

REKENKAMER

Aan de leden van de raad

Stadhuisplein 1
Postbus 13
2400 AA Alphen aan den Rijn
Telefoon: 14 0172
Fax: (0172) 465 564
E-mail: rekenkamer@alphenaandenrijn.nl
Website: www.alphenaandenrijn.nl

Uw kenmerk

Uw brief van

Ons kenmerk
2024

Datum
27 maart 2024

Inlichtingen bij
Mevr. Drs. L. Los – Kuzee

Doorkiesnummer
Tel: (0172) 46 4717

Onderwerp:
Aanbieding rapportage en factsheet DoeMee
onderzoek klachtbehandeling

Geachte leden van de gemeenteraad,

Hierbij bied ik u graag het Rekenkameronderzoek aan naar het beleid en de praktijk van de klachtbehandeling in de gemeente Alphen aan den Rijn. In 2023 heeft de Rekenkamer van de gemeente Alphen aan den Rijn samen met 74 andere deelnemende overheden (gemeenten, provincies en waterschappen) meegedaan aan dit onderzoek dat door de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers & Rekenkamers (NVRK) is georganiseerd (een zogenaamd 'DoeMee onderzoek'). Met deze brief informeren wij u over de uitkomsten van dit onderzoek en delen wij enkele opvallende resultaten.

Achtergrond Doemee onderzoek

Op 1 januari 2006 is de Wet extern klachtrecht in werking getreden. De wet voorziet in een uniforme regeling voor de externe behandeling van klachten, in een landelijk dekkend stelsel van onafhankelijke klachteninstanties (ofwel ombudsvoorzieningen). De Gemeentewet laat gemeenten vrij in hun keuze voor de vorm van een externe klachtvoorziening.

Het hierboven benoemde onderzoek beoogde om inzichtelijk maken op welke manier klachtbehandeling binnen decentrale overheden is georganiseerd, en hoe de volksvertegenwoordiging hierover wordt geïnformeerd. Ook wilde het onderzoek inzicht bieden in de wijze waarop verbonden partijen, gemeenschappelijke regelingen en andere organisaties die taken namens of in opdracht van de overheid uitvoeren, omgaan met klachten. Aan het onderzoek namen 75 decentrale overheden (71 gemeenten, 3 provincies, 1 waterschap) deel. De klachten die in dit onderzoek centraal staan, zijn klachten gericht op gedragingen van bestuurders of ambtenaren. Het klachtrecht heeft *geen* betrekking op meldingen in het kader van de openbare ruimte

In het onderzoek stond de volgende hoofdvraag centraal:

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?

Wat betreft de onderzoeksmethodiek zijn er kwalitatieve en kwantitatieve gegevens bij de deelnemende overheden verzameld door middel van een digitale informatievraag.

Belangrijkste conclusies eindrapportage voor alle deelnemende overheden

Hieronder vindt u een samenvatting van de belangrijkste conclusies uit de eindrapportage. Deze betreffen het totale onderzoek en richten zich niet specifiek op de gemeente Alphen aan den Rijn:

1. *De beleidsmatige en organisatorische opzet van klachtbehandeling:*
 - *Doelstellingen in helft van de gevallen aanwezig:* Ongeveer de helft van de deelnemende overheden geeft aan dat er doelstellingen zijn geformuleerd ten aanzien van klachtbehandeling. Ook geeft het overgrote deel van de deelnemende overheden (86,7%) aan dat er richtlijnen zijn opgesteld voor het indienen van klachten. Veelal gebeurt dit in klachtenverordeningen, -regelingen en werkprotocollen. Er is vervolgens een duidelijke afname zichtbaar in de mate waarin overheden aangeven dat de richtlijnen zijn vertaald naar servicenormen.
 - *Toetsingskader ontbreekt vaak:* Minder dan de helft van de deelnemende overheden geeft aan een toetsingskader te hebben om te komen tot een beslissing over de klacht.
 - *Bijna alle deelnemers hebben een centraal meldpunt en er is vaak sprake van informele klachtbehandeling:* Bijna alle deelnemers geven aan een centraal meldpunt te hebben voor het ontvangen van klachten. Ook de rol van klachtencoördinator is op papier duidelijk belegd in de organisaties en wordt deze ook herleidbaar ingevuld. Tot slot geven bijna alle deelnemende overheden aan in te zetten op een informele klachtenbehandeling.
2. *De resultaten van klachtbehandeling en het leren van klachtbehandeling: o.a. toename aantal klachten, conclusies ombudsman wel vaak opgevolgd*

