

Rekenkamercommissie Heerde
t.a.v. secretaris mw. E. Landman

Contactpersoon
B. van Zuthem
Datum verzonden

Uw brief van/uw kenmerk
19 maart 2024

Bijlagen
--
Ons kenmerk

Onderwerp
Bestuurlijk wederhoor rekenkameronderzoek
'Doe-Mee onderzoek klachtenbehandeling'

Geachte Rekenkamercommissie,

Op 19 maart jl. heeft u ons uw rapportage van het Doe-Mee onderzoek 'klachtenbehandeling' toegezonden. Dit onderzoek is uitgevoerd door TwynstraGudde uit Amersfoort. Tevens heeft u ons uitgenodigd met een reactie te komen in het kader van het bestuurlijk wederhoor. Graag maken wij van deze gelegenheid gebruik.

Allereerst danken wij u voor de extra termijn die u ons gegund heeft om met een reactie te komen. Dit wordt zeer gewaardeerd. Zoals u ons heeft verzocht gaan wij onderstaand in op de acht bestuurlijke aanbevelingen die uit het onderzoek voor onze gemeente voortvloeien. Niettemin willen wij starten met enkele algemene opmerkingen.

Algemeen

Ten eerste zijn wij verheugd met uw constatering dat wij het op het gebied van klachtbehandeling niet slecht doen. Hoewel wij daartoe ook geen andere signalen hadden, is het altijd goed dat een onafhankelijke derde een dergelijke conclusie trekt. Daarbij komt dat het aantal klachten dat ons jaarlijks bereikt ook beperkt is. Weliswaar zien we dat het aantal klachten mede door het huidige maatschappelijke klimaat (polarisatie, wantrouwen e.d.) oploopt, gemiddeld bereiken ons in de afgelopen 3 jaar 15 klachten per jaar, waarvan er gemiddeld slechts 2 als formele klacht worden doorgezet naar de onafhankelijk klachtenfunctionaris. De overige klachten worden in het voortraject met tussenkomst van de naast hogere leidinggevende opgelost (zgn. informele klachten).

Aanbevelingen

Onderstaand uw 8 aanbevelingen uitgeschreven, inclusief onze bestuurlijke reactie erop.

- 1. De deelnemende overheden die geen doelstellingen hebben, wordt aanbevolen deze op te gaan stellen. 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.*

Op dit moment hanteren we geen doelstellingen. We hebben een relatief kleine organisatie met korte lijnen en hanteren in de praktijk een eenduidige, consistente werkwijze voor de behandeling van ingekomen klachten. Daarbij fungeert het team Juridische zaken als vraagbaak, coördinatiepunt en bewaking van de te lopen processen en termijnen. Het opstellen van doelstellingen vooraf heeft ons inziens geen toegevoegde waarde op onze werkwijze die in de praktijk doeltreffend blijkt te zijn.

2. *De deelnemende overheden die geen toetsingskader hanteren, wordt aanbevolen 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.*

Wij hanteren een toetsingskader, namelijk de Klachtenverordening. De punten uit de behoorlijkheidswijzer zien op omgang met burgers in het algemeen. Hiervoor hanteren wij ons integriteitsbeleid. Ook de onafhankelijke klachtenbehandelaar houdt rekening met adviezen van de Nationale Ombudsman en is naar alle waarschijnlijkheid bekend met de behoorlijkheidswijzer.

Wel constateren wij dat de behoorlijkheidswijzer kan fungeren als een handig hulpmiddel bij beoordeling van de klacht. Daarom zullen wij naar aanleiding van uw aanbevelingen de behoorlijkheidswijzer onder de aandacht brengen bij het managementteam en de onafhankelijke klachtenbehandelaar.

3. *Om de basis op orde te krijgen, wordt de enkele organisaties die nog geen centraal meldpunt hebben aanbevolen dit wel te organiseren. Hetzelfde geldt voor de organisaties die geen digitaal systeem hebben voor registratie en het automatisch doorsturen van klachten naar het juiste organisatieonderdeel. Daarmee wordt voorkomen dat het registreren en doorsturen van klachten - en daarmee de opvolging van klachten - afhankelijk wordt van de persoon van klachtencoördinator. Bij eventuele ziekte of langdurige uitval van de klachtencoördinator is de registratie en opvolging dan geborgd.*

Alle klachten voor de gemeente Heerde komen op dit moment bij één team op één punt binnen, namelijk Juridische zaken. Op de website wordt aangegeven op welke manier deze klachten kunnen worden ingediend. Mede gelet op het gering aantal klachten en de korte lijnen binnen onze organisatie, stellen wij ons de vraag wat de meerwaarde zou zijn van een centraal meldpunt, boven de huidige inrichting en werkwijze.

