

Factsheet klachtbehandeling gemeente Amersfoort

Versie Definitieve factsheet

Datum 19 januari 2024

Toelichting

De Rekenkamer van de gemeente Amersfoort heeft deelgenomen aan het NVRR DoeMee-onderzoek 2023, naar klachtbehandeling. In dit onderzoek hebben 75 (decentrale) overheden informatie verstrekt over het beleid en het proces met betrekking tot klachtbehandeling binnen de eigen organisatie. Aan het onderzoek deden 71 gemeenten, 3 provincies en 1 Waterschap mee.

In deze factsheet worden de resultaten gepresenteerd voor de gemeente Amersfoort. In een apart hoofdrapport presenteren we de belangrijkste kwalitatieve en kwantitatieve inzichten op basis van alle gegevens. Deze inzichten hebben geleid tot de conclusies en aanbevelingen van het DoeMee-onderzoek 2023.

Leeswijzer

De factsheet is opgebouwd in een aantal blokken: doelstellingen en beleid, organisatie van klachtbehandeling, klachtbehandeling in tweede lijn, resultaten, informatievoorziening aan de raad en klachtbehandeling bij verbonden partijen.

Per blok zijn de vragen opgenomen en vermelden we steeds welk antwoord uw gemeente bij de verschillende vragen heeft gegeven. Daarnaast wordt het gemiddelde van de antwoorden van alle deelnemers gepresenteerd. Dit biedt u de mogelijkheid om de positie van uw gemeente te vergelijken met andere gemeenten.

Doelstellingen en beleid

Ten aanzien van het gemeentelijk beleid zijn vragen gesteld over doelstellingen, richtlijnen en servicenormen. Hieronder ziet u de antwoorden van uw gemeente (indien relevant met toelichting) en vindt een vergelijking met de andere gemeenten plaats.

Doelstellingen

38 deelnemers (50,7%) hebben doelstellingen vastgelegd ten aanzien van klachtenbehandeling. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat er in uw gemeente wel sprake is van doelstellingen. Klachtafhandeling is bij de gemeente Amersfoort centraal georganiseerd per september 2022. Dit om de volgende doelstellingen te realiseren: Het realiseren van een laagdrempelige voorziening, waarbij je als burger gezien wordt en je je verhaal bij iemand kwijt kunt. Iemand die met een frisse blik naar jouw punt kijkt en zorgt dat er een oplossing komt die past binnen de kaders of zorgt dat je een goede toegang tot rechtshulp/ ondersteuning krijgt. Door de klachtencoördinatie onder te brengen in een team van medewerkers dat hier de tijd en de capaciteiten voor heeft wordt ervaring opgebouwd, is er onderlinge vervanging en ruimte voor klankbord en onderlinge steun en coaching.

Richtlijn voor klachten indienen

65 deelnemers (86,7%) hebben richtlijnen opgesteld voor het indienen van klachten. klachtenbehandeling. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat er in uw gemeente wel sprake is van richtlijnen. De richtlijn is dat klachten op allerlei manieren kunnen worden ingediend, dit conform de algemene wet bestuursrecht. Op de website <https://www.amersfoort.nl/klacht-indienen> staat een klachtenformulier open en worden mensen gewezen op de



mogelijkheid tot het indienen van een schriftelijke klacht.

Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid¹. In uw gemeente is hier wel sprake van.

Servicenormen

48 deelnemers (64%) hebben servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat er in uw gemeente wel sprake is van servicenormen. Op de website van de gemeente wordt het volgende gecommuniceerd: "Je krijgt binnen 14 dagen een reactie. Wij bespreken de klacht met je en bedenken eventueel samen een oplossing. Je krijgt bericht over hoe, wat en wanneer wij beslissen." Als interne norm wordt de afspraak gehanteerd om binnen twee werkdagen de klager te bellen om te horen wat er speelt en om te laten weten dat de klacht in goede orde is ontvangen.

Voor 53,3% van de deelnemers geldt dat deze servicenormen zijn vastgelegd in beleid.² In uw gemeente is hier wel sprake van.

Organisatie van klachtbehandeling

In dit onderzoek zijn vragen gesteld over de wijze waarop het proces voor klachtbehandeling intern is georganiseerd en waar de verantwoordelijkheden voor klachtbehandeling zijn belegd. We maken in het proces onderscheid tussen 1. de melding → 2. de beoordeling en behandeling; en → 3. afhandeling en reflectie. Over deze drie aspecten zijn verschillende vragen gesteld. In de onderstaande tabellen ziet u de antwoorden uw gemeente (indien relevant met toelichting) en vindt een vergelijking met andere gemeenten plaats.