Het aantal klachten dat de deelnemende overheden hebben ontvangen in de periode 2019–2022 is licht toegenomen, waarbij er vooral bij gemeenten een aanzienlijke stijging was. Er is in dit onderzoek geen eenduidige verklarende factor voor de toename in het aantal klachten ontdekt. T.a.v. het evalueren en leren geeft het merendeel van de deelnemende overheden aan een systeem binnen de organisatie te hebben ingericht. Een ruime meerderheid (60,0%) van de deelnemende overheden geeft ook aan dat expliciet geborgd is dat afgewogen wordt of de conclusies en aanbevelingen vanuit de ombudsinstantie worden opgevolgd
3. *Informatievoorziening richting de volksvertegenwoordiging vindt veelal plaats:* Het overgrote deel van de deelnemende overheden geeft aan periodiek informatie te verstrekken richting de volksvertegenwoordiging over het klachtbehandelingsproces en de resultaten van klachtbehandeling.
4. *Rondom klachtbehandeling bij verbonden partijen is weinig geregeld:* Steeds meer overheidstaken worden uitgevoerd door verbonden partijen die zelf ook klachten behandelen. De Nationale Ombudsman stelt dat de overheid zelf verantwoordelijk blijft voor de kwaliteit van klachtbehandeling. Uit dit onderzoek blijkt dat de deelnemende overheden aangeven dat zij in hun eigen beleidsdocumenten weinig geregeld hebben rondom klachtbehandeling bij verbonden partijen.

Belangrijkste conclusies voor Alphen aan den Rijn

Naast een eindrapportage is in het onderzoek ook een factsheet per deelnemer gemaakt. Op deze manier is het mogelijk de eigen gemeente te vergelijken met het totale beeld van alle deelnemende overheden samen.

In het algemeen constateert de Rekenkamer dat deze quick scan een positief beeld geeft van de wijze waarop de gemeente Alphen aan den Rijn de externe behandeling van klachten heeft georganiseerd en uitvoert. Bovendien zijn de antwoorden van de gemeente Alphen aan den Rijn veelal vergelijkbaar zijn met de andere gemeenten die hebben deelgenomen. Hieronder treft u de belangrijkste bevindingen voor de gemeente Alphen aan den Rijn aan:

