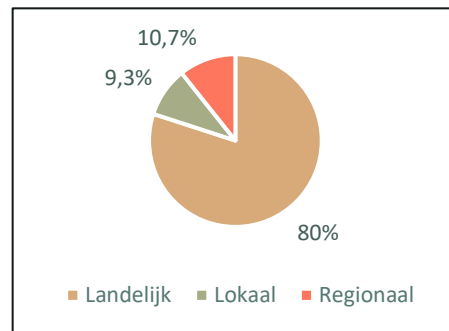
³ Met evaluatie bedoelen wij een formele of informele reflectie op de aard van klachten of trends die worden gezien als het gaat om de inhoud van klachten.

⁴ Aangegeven is dat een formele evaluatie en terugkoppeling aan het bestuur niet is vastgelegd maar in de praktijk wel gebeurt.



Klachtbehandeling in de tweede lijn (Ombudsman)

Gemeenten zijn verplicht vanuit artikel 9, hoofdstuk 9 van de Awb een ombudsvoorziening te hebben. Bewoners kunnen bij de ombudsfunctie terecht indien zij het niet eens zijn met de wijze waarop hun klacht is behandeld door de gemeente (de eerste lijn). Dit noemen we de klachtbehandeling in de tweede lijn. Vanuit artikel 9.12 zijn gemeenten verplicht om in de beoordeling van de klacht te verwijzen naar de bevoegde ombudsinstantie. Gemeenten kunnen deze functie lokaal, regionaal of landelijk (bij de Nationale Ombudsman) beleggen. Net als 80% van de deelnemende organisaties heeft gemeente Overbetuwe de ombudsfunctie landelijk belegd. De overweging die hieraan ten grondslag ligt is: De volstrekte onafhankelijkheid van de Nationale Ombudsman ten opzichte van de gemeente Overbetuwe. Er wordt voldaan aan de verwachtingen van het landelijk beleggen van de ombudsvoorziening.



Landelijk beeld belegging klachtbehandeling tweede lijn

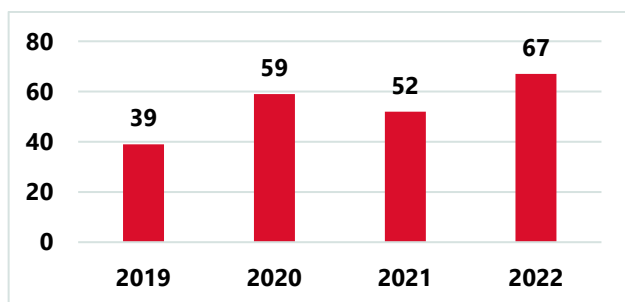
75 deelnemers (100%) verwijzen in hun besluit over de klacht naar de bevoegde ombudsinstantie. In uw gemeente is er wel sprake van een expliciete verwijzing.

Vanuit artikel 9.36 van de Awb dient het bestuursorgaan aan wie de ombudsman een aanbeveling doet binnen redelijke termijn aan de ombudsinstantie te laten weten of en op welke wijze er gevolg wordt gegeven aan de aanbeveling. Wanneer het bestuursorgaan besluit om geen gevolg te geven aan de aanbeveling, dient de afweging met redenen omkleed aan de ombudsman te worden medegedeeld. Bij 45 deelnemers (60%) is geborgd dat expliciet wordt afgewogen of de conclusies en aanbevelingen van de ombudsinstantie worden opgevolgd. In uw gemeente is dit wel geborgd. Er is een contactfunctionaris voor de Nationale Ombudsman die er op toeziet dat rapportages/adviezen van de Nationale ombudsman bij de verantwoordelijke afdeling terecht komen met daarbij de toelichting wat er verwacht wordt van de organisatie/bestuur.