1. Melding	Amersfoort
Er is een centraal meldpunt voor ontvangst van klachten	Ja Landelijk % ja: 94,7%
De organisatie (gemeente, provincie of waterschap) registreert de binnengekomen klachten in een centraal (digitaal) register	Ja Landelijk % ja: 96%
De organisatie maakt gebruik van een digitaal systeem voor klachtregistratie	Ja Landelijk % ja: 96%
Een klacht wordt (automatisch) doorgestuurd naar het juiste organisatieonderdeel	Ja Landelijk % ja: 96%
De volgende gegevens worden geregistreerd:	<ul style="list-style-type: none">• Gegevens melder• Gegevens melding• Klacht of bezwaarschrift• Datum van ontvangst• Datum afhandeling/afdoeningsbrief• Datum eerste telefonisch contact• Wijze van eerste contact• Klachtbehandelaar• Maandoverzichten

¹ We spreken hier over beleid. In de vragenlijst is gevraagd naar 'een verordening of andere regelgeving/beleidskaders'



2. Beoordeling en behandeling	Amersfoort
In de organisatie is een functieprofiel voor een klachtencoördinator/ klachtbehandelaar vastgesteld met competenties	Ja Landelijk % ja: 37,3%
Deze functie is gedurende de periode 2018-2023 ingevuld	Ja
Deze functie toetst op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Klachtfunctionaris
Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Sinds 2022 is er een centraal klachtenteam binnen de gemeente Amersfoort. Sinds begin 2023 wordt daarin gewerkt met een realtime digitaal dashboard waarin informatie over klachten is opgenomen. (datum binnenkomst, behandelaar, datum eerste telefonisch contact).
De organisatie maakt gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht	Ja ² Landelijk % ja: 57,3%
Bij de volgende gremia ligt het mandaat om een besluit te nemen over een klacht	Over de ambtelijke organisatie: Gemeentesecretaris Over de wethouders: Burgemeester Over de burgemeester: Locoburgemeester Over de gemeenteraad: Burgemeester of griffier
Er is vastgelegd dat een persoonlijk gesprek plaatsvindt met de indiener tijdens het onderzoek naar de klacht	Nee ³ Landelijk % ja: 85,3%
Indien een klacht betrekking heeft op een andere organisatie wordt de indiener doorverwezen naar de andere organisatie waar de klacht betrekking op heeft	Ja Landelijk % ja: 93,3%

² Het toetsingskader van de Awb wordt toegepast.

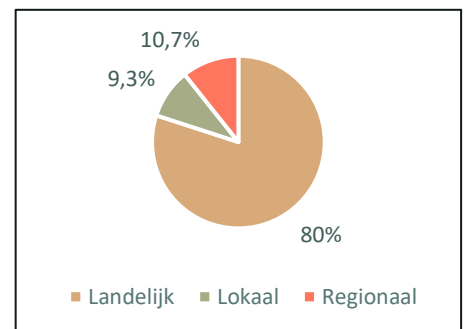
³ Zie voetnoot 2. De gemeente Amersfoort kijkt eerst of de klager ook daadwerkelijk behoefte heeft aan een persoonlijk gesprek. Het uitgangspunt is wel dat iedere klager binnen twee dagen gebeld wordt.



3. Afhandeling en reflectie	Amersfoort
De organisatie heeft procedures ⁴ vastgelegd voor de informatievoorziening richting de indiener van de klacht	Ja Landelijk % ja: 84%
De organisatie zet in op het informeel afhandelen van klachten	Ja Landelijk % ja: 97,3%
De organisatie schat in dat het volgende percentage van het totaal aan klachten informeel wordt afgehandeld	90% Landelijk gemiddelde %: 81,5%
Er is vastgelegd dat de resultaten van de klachtbehandeling worden teruggekoppeld aan de indiener van de klacht	Nee ⁵ Landelijk % ja: 90,7%
Er is vastgelegd op welke manier wordt teruggekoppeld richting de indiener van de klacht wanneer de behandeling van de klacht meer tijd kost	Ja Landelijk % ja: 69,3%
Na de afronding van de procedure wordt een evaluatie uitgezet over de ervaring van de indiener met de klachtprocedure (klanttevredenheidsonderzoek)	Nee Landelijk % ja: 5,3%
De behandeling van klachten wordt regelmatig geanalyseerd en geëvalueerd ⁶	Ja Landelijk % ja: 78,6%
De resultaten van de evaluatie worden gedeeld met de bestuursorganen	Ja Landelijk % ja: 65,3%
De resultaten van de evaluatie leiden tot aanpassingen in de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt	Ja Landelijk % ja: 70,7%

