

Contactpersoon

A. Haan-Kamminga
Rekenkamer@westerkwartier.nl

Datum

28 mei 2024

Locatie

Zuidhorn

Onderwerp

Rekenkamerbrief Klachtafhandeling

Geachte leden van de raad,

Hierbij biedt de Rekenkamer van de gemeente Westerkwartier u de Rekenkamerbrief Klachtafhandeling aan. De brief introduceert het onderzoek, vat de belangrijkste bevindingen samen, formuleert conclusies en aanbevelingen en bespreekt de bestuurlijke reactie van het college. De bestuurlijke reactie en onderliggende rapporten zijn als bijlagen bijgevoegd.

Onderzoek klachtafhandeling

De Rekenkamer Westerkwartier doet ieder jaar mee aan het DOE MEE onderzoek van de NVRR. De NVRR kiest een thema en rekenkamers uit het hele land doen mee, waardoor de resultaten goed vergeleken kunnen worden. Het thema van het DOE MEE onderzoek 2023 is klachtafhandeling. Het onderzoek brengt in beeld hoe de klachtafhandeling is ingericht en op welke manier de raad hierover informatie krijgt. In aanvulling op het onderzoek door het onderzoeksbureau heeft de Rekenkamer een interview gehouden met de klachtenfunctionaris.

De centrale vraag in het onderzoek 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, Provinciale Staten of algemeen bestuur?*

De klachten in het onderzoek zijn klachten, die gaan over het gedrag van bestuurders en ambtenaren naar inwoners. Het kan dan gaan om persoonlijke behandeling, het niet reageren op vragen of het geven van te weinig, onjuiste of misleidende informatie. Het gaat dus niet om meldingen openbare ruimte: klachten van inwoners over de leefomgeving. De behandeling van een klacht is een middel om de inwoner op weg te helpen en een manier voor de organisatie om te leren van gemaakte fouten. Een goed functionerende klachtafhandeling is een hulpmiddel voor inwoners die in de knel komen in hun contact met de gemeente. Het biedt een oplossing voor de individuele klager, maar kan ook wijzen op systeemfouten in beleid en uitvoering. Het is een manier om het burgerperspectief in beleid en uitvoering een plek te geven.

De wet bevat regels over klachten, deze staan in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Daarnaast regelt de wet dat de gemeenten een eigen ombudsman kunnen instellen en de mogelijkheid hebben om door te verwijzen naar de nationale ombudsman, zodat inwoners niet alleen bij de gemeente zelf maar ook extern een klacht kunnen indienen.

In de bijlagen bij deze brief vindt u het rapport van het DOE MEE onderzoek. Het rapport bestaat uit de bevindingen en inzichten over alle gemeenten die meededen aan het DOE MEE

onderzoek. Daarnaast is er een factsheet voor de gemeente Westerkwartier, met de resultaten van de gemeente Westerkwartier. Deze resultaten zijn soms vergeleken met een landelijk gemiddelde en waar relevant met een gemiddelde van gemeenten van vergelijkbare omvang (50.001-70.000 inwoners).

In deze brief leest u hoe de klachtafhandeling bij de gemeente Westerkwartier is ingericht. Op basis van de vergelijking met andere gemeenten trekt de Rekenkamer Westerkwartier vervolgens conclusies en doet de Rekenkamer aanbevelingen aan de raad.

Klachtafhandeling in de gemeente Westerkwartier

Deze beschrijving van de klachtafhandeling valt te lezen als een samenvatting van de factsheet. Bij de gemeente Westerkwartier is een klachtenfunctionaris aangesteld, die de klachten zelf afhandelt. Daarbij geldt dat de teamleider toetst of een klacht gegrond is. Voor het sociaal domein is een ombudsvrouw aangesteld, voor alle andere terreinen verwijst de gemeente Westerkwartier naar de landelijke ombudsman. De gemeente Westerkwartier heeft een regeling vastgesteld in een collegebesluit (zaaknummer 19696901). Daarin staan geen specifieke doelstellingen, maar wel de werkwijze van de gemeente. Daarnaast heeft de gemeente Westerkwartier ook servicenormen opgesteld en op de website gepubliceerd. Om klachten te beoordelen gebruikt de gemeente de criteria uit de Algemene wet bestuursrecht (hoofdstuk 9). Deze criteria gaan alleen over het proces van klachtafhandeling. De gemeente hanteert geen inhoudelijk toetsingskader. De procedure voor klachten staat beschreven op de website van de gemeente. Het proces zoals beschreven voldoet aan de eisen die de Algemene wet bestuursrecht stelt. De gemeente streeft ernaar zoveel mogelijk klachten informeel af te handelen en dat lukt ook in driekwart van de gevallen. Met enige regelmaat is er een evaluatie van de ingediende en afgehandelde klachten om van te leren. Het is niet zo dat de gemeente na iedere klacht bij de klager ook evalueert. De klachtenfunctionaris houdt alle klachten bij, ook de klachten die informeel worden afgehandeld. Bij informele klachtafhandeling wordt niet de uitgebreide procedure voor het informeren van klagers gebruikt, maar kiest de functionaris een werkwijze passend bij het contact met de klager.

