

Aan de gemeenteraad van Bloemendaal
Bloemendaalseweg 158
2051 GJ Overveen

Overveen, 21 februari 2024

Betreft: Rapportage DoeMee-onderzoek 2023 - Klachtbehandeling

Bijlagen:

- Rapportage DoeMee-onderzoek 2023 - Klachtbehandeling (pdf)
- 2023-1207 Definitieve factsheet Bloemendaal (pdf)

Geachte raad,

Aanleiding

Elk jaar voert de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) een DoeMee-onderzoek uit, waaraan rekenkamers van decentrale overheden mee kunnen doen. De rekenkamer van Bloemendaal heeft zich, zoals gemeld in haar Jaarplan 2023, bij de uitvoering van het onderzoek van 2023 aangesloten. De geplande publicatiedatum van de NVRK voor de landelijke rapportage is 22 februari 2024.

Met deze brief informeert de rekenkamer u over de onderzoeksaanpak en de belangrijkste uitkomsten van het landelijke onderzoek en de, voor Bloemendaal, daaruit voortvloeiende aanbevelingen. Als bijlagen bij deze brief treft u de landelijke rapportage aan, alsmede de factsheet waarin de resultaten voor de gemeente Bloemendaal worden gepresenteerd, veelal gespiegeld aan het landelijke beeld.

Doel van het onderzoek

Het onderzoek richt zich op klachtbehandeling. Het onderzoek beoogt vooral inzichtelijk te maken op welke manier klachtbehandeling binnen decentrale overheden is georganiseerd, en hoe de volksvertegenwoordiging hierover wordt geïnformeerd.

De klachten die in het onderzoek centraal staan, zijn klachten gericht op gedragingen van bestuurders of ambtenaren. Te denken valt aan klachten over persoonlijke behandeling door medewerkers of bestuurders of het niet reageren op vragen. Het onderzoek heeft *geen* betrekking op meldingen in het kader van de openbare ruimte.

De wettelijke regels voor het behandelen van klachten zijn opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Zo moet de indiener van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging ontvangen, dienen indiener en degene op wiens gedraging de klacht betrekking hebben in de gelegenheid worden gesteld om gehoord te worden, en dient een verslag van het hoor en wederhoor gemaakt te worden.

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 behandeling van klachten is geen doel op zich. Het is een middel om de burger (op weg) te helpen en om de organisatie te laten leren van klachten. Een goed functionerende klachtbehandeling is ook één 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. Tevens kunnen op basis van de afzonderlijke klachten systeemfouten (in beleid en uitvoering) worden geduid, aangekaart en opgelost.

Onderzoeksaanpak

Het onderzoek is, in opdracht en onder begeleiding van de NVRR, uitgevoerd door het bureau TwynstraGudde (TG). In de dataverzameling stond een digitale informatie-uitvraag centraal. Deze is medio mei 2023 aan de deelnemers verstuurd. De uitvraag is eind juni 2023 afgerond en ter verificatie voorgelegd aan de organisatie.

Aan het onderzoek namen - naast Bloemendaal - 70 andere gemeenten deel, en daarnaast 3 provincies en 1 waterschap. Hieronder treft u de uitkomsten van het landelijk onderzoek aan en benoemt de rekenkamer de conclusies en aanbevelingen die zij voor Bloemendaal aan het onderzoek verbindt.

Resultaten en aanbevelingen van TwynstraGudde

In de jaren 2019 t/m 2022 zijn er door de gemeente Bloemendaal zelf respectievelijk 14, 13, 21 en 18 klachten ontvangen. Dit ligt in lijn met het gemiddelde aantal dat is berekend over het totaal van 22 deelnemende gemeentes met minder dan 30.000 inwoners (te weten: 15, 17, 20 en 20).

Naast de meldingen bij de gemeente zelf zijn er in deze jaren bij de bevoegde ombudsinstantie respectievelijk 14, 5, 14 en 7 klachten gemeld.

In de verbinding van het landelijke rapport en de onderzoeksresultaten voor Bloemendaal zoals deze zijn opgenomen in genoemde 'factsheet', komt TG tot de volgende resultaten en aanbevelingen:

1. 50,7% van de onderzochte overheden heeft ten aanzien van klachtbehandeling doelstellingen vastgelegd.

In Bloemendaal is dit niet het geval.

TG beveelt aan om deze doelstellingen alsnog te formuleren. 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 verinnerlijken binnen de eigen organisatie.

2. 64% van de deelnemers heeft servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten.

In Bloemendaal is dit niet het geval.

TG beveelt aan om deze op te stellen en op papier te verankeren. Het is essentieel dat deze servicenormen in lijn zijn met de Awb en de dienstverlening-brede (gemeentelijke) normen omtrent communicatie met burgers.

3. 57,3% van de overheden geeft aan gebruik te maken van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over een klacht.

In Bloemendaal is dit niet het geval.

TG beveelt aan om dit voortaan wel te doen. 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.

4. Nagenoeg alle onderzochte overheden hebben een centraal meldpunt voor klachten. Deze worden in een digitaal register opgenomen en van daaruit doorgestuurd naar het juiste organisatieonderdeel.

In Bloemendaal is dit ook het geval.

5. 37,3% van de deelnemers heeft voor de klachtencoördinator/-behandelaar een functieprofiel met daarin opgenomen de competenties van deze functionaris.

In Bloemendaal is dit niet het geval.

TG beveelt aan om op zijn minst de rollen, taken en verantwoordelijkheden voor de klachtencoördinator uit te werken en vast te leggen, alsook hoe deze functie zich verhoudt tot de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de klachtbehandelaars in andere organisatieonderdelen.