Klachtbehandeling in de tweede lijn (Ombudsman)

Gemeenten zijn verplicht vanuit artikel 9, hoofdstuk 9 van de Awb een ombudsvoorziening te hebben. Bewoners kunnen bij de ombudsfunctie terecht indien zij het niet eens zijn met de wijze waarop hun klacht is behandeld door de gemeente (de eerste lijn). Dit noemen we de klachtbehandeling in de tweede lijn. Vanuit artikel 9.12 zijn gemeenten verplicht om in de beoordeling van de klacht te verwijzen naar de bevoegde ombudsinstantie. Gemeenten kunnen deze functie lokaal, regionaal of landelijk (bij de Nationale Ombudsman) beleggen. Net als 80% van de deelnemende organisaties heeft gemeente Amersfoort de ombudsfunctie landelijk belegd.



Landelijk beeld belegging klachtbehandeling tweede lijn

De overweging die hieraan ten grondslag ligt is volgens de ambtelijke organisatie als volgt: Voorheen (van 1 januari 2009 tot 1 januari 2012) was de gemeente Amersfoort aangesloten bij de Gemeentelijke Ombudsman, die in zijn werkwijze contact en bemiddeling centraal had staan. Toen de Nationale Ombudsman deze werkwijze ook ging hanteren heeft de gemeente Amersfoort besloten om vanaf 1 januari 2012 aan te sluiten bij de Nationale ombudsman. Er wordt voldaan aan de verwachtingen aan deze overweging. Zo wordt een verzoeker altijd gevraagd zijn klacht toe te lichten in een telefonisch of persoonlijk gesprek en worden tegenwoordig veruit de meeste verzoeken opgelost door het doen van een interventie, in plaats van het schrijven van een lijvig rapport.

75 deelnemers (100%) verwijzen in hun besluit over de klacht naar de bevoegde ombudsinstantie. In uw gemeente is er wel sprake van een expliciete verwijzing.

Vanuit artikel 9.36 van de Awb dient het bestuursorgaan aan wie de ombudsman een aanbeveling doet binnen redelijke termijn aan de ombudsinstantie te laten weten of en op welke wijze er gevolg wordt gegeven aan de aanbeveling. Wanneer het bestuursorgaan besluit om geen gevolg te geven aan de aanbeveling, dient de afweging met redenen omkleed aan de

⁴ Met procedures bedoelen wij instructies voor de ambtelijke organisatie over de wijze waarop de klager moet worden geïnformeerd. Dit kan opgenomen zijn in de klachtenverordening of een ander document.

⁵ Zie voetnoot 2. De gemeente Amersfoort heeft dit niet expliciet vastgelegd, maar kijkt per geval of het gewenst is om de resultaten van de klachtbehandeling terug te koppelen aan de indiener.

⁶ Met evaluatie bedoelen wij een formele of informele reflectie op de aard van klachten of trends die worden gezien als het gaat om de inhoud van klachten.

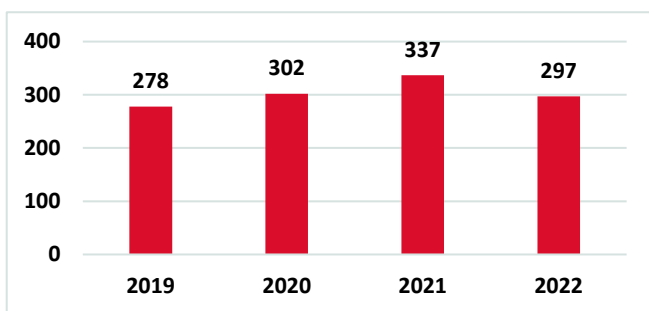


ombudsman te worden medegedeeld. Bij 45 deelnemers (60%) is geborgd dat expliciet wordt afgewogen of de conclusies en aanbevelingen van de ombudsinstantie worden opgevolgd. In uw gemeente is dit wel geborgd. Toelichting: In de functiebeschrijving van de klachtfunctionaris is opgenomen dat de onderzoeken die vanuit de Nationale Ombudsman terugkomen en zien op de gemeentelijke klachtbehandeling door hen en dat zij een (verbeter)signaal afgeven aan de vakafdeling. Hierdoor ontstaat een samenspel tussen het klachtenteam en de afdelingen doordat een gesprek ontstaat over het leren van klachten en dat de afdeling een afweging maakt over deze conclusies en aanbevelingen.

