



Van klacht tot genoegdoening?

Deel 2: *Bestuurlijke rapportage*

13 oktober 2020

Laura Huntjens, Jan Willem Botter, Florian Theissen, Rob de Greef, David van Groen

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	4
1.1 AANLEIDING EN DOEL ONDERZOEK	4
1.2 OPBOUW VAN HET RAPPORT	5
2. BEANTWOORDING ONDERZOEKSVRAGEN EN ANALYSE	7
3. AANBEVELINGEN	14
4. NAWOORD EN BESTUURLIJKE REACTIES	17

1. Inleiding

1. Inleiding

Voor u ligt de bestuurlijke rapportage als onderdeel van het onderzoek naar de infrastructuur van klachtbehandeling. Deel 1 is de feitelijke rapportage en bevat de onderbouwing van de analyse. De beantwoording van de onderzoeksvragen, de analyse, en de daarop volgende aanbevelingen treft u in dit tweede deel van de rapportage aan.

1.1 Aanleiding en doel onderzoek

Het klachtrecht is een belangrijk recht in het kader van de controle op de overheid of andere instanties die publieke taken uitvoeren. Het geeft mensen de mogelijkheid om op te komen tegen tekortkomingen in de dienstverlening. Het kan gaan om een klacht over een gedraging jegens de klager zelf, of jegens een ander. Het klachtrecht vormt daarmee een laagdrempelige ingang om burgers te helpen bij onjuist, onprofessioneel, oneerlijk of onzorgvuldig ervaren gedragingen. Alhoewel tegenwoordig op veel laagdrempelige manieren contact kan worden gezocht met overheidsinstanties, zoals bijvoorbeeld via social media of Whats-app, gaat het in veel van deze gevallen om meldingen of andere laagdrempelige wijze van contact zoeken met de overheid. Dit moet onderscheiden worden van het indienen van formele klachten, in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Ook moet het klachtrecht nadrukkelijk onderscheiden worden van andere vormen van rechtsbescherming, zoals bijvoorbeeld de mogelijkheid om in bezwaar te gaan tegen een besluit of in beroep te gaan bij een bestuursrechter tegen een beslissing op bezwaar. Kort gezegd geldt: als tegen een beslissing bezwaar open stond of beroep open staat, is het bestuursorgaan niet verplicht om de klacht te behandelen. Het is wel mogelijk om een klacht in te dienen over de behandeling van een bezwaarschrift, bijvoorbeeld als de wettelijke behandeltermijn wordt overschreden. Dit onderzoek beslaat specifiek de behandeling van formele klachten door de BUCH-gemeenten en, meer specifiek, de inrichting van de procedures van de klachtbehandeling. Nadrukkelijk richt het onderzoek zich niet op de inhoudelijke kant van de klachtbehandeling.

De uitgangspunten van het klachtrecht zijn door de jaren heen niet wezenlijk veranderd. Wel is de feitelijke afhandeling van klachten diffuser geworden. Gemeenten maken voor taakuitvoering steeds vaker gebruik van samenwerkingsverbanden (zoals gemeenschappelijke regelingen) of kopen diensten in bij marktpartijen. Zo werken de vier BUCH-gemeenten intensief samen in de Werkorganisatie BUCH-gemeenten. Ook deze werkorganisatie kent een algemene interne klachtregeling. Is een burger ontevreden over de behandeling van zijn klacht, dan kan hij dat voorleggen aan de Nationale ombudsman, die voor de BUCH-gemeenten als gemeentelijke ombudsman optreedt.

Ook is de uitvoering van vele gemeentelijke taken bij andere samenwerkingsverbanden belegd. Van enkele van deze samenwerkingsverbanden onderzoeken we in dit rapport de klachtbehandeling. Het gaat om

- Cocensus, een gemeenschappelijke regeling van veertien gemeenten waaronder de vier BUCH gemeenten, die tot taak heeft de gemeentelijke belastingen (bijvoorbeeld afvalstoffenheffing, rioolheffing, onroerende zaaksbelasting, precariobelasting) in te vorderen.
- De Netwerkorganisatie regio Alkmaar, een samenwerking van de BUCH gemeenten met drie andere gemeenten om samen jeugdhulp, Wmo-begeleiding, beschermd wonen en vervoer en hulpmiddelen in te kopen bij marktpartijen. De Netwerkorganisatie regio Alkmaar heeft 80 contracten gesloten met aanbieders van Wmo en 187 contracten gesloten met aanbieders van Jeugdhulp. Omdat sommige aanbieders zowel diensten op het gebied van Wmo als Jeugdhulp verlenen, is er in totaal met 182 aanbieders een contract gesloten voor dienstverlening Wmo en/of Jeugdhulp voor de BUCH-gemeenten. Dit betreft dus zowel grote als kleine leveranciers. Kwetsbare burgers zijn in het dagelijks leven dus direct afhankelijk van de dienstverlening door deze marktpartijen; denk aan de levering van trapliften,

rolstoelen, noodzakelijke reparaties, speciaal vervoer, zorgverlening in het kader van beschermd wonen, enzovoorts.

- De gemeenschappelijke regeling Werkvoorzieningsschap Noord Kennemerland. Deze zorgt onder andere voor re-integratie en sociale werkplaatsen en heeft tot doel om zoveel mogelijke mensen (weer) naar de arbeidsmarkt te brengen. Ook hier worden diensten verleend aan burgers die vaak in kwetsbare positie verkeren.
- HVC N.V., een afvalverwerkings- en energiebedrijf.

Bovengenoemde ontwikkelingen; de decentralisaties, de inrichting van de BUCH-werkorganisatie en het uitbesteden van gemeentelijke dienstverlening aan vele marktpartijen, maken het de BUCH-gemeenteraden niet eenvoudig om een goed beeld te krijgen van de kwaliteit van de klachtbehandeling. De Rekenkamercommissie heeft hierin aanleiding gezien om onderzoek in te stellen met de volgende hoofdvraag: *Is de infrastructuur voor behoorlijke klachtbehandeling in de BUCH-gemeenten adequaat en worden de BUCH-gemeenteraden voldoende geïnformeerd over de klachtbehandeling in hun gemeente?*

1.2 Opbouw van het rapport

In hoofdstuk 2 leest u voor elk van de onderzoeksvragen de beantwoording en de analyse. Hoofdstuk 3 bevat de aanbevelingen.

2. Beantwoording onderzoeksvragen en analyse

2. Beantwoording onderzoeksvragen en analyse

In dit hoofdstuk starten wij met het antwoord per onderzoeksvraag. Daarna volgt bij elke vraag de analyse op basis van de feitelijke rapportage, aan de hand van het normenkader. Tot slot geven wij antwoord op de hoofdvraag van het onderzoek.

1. Stellen de BUCH-gemeenten burgers met een klacht over de dienstverlening in staat om genoegdoening te krijgen?

De BUCH-gemeenten doen wat wettelijk vereist is conform de Awb voor de infrastructuur van klachtbehandeling. De infrastructuur van klachtbehandeling voldoet niet aan alle normen van de Ombudsman. De mogelijkheden om burgers optimaal in staat te stellen genoegdoening te krijgen een klacht over de dienstverlening worden niet benut.

BUCH gemeenten en BUCH-werkorganisatie

De toegankelijkheid van de klachtprocedures van de BUCH-gemeenten is niet optimaal. Doordat op de gemeentelijke websites veel moet worden 'doorgeklikt' voordat een klachtenformulier is gevonden en ingevuld, wordt niet voldaan aan de behoorlijkheidsnorm [toegankelijke procedure](#). Daarnaast is veel informatie over de klachtprocedure alleen beschikbaar in juridische documenten en niet in eenvoudige bewoordingen op de gemeentelijke websites. De juridische documenten zijn niet toegankelijk geschreven. Dit is in strijd met de norm van [goede informatieverstrekking](#).

Van burgers wordt verlangd om zelf uit te zoeken bij welke organisatie zij een klacht kunnen indienen. De gemeenten bieden niet aan om klachten over niet gemeentelijke dienstverleners door te zenden. Dat is in strijd met de normen van [goede informatieverstrekking](#) en [toegankelijke procedure](#).

De klachtenregelingen van de gemeentelijke organisaties, de BUCH-werkorganisatie, de klachtenregeling BUCH-Jeugd en BUCH-aanbesteden voldoen aan de (minimum) wettelijke normen. Alhoewel in de gemeentelijke klachtenregelingen, de klachtenregeling BUCH-werkorganisatie en de klachtenregeling BUCH-aanbesteden is opgenomen dat wordt getoetst op ontvankelijkheid en of het klaagschrift in behandeling wordt genomen, is niet opgenomen aan welke ontvankelijkheidsvereisten het klaagschrift wordt getoetst en welke uitzonderingen er bestaan op de behandelingsplicht. Omdat de burger in de Awb moet opzoeken welke ontvankelijkheidsvereisten er dan zijn en welke uitzonderingen op de behandelingsplicht er bestaan, leidt dit tot de beoordeling dat deze klachtenregelingen *niet voldoen* aan de door de Nationale ombudsman gestelde normen (zie paragraaf 3.1) van [transparantie](#) en [goede informatieverstrekking](#).

