

Factsheet klachtbehandeling gemeente Huizen

Versie	Definitief
Datum	6 december 2023

Toelichting

De Rekenkamer van de gemeente Huizen 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 Huizen. 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 wel sprake van doelstellingen. Toelichting: De klachtenregeling is erop gericht de relatie tussen de burger en de gemeentelijke bestuursorganen en de onder hun verantwoordelijkheid werkzame personen, waar mogelijk te verbeteren. De klachtenregeling 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. Toelichting: een klacht kan persoonlijk, telefonisch of schriftelijk worden ingediend. Een schriftelijke klacht moet ten minste de gegevens van de klager, een omschrijving van de klacht en de grieven bevatten. Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid². In uw gemeente is hier wel sprake van. De richtlijnen zijn vastgelegd in de klachtenregeling.

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'



Service normen

48 deelnemers (64%) hebben servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. In uw gemeente is er wel sprake van servicenormen. Toelichting: Servicenormen als: waar kan de burger een vraag stellen, hoe kan de burger contact opnemen met de gemeente, hoe kan de burger een klacht indienen en de termijn waarbinnen een klacht wordt afgehandeld staan op de website van de gemeente Huizen vermeld. De klager ontvangt binnen een week een schriftelijk bevestiging van de ontvangst. Een klacht wordt binnen 10 weken behandeld, of na verdaging binnen 14 weken. 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 de klachtenregeling.

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	Huizen
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 klager• Gegevens klacht• Termijnen• Of de klager in een sociaal traject zit



2. Beoordeling en behandeling	Huizen
In de organisatie is een functieprofiel voor een klachtencoördinator/ klachtbehandelaar vastgesteld met competenties	Ja Landelijk % ja: 37,3%
Deze functie is gedurende de periode 2018-2023 ingevuld	De functie is gedurende een gedeelte van de periode ingevuld, namelijk in de periode 2018- mei 2022 en sinds mei 2023 (vanaf september 2023 via inhuur)
Deze functie toetst op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	De klachtencoördinator ziet toe op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten.
Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Aan de hand van gegevens van de klager wordt toegezien op tijdigheid en juistheid van de behandeling van de klacht. De schriftelijke ingediende klacht moet zijn ondertekend en ten minste de volgende gegevens bevatten: - de naam, het adres van de klager en de dagtekening; - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, de mededeling wie zich aldus heeft gedragen en jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden; - de grieven met betrekking tot de gedraging. - Bij het klaagschrift worden zo mogelijk kopieën van relevante stukken overgelegd.
De organisatie maakt gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht	Ja ³ Landelijk % ja: 57,3%
Bij de volgende gremia ligt het mandaat om een besluit te nemen over een klacht	<p>Over de ambtelijke organisatie: De burgemeester, tevens voorzitter en de algemeen directeur.</p> <p>Over de wethouders: De burgemeester, tevens voorzitter en de algemeen directeur.</p> <p>Over de burgemeester: De burgemeester, tevens voorzitter en de algemeen directeur.</p> <p>Over de gemeenteraad: De burgemeester, tevens voorzitter en de algemeen directeur.</p>
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%

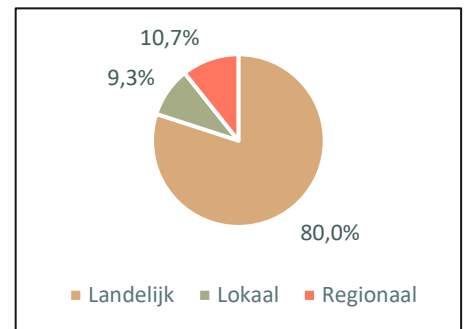
³ Toelichting: in de klachtenregeling is opgenomen waar een klacht aan moet voldoen om in behandeling te worden genomen.



3. Afhandeling en reflectie	Huizen
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	95%
	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 ⁶
	Landelijk % ja: 78,6%
De resultaten van de evaluatie worden gedeeld met de bestuursorganen	Ja ⁷
	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 Huizen de ombudsfunctie landelijk belegd. Er is wel expliciet voor een landelijke belegging gekozen. Toelichting: de keuze voor het landelijk beleggen van de ombudsfunctie komt voort uit de gedachte om elke schijn van partijdigheid te voorkomen. Er wordt wel voldaan aan de verwachtingen die ten grondslag lagen aan de keuze voor de landelijke belegging van de ombudsfunctie. De ambtelijke organisatie geeft aan de samenwerking met de ombudsman te waarderen. Aanbevelingen vanuit de ombudsman worden ook serieus opgenomen.



