

Raadsvoorstel

Onderwerp: Rekenkameronderzoek: DoeMee2023 - Klachtbehandeling

Raadsvergadering	30 mei 2024, agendapunt .. - zie apart besluitblad -
Datum raadsvoorstel	21 mei 2024
Bijlage(n)	3
Zaaknummer	Z./D.
Behandeld in commissie	Algemeen Bestuur en Middelen 16 mei 2024, agendapunt ..
Portefeuillehouder	burgemeester N. Meijer
Informatie bij	Lennart de Looze (secretaris rekenkamer)
E-mail / telefoonnummer	l.delooze@huizen.nl / 06-15694479

Voorstel

1. Naar aanleiding van het bijgevoegde onderzoeksrapport naar het functioneren van de klachtbehandeling het college opdracht geven om de volgende aanbevelingen uit te voeren.
 - a. Te starten met het inrichten van een proces om (een vorm van) klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren over de klachtbehandeling.
 - b. Na te gaan waarom een substantieel aantal klachten terecht komt bij de ombudsman en expliciet af te wegen of de conclusies en aanbevelingen van de ombudsman worden opgevolgd.
 - c. Afspraken te maken met verbonden partijen om inzicht te krijgen in de aard van de klachten en de wijze van behandeling, en de raad over de uitkomsten van het overleg met de verbonden partijen te informeren.

Toelichting op het te nemen besluit

Aanleiding

De doelstelling van het onderzoek was om inzicht te verschaffen in het beleid en de organisatie van de gemeente Huizen ten aanzien van de afhandeling van klachten alsmede de resultaten van dit gevolgde beleid en de informatievoorziening aan de raad over deze resultaten. Het gaat hierbij om klachtenbehandeling zoals beschreven in de algemene wet bestuursrecht (Awb), .

De NVRR initieert elk jaar een onderzoek, waar lokale rekenkamers op kunnen intekenen. In 2023 was dit een onderzoek naar de staat van de klachtbehandeling van de gemeente. In dit onderzoek hebben 71 gemeenten informatie verstrekt over het beleid en het proces met betrekking tot klachtbehandeling binnen de eigen gemeente en verbonden partijen. Onderzoeksbureau TwynstraGudde heeft in opdracht van de NVRR dit onderzoek uitgevoerd. Door middel van een vragenlijst zijn gegevens uitgevraagd bij de betrokken ambtelijke afdeling.

Argumentatie

Bevindingen

De opbrengsten van de inventarisatie zijn opgenomen in bijgevoegde factsheet. In deze factsheet wordt Huizen vergeleken met het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten en het gemiddelde van gemeenten van vergelijkbare grootte. Naar aanleiding van de informatie in de factsheet zijn de bevindingen van de rekenkamer kort samengevat:

Doelstellingen en beleid

Gemeente Huizen behoort tot de helft van de gemeenten die wél doelen heeft vastgesteld met betrekking tot klachtbehandeling. Ook beschikt Huizen over richtlijnen (87% van de onderzochte gemeenten heeft dit ook) en servicenormen (61% heeft dit ook) en zijn deze beiden vastgelegd in beleid. De klachtenregeling is vastgesteld door de raad.

Organisatie van klachtbehandeling

Er is onderzocht op welke wijze het proces voor klachtbehandeling intern is georganiseerd. In het proces is onderscheid gemaakt tussen allereerst de melding, vervolgens de beoordeling en behandeling en als laatste de afhandeling en reflectie. In de melding-fase voldoet de gemeente Huizen aan alle gestelde criteria (net als meer dan 90% van alle andere onderzochte gemeenten); zo is er een centraal meldpunt, worden de juiste gegevens juist geregistreerd en (automatisch) doorgestuurd naar het juiste organisatiedeel. Ook in de fase van beoordeling en behandeling scoort de gemeente Huizen positief. Zo is er een klachtencoördinator die toeziet op de juiste en tijdige behandeling van klachten en werkt de gemeente met een toetsingskader, terwijl deze in ongeveer de helft van de onderzochte gemeenten ontbreken. In de fase van afhandeling en reflectie scoort de gemeente Huizen net als veel andere gemeenten ook positief. Echter werkt Huizen net als 92% van de gemeenten niet met een klanttevredenheidsonderzoek om de ervaring van de indiener te toetsen.

Klachtbehandeling in de tweede lijn (Ombudsman)

De ombudsfunctie is een verplicht orgaan voor gemeenten waar inwoners die ontevreden zijn met de klachtbehandeling terecht kunnen. Huizen heeft bewust gekozen voor een landelijke belegging van de ombudsvoorziening en hiernaar wordt door de gemeente ook verwezen bij de klachtbehandeling. Een substantieel aantal klachten wordt gemeld bij de ombudsinstantie (15%-30% van de totaal aantal klachten). Een mogelijke verklaring hiervoor valt niet binnen de scope van dit onderzoek. Het is in Huizen niet geborgd dat expliciet wordt afgewogen of de conclusies en aanbevelingen van de ombudsinstantie worden opgevolgd (bij meer dan de helft van de onderzochte gemeenten gebeurt dit wel).

Aantal klachten

In dit onderzoek zijn ook vragen gesteld over de aantallen klachten die zijn binnengekomen. In het ontvangen aantal klachten is een licht dalende trend te ontdekken. Het aantal ontvangen klachten dat de gemeente Huizen ontving ligt hoger dan van gemeenten met een even groot inwoneraantal. Mogelijke verklaringen hiervoor vallen niet onder de scope van dit onderzoek.