Dat de klachtencoördinator van de BUCH gemeenten ongeveer 88% van de klachten informeel kan afdoen, en daarmee een centrale rol speelt in de afdoening van klachten, kan positief gezien worden omdat informele afhandeling en sluiting van het dossier alleen mogelijk is als naar tevredenheid van de klager de klacht is afgehandeld. Bezwaarlijk is echter dat maar een fractie van de klachten, te weten 12 procent, formeel wordt behandeld. Het directe gevolg daarvan is, dat geen goede (trend)analyse gemaakt kan worden. Er wordt niet voldaan aan de norm van [transparantie](#). [Het brengt met zich mee dat de klachtencoördinator kwetsbaar is voor de verdenking van willekeur en het is een belemmering voor het leervermogen van de organisaties.](#)

Als een klacht niet informeel wordt afgedaan, is een hiërarchisch bovengeschiedte van de beklagde de klachtbehandelaar. Strikt genomen voldoen de gemeentelijke klachtenregelingen, de klachtenregeling BUCH-werkorganisatie en de klachtenregeling BUCH-aanbesteden aan de wettelijke minimum-norm van onafhankelijke klachtbehandeling. Echter, omdat de klachtbehandelaar een hiërarchisch verantwoordelijke is ten opzichte van de beklagde én in de genoemde klachtenregelingen geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot het instellen van een onafhankelijke klachtadviesinstantie, wordt de schijn van onpartijdigheid niet zoveel als mogelijk vermeden. Een teamleider of direct leidinggevende loopt het gevaar vanuit bestuurlijke of ambtelijke betrokkenheid teveel betrokken te zijn bij de gedraging waarover geklaagd wordt. Hiermee wordt niet

voldaan aan de [onpartijdigheidsnorm](#) zoals de Nationale ombudsman die stelt en dat past niet bij een professionele overheidsorganisatie. Daarnaast is de klachtcoördinator voor zijn informatievoorziening met betrekking tot aan te leveren rapportages over klachtbehandeling, afhankelijk van het afschrift dat hij ontvangt van de klachtbehandelaar.

Dat de klachtcoördinator optreedt als contactpersoon voor de Nationale ombudsman namens de gemeentelijke organisaties en de BUCH werkorganisatie kan praktisch lijken, maar ook leiden tot onzuiverheid omdat ook de gedragingen van de klachtcoördinator onderzoekswaardig kunnen zijn voor de Nationale ombudsman.

Ten aanzien van [goede organisatie en samenwerking](#) is gebleken dat er niets is vastgelegd over de klachtbehandeling door de externe organisaties en het toezicht van de BUCH-gemeenten daarop. Geen van de colleges heeft concrete en duidelijke afspraken gemaakt over de vraag hoe er met klachtbehandeling om moet worden gegaan. Het blijkt niet altijd duidelijk te zijn voor colleges in welke situaties de gemeentelijke organisatie verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling en in welke situatie de externe organisaties. Intern bij de BUCH gemeenten valt op dat er geen solide systeem is waar klachten in geadmistreerd kunnen worden. Naast het ontbreken van een degelijk systeem, ontbreken ook beschrijvingen van de verschillende processen en afspraken aangaande de klachtbehandeling, ambtelijk en bestuurlijk. Dit staat ook op gespannen voet met de norm van [professionaliteit](#).

Tot slot valt op dat met externe organisaties die gemeentelijke taken verrichten in veel gevallen geen afspraken zijn gemaakt over de wijze waarop terugkoppeling wordt gegeven op het gebied van klachtbehandeling. In de gevallen dat er wel afspraken zijn gemaakt over terugkoppeling ten aanzien van klachtbehandeling en de informatie die aan de colleges moet worden aangeleverd, is niet institutioneel vastgelegd op welke wijze informatie wordt verkregen en wordt verwerkt om te sturen op de taakuitvoering.

Cocensus

Dat informatie over klachtbehandeling op de website van Cocensus niet zichtbaar maar wel vindbaar is, is in strijd met de norm tot [goede informatieverstrekking](#) en [toegankelijkheid van de procedure](#). Evenals het feit dat er geen digitaal klachtenformulier beschikbaar is en niet duidelijk wordt gemaakt hoe een klacht kan worden ingediend.

Ook bij Cocensus wordt een klacht behandeld door een hiërarchisch bovengeslikte van de beklagde. Omdat deze hiërarchisch verantwoordelijke is ten opzichte van de beklagde én in de genoemde klachtenregelingen geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot het instellen van een onafhankelijke klachtadviesinstantie, wordt de schijn van onpartijdigheid niet zoveel als mogelijk vermeden. Een teamleider of direct leidinggevende loopt het gevaar vanuit bestuurlijke of ambtelijke betrokkenheid teveel betrokken te zijn bij de gedraging waarover geklaagd wordt. Hiermee wordt niet voldaan aan de [onpartijdigheidsnorm](#) zoals de Nationale ombudsman die stelt en dat past niet bij een professionele overheidsorganisatie.

De klachtenregeling van Cocensus [voldoet niet aan de wettelijke normen van de Awb](#) voor zover daarin is bepaald dat het ter beoordeling van de klachtcoördinator van Cocensus is of het nodig is de klager te horen. Dit moet altijd gebeuren, tenzij de klager daarvan af wenst te zien of de klacht kennelijk ongegrond is.

Voor zover bij burgers blijkbaar onduidelijk is op welk moment een klacht behoort te worden ingediend of een bezwaar/beroep kan worden ingesteld, schiet Cocensus tekort in [goede informatievoorziening](#). Het is aan de overheidsorganisatie om de juiste informatie, gevraagd en ongevraagd ter beschikking te stellen zodat burgers weten waarom de overheid handelt zoals zij handelt.

Doordat de bij Cocensus geregistreerde klachten niet worden vastgelegd in een jaarverslag, is sprake van schending van de norm van [transparantie](#) en [informatievoorziening](#).

HVC

Ondanks dat HVC een zeer laagdrempelige toegang lijkt te bieden op haar website, biedt HVC op haar website geen toegankelijke informatie over klachtbehandeling. Dit omdat nergens het woord *klacht* wordt vermeld. Hiermee worden de normen van [goede informatievoorziening](#) en [toegankelijkheid van de procedure](#) geschonden.

De klachtbehandelaar bij HVC is de hiërarchisch verantwoordelijke van degene over wiens gedraging wordt geklaagd. Omdat deze hiërarchisch verantwoordelijke is ten opzichte van de beklagde én in de genoemde klachtenregelingen geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot het instellen van een onafhankelijke klachtadviesinstantie, wordt de schijn van onpartijdigheid niet zoveel als mogelijk vermeden. Een teamleider of direct leidinggevende loopt het gevaar vanuit bestuurlijke of ambtelijke betrokkenheid teveel betrokken te zijn bij de gedraging waarover geklaagd wordt. Hiermee wordt niet voldaan aan de [onpartijdigheidsnorm](#) zoals de Nationale ombudsman die stelt en dat past niet bij een professionele overheidsorganisatie.

WVK

WVK biedt op de openbare website geen toegankelijke informatie over klachtbehandeling. Hiermee worden de normen van [goede informatievoorziening](#) en [toegankelijkheid van de procedure](#) geschonden.

Ook bij WVK is sprake van schending van de norm van onpartijdigheid. De klachtbehandelaar is de hiërarchisch verantwoordelijke ten opzichte van de beklagde én in de genoemde klachtenregelingen is geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot het instellen van een onafhankelijke klachtadviesinstantie. Hierdoor wordt de schijn van onpartijdigheid niet zoveel als mogelijk vermeden. Een teamleider of direct leidinggevende loopt het gevaar vanuit bestuurlijke of ambtelijke betrokkenheid teveel betrokken te zijn bij de gedraging waarover geklaagd wordt. Hiermee wordt niet voldaan aan de [onpartijdigheidsnorm](#) zoals de Nationale ombudsman die stelt en dat past niet bij een professionele overheidsorganisatie.

De klachtenprocedure van WVK bevat niet alle informatie die je mag verwachten. In strijd met het [fairplay-beginsel](#) is namelijk niet in de regeling opgenomen dat in de schriftelijke afhandeling van een klacht moet worden vermeld dat een klager het recht heeft naar de Nationale ombudsman te stappen in het geval hij het niet eens is met de afhandeling van de klacht. Dit is in strijd met de norm van een [goede informatievoorziening](#). Evenals de bevinding dat in de klachtenregeling niet vermeld staat dat de afhandeling van een klacht met *maximaal vier weken* mag worden uitgesteld.

