

de Rekenkamer van de gemeente  
Westerkwartier  
per e-mail via  
rekenkamer@westerkwartier.nl

Contactpersoon  
L. van Herksen

Kenmerk  
1969177368

Datum  
22 mei 2024

### Onderwerp

Schriftelijke reactie op Rekenkameronderzoek

Geachte leden van de Rekenkamer,

Bedankt voor het toesturen van de onderzoeksresultaten van uw Rekenkameronderzoek 'Klachtafhandeling in het kader van het DOE MEE onderzoek 2023' van de NVRR.

Wij hebben uw onderzoek uitgebreid bestudeerd. De centrale vraag van het onderzoek was: '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'.

In een eerdere fase is er al een inhoudelijke ambtelijke reactie gegeven op het stuk. In deze bestuurlijke reactie beperken we ons tot de conclusies en aanbevelingen zoals in uw (concept) Rekenkamerbrief Klachtafhandeling van 2 april 2024 verwoord.

De conclusies in uw rapport kunnen we grotendeels ondersteunen. We vinden het fijn om terug te lezen dat het overkoepelende beeld is dat bij de gemeente Westerkwartier het proces, de behandeling en de informatievoorziening goed op orde zijn. Verder geeft u aan dat er wel wat kleine verbetermogelijkheden zijn. Die heeft u dan ook in vier aanbevelingen verwoord. Deze aanbevelingen zijn hieronder verkort weergegeven en door ons van commentaar voorzien.

### Aanbevelingen

*Aanbeveling 1: Het formuleren van organisatie-eigen doelen over de afhandeling van klachten en bejegening van inwoners, met daarbij aandacht voor het op weg helpen van inwoners en het leren van klachten voor de toekomst.*

*Reactie:* We hebben inderdaad geen organisatie-eigen doelen, maar sturen bij de afhandeling van klachten op de wettelijke afhandelingstermijnen op grond van de Awb. Daarnaast hebben

we een kwaliteitsleidraad servicenormen, die onder andere gaat over wachttijden en afhandelingstijden, en niveau en kwaliteit van dienstverlening. Binnen de organisatie hebben we hier aandacht voor, bijvoorbeeld bij het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers, op intranet en ook via kwartaalrapportages.

Van klachten kan worden geleerd. Conclusies uit een klachtbehandeling worden daarom altijd gedeeld met betrokken medewerkers en leidinggevenden.

*Aanbeveling 2: In jaarverslagen over de klachtbehandeling ook ervaringen van indieners van klachten opnemen.*

*Reactie:* Gezien het geringe aantal klachten vragen wij ons af of dit een toegevoegde waarde heeft en of het wel een objectief beeld geeft.

*Aanbeveling 3: In afspraken met verbonden partijen niet alleen garanties vragen over de wijze van klachtbehandeling, maar ook rapportage informatie vragen zodat het college jaarlijks aan de raad ook de ervaringen van inwoners bij verbonden partijen kan toesturen.*

*Reactie:* De aanbeveling kunnen we overnemen, waarbij we de ontvangen informatie kunnen toevoegen aan ons jaarverslag klachten (te beginnen bij 2024).

*4. Een vorm van interne controle organiseren om zicht te houden op de wijze waarop zowel het proces als de inhoud van de klachtafhandeling door de klachtenfunctionaris wordt uitgevoerd.*

*Reactie:* Wij nemen deze aanbeveling over en gaan onderzoeken hoe we dit vorm kunnen geven.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van de gemeente Westerkwartier,

A. van der Tuuk, burgemeester  
R. Kleijnen, secretaris