

Aan de raad

Uw brief van	Uw kenmerk	Ons kenmerk 2024-015071	Datum 7 maart 2024	Verzonden d.d. 8 maart 2024
Onderwerp: Rekenkamerbrief 'Klachtbehandeling in Overbetuwe'		Behandeld door Rekenkamer	Telefoonnummer 14 0481	Bijlage(n) 2

Geachte raad,

[DoeMee-onderzoek 2023 'Klachtbehandeling'](#)

Jaarlijks biedt de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) aan haar de leden de mogelijkheid om tegen een zeer geringe bijdrage, deel te nemen aan een zogenaamd DoeMee-onderzoek. Wij hebben, evenals ongeveer 70 andere rekenkamers ervoor gekozen om hieraan deel te nemen.

Het DoeMee onderzoek 2023 heeft als centraal thema 'klachtbehandeling'. Een actueel onderwerp, omdat een aantal pijnlijke dossiers zoals de toeslagenaffaire en de schadeafhandeling in Groningen ertoe geleid hebben dat het beeld van een betrouwbare overheid onder druk is komen te staan. Een goede klachtbehandeling kan bijdragen aan het zijn van een betrouwbare overheid als een burger mogelijk onjuist is behandeld.

[Vraagstelling en context](#)

De centrale onderzoeksvraag is:

"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?"

Hierbij zijn de volgende deelvragen gehanteerd:

1. Op welke wijze heeft de decentrale overheid de behandeling van klachten beleidsmatig en organisatorisch vormgegeven?
2. Tot welke resultaten heeft het beleid geleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid van de behandeling van klachten en leren van klachten?
3. Op welke wijze wordt de raad, geïnformeerd over de resultaten rondom de behandeling van klachten?
4. Op welke wijze wordt de raad, geïnformeerd over de klachtbehandeling door verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen?

Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau Twynstra Gudde. Zij hebben een factsheet (bijlage 2) opgeleverd voor elke deelnemende rekenkamer. Aan de hand van de opgeleverde data schrijft de rekenkamer een eigen rekenkamerbrief met aanbevelingen.

Klachtbehandeling bij decentrale overheden

De behandeling van klachten is geen doel op zich. Het is een middel om de burger (op weg) te helpen en om de gemeentelijke organisatie te laten leren van klachten. Een goed functionerende klachtbehandeling is ook een van de hulpmiddelen voor burgers die in de knel komen in hun contacten met de overheid. Als er goed met klachten wordt omgegaan, worden deze individuele burgers geholpen. Ook kunnen op basis van de afzonderlijke klachten systeemfouten (in beleid en uitvoering) worden gesignaleerd, aangekaart en opgelost. Door klachten professioneel te behandelen, halen overheden de ervaringen van burgers van buiten naar binnen en geven ze het perspectief van burgers een plek in de manier waarop ze invulling geven aan hun beleid en beleidsuitvoering. Een effectieve, professionele klachtbehandeling is alleen mogelijk als iedereen binnen de overheid klachten en klachtbehandeling ziet als een waardevolle manier om het burgerperspectief een plek te geven in het overheidsoptreden. Dit geldt zowel voor bestuurders en managers als voor alle medewerkers.

Op 1 januari 2006 is de Wet extern klachtrecht in werking getreden. De wet voorziet in een uniforme regeling voor de externe behandeling van klachten, in een landelijk dekkend stelsel van onafhankelijke klachteninstanties (ofwel ombudsvoorzieningen). De Gemeentewet laat gemeenten vrij in hun keuze voor de vorm van een externe klachtvoorziening. Dit kan een ombudsman of ombudscommissie voor de eigen gemeente zijn of voor een aantal gemeenten gezamenlijk. Als de gemeente geen eigen voorziening heeft ingesteld, valt zij automatisch onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman (artikel 1a, 1e lid, onderdeel b, WNo); hiervoor betaalt de gemeente een vergoeding (artikel 1c lid 1 WNo). Ruim tweehonderd gemeenten zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman.

In het onderzoek zijn ook verbonden partijen meegenomen. Decentrale overheden hebben een eigenstandige verantwoordelijkheid voor het functioneren van deze organisaties en daarmee voor de wijze waarop zij omgaan met klachten.