Netwerkorganisatie regio Alkmaar

Alhoewel de Netwerkorganisatie regio Alkmaar zelf geen klachten behandelt, heeft zij wel met 182 aanbieders contracten gesloten voor Wmo-dienstverlening en/of Jeugdhulp binnen de BUCH-gemeenten. In de contracten is opgenomen op welke wijze klachtbehandeling plaatsvindt en ook op welke wijze klachten worden teruggekoppeld aan de colleges. Tijdens contractmanagement-gesprekken komt in sommige gevallen klachtbehandeling aan de orde als onderdeel van de kwaliteitsmeting. De colleges ontvangen van de Netwerkorganisatie regio Alkmaar een terugkoppeling in het geval veel klachten over een bepaalde aanbieder zijn binnen gekomen. De afspraken over deze terugkoppeling zijn echter niet vastgelegd.

2. Leren de gemeentelijke en niet-gemeentelijke dienstverlenende organisaties van de klachten?

De gemeentelijke organisaties hebben, zowel bestuurlijk als ambtelijk via de Werkorganisatie, in hun werkprocessen/werkstructuur niet ingebed op welke wijze geleerd wordt van klachten. Alhoewel respondenten aangeven dat de wil om te leren aanwezig is, is het lerende vermogen niet geïnstitutionaliseerd binnen de BUCH-gemeenten. Ook voor de dienstverlenende organisaties zijn er tekortkomingen vastgesteld ten aanzien van het leren van klachten. Tot slot hebben de gemeentelijke organisaties te weinig zicht op de klachtenafhandeling bij externe organisaties die diensten voor of namens de BUCH-gemeenten verrichten omdat er ofwel geen afspraken zijn gemaakt over de vorm en wijze van terugkoppeling, dan wel dat weinig wordt gedaan met de informatie die op basis van gemaakte terugkoppeling-afspraken beschikbaar is.

BUCH Gemeenten en BUCH werkorganisatie

Vanwege het ontbreken van een solide registratiesysteem hangt veel kennis van de klachtenbehandeling direct samen met de persoon van de klachtcoördinator. Dit maakt het registratiesysteem en de kennis van de klachtbehandeling kwetsbaar. Deze kwetsbaarheid sluit niet aan bij de norm een [professionele overheid](#). Evenwel valt dit niet de klachtcoördinator persoonlijk te verwijten, deze heeft het te doen met de systemen die bestuurlijk ter beschikking worden gesteld.

Binnen de gemeentelijke organisaties en de werkorganisatie is weinig aandacht voor het verbeteren van de klachtbehandeling of verbeteren van dienstverlening naar aanleiding daarvan. Weliswaar lijkt het niet aan goede wil te ontbreken, maar uit de (afwezigheid van een) overlegstructuur op het gebied van klachtbehandeling en de afwezigheid van (trend)analyses blijkt dat klachtenbehandeling niet de aandacht krijgt binnen de gemeentelijke organisaties en de BUCH Werkorganisatie die het verdient. Zeker niet in het licht van de uitgesproken ambitie dat de BUCH-gemeenten de beste dienstverlener van Nederland willen zijn. Mogelijk wordt er op vertrouwd dat de klachtcoördinator, vanuit zijn functie, ook signaleert op de mogelijkheden voor de organisatie om te leren van klachten, terwijl dit vertrouwen niet is vertaald in het creëren van structuren om deze mogelijkheden organisatorisch waar te maken. Met andere woorden: het lerende proces is niet geïnstitutionaliseerd binnen de organisatie. [Ook dit strookt niet met de norm van professionaliteit en een overheid die luistert naar de burger.](#)

Niet gemeentelijke, dienstverlenende organisaties

Cocensus

Weliswaar wordt het klachtonderzoek van Cocensus geregistreerd maar omdat er geen jaarverslag klachten wordt opgesteld, worden er ook geen analyses uitgevoerd op de klachtbehandeling of trends zichtbaar gemaakt. Vanwege het ontbreken van vaste afspraken of reguliere overleggen waar klachtbehandeling op de agenda staat, is er weinig focus op het inzetten van de klachtbehandeling ter verbetering van de eigen dienstverlening. Het lerende proces is niet geïnstitutionaliseerd binnen de organisatie, waardoor de norm van [professionaliteit](#) geschonden wordt.

HVC

In de relatie van opdrachtgever-opdrachtnemer tussen HVC en de gemeenten waarvoor zij diensten verricht zijn DVO's aangegaan. Daarin is ook vastgelegd op welke wijze wordt geïnformeerd over

klachten en klachtbehandeling. Met een centrale werkwijze en een registratiesysteem zijn in ieder geval de voorwaarden gecreëerd om op een professionele wijze te leren van de behandeling van klachten.

WNK

Bij WNK zijn geen formele afspraken gemaakt over overlegstructuren ten aanzien van klachtbehandeling. Mogelijk wordt er op vertrouwd dat de functionarissen binnen de organisatie, ieder vanuit de eigen functie, ook signaleren op de mogelijkheden voor de organisatie om te leren van klachten. Dit vertrouwen is niet vertaald in het creëren van structuren om deze mogelijkheden organisatorisch waar te maken. Met andere woorden: het lerende proces is niet geïnstitutionaliseerd binnen de organisatie. Ook hiermee wordt niet voldaan aan de norm van professionaliteit die verwacht mag worden van de overheid.

Netwerkorganisatie regio Alkmaar

Door de Netwerkorganisatie Alkmaar is contractueel vastgelegd dat aanbieders van Wmo-dienstverlening en Jeugdhulp terugkoppeling geven van de klachtbehandeling aan de colleges. Ook is de klachtbehandeling een onderdeel van de contractmanagementgesprekken in het kader van kwaliteitsmeting. Toch is door de colleges niet vastgelegd op welke wijze de Netwerkorganisatie regio Alkmaar terugkoppelt aan de colleges over dienstverlening van aanbieders van Wmo-zorg of Jeugdhulp in het geval daar aanleiding toe zou zijn. Dit strookt niet met de norm van een [professionele overheid](#).

3. Worden de BUCH-gemeenteraden voldoende geïnformeerd om de regie te kunnen nemen?

Enerzijds worden de gemeenteraden niet genoeg geïnformeerd om regie te kunnen nemen in het geval de dienstverlening van de BUCH-gemeenten niet voldoet aan het ambitieniveau. Anderzijds maken de gemeenteraden onvoldoende gebruik van de beschikbare instrumenten om regie te nemen.

Gemeentelijke organisatie en BUCH werkorganisatie

Aan de norm van [transparantie](#) wordt niet voldaan. De gemeenteraden krijgen beperkte informatie van het college, en dat betreft alleen de klachten die binnenkomen bij de eigen organisatie. De gemeenteraad wordt daarmee door het college niet in staat gesteld om goed geïnformeerd te zijn van de klachtafhandeling. Tegelijkertijd stellen de gemeenteraden zich niet pro actief op door de middelen in te zetten die voor handen zijn. De gemeenteraden verzoeken de colleges niet om meer informatie of duiding, bespreken het jaarverslag niet en stellen geen kaders voor het college.

Niet gemeentelijke, dienstverlenende organisaties

Ten aanzien van **Cocensus, HVC, WNK en de via Netwerkorganisatie regio Alkmaar gecontracteerde aanbieders** is het beeld nagenoeg gelijk. De gemeenteraden hebben geen of beperkt zicht op de klachtafhandeling bij deze externe organisaties. Alleen bij HVC ontvangt het college een klachtenrapportage terwijl ook bij de gecontracteerde aanbieders van Wmo en Jeugdhulp het college contractueel op de hoogte gebracht wordt van de klachtbehandeling. Er wordt niet over klachtafhandeling gerapporteerd aan de raden. Aan de norm van [transparantie](#) wordt niet voldaan.

4. Zijn er verschillen tussen de vier gemeenten als het gaat om de behandeling van klachten en zo ja, welke zijn dat?

De vier gemeenten lijken meer op elkaar dan dat zij verschillen. Dit komt tot uitdrukking in de gedeelde constatering binnen de colleges dat het dienstverleningsniveau, inclusief de daarbij behorende klachtbehandeling, nog niet voldoet aan de uitgesproken ambities. Voor zover de vier raden van elkaar verschillen in 'vlieghoogte', delen zij wel dezelfde sentimenten aangaande de klachtbehandeling binnen de BUCH-gemeenten. De vier raden hebben met elkaar gemeen dat het

beschikbare instrumentarium onvoldoende wordt ingezet en dat de gemeenschappelijkheid niet gezocht wordt.

