

Factsheet klachtbehandeling gemeente Westerkwartier

Versie Definitieve factsheet

Datum 1 december 2023

Toelichting

De Rekenkamer van de gemeente Westerkwartier heeft deelgenomen aan het NVRD 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 Westerkwartier. 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. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat er in uw gemeente geen sprake is van doelstellingen. De gemeente hanteert de algemene doelstellingen zoals verwoord in art. 9 Awb: Tijdige afdoening, horen van inwoner, tijdige besluitvorming. Deze doelstellingen staan vastgelegd in de klachtenprocedure.

Richtlijn voor klachten indienen

65 deelnemers (86,7%) hebben richtlijnen opgesteld voor het indienen van klachten, klachtenbehandeling. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat er in uw gemeente wel sprake is van richtlijnen. Er is een klachtenprocedure vastgesteld door het college bij besluit van 17-9-2019. In de aanbiedingsbrief daarvan wordt ook ingegaan op de taken van de klachtenfunctionaris. Hierin staat ook vermeld hoe een klacht kan worden ingediend: schriftelijk (brief, email) via een formulier op de website, maar ook mondeling, of via het Klantcontactcentrum die de klacht dan in telefoonnotitie op papier zet. Dit staat ook op de website van de gemeente.



Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid¹. In uw gemeente is hier wel sprake van. Deze richtlijnen staan vastgesteld in het collegebesluit.

Servicenormen

48 deelnemers (64%) hebben servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat er in uw gemeente wel sprake is van servicenormen: Deze servicenormen hebben betrekking op de wijze van ontvangst van de klacht, afhandelen binnen termijn, het horen van de betrokkene, wijze van beoordeling, beoordelen of de klacht formeel of informeel zal worden afgehandeld, maar ook de werkwijze voor wanneer een klacht voor een andere organisatie bestemd is, of dat het bijvoorbeeld een melding openbare ruimte betreft.

Voor 53,3% van de deelnemers geldt dat deze servicenormen zijn vastgelegd in beleid.² In uw gemeente is hier wel sprake van. De servicenormen zijn vastgelegd in het collegebesluit.

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	Westerkwartier
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:	<ul style="list-style-type: none">• Gegevens melder• Gegevens melding• Klacht of bezwaarschrift• Datum van ontvangst• Datum afhandeling/afdoeningsbrief• De uiterlijke afhandelingsdatum (om termijnoverschrijding te voorkomen)• Uitgevoerde acties (bijvoorbeeld kort verslag van gesprek met klager of de voortgang van de klacht)• Het genomen besluit• Overige afspraken/acties• Eindconclusie

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



2. Beoordeling en behandeling	Westerkwartier
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	Deels ²
Deze functie toetst op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	De klachtenfunctionaris zelf. Wat betreft juistheid heeft een teamleider tot taak het besluit te toetsen wanneer een klacht gegrond is
Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Via het eigen registratiesysteem in Acces en via Izaaksuite
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 ³	Over de ambtelijke organisatie: Teamleider-medewerker Over de wethouders: In overleg Over de burgemeester: In overleg Over de gemeenteraad: In overleg
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%

² De functie van klachtenfunctionaris is ingevuld sinds 2019.

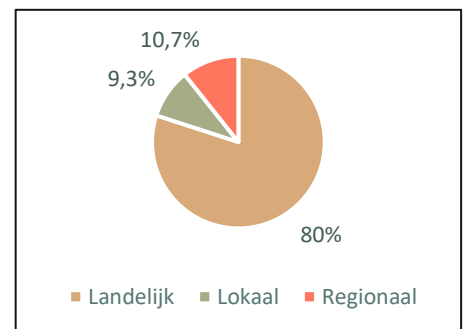
³ Gemeente Westerkwartier heeft dit niet vastgelegd. De ambtelijke organisatie stelt dat dit niet is vastgelegd omdat dergelijke klachten weinig voorkomen en omdat wie het mandaat dient te hebben afhangt van de situatie (bijvoorbeeld de ontstaansgeschiedenis van de klacht)



3. Afhandeling en reflectie	Westerkwartier
De organisatie heeft procedures ⁴ 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 ⁵	Ja
	Landelijk % ja: 78,6%
De resultaten van de evaluatie worden gedeeld met de bestuursorganen	Ja
	Landelijk % ja: 65,3%
De resultaten van de evaluatie leiden tot aanpassingen in de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt	Ja
	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 80% van de deelnemende organisaties heeft gemeente Westerkwartier de ombudsfunctie landelijk belegd. De ambtelijke organisatie geeft daarbij de volgende toelichting: De 4 fusiegemeenten waren al aangesloten bij het instituut Nationale Ombudsman.



Landelijk beeld belegging klachtbehandeling tweede lijn

De gemeente heeft ook een Sociaal Ombudsvrouw. Mevrouw I. van Beek is werkzaam als Sociaal Ombudsvrouw voor de gemeente Westerkwartier. Zij komt op voor de belangen van de inwoners van de gemeente als het gaat om zorg en ondersteuning. Het betreft geen klachtenloket. Waar nodig heeft zij overleg met de klachtenfunctionaris. Zij fungeert als het 'voorportaal' voor klachten binnen het sociaal domein en probeert oplossingen te vinden in overleg met inwoners en medewerkers.

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

⁴ 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.

⁵ 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.