Informatievoorziening volksvertegenwoordiging

De raad ontvangt jaarlijks het jaarverslag van de klachtencommissie met de nodige informatie over de klachtbehandeling (net als 89% van de gemeenten). Het aantal en aard van de klachten, de resultaten en tijdigheid van de afhandeling en eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld, worden hierin meegenomen. Ervaringen van de klachtindieners worden niet getoetst en dus ook niet gedeeld met de raad.

Klachtbehandeling verbonden partijen

Het laatste deel gaat over de wijze waarop de klachtbehandeling in zijn algemeenheid plaatsvindt bij verbonden partijen. De gemeente Huizen heeft resultaten aangeleverd over de Omgevingsdienst, de GGD en de Kredietbank. Hieruit blijkt dat de gemeente Huizen geen afspraken maakt met externe partijen over klachtbehandeling, er geen zicht is op het aantal en de aard van klachten, er geen zicht is op de wijze waarop klachten worden afgehandeld en dat

de gemeente en de raad niet periodiek worden geïnformeerd over de klachtbehandeling van deze verbonden partijen.

Conclusie en aanbevelingen

De rekenkamer concludeert dat over het algemeen een positief beeld ontstaat van de klachtenafhandeling van de gemeente Huizen op basis van de bevindingen van dit onderzoek. Het vastgelegde beleid en organisatie omtrent de klachtenafhandeling zijn goed op orde. Zo zijn de doelen en procedures vastgelegd in beleidsdocumenten, werkt de gemeente al met een klachtcoördinator en wordt er getoetst met een toetsingskader. Ook ontvangt de raad de nodige informatie omtrent de klachtbehandeling om hun controlerende taak uit te voeren. De rekenkamer onderscheidt ook een aantal aandachtspunten waar verbeteringen op kunnen worden doorgevoerd.

- Gemeente Huizen werkt niet met een (vorm van) klanttevredenheidsonderzoek. Er is hierdoor geen zicht op hoe de indiener het proces heeft ervaren. De rekenkamer beveelt aan om hiermee te gaan starten. Wetende dat er verschillende vormen van klanttevredenheidsonderzoek bestaan, adviseert de rekenkamer een proces in te richten waarbij direct (telefonisch) contact met (een steekproef van) indieners gezocht wordt.
- Een substantieel aantal klachten komt bij de ombudsman terecht. Meer inzicht is nodig om een uitspraak te kunnen doen over de oorzaak hiervan. Er wordt nog niet expliciet afgewogen of de conclusies en aanbevelingen van de ombudsman worden opgevolgd. Dit zou volgens de rekenkamer belegd kunnen worden bij de klachtcoördinator.
- De gemeente heeft weinig tot geen zicht op de klachtbehandeling van de verbonden partijen. De rekenkamer doet een aanbeveling om daar wel afspraken over te maken om inzicht te krijgen in de aard van de klachten en de wijze van behandeling, maar ook om de raad hierover te kunnen informeren.

Bestuurlijk wederhoor

Het college van B&W heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een bestuurlijke reactie te geven op de bevindingen en aanbevelingen van de rekenkamer. In februari 2024 ontvingen wij deze bestuurlijke zienswijze en deze is ook toegevoegd als bijlage. Het college onderschrijft onze conclusies en reageert als volgt op onze aanbevelingen. Aanbeveling 1 omtrent het inrichten van een proces rondom een klanttevredenheidsonderzoek wordt overgenomen. Ook op aanbeveling 2 wordt positief op gereageerd en dat de klachtcoördinator hiertoe mogelijkheden heeft. Dit moet in een intern werkproces worden vastgelegd. Bij aanbeveling 3 geeft het college aan enkele kanttekeningen te hebben bij het belang van extra afspraken met verbonden partijen.

Reactie van de rekenkamer op het bestuurlijk wederhoor

Met betrekking tot de bestuurlijke zienswijze op aanbeveling 3 zou de rekenkamer hierbij graag de reactie van de nationale ombudsman op de algemene onderzoeksrapportage van dit onderzoek aanhalen om het belang hiervan te duiden: *“doordat veel taken bij verbonden partijen en samenwerkingsverbanden liggen is het zicht op klachten voor volksvertegenwoordigers steeds moeilijker. Als bij alle verbonden partijen ‘maar een paar’ klachten zijn, dan lijkt het weinig, maar kan het opgeteld veel zijn. Raadsleden worden te vaak helemaal niet of fragmentarisch geïnformeerd over klachten.”*

De rekenkamer blijft bij deze aanbevelingen.

Geheimhouding

Niet van toepassing.

Alternatieven

Niet van toepassing.

Uitvoering inspraak en participatieverordening

Niet van toepassing.

Toegankelijkheid

Niet van toepassing.

Beslistermijn

Niet van toepassing.

Financiële paragraaf

Niet van toepassing.

Overige Raadsinformatie**Bevoegdheid**

Op grond van artikel 185 Gemeentewet informeert de rekenkamer de raad over haar bevindingen n.a.v. een ingesteld onderzoek, en kan voorstellen aan de raad doen.

Collegeprogramma

Niet van toepassing.

Begroting

Niet van toepassing.

Eerdere besluiten

Niet van toepassing.

Voorgeschreven procedure

Niet van toepassing.

Kader- en beleidsnota's

Niet van toepassing.

Evaluatie

Niet van toepassing.

Bijlagen

1. Factsheet Klachtbehandeling Huizen, december 2023
2. Algemene rapportage DoeMee-onderzoek 2023 - Klachtbehandeling, december 2023
3. Zienswijze college, februari 2024

De rekenkamer van de gemeente Huizen,

M. Quapp Voorzitter Rekenkamer

Advies raadscommissie

[in te vullen door raadsgriffier]