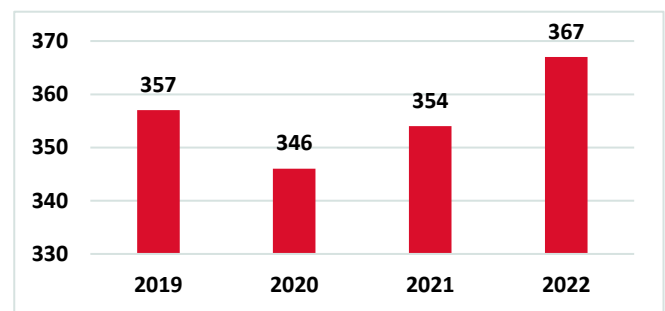
Resultaten

In dit onderzoek zijn ook vragen gesteld over de resultaten van de klachtbehandeling. We gaan hieronder in op het aantal klachten dat de organisatie de afgelopen vier jaar zelf heeft ontvangen en het aantal klachten dat in deze periode is gemeld bij de bevoegde ombudsinstantie.

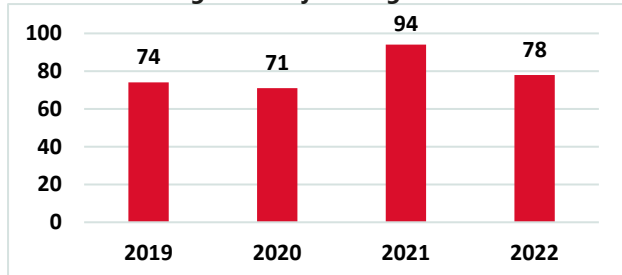
Aantal klachten ontvangen door de gemeente Amersfoort



Gemiddelde aantal klachten gemeenten 100.000+ inwoners (N=12)



Aantal klachten gemeld bij bevoegde ombudsinstantie⁷



Informatievoorziening volksvertegenwoordiging

Er zijn ook vragen gesteld over de wijze waarop de volksvertegenwoordiging (de gemeenteraad) informatie ontvangt over de klachtbehandeling. Uit dit onderzoek blijkt dat 67 deelnemers (89,3%) de raad/provinciale staten/algemeen bestuur periodiek (minstens één keer per jaar) informeren over de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt. Voor uw gemeente geldt dat dit wel gebeurt. Tot en met 2022 werd aan de raad gerapporteerd over aantallen en aard van de klachten en de wijze van afdoening. Sinds 2022 is een centraal klachtenteam geïmplementeerd binnen de afdeling Juridische Dienstverlening en Advies. Er is vanaf het begin van 2023 een nieuw realtime dashboard in gebruik genomen en op dit moment wordt onderzocht welke informatie er op welk moment met wie wordt gedeeld. Het leren van klachten (de kracht van de klacht) is daarbinnen een belangrijk thema.

Welke informatie ontvangt de raad?	Amersfoort	Gemiddelde
Aantal en aard van de klachten	Ja	86,7% ja
Resultaten en tijdigheid van de afhandeling	Ja	78,7% ja
Ervaringen van indieners van klachten	Nee	14,7% ja
Eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld	Nee	61,3% ja

⁷ Van de 78 klachten in 2022 zijn er 16 inhoudelijk behandeld en 62 doorverwezen.



Klachtbehandeling verbonden partijen

De laatste sectie aan vragen gaat in op de wijze waarop de klachtbehandeling in zijn algemeenheid plaatsvindt bij verbonden partijen, de afspraken hierover tussen de gemeente Amersfoort en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan de gemeenteraad. De gemeente Amersfoort is gevraagd om resultaten aan te leveren over de Omgevingsdienst en de GGD waar de gemeente deelnemer van is. Tenslotte is gevraagd om resultaten aan te leveren over een lokale verbonden partij naar keuze. De gemeente Amersfoort heeft informatie opgenomen over Stadsring51 (schuldhulpverlening).

Afspraken klachtbehandeling

20 deelnemers (26,7%) hebben in hun beleid geregeld dat verbonden partijen een klachtenregeling op dienen te stellen. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat hier in uw gemeente geen sprake van is.