Normenkader

Voor het onderzoek is het volgende normenkader gehanteerd:

Onderzoeksvraag	Normen
Op welke wijze heeft de decentrale overheid de behandeling van klachten beleidsmatig en organisatorisch vormgegeven?	De raad heeft duidelijke doelstellingen vastgesteld ten aanzien van de klachtbehandeling. Daarbij is aandacht besteed aan het (op weg) helpen van de burger, het leren van de klachten en klantgerichte bejegening van burgers
	Er zijn duidelijke regels en richtlijnen vastgesteld voor het afhandelen van klachten (zoals voorwaarden voor indiening) alsook voor de informele afdoening van klachten. Hieraan zijn duidelijke (service)normen gekoppeld voor de dienstverlening (inclusief termijnen).

	Bij de behandeling van klachten wordt gebruikgemaakt van een duidelijk toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht; die beslissing wordt genomen door (of in mandaat namens) het betrokken bestuursorgaan.
	In de beslissing wordt verwezen naar de bevoegde ombudsinstantie.
	De organisatie heeft een centraal meldpunt ingericht, waar alle klachten binnenkomen.
	De verantwoordelijkheid voor ontvangst, registratie, verspreiding, behandeling, terugkoppeling en sturing in het proces van het afhandelen van klachten is helder vastgelegd.
	Er wordt gebruikgemaakt van een digitaal systeem dat klachten op een centrale plaats juist en volledig registreert (gegevens melder, gegevens melding, klacht of bezwaarschrift, datum van ontvangst)
	Het digitale meldsysteem stuurt de klacht naar de juiste afdeling die de zaak behandelt.
	Binnen de organisatie is duidelijk wie toeziet op de tijdigheid en juistheid van behandeling van klachten en aan de hand van welke gegevens dit gebeurt.
	Voor de klachtenafhandelaar/klachtencoördinator is een functieprofiel met bijbehorende competenties vastgesteld.
	Er zijn duidelijke procedures opgesteld voor de informatievoorziening aan de indiener, waarin minimaal naar voren komt dat deze een terugkoppeling krijgt als de behandeling meer tijd kost en dat er persoonlijk contact plaatsvindt tijdens het onderzoek.
Tot welke resultaten heeft het beleid geleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid van de behandeling van klachten en het leren van klachten?	De gemeente verricht na afronding van de klachtenprocedure onder de indieners van een klacht een evaluatie over hoe de klager de procedure heeft ervaren. De indiener wordt naderhand benaderd voor een klanttevredenheidsonderzoek.
	De klanttevredenheid onder burgers die een klacht hebben ingediend, is over het algemeen voldoende.
	De gemeente analyseert en evalueert regelmatig de herleidbaarheid van de klachten en toetst of er aanleiding is tot aanpassingen in het beleid en/of de wijze waarop de uitvoering van het beleid is georganiseerd en plaatsvindt.
	Conclusies en aanbevelingen van de Nationale ombudsman/ombudscommissie worden herleidbaar opgevolgd.
Op welke wijze wordt de gemeenteraad	De raad wordt periodiek geïnformeerd over de wijze waarop de behandeling van klachten plaatsvindt.

geïnformeerd over de resultaten rondom de behandeling van klachten?	De raad ontvangt jaarlijks een jaarverslag rondom de behandeling van klachten en daaruit voortvloeiende beleidsmatige lessen (leereffect).
Op welke wijze wordt de gemeenteraad geïnformeerd over klachtbehandeling door verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen?	Voor de verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen van de gemeente is geregeld hoe de klachtbehandeling moet plaatsvinden De gemeenteraad wordt jaarlijks geïnformeerd over de uitvoering hiervan, in ieder geval het aantal en de aard van de klachten, de resultaten en tijdigheid van de behandeling en de lessen die daaruit zijn getrokken.

Bevindingen

Het overall beeld is door het onderzoeksbureau Twynstra Gudde gepresenteerd in een verdiepende rapportage (bijlage 1). Daarnaast is er per deelnemende gemeente een factsheet (bijlage 2) samengesteld met daarin de voor die gemeente relevante data. Beide documenten zijn bijgevoegd.

Conclusies

Op basis van de in deze twee documenten opgenomen bevindingen concluderen wij dat er nog verbeterpunten zijn wat betreft de klachtbehandeling. Daarbij hebben wij, net als in de factsheet rekening gehouden met de voor Overbetuwe te hanteren grootteklasse. Daarnaast hebben we gekeken in hoeverre de bevindingen van Overbetuwe afwijken of overeenkomen met het gemiddelde van de gemeenten in de voor Overbetuwe geldende grootteklasse.