4. *Alle deelnemende overheden dienen te zorgen voor een structurele invulling van de rol van klachtencoördinator. De deelnemende overheden die geen functieprofiel hebben opgesteld voor de klachtencoördinator, wordt aanbevolen 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. Waar wenselijk, kan worden gekeken naar het uitbesteden van de functie van klachtencoördinator bij een andere centrumgemeente of in een bedrijfsvoeringsorganisatie. Dit kan vooral een optie zijn voor decentrale overheden waar de invulling van de rol van klachtencoördinator al langere tijd niet structureel is ingericht.*

De rol van klachtencoördinator is belegd bij onze juridische adviseurs. In het desbetreffende functieprofiel staan de desbetreffende taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden reeds volledig beschreven.

5. *Vanwege het zichtbaar grote aandeel van informele klachtenbehandeling, wordt alle overheden aanbevolen om zowel het aantal formele als informele klachten actief te administreren en hierover te rapporteren.*

Alle klachten die binnen komen bij de gemeente Heerde worden geregistreerd in het zaakstelsel, zowel de klachten die formeel worden afgehandeld als de klachten die informeel worden afgehandeld. Bij formele afhandeling wordt uiteindelijk een besluit door het college genomen. Bij informele afhandeling door de leidinggevende wordt door Juridische zaken een beëindigingsbrief gestuurd waarin aan klager de gelegenheid wordt geboden om nog te reageren als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld.

6. *De deelnemende overheden die dit nog niet hebben, wordt aanbevolen 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 binnen de overheid. 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.*
Momenteel wordt, in het geval signalen worden ontvangen dat klagers niet tevreden zijn over de bewandelde klachtenprocedure, contact opgenomen met de klagers. Het gaat hierbij expliciet niet over klagers die niet tevreden zijn over de bewandelde procedure, enkel omdat ze niet eens zijn met de uitkomst van de procedure.
Naar aanleiding van uw aanbeveling zullen wij intern verkennen op welke wijze meer gestructureerd evaluatie en leren van klachtenbehandeling in het managementteam kan worden vormgegeven.
7. *De deelnemende overheden die dit op dit moment niet doen, wordt aanbevolen om de volksvertegenwoordiging periodiek (minstens één keer per jaar) te informeren over klachtbehandeling. Daarbij is het aan te bevelen dat er wordt gerapporteerd over tenminste de aantallen en de aard van de klachten, de resultaten en de tijdigheid van de behandeling en gesignaleerde lessen, trends en ontwikkelingen.*
Het is daarnaast raadzaam dat alle informatievoorziening - al dan niet op termijn - wordt aangevuld met ervaringen van indieners (zie paragraaf 1.2) alsook met informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen (zie paragraaf 1.4).
Hoewel klachtbehandeling ook onderdeel is van de periodieke evaluatie van de gemeentelijke servicenormen, overwegen wij om jaarlijks de gemeenteraad via een memo ari een overzicht te verstrekken van het aantal klachten en een korte (geanonimiseerde) beschrijving van de inhoud van de klacht.
8. *Gelet op de toenemende afhankelijkheid van verbonden partijen, wordt aanbevolen om meer expliciet vast te leggen wat de organisatie van verbonden partijen wil of mag verwachten rondom klachtbehandeling. Dit kan bijvoorbeeld in een nota samenwerken of verbonden partijen of in de eigen klachtregeling of -verordening. 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 aan de overheid 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.*
Recent zijn ten gevolge van de wijziging van de Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr), alle GR-en aangepast. Wij stellen voor om in de gesprekken met besturen van GR-en onderhavig onderwerp op de agenda te plaatsen. Zo nodig, kan op een natuurlijk moment aanvullende afspraken met samenwerkingspartners hieromtrent worden vastgelegd.

Tevens zal naar aanleiding van de ervaring met de wijziging van de Wgr zal in 2024/2025 een nota verbonden partijen worden opgesteld. Hierin kan ook aandacht worden besteed aan klachtafhandeling.

Resume

Bovenstaande laat zien dat wij uw aanbevelingen zeker op prijs stellen en op meerdere onderdelen ons voordeel willen doen. Wij danken uw commissie dat u langs deze weg ons ondersteunt in het verder toegroeien naar een professionele en klantgerichte organisatie.

Met vriendelijke groet,
het college,
secretaris

burgemeester

B. van Zuthem

Mr. O.G. Prinsen