

Aan de gemeenteraad van de gemeente Amersfoort

Onderwerp  
Rekenkamerbrief onderzoek NVRR naar  
klachtbehandeling

Ons kenmerk  
1861372

Datum  
15 februari 2024

Geachte leden van de raad,

In 2023 heeft de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR) onderzoek gedaan naar klachtbehandeling. Dit onderzoek is uitgevoerd onder 75 decentrale overheden, waaronder 71 gemeenten. Het betreft een gestandaardiseerd onderzoek waardoor vergelijkingen tussen de verschillende overheden kunnen worden gemaakt. De Rekenkamer Amersfoort heeft aan dit onderzoek meegedaan.

De eindrapportage schetst over alle onderzochte overheden een samenvattend beeld van onder meer hoe overheden vormgeven aan de behandeling van klachten, tot welke resultaten dit leidt en hoe hierover wordt gerapporteerd aan de raad. Ook biedt het onderzoek inzicht in de wijze waarop verbonden partijen, gemeenschappelijke regelingen en andere organisaties die taken namens of in opdracht van de gemeente uitvoeren, omgaan met klachten.

Het eindrapport is ter kennisgeving bijgevoegd. Vanwege het samenvattende karakter van de rapportage zult u in deze rapportage geen bevindingen aantreffen die specifiek over Amersfoort gaan. Deze uitkomsten zijn daarin geanonimiseerd verwerkt. Aanvullend is de factsheet bijgevoegd die specifiek over de wijze van klachtbehandeling in Amersfoort gaat. De rekenkamer heeft het college verzocht om een bestuurlijke reactie te geven. Deze is tevens als bijlage bijgevoegd.

Het onderzoek is uitgevoerd en de rapportage en de factsheet zijn opgesteld door adviesbureau TwijnstraGudde. Aanvullend hebben wij nog informatie opgevraagd bij de afdeling Juridische Dienstverlening en Advies voor een nadere duiding bij de gegeven antwoorden.

In deze brief informeren wij u over de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek en vergelijken die met het overkoepelende beeld. Wij gaan achtereenvolgens in op de volgende onderwerpen:

1. Beleidsmatige en organisatorische opzet klachtbehandeling
2. Resultaten en leren van klachtbehandeling
3. Informatievoorziening aan de raad
4. Klachtbehandeling bij verbonden partijen

### **Beleidsmatige en organisatorische opzet van klachtbehandeling**

Sinds september 2022 is klachtafhandeling in de gemeente Amersfoort centraal georganiseerd in een klachtenteam binnen de afdeling Juridische Zaken en Advies. Doel hiervan is om expertise te kunnen ontwikkelen op de klachtbehandeling en om voor onderlinge vervanging en coaching van de klachtbehandelaars te kunnen zorgen. Dit proces is in gang gezet naar aanleiding van het resultaat van het analyseren en evalueren van klachtbehandeling. Sinds begin 2023 wordt in het klachtenteam gewerkt met een realtime digitaal dashboard waarin informatie over klachten is opgenomen.

Amersfoort heeft, net als de helft van de deelnemers aan het onderzoek, doelstellingen vastgelegd ten aanzien van klachtenhandeling. Ook de richtlijnen voor het indienen van klachten en servicenormen voor de afdoening van klachten zijn in Amersfoort vastgelegd.

In eerste instantie wordt in de klachtbehandeling gezocht of de klacht via de informele behandeling naar tevredenheid is op te lossen. Hierbij worden alle partijen nauw betrokken en is de klager direct betrokken bij het resultaat. De meerderheid van de klachten (naar schatting 90%) wordt informeel afgehandeld. In Amersfoort is niet expliciet vastgelegd dat de resultaten van de klachtenbehandeling worden teruggekoppeld aan de indiener van de klacht. Per geval wordt bekeken of het gewenst is om de resultaten van de klachtbehandeling terug te koppelen aan de indiener. Er wordt gekeken of de klager ook daadwerkelijk behoefte heeft aan een persoonlijk gesprek. In sommige gevallen geeft een klager aan alleen een signaal af te willen geven en heeft dan geen behoefte aan contact of een reactie en wil niet altijd contactgegevens achterlaten.