Ten aanzien van de doelstellingen

De gemeente Overbetuwe heeft geen beleidsdoelstellingen vastgelegd wat betreft de klachtbehandeling, wel algemene uitgangspunten, namelijk conform de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het gros van de deelnemende overheden heeft geen doelstellingen geformuleerd ten aanzien van klachtbehandeling en geeft aan geen behoefte te hebben aan organisatie-eigen doelen.

In andere gemeenten wordt echter wel als doelstelling omschreven dat de klachtbehandeling het volgende beoogt te bereiken:

- *aanvullende bescherming van individuen tegen onheuse bejegening door gemeenteambtenaren en -bestuurder;*
- *signalering van tekortkomingen en waar nodig verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening;*
- *het leren van klachten, waardoor we onze dienstverlening kunnen verbeteren;*
- *herstel dan wel behoud van het vertrouwen in de gemeente.*

Door deze doelstellingen op te nemen wordt duidelijk waar de gemeente naar streeft bij de klachtbehandeling en wat de gemeente daarbij belangrijk vindt.

In het raadsvoorstel 'Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2023' is onder argumenten aangegeven dat er naar wordt gestreefd om klachten op een laagdrempelige, informele wijze op te lossen.

Richtlijn voor klachten indienen

De gemeente Overbetuwe heeft richtlijnen vastgesteld voor het indienen van klachten. Deze kunnen mondeling of schriftelijk (digitaal) worden ingediend. Op 27 juni 2023 is de huidige klachtenverordening door uw raad is vastgesteld¹. Deze was onder andere gericht op een meer eenduidige procedure van klachtbehandeling en de rolinvulling van de klachtencoördinator bij de beoordeling van de klachten. Een van de andere argumenten in het raadsvoorstel is de wens om zoveel mogelijk klachten informeel af te handelen. Van een informele behandeling is sprake wanneer er na een eerste contact met de klager al sprake is van een oplossing van de klacht of wanneer er na een gesprek geen verdere noodzaak is voor het formeel behandelen van de klacht.

Service-normen

De meeste organisaties die servicenormen hanteren, hebben normen opgesteld over het eerste contact en de communicatie met de indiener. De gemeente Overbetuwe heeft geen gemeente-eigen servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. Ze hanteert hierbij de in de wet gestelde termijn.

Organisatie van klachtbehandeling

Wat betreft de organisatie van de klachtbehandeling valt op dat er geen toetsingskader is om te komen tot een beslissing over de klacht. In hoofdstuk 9 van de Awb is niets opgenomen over het toetsingskader dat de overheidsinstantie moet hanteren. De Nationale ombudsman geeft over de toetsing van klachten aan het onvoldoende te vinden als de overheidsinstantie bij de beoordeling van een klacht alleen de rechtmatigheid toetst. De Ombudsman zegt hierover: "Een overheidsinstantie beziet bij klachtbehandeling of zij zich jegens een burger behoorlijk heeft gedragen. Daar past een ruimere toetsing dan alleen aan de rechtmatigheid bij. Deze Nationale ombudsman heeft vier kernwaarden voor behoorlijke klachtbehandeling geoperationaliseerd in de [behoorlijkheidswijzer](#).

Verder valt op dat niet is vastgelegd dat er altijd een persoonlijk gesprek plaatsvindt. Aangegeven wordt dat dit wel het gebruik is in de praktijk.

Er zijn procedures vastgelegd voor de informatievoorziening richting de indiener van de klacht (voor wat betreft de afhandeling van de klacht). Met procedures wordt bedoeld op instructies voor de ambtelijke organisatie over de wijze waarop de indiener moet worden geïnformeerd.

Nadat een klacht afgehandeld is wordt binnen de organisatie geen evaluatie uitgezet over de ervaring van de indiener met de klachtprocedure, een zogenaamd klanttevredenheidsonderzoek. Daarnaast wordt de behandeling van klachten volgens de factsheet niet regelmatig geanalyseerd en geëvalueerd. In de praktijk gebeurt dit echter wel via het jaaroverzicht.

De gemeente Overbetuwe verwijst in het besluit over de klacht naar de bevoegde ombudsinstantie.

