

Burgemeester en wethouders

Aan Leden van de Rekenkamercommissie

Stadhuisplein 1
Postbus 4000
3800 EA Amersfoort
Telefoon: 14 033
www.amersfoort.nl

Onderwerp Bestuurlijke reactie NVVR rekenkameronderzoek
klachtbehandeling

Datum 9 februari 2024

Ons kenmerk 1868135

Uw kenmerk 1861372

Geachte leden van de rekenkamercommissie,

Op 30 januari 2024 ontving het college de eindrapportage en de factsheet van de NVVR DoeMee onderzoek naar de klachtafhandeling bij de gemeente en de aanbevelingen van uw rekenkamer op basis van dit rapport. Hierbij doen we u onze bestuurlijke reactie toekomen.

Allereerst willen wij u graag danken voor deelname aan het onderzoek, het rapport en de aanbevelingen specifiek gericht op de gemeente Amersfoort. Wij herkennen ons in de uitkomsten en gaan met de aanbevelingen aan de slag. Hiermee zetten wij een nieuwe stap in de verbetering van de klachtafhandeling binnen onze gemeente. Onze klachtafhandeling heeft twee doelen: inwoners (op weg) helpen en leren van klachten. Het bereiken van een oplossing staat daarbij voorop. Klachten zorgen ervoor dat wij onze dienstverlening aan de stad verder kunnen verbeteren. Ze houden ons scherp als het gaat om de dingen die wij doen en maken zichtbaar waarin wij ons kunnen ontwikkelen.

Sinds september 2022 is de klachtafhandeling in Amersfoort centraal georganiseerd binnen de afdeling Juridische dienstverlening en advies. Bij de behandeling van klachten staat de oplossingsgerichte aanpak en het persoonlijk contact voorop. We bellen direct en luisteren naar het verhaal. Het overgrote deel van de klachten wordt dan ook informeel opgelost. De factsheet van de NVVR geeft een goed beeld waar we nu staan met het Klacht- en verbeterteam en waar we ons nog verder kunnen ontwikkelen. Ook kunnen we concluderen dat onze stap om een centraal Klacht- en verbeterteam in te richten een goede keuze is geweest. Vermeldenswaard is dat in de rapportage Amersfoort in paragraaf 4.1 wordt aangehaald als goed voorbeeld.

Hieronder gaan we in op uw aanbevelingen.

Aanbeveling: Procedures voor informatievoorziening

Aanbevolen wordt om een procedure rond informatievoorziening aan indieners van klachten op te stellen en vast te leggen, zowel voor formele als informele behandeling. Het is raadzaam dat deze procedures worden geïntegreerd in de eigen klachtenverordening of -regeling. Belangrijk is dat er in deze procedures aandacht is voor behandeltermijnen en het persoonlijke gesprek dat plaatsvindt tijdens het onderzoek naar de klacht. Ook is van belang dat de procedures - ook waar deze reeds zijn opgesteld en vastgelegd – voldoende transparant zijn richting de indieners door de procedures te publiceren en makkelijk vindbaar te maken.

Reactie college

Sinds september 2022 is het centrale Klacht- en Verbetersteam van start gegaan. De medewerkers hebben wij getraind en opgeleid tot klachtenfunctionarissen. In 2023 hebben wij ingezet op procesoptimalisatie op het gebied van klachten en het leren daarvan. Daarvoor hebben wij een digitaal dashboard ontwikkeld en in gebruik genomen. In dit digitale dashboard staat actuele informatie over o.a. het aantal klachten, de behandeltermijnen, de betreffende afdeling en de afhandeling van de klachten. Daarnaast nemen we deel aan regionale intervisiebijeenkomsten om verder te professionaliseren in de rol van klachtenfunctionaris. Op grond van de Wet open overheid zijn de klachten één van de 11 categorieën die gefaseerd actief openbaar moeten worden gemaakt. De planning rondom de fasering is nog niet bekend. Ondanks dat de planning nog niet bekend is, is de voorbereiding in volle gang. Het actualiseren van de klachtenregeling staat voor 2024 op het programma. Bij de actualisatie wordt de aanbeveling meegenomen. Uiteraard wordt de raad geïnformeerd over deze ontwikkelingen.