De hoofdvraag ***“Is de infrastructuur voor behoorlijke klachtbehandeling in de BUCH-gemeenten adequaat en worden de BUCH-gemeenteraden voldoende geïnformeerd over de klachtbehandeling in hun gemeente?”*** beantwoorden wij daarom als volgt:

De infrastructuur voor klachtbehandeling in de BUCH-gemeenten voldoet aan de eisen die de wet daar aan stelt. Aan een aantal behoorlijke-normen van de ombudsman wordt niet voldaan. De infrastructuur van klachtbehandeling moet worden doorontwikkeld om te kunnen voldoen aan de vereisten van transparantie, goede informatieverstrekking, onpartijdigheid, fair play, goede organisatie en professionaliteit.

De gemeenteraden ontvangen zeer beperkte informatie over klachtafhandeling van het college. Tegelijkertijd handelen de gemeenteraden niet (pro) actief door elkaar als raden bijvoorbeeld op te zoeken voor een gemeenschappelijk standpunt, kaders te stellen voor het college, de rapportage te bespreken of om meer en andere informatie te vragen.

3. Aanbevelingen

3. Aanbevelingen

Dit hoofdstuk bevat de aanbevelingen op basis van de beantwoording van de onderzoeksvragen en achterliggende analyse.

Aanbevelingen naar aanleiding van onderzoeksvraag 1:

1. Geef op de gemeentelijke websites een heldere uitleg over het indienen van klachten over de dienstverlening van de gemeente en de klachtenprocedure. Geef deze uitleg een prominente, makkelijk vindbare plek op de websites en zoek ook andere mogelijkheden in het scala van communicatieve uitingen van de gemeente.
2. Draag zorg voor onpartijdige klachtafhandeling, bijvoorbeeld door een onafhankelijke gemeentelijke klachtadviescommissie.
3. Geef op de gemeentelijke websites duidelijker aan waar burgers hun klachten kunnen indienen over dienstverleners waaraan de gemeente taken heeft uitbesteed (in de brede zin van het woord)
4. Maak duidelijke afspraken met de dienstverlenende organisaties waar de gemeente taken aan heeft uitbesteed (in de brede zin van het woord) over de wijze waarop klachten worden afgehandeld. Spreek ook met deze organisaties expliciet af hoe, en hoe frequent, de colleges en gemeenteraden over klachten worden geïnformeerd.
5. Geef een expliciete beschrijving van de taken en bevoegdheden van de klachtencoördinator opdat hij/zij zijn/haar rol onafhankelijk en transparant kan vervullen.
6. Overweeg om een lokale gemeentelijke ombudsman als twee-lijns klachtinstantie voor de vier BUCH-gemeenten in te stellen..

Aanbevelingen naar aanleiding van onderzoeksvraag 2:

7. Draag zorg voor een solide systeem voor registratie en verwerking van klachten die adequate analyse mogelijk maakt en inzicht biedt in de kwaliteit van de klachtbehandeling, zowel procedureel (behandeltijd, horen, afhandeling) als inhoudelijk (aard en oorzaak van de klacht).
8. Maak binnen de Werkorganisatie afspraken over rollen, taken en verantwoordelijkheden bij klachtafhandeling en leg procedures vast van zowel informele als formele klachtafhandeling.
9. Beleg expliciet bij de Werkorganisatie de taak om ontwikkelingen en trends in zowel de gemeentelijke als niet-gemeentelijke dienstverlening periodiek te analyseren en waar nodig verbeteringen te bevorderen.

Aanbevelingen naar aanleiding van onderzoeksvraag 3:

10. Stel eisen met betrekking tot doorlooptijden, evaluatie en trendanalyse, en prestaties aan halfjaarlijkse klachtrapportages. Zorg ervoor dat in de gemeentelijke rapportage ook rapportages van de niet-gemeentelijke dienstverleners zijn opgenomen.
11. Bespreek de klachtrapportages tweemaal per jaar in de raad.

4. Nawoord en bestuurlijke reacties

Aan: de gemeenteraden van Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo
i.a.a. de Colleges van B&W van Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo

Amsterdam, 22-11-2020

Geachte raadsleden,

De Rekenkamercommissie van de BUCH-gemeenten heeft kennis genomen van de reactie van de vier Colleges van B&W op het onderzoeksrapport naar de infrastructuur van de Klachtbehandeling. Het doet ons goed om te vernemen dat de Colleges de overall conclusie van het rapport in grote lijnen onderschrijven en zich kunnen vinden in veel van de aanbevelingen. Daarmee ligt er een goede basis voor verdere verbeteringen in de behandeling van klachten over de dienstverlening in de BUCH -gemeenten door zowel gemeentelijke als niet-gemeentelijke organisaties.

De Rekenkamercommissie BUCH geeft hierbij nog een korte aanvullende reactie met de aanbeveling om deze te betrekken bij de behandeling van het onderzoeksrapport in uw gemeenteraden.

Ad aanbeveling 3

In reactie op de aanbeveling om op de gemeentelijke websites duidelijker aan te geven waar burgers hun klachten kunnen indienen over dienstverleners waaraan de gemeente taken heeft uitbesteed, geven de colleges aan dat het vermelden van alle externe dienstverleners het overzicht voor de inwoners niet ten goede komt. Alleen al het domein Samenleven kent 182 aanbieders. Wel kan er een aantekening komen te staan over de eindverantwoording van de gemeente. Dat wil zeggen dat als de klager ontevreden is over de klachtbehandeling door een externe partij, de klager alsnog het klachtenformulier van de gemeente kan gebruiken, zodat de gemeente in gesprek kan gaan met deze externe dienstverlener.

De Rekenkamercommissie onderschrijft dat het niet erg effectief is om zoveel aanbieders met alle gegevens op de website te vermelden. Maar we zijn wel blij met het feit dat de gemeenten alsnog invulling gaan geven aan de eindverantwoordelijkheid voor een goede uitvoering - waaronder ook valt: een goede behandeling van klachten door burgers - door ook het klachtformulier van de gemeente beschikbaar te stellen in geval de burger met zijn of haar klacht bij de instelling zelf niet goed terecht kan. De gemeenten zijn en blijven immers eindverantwoordelijk voor de uitvoering van deze taken, die vaak voor het welzijn van de burgers van groot belang zijn.

Dat stelt niet alleen hoge eisen aan de informatiepositie en aan slagkracht van de gemeentelijke klachtbehandelaars en aan inhoudelijk zinvolle kwartaalrapportages aan de BUCH-gemeenteraden. Ook dienen de BUCH gemeenten er zorg voor te dragen dat een laagdrempelige toegang tot klachtenregelingen van externe verleners van gemeentelijke diensten maximaal geborgd is.

Ad aanbeveling 6

In reactie op de aanbeveling om te overwegen om een lokale gemeentelijke ombudsman als tweedelijns klachtinstantie voor de vier BUCH-gemeenten in te stellen, geven de colleges aan het voldoende te achten dat de gemeenten zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman als tweedelijns klachtinstantie.

De Rekenkamercommissie stelt vast dat met de aansluiting van de BUCH-gemeenten bij de Nationale ombudsman inderdaad wordt voldaan aan het minimum wettelijk vereiste. De Rekenkamercommissie meent echter dat het aanstellen van een *fysiek* lokale Gemeentelijke

ombudsman een meerwaarde heeft in het systeem van rechtsbescherming in de BUCH. Ter illustratie: in 2019 ontving de Nationale ombudsman 4391 klachten¹ over de 263 gemeenten die zich bij hem hebben aangesloten; gemiddeld dus zo'n 17 klachten per gemeente. Dat is aanzienlijk minder dan het aantal dat lokale Gemeentelijke ombudsmannen ontvangen². Deze cijfers roepen twijfel op over de laagdrempeligheid van een Nationale ombudsman die zich op (soms aanzienlijke) afstand bevindt van de gemeente waar hij of zij is aangesteld.

De Rekenkamercommissie is van oordeel dat met het instellen van een lokale Ombudsman de behandeling van klachten wordt verbeterd en aangevuld.

Ad aanbeveling 11

In reactie op de aanbeveling om de klachtrapportages twee maal per jaar in de raad te bespreken, geven de colleges aan dat het college twee keer per jaar een overzicht van de klachtcoördinator ontvangt om ter kennisname door te zenden aan de raad, waarbij minimaal één keer per jaar de rapportage van de externe partijen is meegenomen.

De Rekenkamercommissie meent dat het één keer per jaar meenemen van de rapportage van de externe partijen, niet in lijn is met de onderzoeksbevindingen. Juist het toezicht op dienstverlening van externen is gebleken niet altijd robuust te zijn.