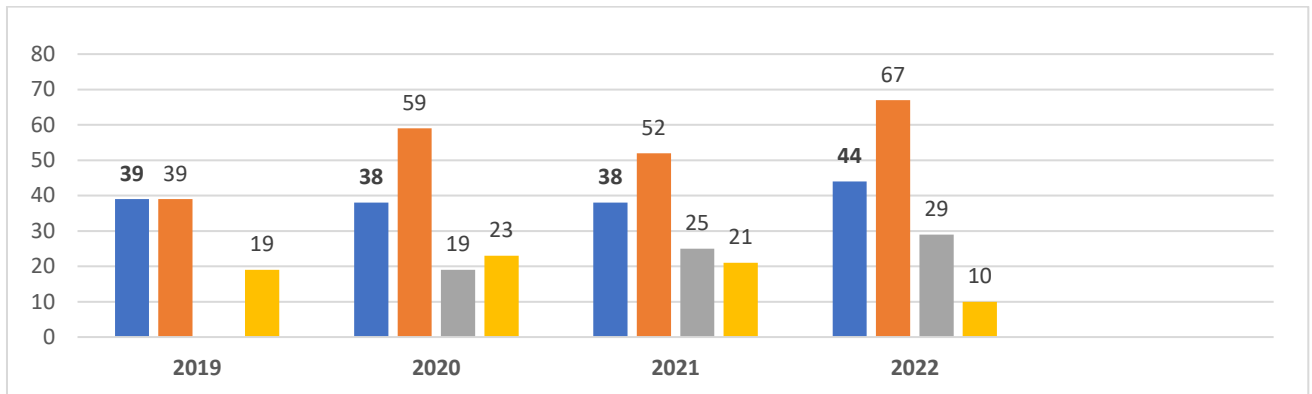
Resultaten op het gebied van klachten

Het aantal klachten dat de gemeente Overbetuwe ontvangt is na 2020 gemiddeld 40-50% hoger dan andere gemeenten in dezelfde categorie. Dit kan betekenen dat de indieners de gemeente makkelijk weten te vinden voor het indienen van een klacht of dat er meer klachten zijn. Een duidelijke oorzaak hiervoor is niet te herleiden uit het onderzoek. In het collegevoorstel² is aangegeven dat het aantal klachten de afgelopen jaren hoog was als gevolg van de niet adequate behandeling van meldingen openbare ruimte. Ook werd geconstateerd dat ook het aantal klachten op andere gebieden is

¹ <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR698431/1>

² <https://overbetuwe.bestuurlijkeinformatie.nl/Agenda/Document/278c1683-6d01-4f98-bfed-6e28ec8320d7?documentId=12b84aff-a320-4d24-9a0a-5720a21bc61e&agendaItemId=abac0f6a-dcb8-47f6-9f81-b322426ecee>

toegenomen. Bij navraag wordt aangegeven dat de gemeente Overbetuwe de drempel voor het indienen van een klacht (bewust) laag houdt. Ook wordt aangegeven dat er ook verschillende meldingen via de route van klachtbehandeling bij de gemeente Overbetuwe binnen komen. Deze meldingen worden dan wel geregistreerd als klacht waardoor het aantal klachten hoger lijkt dan dat eigenlijk feitelijk het geval is.



Gemiddeld aantal klachten gemeenten 0-50.000 inwoners (N=24) (blauw) aantal klachten Overbetuwe (oranje), aandeel van de klachten die informeel zijn afgehandeld (grijs) aantal klachten gemeld bij bevoegde ombudsinstantie (geel)

Informatievoorziening gemeenteraad

U ontvangt als gemeenteraad periodiek informatie over de klachtbehandeling via het juridisch jaaroverzicht. Daarin staat een kwalitatieve omschrijving van het gros van de klachten. Ook het aantal klachten dat informeel wordt afgehandeld staat daarin genoemd. Omdat er zoals gezegd geen klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd ontvangt u ook geen informatie over de ervaringen van indieners van de klachten. Er zijn voorbeelden bij andere gemeenten waarbij hier meer informatie wordt verstrekt over het type klachten en de doorlooptijd etc.