Informatievoorziening gemeenteraad

28 deelnemers (37,3%) informeren de gemeenteraad/provinciale staten/algemeen bestuur over het aantal en de aard van de klachten die behandeld zijn door verbonden partijen die namens de gemeente een publieke taak uitvoeren. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat hier in de gemeente Amersfoort deels sprake van is. Dit hangt af van de aard van de gekozen constructie. Veelal gebeurt dit door middel van het toezenden van informatie uit jaarverslagen vanuit de verbonden partijen. In de nota verbonden partijen is niet een standaard bepaling opgenomen over klachten. In Amersfoort bestaat een grote verscheidenheid aan verbonden partijen en afhankelijk van de constructie wordt daaraan aandacht besteed. Een voorbeeld ter illustratie: Gemeente Amersfoort is deelnemer in de Gemeenschappelijke Regeling GGD Regio Utrecht, in die GR is klachtbehandeling aan de GGD zelf gelaten. Amersfoort wordt middels het jaarverslag geïnformeerd over klachtbehandeling bij de GGD en het college informeert de gemeenteraad hierover. De Stichting Wijkteams Amersfoort is echter anders georganiseerd en is ook een verbonden partij. Daarin is het mandaat voor de klachtbehandeling niet doorgelegd aan de stichting maar belegd bij Afdelingsmanager Juridische Zaken. In de nota verbonden partijen is opgenomen op welke wijze de gemeente(raad) geïnformeerd wordt en op welke wijze verantwoording kan worden afgelegd (pagina's 37 tm 40 nota externe partijen Amersfoort).

Resultaten klachtbehandeling GGD Regio Utrecht

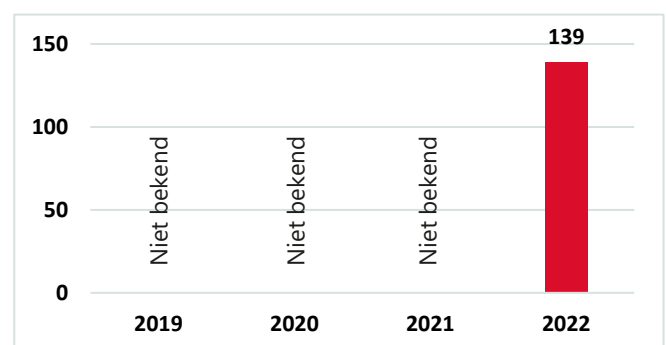
De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat de gemeente wel zicht heeft op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD.

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente wel afspraken heeft gemaakt met de GGD over klachtbehandeling: Amersfoort is deelnemer in de Gemeenschappelijke Regeling GGDrU. Klachtbehandeling is daarbinnen een afgeleide bevoegdheid aan de GR zelf. GGD heeft een eigen klachtenreglement. Het college wordt door middel van het jaarverslag geïnformeerd over de klachtbehandeling bij de GGD en het college informeert daarover de gemeenteraad.

De gemeente heeft deels zicht op het aantal klachten dat vanuit de gemeente Amersfoort binnen is gekomen bij de GGD in de periode 2019-2022.

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeenteraad wel periodiek (minstens één keer per jaar) wordt geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij de GGD. De raad ontvangt informatie over:

- Aantal en aard van de klachten
- Resultaten en tijdigheid van de afhandeling





Resultaten klachtbehandeling RUD Utrecht

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente geen zicht heeft op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de RUD.

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente geen afspraken heeft gemaakt met de RUD over klachtbehandeling.

De gemeente heeft geen zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de RUD in de periode 2019-2022.

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeenteraad niet periodiek (minstens één keer per jaar) wordt geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij de RUD.

Resultaten klachtbehandeling Stadsring51 (schuldhulpverlening)

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente wel zicht heeft op de wijze waarop klachten worden behandeld bij Stadsring51.

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente wel afspraken heeft gemaakt met Stadsring51 over klachtbehandeling. Met de gemeente zijn afspraken gemaakt over het doen van een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) waarbij de afhandeling van klachten en uitingen van ontevredenheid in een aparte paragraaf beschreven worden. Het KTO wordt 2-jaarlijks uitgevoerd. De afspraak dat de gemeente wordt geïnformeerd dateert uit 2022. De gemeente ontvangt eind dit jaar het eerste KTO met daarbij een omschrijving van de wijze waarop de klachten worden afgehandeld.

De gemeente heeft wel zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij Stadsring51 in de periode 2019-2022.

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeenteraad niet periodiek (minstens één keer per jaar) wordt geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij Stadsring51.