De Rekenkamercommissie benadrukt dan ook nogmaals haar aanbeveling om minimaal twee maal per jaar rapportages van externen, met analyse van de bevindingen en beschouwing, aan te bieden aan de gemeenteraden.

Tot slot

Met instemming verneemt de Rekenkamercommissie dat onderzoek gedaan wordt, en zal worden, naar verdere verbeteringen van de klachtbehandelingsstructuur die in lijn zijn met de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie. .

De Rekenkamercommissie beveelt u aan om van de colleges te vragen om geïnformeerd te worden over de resultaten, en van de acties die op basis daarvan ondernomen zullen worden, Want goede voornemens opschrijven is één ding, maar ze daadwerkelijk ten uitvoer brengen, is waar het om gaat.

Met vriendelijke groet,

J. M. de Groot,

Voorzitter Rekenkamercommissie BUCH

1

<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/Cijferbijlage%20jaarverslag%202019%20def.pdf>

² Ombudsman Amsterdam: 1551 / Almere:157 / Zaanstad: 101 / Amstelveen: 56 / Diemen: 22
Ombudsman Rotterdam: 1212 / Nissewaard: 61 / Hellevoetsluis: 40 / Vlaardingen: 28
Ombudsman Groningen: 515



gemeente BERGEN

Rekenkamercommissie BUCH
J. de Groot
Prins Hendrikkade 172
1011 TC AMSTERDAM

Domein	: Inwoners en Ondernemers	Ons kenmerk	: 20uit03454
Team	: Klachten	Zaaknummer	: BB20.00504
Contactpersoon	: Rob Stam	Uw brief van	:
Telefoonnummer	: 088 909 73 20	Uw kenmerk	:
Bijlage(n)	: -	Verzenddatum	: 11-11-2020

Onderwerp : Bestuurlijke reactie op rapport RKC klachtbehandeling

Beste mevrouw de Groot en de heer van den Brink,

Onderstaand treft u de bestuurlijke reactie van de gemeente Bergen aan op de bevindingen van het Rekenkameronderzoek naar de infrastructuur van klachtbehandeling. Allereerst danken wij de Rekenkamer voor de objectieve, zorgvuldige en uitvoerige wijze waarop het onderzoek heeft plaatsgevonden. Wij herkennen veel en onderschrijven de meeste analyses en aanbevelingen.

Aanleiding

Decentralisaties, de inrichting van de BUCH-werkorganisatie en het uitbesteden van gemeentelijke dienstverlening aan vele marktpartijen, maken het de BUCH-gemeenteraden niet eenvoudig om een goed beeld te krijgen van de kwaliteit van de klachtbehandeling. De Rekenkamercommissie heeft hierin aanleiding gezien om onderzoek in te stellen met de volgende hoofdvraag: Is de infrastructuur voor behoorlijke klachtbehandeling in de BUCH-gemeenten adequaat en worden de BUCH-gemeenteraden voldoende geïnformeerd over de klachtbehandeling in hun gemeente?

Algemeen

Het onderzoek en rapport bieden een helder en compleet inzicht in de wijze waarop de gemeente Bergen klachtbehandeling heeft vormgegeven. Wij zijn content met de constatering dat wij voldoen aan de afdeling "klachtbehandeling" van de Algemene wet bestuursrecht. Het rapport beschrijft veel aanknopingspunten voor een optimale klachtafhandeling.

Aanbevelingen

1. Geef op de gemeentelijke websites een heldere uitleg over het indienen van klachten over de dienstverlening van de gemeente en de klachtenprocedure. Geef deze uitleg een prominente, makkelijk vindbare plek op de websites en zoek ook andere mogelijkheden in het scala van communicatieve uitingen van de gemeente.

Bestuurlijke reactie

De mogelijkheid om een klacht in te dienen is volgens het college voldoende beschikbaar via de website. Op de hoofdpagina staat een blokje om direct een klacht in te kunnen indienen. Een klacht indienen is laagdrempelig en kan overigens ook mondeling en via andere kanalen worden ingediend zoals vermeld op de website. Verbeteringen zijn echter mogelijk.

Deze aanbeveling wordt onderschreven en uitgevoerd: het inkorten van het klachtenformulier (minder klikken) en een korte heldere uitleg van de klachtenregeling. Het klachtenformulier Jeugd kan niet worden ingekort, deze gegevens zijn nodig voor een formele klacht volgens het Jeugdrecht.

2. Draag zorg voor onpartijdige klachtafhandeling, bijvoorbeeld door een onafhankelijke gemeentelijke klachtadviescommissie.

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven en zal na onderzoek aan de raad worden voorgelegd.

3. Geef op de gemeentelijke websites duidelijker aan waar burgers hun klachten kunnen indienen over dienstverleners waaraan de gemeente taken heeft uitbesteed (in de brede zin van het woord).

Bestuurlijke reactie

Verbeteringen zijn al aangebracht (verwijzingen naar Cocensus en HVC), verbeteringen in voorlichting (waar men een klacht kan indienen over een externe partij) op de website zijn wenselijk.

Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt uitgevoerd: er worden meer verwijzingen (links) opgenomen naar grote externe partijen. Het vermelden van alle externe dienstverleners komt het overzicht voor de inwoner niet ten goede. Als voorbeeld: het domein Samenleven kent 182 aanbieders. Wel kan er een aantekening komen te staan over de eindverantwoording van de gemeente. Dat wil zeggen als de klager ontevreden is over de klachtbehandeling door een externe partij, dan kan de klager alsnog het klachtenformulier van de gemeente gebruiken, zodat wij in gesprek kunnen gaan met deze externe dienstverlener.

4. Maak duidelijke afspraken met de dienstverlenende organisaties waar de gemeente taken aan heeft uitbesteed (in de brede zin van het woord) over de wijze waarop klachten worden afgehandeld. Spreek ook met deze organisaties expliciet af hoe, en hoe frequent, de colleges en gemeenteraden over klachten worden geïnformeerd.

Bestuurlijke reactie

Er worden contracten gesloten inclusief service-level-agreement en ook klachtbehandeling is daar een onderdeel van. Veel zorgaanbieders werken (boven) regionaal en registreren klachten niet op gemeenteniveau maar op (boven)regionaal niveau. Dit betekent dat als de gemeente inzage wil hebben in het aantal klachten per gemeente de zorginstelling het systeem hierop moet aanpassen.

Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt onderzocht. Indien deze gegevens aanwezig zijn wordt de raad hierover geïnformeerd.

5. Geef een expliciete beschrijving van de taken en bevoegdheden van de klachtencoördinator opdat hij/zij zijn/haar rol onafhankelijk en transparant kan vervullen.

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven en onderzocht.

6. Overweeg om een lokale gemeentelijke ombudsman als tweedelijns klachtinstantie voor de vier BUCH-gemeenten in te stellen.

Bestuurlijke reactie

Wij zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman en dit betreft een tweedelijns mogelijkheid. Deze mogelijkheid achten wij op dit moment voldoende.

7. Draag zorg voor een solide systeem voor registratie en verwerking van klachten die adequate analyse mogelijk maakt en inzicht biedt in de kwaliteit van de klachtbehandeling, zowel procedureel (behandeltijd, horen, afhandeling) als inhoudelijk (aard en oorzaak van de klacht).

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven. Met de invoering van het nieuwe zaakstelsel wordt dit gerealiseerd.

8. Maak binnen de werkorganisatie afspraken over rollen, taken en verantwoordelijkheden bij klachtafhandeling en leg procedures vast van zowel informele als formele klachtafhandeling.

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt uitgevoerd: processen zijn recent beschreven en deze worden in het nieuwe zaakstelsel ingebed. Daarbij kunnen rollen, taken en verantwoordelijkheden beter worden verankerd. Ook de informele route wordt hierin belegd met betere registratiemogelijkheden voor bijvoorbeeld zaakgebonden e-mail.

9. Beleg expliciet bij de werkorganisatie de taak om ontwikkelingen en trends in zowel de gemeentelijke als niet-gemeentelijke dienstverlening periodiek te analyseren en waar nodig verbeteringen te bevorderen.

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt uitgevoerd: de klachtencoördinator gaat meer informatie vergaren, bijvoorbeeld bij de strategisch adviseur dienstverlening, waarbij ook niet-gemeentelijke dienstverlening wordt meegenomen in de rapportages en analyses.

10. Stel eisen met betrekking tot doorlooptijden, evaluatie en trendanalyse, en prestaties aan halfjaarlijkse klachtrapportages. Zorg ervoor dat in de gemeentelijke rapportage ook rapportages van de niet-gemeentelijke dienstverleners zijn opgenomen.

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven:

- voor wat betreft onze eigen klachtbehandeling verwachten we met het in gebruik nemen van het zaaksysteem meer data te kunnen verzamelen met betrekking tot doorlooptijden, evaluatie en trendanalyses.
- voor wat betreft de dienstverlenende organisaties waar de gemeente taken aan heeft uitbesteed wordt dit nader onderzocht.