Klachtbehandeling verbonden partijen

Wat opvalt is dat de gemeente Overbetuwe heeft geregeld dat bij de betrokken verbonden partijen een klachtenregeling wordt opgesteld. Bij veel andere gemeenten is dit niet het geval (ca 73%). Hierover wordt u niet standaard geïnformeerd en is afhankelijk van de informatievoorziening van de verbonden partij in kwestie³.

Veiligheids-en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM)

Wat betreft de VGGM zijn er afspraken gemaakt over de wijze waarop klachten worden behandeld. Er is echter geen zicht op de klachten voor alle jaren. De raad wordt via het jaarverslag geïnformeerd over het aantal en de aard van de klachten.

Omgevingsdienst (ODRA)

Wat betreft de omgevingsdiensten zijn er afspraken gemaakt over de wijze waarop klachten worden behandeld. Er zijn de afgelopen vier jaar geen klachten binnengekomen. Dit is een opvallende

³ De onderzoekers geven aan dat gedurende de dataverzameling het is opgevallen dat informatie over de verbonden partijen niet altijd bij de klachtcoördinator voorhanden was. Veel klachtcoördinatoren focussen op de klachtbehandeling binnen hun eigen organisatie en hebben de klachtbehandeling bij verbonden partijen minder goed in het vizier. Een deel van de geïnterviewden geeft aan bij het invullen van de informatie-uitvraag geen accounthouders te hebben geraadpleegd. Ook als zij zelf niet het zicht hadden op de klachtbehandeling bij verbonden partijen.

uitkomst. Aangegeven wordt dat de klachtencoördinator voor dit jaar (en eventuele eerdere jaren) zal navragen of dit juist is of dat er wel klachten zijn, maar dat deze niet aan de gemeente zijn medegedeeld. De gemeenteraad is niet periodiek meegenomen over de wijze waarop de klachtbehandeling plaatsvindt bij de omgevingsdienst.

Bedrijfsvoeringsorganisatie Doelgroepenvervoer Regio Arnhem-Nijmegen (BVO DRAN)

De gemeente heeft aangegeven zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij BVO DRAN. De gemeente heeft afspraken gemaakt met de organisatie over klachtbehandeling. In totaal zijn er 470 klachten ingediend over de afgelopen vier jaar. Onduidelijk is hoeveel dat er specifiek zijn per jaar. Wat opvalt is dat er voor geen enkel jaar zicht is op het aantal klachten dat specifiek betrekking heeft op het vervoer in/vanuit Overbetuwe. De gemeente heeft aangegeven dat de gemeenteraad wel periodiek (minstens één keer per jaar) wordt geïnformeerd over de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt bij BVO DRAN. De resultaten van het doorlopende klanttevredenheidsonderzoek worden in de vorm van een jaarrapportage met de raad gedeeld

Toegankelijkheid van de klachtenprocedure op de websites

Er is gekeken naar de websites van de gemeente en de onderzochte verbonden partijen om een beeld te vormen van het gemak waarmee een burger een klacht kan indienen. Kern van de analyse is de vraag of er hindernissen of stimulansen te vinden zijn bij het indienen van klachten. Die mogelijke hindernissen zijn talrijk: sommige overheden vragen naar de naam van de ambtenaar waartegen de klacht wordt ingediend (als verplicht veld), bieden uitsluitend de mogelijkheid een klacht per papieren post in te dienen of geven alleen algemene adresgegevens (algemeen info-mailadres) waar een klacht kan worden ingediend (wat niet de indruk wekt dat er vertrouwelijk mee wordt omgegaan). Overheden kunnen klagers ook stimuleren een klacht in te dienen, bijvoorbeeld door klagers hulp aan te bieden hun klacht op schrift te zetten.

In de bijgevoegde tabel is voor de gemeente Overbetuwe en de betrokken verbonden partijen een dergelijke analyse uitgevoerd. De resultaten zijn daarbij zichtbaar. Wat opvalt is dat er toch nog een aantal verbeterpunten zijn: door bijvoorbeeld de drempel voor het indienen van een klacht via de website te verlagen en de landingspagina te verduidelijken. Een praktisch voorbeeld is het vermelden van de contactgegevens (onder andere) van de klachtencoördinator, het mogelijk maken om per mail een klacht in te dienen en het invulformulier laagdrempeliger te maken.

Resumé conclusies

Op basis van het bovenstaande concluderen wij dat er de afgelopen periode veel aandacht is geweest voor de klachtbehandeling in Overbetuwe. Er is een nieuwe verordening vastgesteld en een verbetertraject om het aantal klachten terug te brengen.

