

Factsheet klachtbehandeling gemeente Heumen

Versie	Definitief
Datum	6 december 2023

Toelichting

De Rekenkamer van de gemeente Heumen heeft deelgenomen aan het NVRD DoeMee-onderzoek 2023, naar klachtbehandeling. In dit onderzoek hebben 71 gemeenten¹ informatie verstrekt over het beleid en het proces met betrekking tot klachtbehandeling binnen de eigen gemeente en verbonden partijen.

In deze factsheet worden de resultaten gepresenteerd voor de gemeente Heumen. 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.

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. Toelichting: de gemeente volgt bij een formele klacht de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman. Maar er zijn geen aparte doelstellingen geformuleerd. In de verordening is het uitgangspunt van informele behandeling wel vastgelegd. De verordening is vastgesteld door de raad.

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. De richtlijnen die worden gehanteerd zijn beperkt. Wel is vastgelegd dat de gemeente voorkeur heeft voor mondelinge of schriftelijke indiening van klachten.

Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid². In uw gemeente is hier wel sprake van. De richtlijnen zijn namelijk vastgelegd in de verordening interne- en externe klachtafhandeling gemeente Heumen 2012.

¹ Naast 71 gemeenten namen ook 3 provincies en 1 Waterschap deel aan het DoeMee-onderzoek 2023

² We spreken hier over beleid. In de vragenlijst is gevraagd naar 'een verordening of andere regelgeving/beleidskaders'



Servicenormen

48 deelnemers (64%) hebben servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. In uw gemeente is er wel sprake van servicenormen. Toelichting: een klacht is vaak een signaal dat er in de ogen van klager iets niet goed is gegaan. Het belangrijkste van klachtbehandeling is adequaat, voortvarend en met een open houding de klacht aanvliegen. Het is dus van belang dat de klacht zo snel mogelijk (momentum) in handen wordt gesteld van de klachtencoördinator. De klachtencoördinator zal dan direct acteren, met als doel dat de klacht - indien mogelijk - direct of binnen afzienbare tijd (1 of 2 weken) naar tevredenheid van klager op informele wijze wordt afgehandeld. Hiervoor staat in artikel 4 (vereenvoudigde afdoening) van de verordening een termijn voor klachtafhandeling van 2 weken. Voor de formele interne klachtafhandeling staat in artikel 5 van de verordening een termijn van 6 weken met de mogelijkheid om deze termijn met 4 weken te verdagen. Voor 53,3% van de deelnemers geldt dat deze servicenormen zijn vastgelegd in beleid.² In uw gemeente is hier geen sprake van, met dien verstande dat in de verordening - niet zijnde beleid, maar wetgeving - de bovengenoemde termijnen zijn verankerd.

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	Heumen
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 van de melder en de contactgegevens.



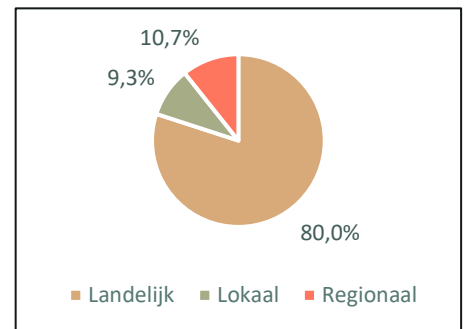
2. Beoordeling en behandeling	Heumen
In de organisatie is een functieprofiel voor een klachtencoördinator/ klachtbehandelaar vastgesteld met competenties	Nee Landelijk % ja: 37,3%
Deze functie is gedurende de periode 2018-2023 ingevuld	Ja
Deze functie toetst op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Klachtenbehandelaar/klachtencoördinator.
Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Aan de hand van ingekomen klachten en de afhandeling ervan. De klachtencoördinator heeft een overzicht in Word, waarin hij de ingekomen klachten en de afhandeling bijhoudt en welke dient voor de input van het jaarverslag van de klachtencoördinator.
De organisatie maakt gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht	Ja Landelijk % ja: 57,3%
Bij de volgende gremia ligt het mandaat om een besluit te nemen over een klacht	Over de ambtelijke organisatie: Afdelingshoofd Over de wethouders: Burgemeester Over de burgemeester: College Over de gemeenteraad: Raad
Er is vastgelegd dat een persoonlijk gesprek plaatsvindt met de indiener tijdens het onderzoek naar de klacht	Ja 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	Heumen
De organisatie heeft procedures ³ 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	75%
	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 ⁴	Nee
	Landelijk % ja: 78,6%
De resultaten van de evaluatie worden gedeeld met de bestuursorganen	Nee
	Landelijk % ja: 65,3%
De resultaten van de evaluatie leiden tot aanpassingen in de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt	Nee
	Landelijk % ja: 70,7%

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 10,7% van de deelnemende organisaties heeft gemeente Heumen de ombudsfunctie regionaal belegd. Er is wel expliciet voor een regionale belegging gekozen, op basis van kosten, laagdrempeligheid, kennis van de lokale situatie en vlotte afhandeling. Er wordt wel voldaan aan de verwachtingen hierbij. Toelichting: de ambtelijke organisatie geeft aan dat de samenwerking als prettig wordt ervaren. Zo kan worden gespaard over specifieke kwesties. In het verleden is wel eens de afweging gemaakt voor de Nationale Ombudsman, maar er is alsnog gekozen voor een regionale belegging. Dit is vooral ingegeven door de mindere afstand en het minder formele karakter (laagdrempeligheid), in vergelijking met de Nationale Ombudsman.