11. Bespreek de klachtrapportages tweemaal per jaar in de raad

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt uitgevoerd: het college ontvangt van de klachtcoördinator 2x per jaar een overzicht om ter kennisname door te zenden aan de raad, waarbij minimaal 1x per jaar de rapportage van de externe partijen is meegenomen.

Nogmaals willen wij u hartelijk danken voor uw onderzoek en rapport en wij zien uw reactie graag tegemoet.

Met vriendelijke groet,
namens burgemeester en wethouders van Bergen,



mr. M.N. (Martijn) Schroor
secretaris



dr. J.P. (Peter) Rehwinkel
burgemeester

Aan de leden van de Rekenkamercommissie
Mevr. J. de Groot en de hr. E.J. van den Brink

Domein	: Inwoners en Ondernemers	Ons kenmerk	: U 2020 /08284
Team	: Kwaliteit	Zaaknummer	:
Contactpersoon	: Rob Stam	Uw brief van	:
Telefoonnummer	: 088 909 7320	Uw kenmerk	:
Bijlage(n)	:	Verzenddatum	: 11-11-2020

Onderwerp : Bestuurlijke reactie op het rapport van het Rekenkameronderzoek naar de klachtbehandelingsprocedures van de BUCH gemeenten

Beste mevrouw de Groot en de heer van den Brink,

Onderstaand treft u de bestuurlijke reactie van de gemeente Castricum aan op de bevindingen van het Rekenkameronderzoek naar de infrastructuur van klachtbehandeling. Allereerst danken wij de Rekenkamer voor de objectieve, zorgvuldige en uitvoerige wijze waarop het onderzoek heeft plaatsgevonden. Wij herkennen veel en onderschrijven de meeste analyses en aanbevelingen.

Aanleiding

Decentralisaties, de inrichting van de BUCH-werkorganisatie en het uitbesteden van gemeentelijke dienstverlening aan vele marktpartijen, maken het de BUCH-gemeenteraden niet eenvoudig om een goed beeld te krijgen van de kwaliteit van de klachtbehandeling. De Rekenkamercommissie heeft hierin aanleiding gezien om onderzoek in te stellen met de volgende hoofdvraag: Is de infrastructuur voor behoorlijke klachtbehandeling in de BUCH-gemeenten adequaat en worden de BUCH-gemeenteraden voldoende geïnformeerd over de klachtbehandeling in hun gemeente?

Algemeen

Het onderzoek en rapport bieden een helder en compleet inzicht in de wijze waarop de gemeente Castricum klachtbehandeling heeft vormgegeven. Wij zijn content met de constatering dat wij voldoen aan de afdeling "klachtbehandeling" van de Algemene wet bestuursrecht. Het rapport beschrijft veel aanknopingspunten voor een optimale klachtafhandeling.

Aanbevelingen

1. Geef op de gemeentelijke websites een heldere uitleg over het indienen van klachten over de dienstverlening van de gemeente en de klachtenprocedure. Geef deze uitleg een prominente, makkelijk vindbare plek op de websites en zoek ook andere mogelijkheden in het scala van communicatieve uitingen van de gemeente.

Bestuurlijke reactie

De mogelijkheid om een klacht in te dienen is volgens het college voldoende beschikbaar via de website. Op de hoofdpagina staat een blokje om direct een klacht in te kunnen indienen. Een klacht indienen is laagdrempelig en kan overigens ook mondeling en via andere kanalen worden ingediend zoals vermeld op de website. Verbeteringen zijn echter mogelijk.

Deze aanbeveling wordt onderschreven en uitgevoerd: het inkorten van het klachtenformulier (minder klikken) en een korte heldere uitleg van de klachtenregeling. Het klachtenformulier Jeugd kan niet worden ingekort, deze gegevens zijn nodig voor een formele klacht volgens het Jeugdrecht.

2. Draag zorg voor onpartijdige klachtafhandeling, bijvoorbeeld door een onafhankelijke gemeentelijke klachtadviescommissie.

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven en zal na onderzoek aan de raad worden voorgelegd.

3. Geef op de gemeentelijke websites duidelijker aan waar burgers hun klachten kunnen indienen over dienstverleners waaraan de gemeente taken heeft uitbesteed (in de brede zin van het woord).

Bestuurlijke reactie

Verbeteringen zijn al aangebracht (verwijzingen naar Cocensus en HVC), verbeteringen in voorlichting (waar men een klacht kunt indienen over een externe partij) op de website zijn wenselijk.

Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt uitgevoerd: er worden meer verwijzingen (links) opgenomen naar grote externe partijen. Het vermelden van alle externe dienstverleners komt het overzicht voor de inwoner niet ten goede. Als voorbeeld: het domein Samenleven kent 182 aanbieders. Wel kan er een aantekening komen te staan over de eindverantwoording van de gemeente. Dat wil zeggen als de klager ontevreden is over de klachtbehandeling door een externe partij, dan kan de klager alsnog het klachtenformulier van de gemeente gebruiken, zodat wij in gesprek kunnen gaan met deze externe dienstverlener.

4. Maak duidelijke afspraken met de dienstverlenende organisaties waar de gemeente taken aan heeft uitbesteed (in de brede zin van het woord) over de wijze waarop klachten worden afgehandeld. Spreek ook met deze organisaties expliciet af hoe, en hoe frequent, de colleges en gemeenteraden over klachten worden geïnformeerd.

Bestuurlijke reactie

Er worden contracten gesloten inclusief service-level-agreement en ook klachtbehandeling is daar een onderdeel van. Veel zorgaanbieders werken (boven) regionaal en registreren klachten niet op gemeenteniveau maar op (boven)regionaal niveau. Dit betekent dat als de gemeente inzage wil hebben in het aantal klachten per gemeente de zorginstelling het systeem hierop moet aanpassen.

Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt onderzocht. Indien deze gegevens aanwezig zijn wordt de raad hierover geïnformeerd.

5. Geef een expliciete beschrijving van de taken en bevoegdheden van de klachtencoördinator opdat hij/zij zijn/haar rol onafhankelijk en transparant kan vervullen.

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven en onderzocht.

6. Overweeg om een lokale gemeentelijke ombudsman als tweedelijns klachtinstantie voor de vier BUCH-gemeenten in te stellen.

Bestuurlijke reactie

Wij zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman en dit betreft een tweedelijns mogelijkheid. Deze mogelijkheid achten wij op dit moment voldoende.

7. Draag zorg voor een solide systeem voor registratie en verwerking van klachten die adequate analyse mogelijk maakt en inzicht biedt in de kwaliteit van de klachtbehandeling, zowel procedureel (behandeltijd, horen, afhandeling) als inhoudelijk (aard en oorzaak van de klacht).

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven. Met de invoering van het nieuwe zaakstelsel wordt dit gerealiseerd.

8. Maak binnen de werkorganisatie afspraken over rollen, taken en verantwoordelijkheden bij klachtafhandeling en leg procedures vast van zowel informele als formele klachtafhandeling.

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt uitgevoerd: processen zijn recent beschreven en deze worden in het nieuwe zaakstelsel ingebed. Daarbij kunnen rollen, taken en verantwoordelijkheden beter worden verankerd. Ook de informele route wordt hierin belegd met betere registratiemogelijkheden voor bijvoorbeeld zaakgebonden e-mail.

9. Beleg expliciet bij de werkorganisatie de taak om ontwikkelingen en trends in zowel de gemeentelijke als niet-gemeentelijke dienstverlening periodiek te analyseren en waar nodig verbeteringen te bevorderen.

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt uitgevoerd: de klachtencoördinator gaat meer informatie vergaren, bijvoorbeeld bij de strategisch adviseur dienstverlening, waarbij ook niet-gemeentelijke dienstverlening wordt meegenomen in de rapportages en analyses.

10. Stel eisen met betrekking tot doorlooptijden, evaluatie en trendanalyse, en prestaties aan halfjaarlijkse klachtrapportages. Zorg ervoor dat in de gemeentelijke rapportage ook rapportages van de niet-gemeentelijke dienstverleners zijn opgenomen.

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven:

- voor wat betreft onze eigen klachtbehandeling verwachten we met het in gebruik nemen van het zaakstelsel meer data te kunnen verzamelen met betrekking tot doorlooptijden, evaluatie en trendanalyses.
- voor wat betreft de dienstverlenende organisaties waar de gemeente taken aan heeft uitbesteed wordt dit nader onderzocht.