Toch zien we dat er toch nog een aantal verbeterpunten zijn om de kwaliteit van de klachtbehandeling in Overbetuwe te verbeteren. Zeker omdat dit ook een van de ambities is. Dit heeft betrekking op bijna alle aandachtsgebieden van het onderzoek.

Er is een evaluatie aangekondigd in het raadsvoorstel 'Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2023'. Overigens is daarbij niet aangegeven wanneer. Wellicht kunnen hierbij een aantal verbeterpunten worden meegenomen.

Aanbevelingen

De conclusies leiden tot de volgende aanbevelingen:

Beleid

- Aanbevolen wordt om een doelstelling op te stellen. Het zelf, voortbouwend op het wettelijk kader, formuleren en voeren van het gesprek over uitgangspunten en doelen helpt om de bedoeling van de klachtbehandeling te integreren binnen de eigen organisatie.

Servicenormen

- De gemeente Overbetuwe heeft geen gemeente-eigen servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. Het is essentieel dat deze servicenormen in lijn zijn met de Awb en de dienstverlening-brede (gemeentelijke) normen omtrent communicatie met burgers.

Organisatie van klachtbehandeling

- Stel een toetsingskader op en pas dit toe. Het is daarbij raadzaam dat de inhoud vanuit de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman gekoppeld wordt aan de interne richtlijnen/verordeningen. Op deze manier kunnen de overheden klachten behandelen vanuit de breedte van behoorlijkheid en wordt er niet alleen naar de rechtmatigheid van de klacht gekeken.
- Aanbevolen wordt om een systematiek op gang te brengen waarin het leren en evalueren van klachtbehandeling centraal staat, bijvoorbeeld door de evaluatie een vast onderdeel te maken van het jaarverslag en periodiek een moment te plannen om het MT en/of het bestuur hierover bij te praten. En deze resultaten ook te delen met de volksvertegenwoordiging. Klachtbehandeling kan daarmee bijdragen aan het proces van leren en evalueren binnen de overheid.
- Voer een evaluatie uit nadat een klacht is afgehandeld en neem de ervaring van de indiener mee (klanttevredenheidsonderzoek).

Resultaten

- Het aantal klachten dat door de gemeente Overbetuwe ontvangt ligt over de jaren gemiddeld 40-50% hoger dan andere gemeenten in dezelfde categorie. Als verklaring wordt aangegeven dat dit komt door het laag houden van de drempel om een klacht in te dienen. Daarnaast komen er ook andere meldingen binnen via de route van klachtbehandeling. Aanbevolen wordt om meldingen enerzijds en klachten anderzijds zorgvuldig te splitsen in de data, zodat hierover geen discussie kan ontstaan.

Informatievoorziening gemeenteraad

- Stel een uitgebreidere rapportage op van de klachtbehandeling. Het is aan te raden om ten minste te rapporteren over de aantallen en de aard van de klachten, de resultaten en de tijdigheid van de behandeling en gesignaleerde lessen, trends en ontwikkelingen. Vul de huidige kwalitatieve omschrijving van het gros van de klachten aan met data en grafieken. Gebruik hierbij de informatie uit het klanttevredenheidsonderzoek. Er zijn goede voorbeelden van andere gemeenten die dashboards hiervoor opstellen met gegevens over het type klachten en de doorlooptijd etc.

Verbonden partijen

- Specifiek vragen of verbonden partijen inzicht willen geven voor de gemeente Overbetuwe en niet genoeg nemen met een rapportage die regionaal is ingestoken.
- Daarnaast wordt aanbevolen om de informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen te integreren in de eigen informatievoorziening richting de volksvertegenwoordiging. Bij voorkeur gebeurt dit in de eigen klachtenjaarverslagen (of de P&C-cyclus). Op deze manier krijgt de volksvertegenwoordiging een jaarverslag dat een totaaloverzicht biedt van de klachtbehandeling bij aan de overheid gelieerde organisaties. Dit hoeven geen uitgebreide rapportages te zijn. De klachtencoördinator kan de hoofdpunten (aantal en aard van de klachten en eventuele lessen) uit de jaarverslagen overnemen en toevoegen. Een goede aanhaking van de klachtencoördinator bij de accounthouders van verbonden partijen is hierbij noodzakelijk.