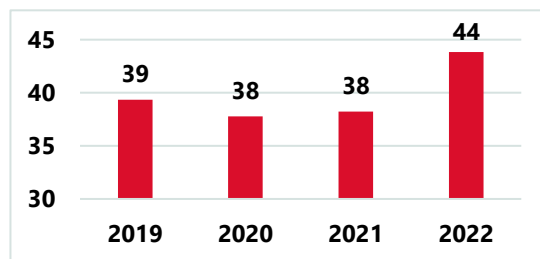
Resultaten

In dit onderzoek zijn ook vragen gesteld over de resultaten van de klachtbehandeling. We gaan hieronder in op het aantal klachten dat de organisatie de afgelopen vier jaar zelf heeft ontvangen en het aantal klachten dat in deze periode is gemeld bij de bevoegde ombudsinstantie.

Aantal klachten ontvangen door de gemeente Overbetuwe

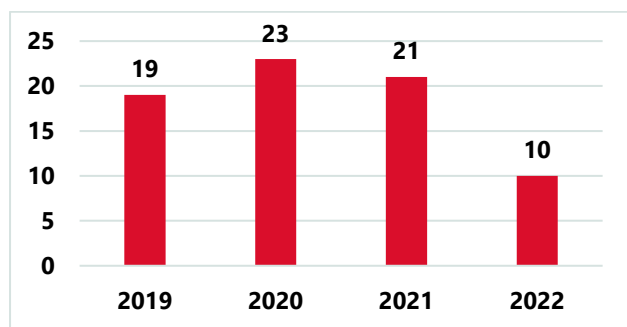


Gemiddelde aantal klachten gemeenten 30.000-50.000 inwoners (N=24)





Aantal klachten gemeld bij bevoegde ombudsinstantie



Informatievoorziening volksvertegenwoordiging

Er zijn ook vragen gesteld over de wijze waarop de volksvertegenwoordiging (de gemeenteraad) informatie ontvangt over de klachtbehandeling. Uit dit onderzoek blijkt dat 67 deelnemers (89,3%) de raad/provinciale staten/algemeen bestuur periodiek (minstens één keer per jaar) informeren over de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt. Voor uw gemeente geldt dat dit wel gebeurt. De raad wordt geïnformeerd via een juridisch jaaroverzicht.

Welke informatie ontvangt de raad?	Overbetuwe	Gemiddelde
Aantal en aard van de klachten	Ja	86,7% ja
Resultaten en tijdigheid van de afhandeling	Ja	78,7% ja
Ervaringen van indieners van klachten	Nee	14,7% ja
Eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld	Nee	61,3% ja

Klachtbehandeling verbonden partijen

De laatste sectie aan vragen gaat in op de wijze waarop de klachtbehandeling in zijn algemeenheid plaatsvindt bij verbonden partijen, de afspraken hierover tussen de gemeente Overbetuwe en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan de gemeenteraad. De gemeente Overbetuwe is gevraagd om resultaten aan te leveren over de Omgevingsdienst en de GGD waar de gemeente deelnemer van is. Tenslotte is gevraagd om resultaten aan te leveren over een lokale verbonden partij naar keuze. De gemeente heeft informatie aangeleverd over BVO DRAN (Doelgroepenvervoer Regio Arnhem Nijmegen).

Afspraken klachtbehandeling

20 deelnemers (26,7%) hebben in hun beleid geregeld dat verbonden partijen een klachtenregeling op dienen te stellen. In uw gemeente is hier wel sprake van. Dit gebeurt via individuele afspraken met de verbonden partijen.

Informatievoorziening gemeenteraad

28 deelnemers (37,3%) informeren de gemeenteraad/provinciale staten/algemeen bestuur over het aantal en de aard van de klachten die behandeld zijn door verbonden partijen die namens de gemeente een publieke taak uitvoeren. In gemeente Overbetuwe is hier geen sprake van dat dit standaard gebeurt. Dit is afhankelijk van de informatievoorziening van de betreffende verbonden partij. Als het gebeurt, dan loopt dit meestal via de jaarrekening.

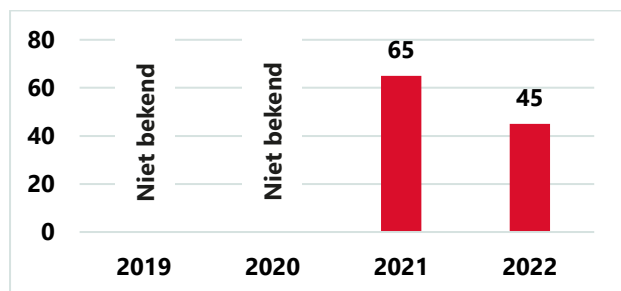
Resultaten klachtbehandeling VGGM

De gemeente heeft aangegeven wel zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de VGGM.