11. Bespreek de klachtrapportages tweemaal per jaar in de raad

Bestuurlijke reactie

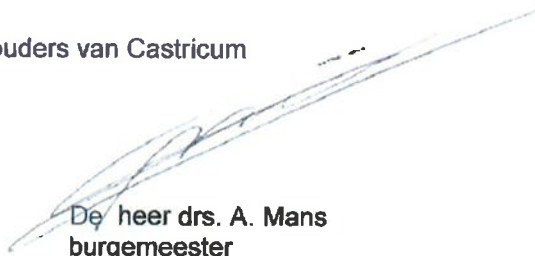
Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt uitgevoerd: het college ontvangt van de klachtcoördinator 2x per jaar een overzicht om ter kennisname door te zenden aan de raad, waarbij minimaal 1x per jaar de rapportage van de externe partijen is meegenomen.

Nogmaals willen wij u hartelijk danken voor uw onderzoek en rapport en wij zien uw reactie graag tegemoet.

Met vriendelijke groet,
namens burgemeester en wethouders van Castricum



De heer G.A. Suanet QC
secretaris



De heer drs. A. Mans
burgemeester

ONS KENMERK U 2020 /7270

Aan de leden van de Rekenkamercommissie
Mevr. J. de Groot en dhr. E.J. van den Brink

INLICHTINGEN BIJ Rob Stam

TELEFOON 088 909 7320

DATUM 10 november 2020

BIJLAGEN

ONDERWERP Bestuurlijke reactie op het rapport van het Rekenkameronderzoek naar klachtbehandelingsprocedures in de BUCH gemeenten

Beste mevrouw de Groot en heer van den Brink,

Onderstaand treft u de bestuurlijke reactie van de gemeente Heiloo aan op de bevindingen van het Rekenkameronderzoek naar de infrastructuur van klachtbehandeling. Allereerst danken wij de Rekenkamer voor de objectieve, zorgvuldige en uitvoerige wijze waarop het onderzoek heeft plaatsgevonden. Wij herkennen veel en onderschrijven de meeste analyses en aanbevelingen.

Aanleiding

Decentralisaties, de inrichting van de BUCH-werkorganisatie en het uitbesteden van gemeentelijke dienstverlening aan vele marktpartijen, maken het de BUCH-gemeenteraden niet eenvoudig om een goed beeld te krijgen van de kwaliteit van de klachtbehandeling. De Rekenkamercommissie heeft hierin aanleiding gezien om onderzoek in te stellen met de volgende hoofdvraag: Is de infrastructuur voor behoorlijke klachtbehandeling in de BUCH-gemeenten adequaat en worden de BUCH-gemeenteraden voldoende geïnformeerd over de klachtbehandeling in hun gemeente?

Algemeen

Het onderzoek en rapport bieden een helder en compleet inzicht in de wijze waarop de gemeente Heiloo klachtbehandeling heeft vormgegeven. Wij zijn content met de constatering dat wij voldoen aan de afdeling "klachtbehandeling" van de Algemene wet bestuursrecht. Het rapport beschrijft veel aanknopingspunten voor een optimale klachtafhandeling.

Aanbevelingen

1. Geef op de gemeentelijke websites een heldere uitleg over het indienen van klachten over de dienstverlening van de gemeente en de klachtenprocedure. Geef deze uitleg een prominente, makkelijk vindbare plek op de websites en zoek ook andere mogelijkheden in het scala van communicatieve uitingen van de gemeente.

Bestuurlijke reactie

De mogelijkheid om een klacht in te dienen is volgens het college voldoende beschikbaar via de website. Op de hoofdpagina staat een blokje om direct een klacht in te kunnen indienen.

Een klacht indienen is laagdrempelig en kan overigens ook mondeling en via andere kanalen worden ingediend zoals vermeld op de website. Verbeteringen zijn echter mogelijk.

*Deze aanbeveling wordt onderschreven en uitgevoerd: het inkorten van het klachtenformulier (minder klikken) en een korte heldere uitleg van de klachtenregeling.
Het klachtenformulier Jeugd kan niet worden ingekort, deze gegevens zijn nodig voor een formele klacht volgens het Jeugdrecht.*

2. Draag zorg voor onpartijdige klachtafhandeling, bijvoorbeeld door een onafhankelijke gemeentelijke klachtadviescommissie.

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven en zal na onderzoek aan de raad worden voorgelegd.

3. Geef op de gemeentelijke websites duidelijker aan waar burgers hun klachten kunnen indienen over dienstverleners waaraan de gemeente taken heeft uitbesteed (in de brede zin van het woord).

Bestuurlijke reactie

Verbeteringen zijn al aangebracht (verwijzingen naar Cocensus en HVC), verbeteringen in voorlichting (waar men een klacht kan indienen over een externe partij) op de website zijn wenselijk.

Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt uitgevoerd: er worden meer verwijzingen (links) opgenomen naar grote externe partijen. Het vermelden van alle externe dienstverleners komt het overzicht voor de inwoner niet ten goede. Als voorbeeld: het domein Samenleven kent 182 aanbieders. Wel kan er een aantekening komen te staan over de eindverantwoording van de gemeente. Dat wil zeggen als de klager ontevreden is over de klachtbehandeling door een externe partij, dan kan de klager alsnog het klachtenformulier van de gemeente gebruiken, zodat wij in gesprek kunnen gaan met deze externe dienstverlener.

4. Maak duidelijke afspraken met de dienstverlenende organisaties waar de gemeente taken aan heeft uitbesteed (in de brede zin van het woord) over de wijze waarop klachten worden afgehandeld. Spreek ook met deze organisaties expliciet af hoe, en hoe frequent, de colleges en gemeenteraden over klachten worden geïnformeerd.

Bestuurlijke reactie

Er worden contracten gesloten inclusief service-level-agreement en ook klachtbehandeling is daar een onderdeel van. Veel zorgaanbieders werken (boven) regionaal en registreren klachten niet op gemeenteniveau maar op (boven)regionaal niveau. Dit betekent dat als de gemeente inzage wil hebben in het aantal klachten per gemeente de zorginstelling het systeem hierop moet aanpassen.

Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt onderzocht. Indien deze gegevens aanwezig zijn wordt de raad hierover geïnformeerd.

5. Geef een expliciete beschrijving van de taken en bevoegdheden van de klachtencoördinator opdat hij/zij zijn/haar rol onafhankelijk en transparant kan vervullen.

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven en onderzocht.

6. Overweeg om een lokale gemeentelijke ombudsman als tweedelijns klachtinstantie voor de vier BUCH-gemeenten in te stellen.

Bestuurlijke reactie

Wij zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman en dit betreft een tweedelijns mogelijkheid. Deze mogelijkheid achten wij op dit moment voldoende.

7. Draag zorg voor een solide systeem voor registratie en verwerking van klachten die adequate analyse mogelijk maakt en inzicht biedt in de kwaliteit van de klachtbehandeling, zowel procedureel (behandeltijd, horen, afhandeling) als inhoudelijk (aard en oorzaak van de klacht).

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven. Met de invoering van het nieuwe zaakstelsel wordt dit gerealiseerd.

8. Maak binnen de werkorganisatie afspraken over rollen, taken en verantwoordelijkheden bij klachtafhandeling en leg procedures vast van zowel informele als formele klachtafhandeling.

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt uitgevoerd: processen zijn recent beschreven en deze worden in het nieuwe zaakstelsel ingebouwd. Daarbij kunnen rollen, taken en verantwoordelijkheden beter worden verankerd. Ook de informele route wordt hierin bevestigd met betere registratiemogelijkheden voor bijvoorbeeld zaakgebonden e-mail.

9. Beleg expliciet bij de werkorganisatie de taak om ontwikkelingen en trends in zowel de gemeentelijke als niet-gemeentelijke dienstverlening periodiek te analyseren en waar nodig verbeteringen te bevorderen.

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt uitgevoerd: de klachtencoördinator gaat meer informatie vergaren, bijvoorbeeld bij de strategisch adviseur dienstverlening, waarbij ook niet-gemeentelijke dienstverlening wordt meegenomen in de rapportages en analyses.

10. Stel eisen met betrekking tot doorlooptijden, evaluatie en trendanalyse, en prestaties aan halfjaarlijkse klachtrapportages. Zorg ervoor dat in de gemeentelijke rapportage ook rapportages van de niet-gemeentelijke dienstverleners zijn opgenomen.

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven:

- voor wat betreft onze eigen klachtbehandeling verwachten we met het in gebruik nemen van het zaakstelsel meer data te kunnen verzamelen met betrekking tot doorlooptijden, evaluatie en trendanalyses.
- voor wat betreft de dienstverlenende organisaties waar de gemeente taken aan heeft uitbesteed wordt dit nader onderzocht.

11. Bespreek de klachtrapportages tweemaal per jaar in de raad

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt uitgevoerd: het college ontvangt van de klachtcoördinator 2x per jaar een overzicht om ter kennisname door te zenden aan de raad, waarbij minimaal 1x per jaar de rapportage van de externe partijen is meegenomen.