De gemeente Westerkwartier heeft relatief weinig klachten (in 2022 55 per jaar) in vergelijking met gemeenten van dezelfde omvang (in 2022 75 per jaar). Het aantal klachten vertoont over de afgelopen jaren wel een stijgende lijn. In 2022 zijn twee klachten ingediend bij de Nationale Ombudsman. Dat aantal varieert behoorlijk (in 2021 waren het er negen). De raad krijgt ieder jaar een verslag over de ingediende klachten. In het verslag staat waar de klachten over gingen, hoe ze zijn afgehandeld en of de termijnen zijn gehaald. Ook zegt het jaarverslag wat de geleerde lessen zijn voor de organisatie. Ervaringen van inwoners staan niet in het jaarverslag. In het jaarverslag staat ook geen informatie over de klachten die bij verbonden partijen (zoals GGD, Omgevingsdienst, MIEP) zijn ingediend. De gemeente Westerkwartier maakt afspraken met verbonden partijen over de manier waarop klachten worden behandeld door de verbonden partij. Soms krijgt de organisatie daar wel informatie over, soms ook niet. Sommige verbonden partijen rapporteren zelf aan de raad, over de klachten bij andere verbonden partijen krijgt de raad geen informatie.

Conclusies

De factsheet geeft de gelegenheid te vergelijken met andere gemeenten in Nederland. In de overkoepelende rapportage is dat gedaan en dat is de basis voor het doen van aanbevelingen.

Een aantal van deze aanbevelingen is ook van toepassing op de gemeente Westerkwartier. Het overkoepelende beeld is dat de gemeente Westerkwartier het proces, de behandeling en de informatievoorziening goed op orde heeft, maar dat er kleine verbetermogelijkheden zijn. Op basis van een analyse van het onderzoeksrapport klachtafhandeling en een vraagesprek met de klachtenfunctionaris, trekt de Rekenkamer een aantal conclusies over de klachtafhandeling in de gemeente Westerkwartier.

1. De gemeente Westerkwartier heeft richtlijnen en servicenormen voor de behandeling van klachten vastgelegd in een klachtregeling (collegebesluit). In dit collegebesluit of de richtlijnen zijn geen aanvullende inhoudelijke doelen geformuleerd.
Toelichting: Zowel de klachtenprocedure als de servicenormen bevatten geen inhoudelijke criteria voor de wijze van bejegenen. Het zijn van een responsieve overheid en het hanteren van de menselijke maat vragen wel om een inhoudelijke waardering van het gedrag van ambtenaren naar inwoners. Het formuleren van eigen en inhoudelijke doelen voor bejegening stimuleert de organisatie om te leren van klachten.
2. De gemeente Westerkwartier registreert zowel de formele als de informele klachten in een eigen systeem en via Izaaksuite.
Toelichting: Formele en informele klachtafhandeling verlopen volgens dezelfde stappen, waarbij de functionaris bij informele afhandeling een vorm van communiceren kiest die aansluit bij de wijze van communiceren van de klager.
3. De klachtencoördinator van de gemeente Westerkwartier is ook de klachtbehandelaar, er is geen onderscheid in functies. De functieomschrijving van de klachtenfunctionaris staat in het college-advies bij de klachtenregeling.
Toelichting: hiervoor is gekozen in verband met de omvang van het takenpakket. Het takenpakket is nu zo ingericht dat het mogelijk is hiervoor een medewerker vast in te zetten, waar andere gemeenten soms worstelen met een vaste bezetting van deze functies. Voor de inhoudelijke beoordeling kan de klachtenfunctionaris terugvallen op de expertise van de teamleider. De evaluatie en het jaarverslag worden ook door de klachtenfunctionaris opgesteld. Er is daarmee geen interne controle op de wijze waarop de klachtenfunctionaris de taken uitvoert. Wel wisselt de klachtenfunctionaris ervaringen uit in het regionale netwerk van klachtenfunctionarissen.
4. De gemeente Westerkwartier evalueert de aard en afhandeling van de binnengekomen klachten jaarlijks, maar betreft daarbij niet de ervaringen van de indiener van een klacht.
Toelichting: In het jaarverslag staat waarover de klachten gaan, wat de uitkomst is (mediation, gegrond of ongegrond) en hoe de verdeling over teams is. Er wordt een inhoudelijke analyse gedaan, maar het verslag bevat geen ervaringen van inwoners met de procedure. De klachtenfunctionaris geeft aan dat een vragenlijst is overwogen, maar dat die niet is uitgezet. Het zou geen goed beeld geven van de ervaring en een vervelende ervaring voor inwoners nog eens oprakelen.
5. De gemeente Westerkwartier maakt afspraken met verbonden partijen over hoe de klachten tegen die partijen worden behandeld, maar heeft geen eenduidige afspraak over het rapporteren over deze klachten aan de gemeenteraad.
Toelichting: de gemeente Westerkwartier zorgt dat de verbonden partij een goed systeem van klachtafhandeling heeft, maar heeft niet altijd zelf zicht op de aard van de klachten en maakt geen afspraken over de rapportage over deze klachten.