Toegankelijkheid van de klachtenprocedure op de websites

- Verbeter de toegankelijkheid van de webpagina op de genoemde punten. Maak de verbeterpunten ook kenbaar bij de betrokken verbonden partijen.

Aan de Rekenkamer

Uw brief van 26 februari 2024	Uw kenmerk	Ons kenmerk 2024-011730	Datum 5 maart 2024	Verzonden d.d.
Onderwerp: Bestuurlijke reactie op concept brief rekenkamer "klachtbehandeling Overbetuwe"		Behandeld door Suzanne den Hartog	Telefoonnummer 0481362318	Bijlage(n) geen

Geachte heer/mevrouw,

Op 13 februari jongstleden ontvingen wij de concept brief "Klachtbehandeling Overbetuwe". U heeft ons gevraagd om in het kader van bestuurlijk wederhoor een reactie te geven op deze concept brief. Bij deze ontvangt u onze reactie.

Algemeen

U heeft deelgenomen aan het DoeMee-onderzoek dat als centraal thema "klachtbehandeling" heeft. Dit onderzoek werd aangeboden door de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK). De centrale onderzoeksvraag is:

"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?"

Daarbij werden een aantal deelvragen gehanteerd welke u heeft toegespitst op de gemeente Overbetuwe. Aan de hand van de opgeleverde data hebben wij van u een rekenkamerbrief met conclusies en aanbevelingen ontvangen.

Conclusies en aanbevelingen

U heeft de 4 volgende onderzoeksvragen behandeld:

- Op welke wijze heeft de decentrale overheid de behandeling van klachten beleidsmatig en organisatorisch vormgegeven?
- Tot welke resultaten heeft het beleid geleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid van de behandeling van klachten en het leren van klachten?
- Op welke wijze wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de resultaten rondom de behandeling van klachten?
- Op welke wijze wordt de gemeenteraad geïnformeerd over klachtbehandeling door verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen?

Met behulp van de beantwoording van bovenstaande vragen heeft u conclusies getrokken en geeft u aan dat er nog een aantal verbeterpunten zijn. Deze conclusies en verbeterpunten leiden kort samengevat tot de volgende aanbevelingen:

Dorpsstraat 67, Elst/Postbus 11, 6860 AA Elst T 14 0481
E info@overbetuwe.nl www.overbetuwe.nl NL03BNGH0285092030
KvK nummer 51178567 Btw nr NL809032375B01

2024-011730

1/2

- Het opstellen van een doelstelling om zo het doel van de klachtbehandeling te integreren binnen de eigen organisatie;
- Gemeente-eigen servicenormen opstellen voor de afdoening van klachten;
- Toetsingskader opstellen en toepassen en daarbij de inhoud vanuit de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman koppelen aan de interne richtlijnen/verordeningen;
- Een systematiek op gang brengen waarin leren en evalueren van klachtbehandeling centraal staat;
- Meldingen en klachten zorgvuldig splitsen om discussie hierover te voorkomen;
- Stel een uitgebreidere rapportage op van de klachtbehandeling;
- Specifiek vragen of verbonden partijen inzicht willen geven voor de gemeente Overbetuwe en geen genoegen nemen met een rapportage die regionaal is ingestoken;
- Informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen integreren in de eigen informatievoorziening richting de volksvertegenwoordiging. Bij voorkeur in de eigen klachtenjaarsverslagen (of de P&C-cyclus);
- Verbeter de toegankelijkheid van de webpagina.

Wij hebben afgelopen jaar al een aantal verbeteringen in de klachtafhandeling doorgevoerd, die ook betrekking hebben op uw aanbevelingen.

Een toetsingskader is niet formeel opgesteld en vastgesteld maar bij de behandeling van klachten is de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman wel een leidraad.

Bovendien worden verschillende kenmerken en gegevens van klachten uitgebreid bijgehouden en geregistreerd in een apart overzicht. Dit kan wellicht in een rapportage beter en overzichtelijker duidelijk gemaakt worden. Wij zijn het met u eens dat dit de organisatie beter zal ondersteunen om te leren van klachten.

Het indienen van klachten of meldingen is inmiddels duidelijker toegelicht op de website. Ook is de klachtencoördinator alert op het onderscheid tussen klachten en meldingen. Dit heeft geleid tot een betere splitsing in klachten en meldingen. Wij hebben nu een zuiverder beeld van het aantal klachten, niet zijnde meldingen, in onze rapportages.