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. Toelichting: uiteraard

³ 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.

⁴ 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.

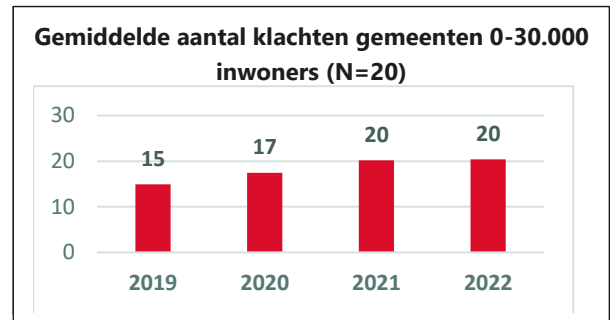
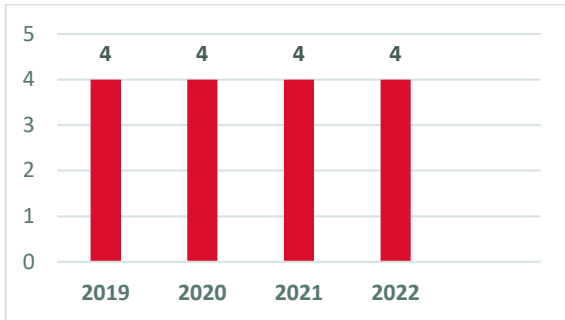


wordt een rapport van de ombudsman wel besproken en worden de conclusies en aanbevelingen, indien aan de orde, opgevolgd. De aanbevelingen komen ook in het college.

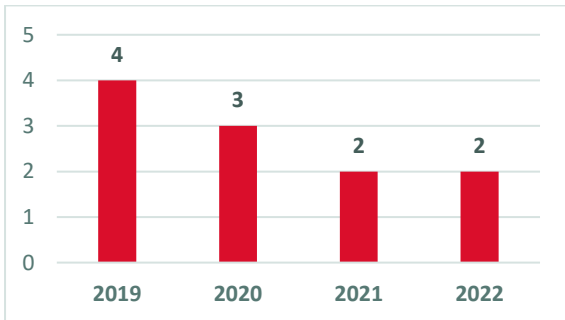
Resultaten

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 Heumen



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. Ervaringen van indieners van klachten en de lessen die kunnen worden getrokken, worden in de jaarverslagen beschreven. Dit geldt ook voor het aantal en de aard van de klachten en de resultaten en de tijdigheid van de afhandeling. Deze verslagen worden ook in het MT besproken.

Welke informatie ontvangt de raad?	Heumen	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	Ja	14,7% ja
Eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld	Ja	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 Heumen en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan de gemeenteraad. De gemeente Heumen 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.

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 geen sprake van. Toelichting: in de dienstverleningsovereenkomst is wel een paragraaf over klachten opgenomen.

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 Heumen is hier geen sprake van. Toelichting: het jaarverslag wordt naar het AB gestuurd en op de eigen website geplaatst, maar de ambtelijke organisatie heeft niet het idee dat over klachten actief wordt gecommuniceerd naar de raad.

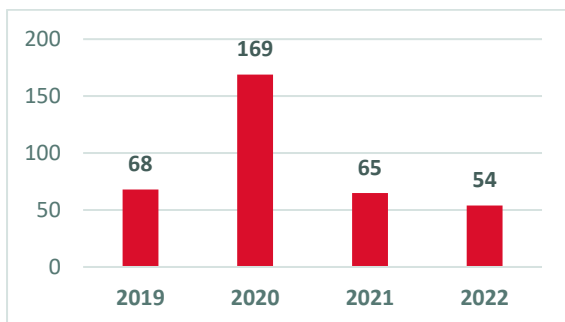
Resultaten klachtbehandeling GGD Gelderland-Zuid

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

De gemeente heeft geen afspraken gemaakt over klachtbehandeling met de GGD.

De raad wordt niet periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD.

De gemeente heeft voor alle jaren zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de GGD in de periode 2019-2022.⁵



Resultaten klachtbehandeling Omgevingsdienst Regio Nijmegen

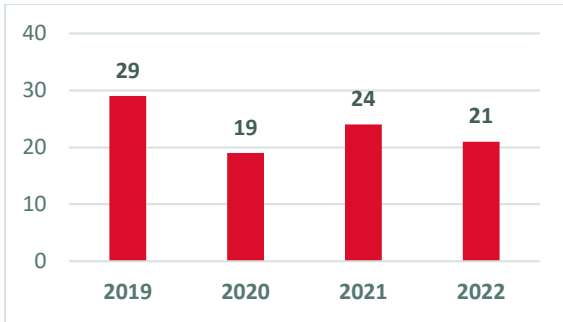
De gemeente heeft aangegeven wel zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de ODRN.

De gemeente heeft geen afspraken gemaakt over klachtbehandeling met de Omgevingsdienst.

De raad wordt niet periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de ODRN.

De gemeente heeft voor alle jaren zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de ODRN in de periode 2019-2022.

⁵ Deze cijfers zijn voor 2020 inclusief klachten omtrent corona. In 2021 zijn klachten hierover door de coronaorganisatie opgepakt.



Resultaten klachtbehandeling *MGR/Werkbedrijf*

De gemeente heeft aangegeven geen zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij het Werkbedrijf. Daarom is er geen zicht op eventuele afspraken, aantallen klachten en informatievoorziening.