Nogmaals willen wij u hartelijk danken voor uw onderzoek en rapport en wij zien uw reactie graag tegemoet.

Met vriendelijke groet,
namens burgemeester en wethouders van Heiloo



Mevrouw F.H.W. de Jong
secretaris



T.J. Romeyn
burgemeester

Aan de leden van de Rekenkamercommissie
Mevr. J. de Groot en dhr. E.J. van den Brink

Domein	: Inwoners en Ondernemers	Ons kenmerk	: u2020 / .2744
Team	: Kwaliteit	Zaaknummer	:
Contactpersoon	: Rob Stam	Uw brief van	:
Telefoonnummer	: 088 909 7320	Uw kenmerk	:
Bijlage(n)	:	Verzenddatum	: 11-11-2020

Onderwerp : Bestuurlijke reactie op het rapport van het Rekenkameronderzoek naar de klachtbehandelingsprocedures van de BUCH gemeenten

Beste mevrouw de Groot en de heer van den Brink,

Onderstaand treft u de bestuurlijke reactie van de gemeente Uitgeest aan op de bevindingen van het Rekenkameronderzoek naar de infrastructuur van klachtbehandeling. Allereerst danken wij de Rekenkamer voor de objectieve, zorgvuldige en uitvoerige wijze waarop het onderzoek heeft plaatsgevonden. Wij herkennen veel en onderschrijven de meeste analyses en aanbevelingen.

Aanleiding

Decentralisaties, de inrichting van de BUCH-werkorganisatie en het uitbesteden van gemeentelijke dienstverlening aan vele marktpartijen, maken het de BUCH-gemeenteraden niet eenvoudig om een goed beeld te krijgen van de kwaliteit van de klachtbehandeling. De Rekenkamercommissie heeft hierin aanleiding gezien om onderzoek in te stellen met de volgende hoofdvraag: Is de infrastructuur voor behoorlijke klachtbehandeling in de BUCH-gemeenten adequaat en worden de BUCH-gemeenteraden voldoende geïnformeerd over de klachtbehandeling in hun gemeente?

Algemeen

Het onderzoek en rapport bieden een helder en compleet inzicht in de wijze waarop de gemeente Uitgeest klachtbehandeling heeft vormgegeven. Wij zijn content met de constatering dat wij voldoen aan de afdeling "klachtbehandeling" van de Algemene wet bestuursrecht. Het rapport beschrijft veel aanknopingspunten voor een optimale klachtafhandeling.

Aanbevelingen

1. Geef op de gemeentelijke websites een heldere uitleg over het indienen van klachten over de dienstverlening van de gemeente en de klachtenprocedure. Geef deze uitleg een prominente, makkelijk vindbare plek op de websites en zoek ook andere mogelijkheden in het scala van communicatieve uitingen van de gemeente.

Bestuurlijke reactie

De mogelijkheid om een klacht in te dienen is volgens het college voldoende beschikbaar via de website. Op de hoofdpagina staat een blokje om direct een klacht in te kunnen indienen. Een klacht indienen is laagdrempelig en kan overigens ook mondeling en via andere kanalen worden ingediend zoals vermeld op de website. Verbeteringen zijn echter mogelijk.

Deze aanbeveling wordt onderschreven en uitgevoerd: het inkorten van het klachtenformulier (minder klikken) en een korte heldere uitleg van de klachtenregeling. Het klachtenformulier Jeugd kan niet worden ingekort, deze gegevens zijn nodig voor een formele klacht volgens het Jeugdrecht.

2. Draag zorg voor onpartijdige klachtafhandeling, bijvoorbeeld door een onafhankelijke gemeentelijke klachtadviescommissie.

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven en zal na onderzoek aan de raad worden voorgelegd.

3. Geef op de gemeentelijke websites duidelijker aan waar burgers hun klachten kunnen indienen over dienstverleners waaraan de gemeente taken heeft uitbesteed (in de brede zin van het woord).

Bestuurlijke reactie

Verbeteringen zijn al aangebracht (verwijzingen naar Cocensus en HVC), verbeteringen in voorlichting (waar men een klacht kan indienen over een externe partij) op de website zijn wenselijk.

Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt uitgevoerd: er worden meer verwijzingen (links) opgenomen naar grote externe partijen. Het vermelden van alle externe dienstverleners komt het overzicht voor de inwoner niet ten goede. Als voorbeeld: het domein Samenleven kent 182 aanbieders. Wel kan er een aantekening komen te staan over de eindverantwoording van de gemeente. Dat wil zeggen als de klager ontvreden is over de klachtbehandeling door een externe partij, dan kan de klager alsnog het klachtenformulier van de gemeente gebruiken, zodat wij in gesprek kunnen gaan met deze externe dienstverlener.

4. Maak duidelijke afspraken met de dienstverlenende organisaties waar de gemeente taken aan heeft uitbesteed (in de brede zin van het woord) over de wijze waarop klachten worden afgehandeld. Spreek ook met deze organisaties expliciet af hoe, en hoe frequent, de colleges en gemeenteraden over klachten worden geïnformeerd.

Bestuurlijke reactie

Er worden contracten gesloten inclusief service-level-agreement en ook klachtbehandeling is daar een onderdeel van. Veel zorgaanbieders werken (boven) regionaal en registreren klachten niet op gemeenteniveau maar op (boven)regionaal niveau. Dit betekent dat als de gemeente inzage wil hebben in het aantal klachten per gemeente de zorginstelling het systeem hierop moet aanpassen.

Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt onderzocht. Indien deze gegevens aanwezig zijn wordt de raad hierover geïnformeerd.

5. Geef een expliciete beschrijving van de taken en bevoegdheden van de klachtencoördinator opdat hij/zij zijn/haar rol onafhankelijk en transparant kan vervullen.

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven en onderzocht.

6. Overweeg om een lokale gemeentelijke ombudsman als tweedelijns klachtinstantie voor de vier BUCH-gemeenten in te stellen.

Bestuurlijke reactie

Wij zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman en dit betreft een tweedelijns mogelijkheid. Deze mogelijkheid achten wij op dit moment voldoende.

7. Draag zorg voor een solide systeem voor registratie en verwerking van klachten die adequate analyse mogelijk maakt en inzicht biedt in de kwaliteit van de klachtbehandeling, zowel procedureel (behandeltijd, horen, afhandeling) als inhoudelijk (aard en oorzaak van de klacht).

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven. Met de invoering van het nieuwe zaakstelsel wordt dit gerealiseerd.

8. Maak binnen de werkorganisatie afspraken over rollen, taken en verantwoordelijkheden bij klachtafhandeling en leg procedures vast van zowel informele als formele klachtafhandeling.

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt uitgevoerd: processen zijn recent beschreven en deze worden in het nieuwe zaakstelsel ingebod. Daarbij kunnen rollen, taken en verantwoordelijkheden beter worden verankerd. Ook de informele route wordt hierin belegd met betere registratiemogelijkheden voor bijvoorbeeld zaakgebonden e-mail.

9. Beleg expliciet bij de werkorganisatie de taak om ontwikkelingen en trends in zowel de gemeentelijke als niet-gemeentelijke dienstverlening periodiek te analyseren en waar nodig verbeteringen te bevorderen.

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt uitgevoerd: de klachtencoördinator gaat meer informatie vergaren, bijvoorbeeld bij de strategisch adviseur dienstverlening, waarbij ook niet-gemeentelijke dienstverlening wordt meegenomen in de rapportages en analyses.

10. Stel eisen met betrekking tot doorlooptijden, evaluatie en trendanalyse, en prestaties aan halfjaarlijkse klachtrapportages. Zorg ervoor dat in de gemeentelijke rapportage ook rapportages van de niet-gemeentelijke dienstverleners zijn opgenomen.

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven:

- voor wat betreft onze eigen klachtbehandeling verwachten we met het in gebruik nemen van het zaakstelsel meer data te kunnen verzamelen met betrekking tot doorlooptijden, evaluatie en trendanalyses.
- voor wat betreft de dienstverlenende organisaties waar de gemeente taken aan heeft uitbesteed wordt dit nader onderzocht.

11. Bespreek de klachtrapportages tweemaal per jaar in de raad

Bestuurlijke reactie

Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt uitgevoerd: het college ontvangt van de klachtcoördinator 2x per jaar een overzicht om ter kennisname door te zenden aan de raad, waarbij minimaal 1x per jaar de rapportage van de externe partijen is meegenomen.

Nogmaals willen wij u hartelijk danken voor uw onderzoek en rapport en wij zien uw reactie graag tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Uitgeest,



De heer P. Schouten
secretaris



De heer S. Nieuwland
burgemeester