Tot slot

Wij willen u bedanken voor het onderzoek. Het is altijd goed om kritisch naar processen te blijven kijken en verbeterpunten te benoemen en wij zullen hier dan ook dankbaar gebruik van maken bij de verdere verbetering van de klachtafhandeling.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,

P.J.E. Breukers

R.P. Hoytink-Roubos

Nawoord

Wij zijn verheugd te horen dat het college het afgelopen jaar al een aantal verbeteringen in de klachtenbehandeling heeft doorgevoerd. Het gedetailleerder beschrijven en monitoren van de klachten helpt de organisatie om te leren, maar ook om beter te verantwoorden richting de inwoners en de gemeenteraad. Ook geeft het college aan dat er al aanpassingen zijn doorgevoerd binnen de website.

Klachtenafhandeling blijft en is een actueel onderwerp, zoals eerder beschreven in de inleiding van dit onderzoek. Het serieus nemen en adequaat oplossen van klachten draagt bij aan het vertrouwen van inwoners in de diensten of producten van de gemeente. Wij danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan het uitvoeren van dit onderzoek.

Met vriendelijke groeten,
namens de rekenkamer,

drs. Harry Smeets, voorzitter

Bijlagen:

- Bijlage 1: Verdiepende rapportage DoeMee-onderzoek 2023
- Bijlage 2: Factsheet gemeente Overbetuwe

Afschrift: College van burgemeester en wethouders

Tabel: Toegankelijkheid klachtenprocedure op de websites van gemeente Overbetuwe, VGGM, ODRA en BVO DRAN

Organisatie	Toelichting klacht indienen op site	Resultaat zoekopdracht 'klacht'	Klachtenreglement/ of verordening op relevante plek website	Specifieke contactgegevens klachten-functionaris (mailadres, correspondentie-adres en/of telefoonnummer).	Wijze waarop klacht kan worden ingediend volgens toelichting website	Eventuele hindernissen	Opmerkingen
Gemeente Overbetuwe	- Duidelijke landingspagina binnen de gemeentelijke website - Verwijzing naar de klachtenverordening, de procedure (informeel, formeel) - Toelichting tweedelijns klachtbehandeling is opgenomen.	Levert direct resultaat op	De klachtenverordening is niet gevonden met een zoekopdracht binnen de website.	Geen specifieke contactgegevens van de klachten-coördinator	Online klachtenformulier, per brief, of mondeling Doorverwijzing naar algemene contactgegevens. E-mail als mogelijkheid ontbreekt op pagina.	- Pagina doorklikken voor de contactgegevens. - Naam van de medewerker van de klacht is een verplicht veld.	Verwijs naar de klachten-verordening Neem specifieke gegevens op van de klachten-coördinator Check op het online klachtenformulier.
VGGM	- Landingspagina via contact button of via zoekfunctie, tips of klachten (1) en (2). - Verwijzing naar de mogelijkheid om in gesprek te gaan en	Levert direct resultaat op	Staat op de pagina	Geen specifieke contactgegevens van de klachten-coördinator. Specifiek mail-adres maar	E-mail, postadres en telefoonnummer.	Pagina begint met tips, meldingen of klacht. Dit is verwarrend.	Streef naar helderheid.

	als het gesprek niets oplost of als je liever een medewerker spreekt kun je deze via de mail indienen.			algemeen telefoonnummer.			
ODRA Omgevingsdienst	Summiere toelichting alleen een invulformulier.	Levert direct resultaat op	Klachtenverordening te vinden via de zoekfunctie. Geen verwijzing op website	Geen specifieke contactgegevens van de klachten-coördinator	Alleen via een online klachtenformulier	Alleen een online klachtenformulier	Geen context of verwijzing. Enkele een online klachtenformulier
BVO DRAN	Duidelijke landingspagina binnen de website	Levert direct resultaat op	Duidelijke verwijzing naar de klachtenregeling op de website	Geen specifieke contactgegevens	De mogelijkheid om een klacht via de e-mail in te dienen ontbreekt.	Telefonisch een klacht indienen kost geld (10 cent per minuut en 4,54 cent starttarief en gebruikelijke belkosten)	Belkosten zijn een behoorlijke belemmering