De gemeente heeft aangegeven wel afspraken te hebben gemaakt met de VGGM over klachtbehandeling. In artikel 8 van de gemeenschappelijke regeling is opgenomen dat het algemeen bestuur een externe klachtencommissie kan instellen voor de behandeling van verzoekschriften en/of klachten.



De gemeente heeft aangegeven niet voor alle jaren zicht te hebben op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de VGGM in de periode 2019-2022. Dit gaat om alle klachten.



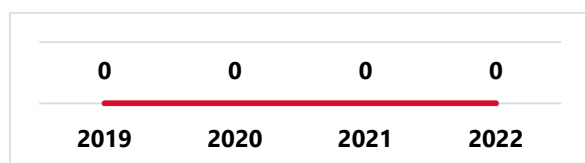
De gemeente heeft aangegeven dat de gemeenteraad wel periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de VGGM. De raad ontvangt informatie over het aantal en aard van de klachten. Dit gebeurt via het jaarverslag.

Resultaten klachtbehandeling *Omgevingsdienst Regio Arnhem (ODRA)*

De gemeente heeft aangegeven wel zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de OD.

De gemeente heeft aangegeven wel afspraken te hebben gemaakt met de OD. Dit is vastgelegd in de dienstverleningsovereenkomst.

De gemeente heeft aangegeven wel zicht te hebben op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de OD in de periode 2019-2022.



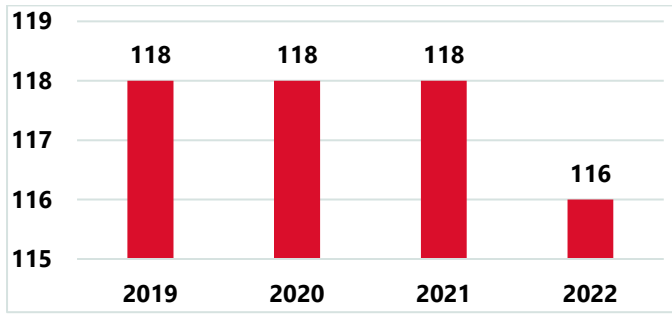
De gemeente heeft aangegeven dat de gemeenteraad niet periodiek (minstens één keer per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij de OD.

Resultaten klachtbehandeling *BVO DRAN*

De gemeente heeft aangegeven wel zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij BVO DRAN.

De gemeente heeft aangegeven wel afspraken te hebben gemaakt met BVO DRAN over klachtbehandeling. Deze zijn tot uiting gekomen in de vastgestelde klachtenregeling. In de aanbesteding van de vervoerscontracten zijn eisen met betrekking tot klachtenbehandeling opgenomen, welke vervolgens door de BVO DRAN in de contracten met vervoerders zijn vastgelegd.

De gemeente heeft aangegeven wel zicht te hebben op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij BVO DRAN in de periode 2019-2022.



De cijfers betreffen een totaal (470) over de afgelopen 4 jaar. In het antwoord is dat verdeeld over de jaren in de klachtenregeling is vastgelegd volgens welke wijze klachten door de BVO DRAN worden behandeld. Indien de klachtenregeling zou worden gewijzigd wordt de raad hierover geïnformeerd. Tot dusver is er echter geen aanleiding voor aanpassing van de klachtenregeling geweest. In het doorlopende klanttevredenheidsonderzoek naar de dienstverlening van de BVO DRAN wordt melders van klachten gevraagd de klachtenafhandeling te beoordelen.

De gemeente heeft aangegeven dat de gemeenteraad wel periodiek (minstens één keer per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij BVO DRAN. De resultaten van het doorlopende klanttevredenheidsonderzoek worden in de vorm van een jaarrapportage met de raad gedeeld.