6. De gemeenteraad van de gemeente Westerkwartier is voldoende op de hoogte van de aard en afhandeling van de tegen de medewerkers van de gemeente ingediende klachten.

Toelichting: over de eigen klachten wordt de raad jaarlijks geïnformeerd en ook over de klachten via de ombudsvrouw sociaal domein, over de klachten die namens inwoners van Westerkwartier zijn ingediend bij verbonden partijen niet.

Aanbevelingen

De Rekenkamer adviseert de gemeenteraad om kennis te nemen van het rapport en het college te vragen uitvoering te geven aan vier aanbevelingen.

1. Verzoek het college om organisatie-eigen doelen te formuleren over de afhandeling van klachten met daarbij aandacht voor het op weg helpen van inwoners en het leren van klachten voor de toekomst.
2. Verzoek het college om in de jaarverslagen over de klachtafhandeling ook ervaringen van indieners van klachten op te nemen.
3. Verzoek het college om in de afspraken met verbonden partijen niet alleen garanties te vragen over de wijze van klachtafhandeling, maar ook rapportage informatie te vragen, zodat het college jaarlijks aan de raad ook de ervaringen van inwoners bij verbonden partijen kan toesturen.
4. Verzoek het college om een vorm van interne controle te organiseren om zicht te houden op de wijze waarop zowel het proces als de inhoud van de klachtafhandeling door de klachtenfunctionaris wordt uitgevoerd.

Hoewel de gemeente Westerkwartier de klachtafhandeling goed op orde heeft, is een aantal verbeteringen mogelijk. Dat gaat allereerst om het formuleren van inhoudelijke doelen voor de klachtafhandeling naast de procedurele normen. Het gesprek over uitgangspunten en doelen van de klachtafhandeling helpt om de bedoeling van klachtafhandeling te verinnerlijken in de organisatie. Een goede plek daarvoor zou het interne trainingsprogramma voor medewerkers zijn. Daarmee draagt het bij aan het versterken van het responsieve vermogen van de organisatie.

Het leren van klachten gebeurt nu via het jaarverslag. Het is verstandig om daarin ook de ervaringen van inwoners met de klachtafhandeling mee te nemen. Dat hoeft niet op basis van een klanttevredenheidsonderzoek, maar dat kan ook op meer kwalitatieve en informele manieren.

De afspraken met verbonden partijen over de rapportage over klachten zijn nu niet consistent en als er al rapportages zijn krijgt de raad deze niet altijd. Ook bevatten de rapportages geen informatie over de ervaringen van inwoners. Nu de raad bij verbonden partijen al meer op afstand staat, is het goed om te weten op welke manier inwoners geholpen zijn bij klachten over de dienstverlening door deze partijen. Het vooraf vastleggen van afspraken over de rapportage over deze klachten draagt daaraan bij.

De klachtenfunctionaris is nu verantwoordelijk voor zowel het proces als de inhoud, zonder dat daar interne controle op is. Het is verstandig om steekproefsgewijs te controleren of de werkwijze voldoet aan de richtlijnen. Gezien de omvang van de taak is het splitsen van de coördinatie en de behandeling niet wenselijk. Als zowel de behandeling als de coördinatie in één functie ligt, is het verstandig om te zorgen voor een externe blik op verloop van de afhandeling.

Bestuurlijke reactie

De Rekenkamer heeft het college gevraagd om een bestuurlijke reactie. Het college ondersteunt de conclusies grotendeels en neemt aanbevelingen 3 en 4 over. Aanbevelingen 1 en 2 zijn volgens het college niet van toegevoegde waarde op de bestaande praktijk van het leren van klachten.

De Rekenkamer vindt dat jammer, omdat het formuleren van eigen aandachtspunten in de eigen taal van de organisatie de kans op bewust leren vergroot. In deze twee aanbevelingen is aandacht gevraagd voor de ervaringen en de leefwereld van inwoners en medewerkers. In een tijd waarin de Ombudsman juist daarvoor herhaaldelijk aandacht vraagt, is het jammer dat het college daar niet mee aan de slag wil gaan.

Proces

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode mei tot december 2023. De klachtenfunctionaris heeft de factsheet Westerkwartier gecontroleerd op onjuistheden. De Rekenkamer heeft in de eerste maanden van 2024 aanvullend onderzoek gedaan (documentanalyse en een interview).

De Rekenkamer licht de bevindingen en aanbevelingen graag toe aan de gemeenteraad bij de behandeling van de brief in uw vergadering.

Namens de Rekenkamer van de gemeente Westerkwartier,
Met vriendelijke groet,



Jan-Willem van de Kolk, voorzitter



Marijke Bijlsma, secretaris

Bijlagen: A Informatiebrief TwynstraGudde
 B Rapportage DOEMEE onderzoek Klachtafhandeling
 C Factsheet Westerkwartier
 D Bestuurlijke reactie