Aanbeveling: Evaluatie

De rekenkamer beveelt aan om het leren van de ervaringen van indieners meer expliciet een plek te geven in de evaluatiesystematiek. Hiermee wordt niet een kwantitatief klanttevredenheidsonderzoek bedoeld, maar gaat het om het borgen van de terugblik van en met de indiener binnen de organisatie.

Reactie college

In het (informele) klachtenproces is geborgd dat de indiener van de klacht aan kan geven of de indiener tevreden is met de geboden oplossing en daarmee geeft de inwoner impliciet antwoord op de vraag of de klachtbehandeling naar tevredenheid is geweest. De ervaring leert ook dat inwoners die tevreden zijn met de geboden oplossing tevreden zijn over de wijze van klachtbehandeling. Vice versa is de situatie ook dat inwoners die niet tevreden zijn met het antwoord op de klachtbehandeling juist minder tevreden zijn over het klachtproces.¹ Wij verwachten daarom dat dit niet tot nieuwe inzichten leidt omdat de procedure altijd in samenspraak met de klager is en de klager zo snel mogelijk gebeld wordt over dienst klacht. De terugblik die klagers ons geven op ons primaire proces nemen wij ter harte om daar waar het kan onze dienstverlening te verbeteren.

¹ Zie pagina 127 onderzoek ervaringen met bezwaar, [Ervaringen met bezwaar_2.indd \(wodc.nl\)](#). Onderzoek heeft betrekking op bezwaar, maar geldt zeker ook voor klachten.

Aanbeveling: informatievoorziening aan de raad

Het is raadzaam om de informatievoorziening aan de raad op termijn aan te vullen met ervaringen van indieners.

Reactie college

Met de start van het Klacht- en Verbeterteam was een van de doelstellingen het ontwikkelen van een dashboard voor actuele informatie en context te geven over klachten. Het leren van de klacht is hierin een belangrijk thema. De gegevens uit dit dashboard dient als basis voor het te ontwikkelen jaarverslag klachtenbehandeling. Ons streven is om de raad over het jaar 2024 een eerste jaarverslag aan te bieden. In het jaarverslag is ook informatie opgenomen of klagers tevreden zijn over de geboden oplossing na hun klacht.

Aanbevelingen met betrekking tot de klachtbehandeling verbonden partijen:

Aanbeveling: informatievoorziening aan de raad

Het is raadzaam om de informatievoorziening aan de raad op termijn aan te vullen met informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen

Gelet op de toenemende afhankelijkheid van verbonden partijen, wordt aanbevolen om meer expliciet vast te leggen wat de organisatie van verbonden partijen wil of mag verwachten rondom klachtbehandeling. Dit kan bijvoorbeeld in een nota samenwerken met verbonden partijen of in de eigen klachtregeling of -verordening.

Daarnaast wordt aanbevolen om de informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen te integreren in de eigen informatievoorziening richting de gemeenteraad. Bij voorkeur gebeurt dit in de eigen klachtenjaarverslagen. Op deze manier krijgt de raad een totaaloverzicht biedt van de klachtbehandeling bij aan de gemeente gelieerde organisaties. De klachtencoördinator kan de hoofdpunten uit de jaarverslagen overnemen en toevoegen. Een goede aanhaking van de klachtencoördinator bij de accounthouders van verbonden partijen is hierbij noodzakelijk.

Reactie college

Uit het onderzoek blijkt dat de afspraken die de gemeente heeft met de GGD en Stadsring 51 voorzien in de afspraken waar de aanbeveling naar verwijst. Voor de RUD is dat nog niet het geval. Met de RUD gaan we hierover in gesprek.

Verder wordt onderzocht of het praktisch haalbaar is om de informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen te integreren in de eigen informatievoorziening richting de gemeenteraad in de eigen te ontwikkelen klachtenjaarverslag. Onderdeel van dat onderzoek is de vraag of de kosten daarvan opwegen tegen de baten, gelet op het grote aantal verbonden partijen en het feit dat de informatie zelf, voor zover aanwezig, vaak al wel openbaar is via de jaarverslagen van de verbonden partijen zelf.

Met vriendelijke groet,
namens burgemeester en wethouders van Amersfoort,

\$naam\$
\$functie\$