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

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.

⁶ Toelichting: wanneer klachten zich concentreren bij bepaalde afdelingen wordt vanuit daar gemonitord waar mensen tegenaan lopen, en of er processen of communicatie anders moet worden ingericht.

⁷ Toelichting: aanbevelingen worden aan de raad gedeeld in het jaarverslag.

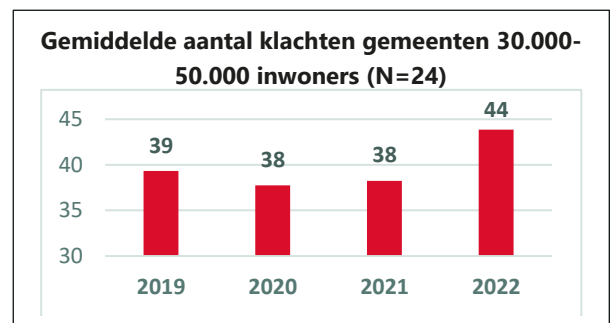
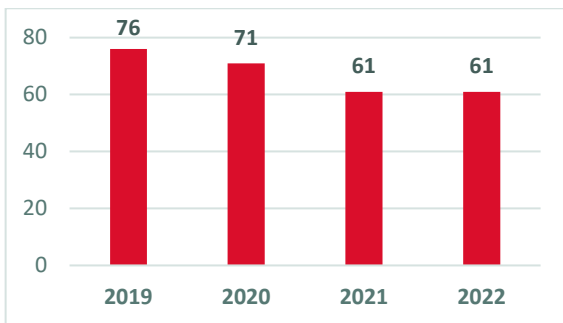


en aanbevelingen van de ombudsinstantie worden opgevolgd. In uw gemeente is dit niet geborgd. Toelichting: als de werkwijze moet worden aangepast dan worden de aanbevelingen wel met het college besproken. Contacten met de ombudsman worden ook opgenomen in het jaarverslag.

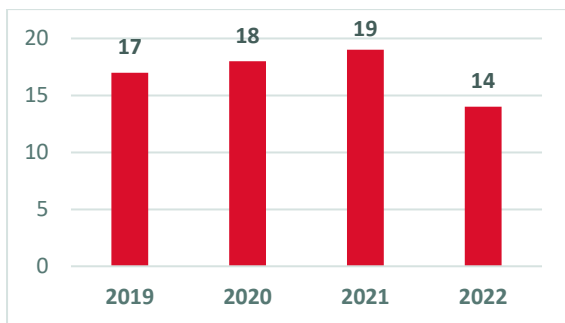
Resultaten

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 Huizen



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. Toelichting: de raad ontvangt informatie in het jaarverslag.

Welke informatie ontvangt de raad?	Huizen	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 Huizen en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan de gemeenteraad. De gemeente Huizen 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: er is geen zicht op de verbonden partijen vanuit de klachtencoördinator. Het zicht ligt vooral bij accounthouders. De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente er wel tegenaan loopt hoe om te gaan als gemeente met zaken die mis gaan bij partners. Vooral als het gaat om de verantwoordelijkheden. Daar dient vooraf het gesprek over plaats te vinden.

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 Huizen is hier geen sprake van. Toelichting: als er klachten worden behandeld door de gemeente dan is daar zicht op. Maar raadsleden zijn niet rechtstreeks op de hoogte van klachten bij verbonden partijen.

Resultaten klachtbehandeling GGD Gooi en Vechtstreek

De gemeente heeft aangegeven geen zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD. Er is daarom geen zicht op afspraken en aantallen klachten.

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

Resultaten klachtbehandeling Omgevingsdienst Flevoland & Gooi en Vechtstreek

De gemeente heeft aangegeven geen zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de OD. Er is daarom geen zicht op afspraken en aantallen klachten.

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

Resultaten klachtbehandeling De Kredietbank

De gemeente heeft aangegeven geen zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de Kredietbank. Daarom is er geen zicht op afspraken en aantallen klachten.

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