6. Landelijk heeft 84% van de overheden procedures vastgelegd voor de informatievoorziening richting de indiener van de klacht.

In Bloemendaal is dit niet het geval.

Evenals bijna alle andere onderzochte overheden zet Bloemendaal zich in op het informeel afhandelen van de klachten. Met een schatting van 80 à 90% ligt het percentage informeel door Bloemendaal afgehandelde klachten in lijn met het landelijke gemiddelde van 81,5%. Landelijk is bij 90,7% van de deelnemende overheden vastgelegd dat de resultaten van de klachtbehandeling worden teruggekoppeld naar de indiener van de klacht.

In Bloemendaal is dit niet het geval.

Landelijk is bij 69,3% van de deelnemende overheden vastgelegd op welke manier wordt teruggekoppeld richting de indiener wanneer de behandeling van de klacht meer tijd kost.

In Bloemendaal is dit niet het geval.

TG beveelt aan om organisatie-eigen procedures voor informatievoorziening aan indieners van klachten op te stellen en vast te leggen, voor zowel formele als informele behandeling. Het is raadzaam dat deze procedures worden geïntegreerd in de eigen klachtverordening of -regeling. Belangrijk is dat er in deze procedures aandacht is voor behandeltermijnen en het persoonlijke gesprek dat plaatsvindt tijdens het onderzoek naar de klacht. Ook is van belang dat de procedures - ook waar deze reeds zijn opgesteld en vastgelegd - voldoende transparant zijn richting de indieners door de procedures te publiceren en makkelijk vindbaar te maken.

7. TG doet daarnaast de volgende constatering en aanbeveling: Vanwege het zichtbaar grote aandeel van informele klachtbehandeling, wordt alle overheden aanbevolen om zowel het aantal formele als informele klachten actief te administreren en hierover te rapporteren.

8. Binnen de gemeente Bloemendaal wordt de behandeling van klachten regelmatig geanalyseerd en geëvalueerd (landelijk door 78,6% van de gemeenten). Bij 65,3% van de deelnemende gemeenten worden de resultaten van de evaluatie gedeeld met de bestuursorganen.

In Bloemendaal gebeurt dit niet.

Landelijk leiden de resultaten van de aanpassing bij 70,7% van de onderzochte gemeenten tot aanpassing in de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt.

In Bloemendaal is dit niet het geval.

5,3% van de onderzochte overheden voert na behandeling van de klacht een klanttevredenheidsonderzoek uit. ***In Bloemendaal gebeurt dit niet.***

TG beveelt aan 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.

Alle overheden wordt aanbevolen om het leren van ervaringen van indieners meer expliciet een plek te geven in deze systematiek. Dit hoeft zeker geen kwantitatief klanttevredenheidsonderzoek te zijn. Als de terugblik van en met de indiener maar geborgd is binnen de organisatie.

9. 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 Bloemendaal is dit niet geborgd.

TG beveelt aan deze borging in de procedures op te nemen. Daarbij wordt aanbevolen om de verantwoordelijkheid voor de borging bij de klachtencoördinator onder te brengen en dit onderdeel te laten zijn van zijn of haar taak- en functieomschrijving.

10. De raad van Bloemendaal wordt middels het 'klachtenjaarverslag' periodiek geïnformeerd over het aantal en de aard van de klachten en de resultaten en de tijdigheid van de afhandeling (landelijk 86,7%, respectievelijk 78,7%).

De raad wordt niet geïnformeerd over de ervaringen van de indieners van de klachten (landelijk 14,7% *wel*) en de eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld (landelijk 61,3% *wel*).

TG beveelt aan om in de informatievoorziening ook de ervaringen van de indieners op te nemen, alsook de lessen die hieruit kunnen worden getrokken.

11. 26,7% van de onderzochte overheden hebben in hun beleid geregeld dat verbonden partijen een klachtenregeling dienen op te stellen. Daarnaast informeert 37,3% de volksvertegenwoordiging/het bestuur over het aantal en de aard van de klachten die door gerelateerde verbonden partijen zijn behandeld.

Op beide punten is bij Bloemendaal hiervan geen sprake.

TG beveelt aan om, gelet op de toenemende afhankelijkheid van verbonden partijen, meer expliciet vast te leggen wat de organisatie van verbonden partijen wil of mag verwachten rondom klachtbehandeling. 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 de 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.

Conclusies

De rekenkamer constateert dat de gemeente Bloemendaal over voorzieningen beschikt voor de ontvangst, registratie en het naar het juiste organisatieonderdeel doorverwijzen van klachten.

De rekenkamer constateert echter ook dat Bloemendaal omtrent klachtbehandeling een aantal aspecten niet geformaliseerd heeft, waar dat bij de helft of meer van de onderzochte gemeenten wel het geval is.

Aanbevelingen

De rekenkamer beveelt aan om de aanbevelingen van TwynstraGudde, voor zover deze in beginsel op Bloemendaal betrekking hebben, op hun wenselijkheid voor toepassing op Bloemendaal te beoordelen en prioriteren.

Slotwoord

De rekenkamer van de gemeente Bloemendaal hoopt u hiermee een handvat te hebben gegeven om uw controlerende taak inzake klachtbehandeling nader in te kunnen vullen.

Wij zullen de ontwikkelingen binnen Bloemendaal met belangstelling blijven volgen en zijn van harte bereid, zo gewenst, met u hierover in gesprek te gaan.

Rest ons de organisatie te bedanken, die het onderzoeksmateriaal voortvarend heeft verstrekt.

Met vriendelijke groet,

Mw. B.J. Glashouwer RE RI CISA
Voorzitter Rekenkamer

Dhr. Drs. W.D.M. van der Valk
Lid-Rapporteur