1. *De resultaten ten aanzien van de beleidsmatige opzet van klachtbehandeling zijn – met uitzondering van het ontbreken van servicenormen na – in lijn met de antwoorden van de andere deelnemers.* Zo heeft de gemeente Alphen doelstellingen vastgelegd ten aanzien van klachtenbehandeling. Ook is er sprake van een richtlijn voor het indienen van een klacht. In tegenstelling tot 64% van de deelnemers heeft de gemeente geen servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten.
2. *Ook ten aanzien van de organisatie van de klachtbehandeling zijn de resultaten in Alphen bij nagenoeg alle onderdelen (melding, beoordeling en behandeling, afhandeling en reflectie) in lijn met de referentieantwoorden.* Uitzonderingen betreffen het ontbreken van een centraal meldpunt voor klachten en een toetsingskader. Ten aanzien van het eerste is er in Alphen bewust voor gekozen om klachten niet centraal te laten behandelen, maar door de leidinggevende van de medewerker over wie een klacht is ingediend. Door de Nationale Ombudsman is meerdere keren uitgesproken dat deze wijze van klachtbehandeling niet beter of slechter is dan een centrale klachtbehandeling. De gemeente Alphen heeft verder als uitgangspunt voor klachtbehandeling 'het streven naar een informele afdoening'. Dit leidt er in het onderzoek toe dat bij vragen over vaste toetsingskaders met 'nee' is geantwoord juist omdat per klacht gekeken wordt naar de juiste aanpak en benadering.
3. *De gemeente legt verantwoording af richting de gemeenteraad.* Wat betreft de wijze waarop de volksvertegenwoordiging (de gemeenteraad) informatie ontvangt over de klachtbehandeling blijkt uit dit onderzoek blijkt dat 89,3% van de deelnemers deze periodiek (minstens één keer per jaar) informeert over de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt. Dit is voor Alphen ook het geval. In tegenstelling tot 78,7% van de deelnemers bevat in Alphen de terugkoppeling *geen* informatie over de resultaten en tijdigheid van de afhandeling. Ook worden de ervaringen van indieners niet systematisch geëvalueerd.
4. *Met verbonden partijen zijn geen concrete afspraken gemaakt over klachtbehandeling:* Het overgrote merendeel van de deelnemers heeft in hun beleid niet geregeld dat verbonden partijen een klachtenregeling op dienen te stellen. In de gemeente Alphen is hier eveneens geen sprake van. Met verbonden partijen zijn geen concrete afspraken gemaakt over klachtbehandeling.

Tot slot blijkt uit een vergelijking met negen 100.000+ gemeenten dat er in Alphen relatief weinig klachten worden ingediend.

Tot slot

De Rekenkamer ziet op dit moment geen aanleiding voor een vervolgonderzoek naar de klachtbehandeling in Alphen aan den Rijn. Het onderzoek geeft een goed beeld van de huidige

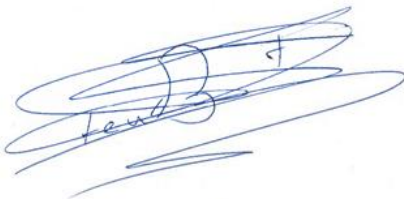
werkwijze van de gemeente en biedt inzicht in de wijze waarop dit binnen de gemeente is vormgegeven. Ook zijn de resultaten – zoals hierboven ook toegelicht – veelal in lijn met de referentieantwoorden.

Om het proces rondom de klachtbehandeling verder te optimaliseren heeft de Rekenkamer aan het College drie suggesties meegegeven:

- Op dit moment wordt inwoners om een DiGID gevraagd bij het indienen van een klacht. Dit kan burgers afschrikken; daarnaast is er geen wettelijke verplichting om dit te vragen. De Rekenkamer stelt daarom voor om dit te schrappen.
- Na afronding van de klachtprocedure worden de ervaringen van indieners met de klachtprocedure niet systematisch geëvalueerd. De Rekenkamer stelt voor om voortaan wel een (uitgebreidere) terugkoppeling naar de indieners te geven en hierbij bijvoorbeeld gebruik te maken van een beknopt klanttevredenheidsonderzoek. Op deze wijze leert de gemeente van haar klachtenafhandeling en wordt omgekeerd bij de indieners het vertrouwen in de (dienstverlening van de) overheid ook vergroot.
- Tot slot geeft de Rekenkamer de suggestie om ook beleid ten aanzien van de klachtafhandeling bij verbonden partijen te formuleren (zoals de verplichting tot het hebben van een klachtenregeling).

Mocht u naar aanleiding van deze brief of de onderzoeksresultaten nog vragen hebben dan ben ik graag bereid deze te beantwoorden of nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,



Boudewijn Steur,
Voorzitter van de Rekenkamer Alphen aan den Rijn

Bijlagen:

- Rapport: Onderzoek klachtbehandeling 2023
- Factsheet klachtbehandeling gemeente Alphen aan den Rijn