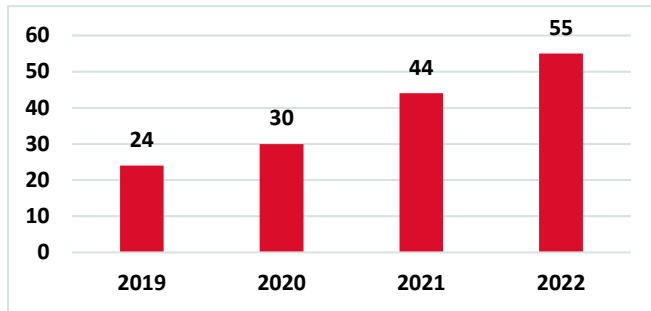


en aanbevelingen van de ombudsinstantie worden opgevolgd. In uw gemeente is dit wel geborgd. Toelichting: De klachtenfunctionaris maakt de afweging zo nodig in overleg met de teamleider, directie, college of andere betrokkenen.

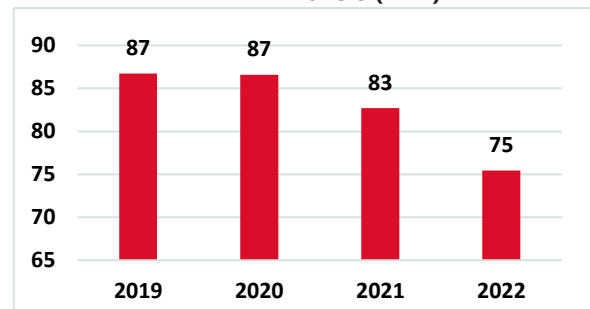
Resultaten

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.

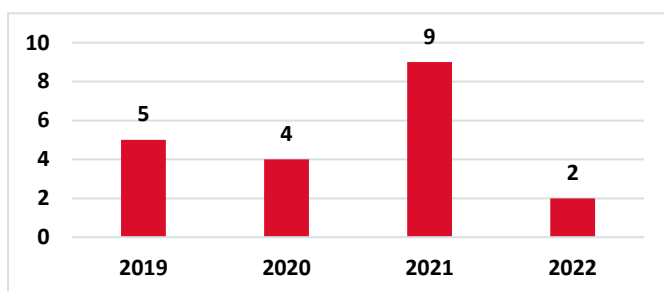
Aantal klachten ontvangen door de gemeente Westerkwartier



Gemiddelde aantal klachten gemeenten 50.000-70.000 inwoners (N=7)



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 jaarverslag.

Welke informatie ontvangt de raad?	Westerkwartier	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	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 Westerkwartier en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan de gemeenteraad. De gemeente Westerkwartier 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 Westerkwartier heeft informatie opgenomen over M.I.E.P. Huishoudservice en begeleiding (WMO).

Afspraken klachtbehandeling

20 deelnemers (26,7%) hebben in hun beleid geregeld dat verbonden partijen een klachtenregeling op dienen te stellen. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat hier in uw gemeente wel sprake van is. Op welke manier verschilt per verbonden partij.

Informatievoorziening gemeenteraad

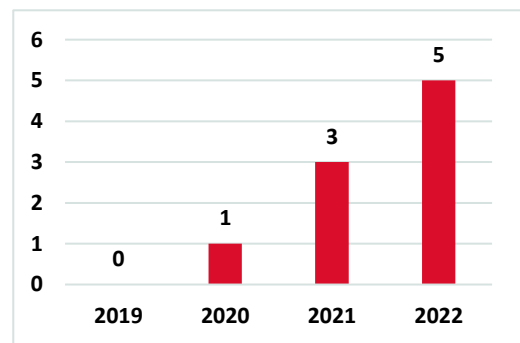
28 deelnemers (37,3%) informeren de gemeenteraad/provinciale staten/algemeen bestuur over het aantal en de aard van de klachten die behandeld zijn door verbonden partijen die namens de gemeente een publieke taak uitvoeren. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat hier in de gemeente Westerkwartier geen sprake van is.

Resultaten klachtbehandeling GGD Groningen

De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat de gemeente wel zicht heeft op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD.

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente wel afspraken heeft gemaakt met de GGD over klachtbehandeling.

De gemeente heeft wel zicht op het aantal klachten dat vanuit de gemeente Westerkwartier binnen is gekomen bij de GGD in de periode 2019-2022.



De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeenteraad niet periodiek (minstens één keer per jaar) wordt geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij de GGD.

Resultaten klachtbehandeling OD Groningen

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente wel zicht heeft op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de OD.

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente wel afspraken heeft gemaakt met de OD over klachtbehandeling: De omgevingsdienst handelt de klacht zelf af met toepassing van art. 9 Awb.

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente geen zicht heeft op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de OD in de periode 2019-2022.

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeenteraad wel periodiek (minstens één keer per jaar) wordt geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij de OD: De raad ontvangt informatie over het aantal en aard van de klachten, via de OD zelf.

Resultaten klachtbehandeling M.I.E.P. Huishoudservice en begeleiding (WMO)

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente wel zicht heeft op de wijze waarop klachten worden behandeld bij M.I.E.P.



De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente wel afspraken heeft gemaakt met M.I.E.P. over klachtbehandeling: de organisatie dient jaarlijks in hun algemeen jaarverslag het aantal ontvangen klachten te vermelden. M.I.E.P. handelt klachten zelfstandig af.

De gemeente heeft tot op heden nog geen zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij M.I.E.P. in de periode 2019-2022. Dit doordat deze organisatie pas sinds voorjaar 2023 diensten aanbiedt.

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeenteraad niet periodiek (minstens één keer per jaar) wordt geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij M.I.E.P.