Indien de informele oplossing geen soelaas biedt en de klager een formele behandeling van de klacht wenst, volgt voor klachten over het sociaal domein een hoorzitting bij de klachten- en bezwarencommissie. Op basis van dit advies ontvangt de klager een formele afhandelingsbrief. Hierin is opgenomen of de klacht gegrond, ongegrond, deels gegrond dan wel ongegrond is of dat een oordeel niet mogelijk is. Formele klachten van het fysiek domein worden behandeld door de gemeentesecretaris. Ook hier ontvangt de klager een formele afhandelingsbrief.

Vanuit de Algemene wet bestuursrecht (Awb) zijn gemeenten verplicht om in de beoordeling van de klacht te verwijzen naar de bevoegde ombudsinstantie. Inwoners kunnen bij de ombudsfunctie terecht wanneer zij het niet eens zijn met de wijze waarop hun klacht behandeld is door de gemeente. Gemeenten kunnen deze functie lokaal, regionaal, of landelijk beleggen. De gemeente Amersfoort maakt net als 80% van de aan het onderzoek deelnemende overheden, gebruik van de Nationale Ombudsman. Wanneer de ombudsman een aanbeveling doet aan een gemeente, moet de gemeente binnen redelijke termijn aan de ombudsman laten weten of en op welke wijze er gevolg wordt gegeven aan de aanbeveling. In de gemeente Amersfoort is net als bij 60% van de andere deelnemers, geborgd dat expliciet wordt afgewogen of de conclusies en aanbevelingen van de ombudsman worden opgevolgd. Dit gebeurt door de klachtfunctionaris binnen de gemeente en deze geeft een signaal door aan de vakafdeling.

### **Resultaten en leren van klachtbehandeling**

Tussen 2019 en 2022 schommelde het aantal klachten tussen de 278 en 337. Na een stijging van het aantal klachten sinds 2019, is het aantal in 2022 juist weer afgenomen. Landelijk is in de gemeenten met meer dan 100.000 inwoners een stijging van het aantal klachten te zien.

Na afronding van de klachtenprocedure wordt geen evaluatie uitgezet over de ervaring van de indiener met de klachtprocedure. Wel wordt de behandeling van klachten regelmatig geanalyseerd en geëvalueerd binnen de gemeente. Het gaat dan om een reflectie op de aard van klachten of trends die worden gezien als het gaat om de inhoud van klachten. Wanneer de resultaten van de evaluatie leiden tot een aanpassing van het beleid, wordt dit gedeeld met de gemeenteraad.

### **Informatievoorziening aan de raad**

De Amersfoortse gemeenteraad wordt minimaal een keer per jaar geïnformeerd over klachtbehandeling via het jaarverslag van de gemeente Amersfoort en via de monitor Inclusieve Stad, indien sprake is van afwijkende of opvallende zaken. Het gaat dan om informatie over aantallen en aard van de klachten en de wijze van afdoening. Ervaringen van indieners en eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop klachten worden behandeld, worden niet gedeeld. Sinds begin 2023 is door het centraal klachtenteam een realtime dashboard in gebruik genomen. Op dit moment wordt onderzocht welke informatie er op welk moment met wie wordt gedeeld.

## **Klachtbehandeling bij verbonden partijen**

Voor de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt bij verbonden partijen is gekeken naar de RUD Utrecht, de GGD en Stadsring51. In Amersfoort is net als bij het merendeel van de andere deelnemers (63%), geen beleid dat verbonden partijen een klachtenregeling dienen op te stellen. De raad wordt deels geïnformeerd over het aantal en de aard van klachten die zijn behandeld door verbonden partijen die namens de gemeente een publieke taak uitvoeren. Of dit gebeurt hangt af van de gekozen constructie. In de nota verbonden partijen is opgenomen op welke wijze de gemeente(raad) geïnformeerd wordt en op welke wijze verantwoording kan worden afgelegd.

Met de RUD Utrecht zijn geen afspraken gemaakt over klachtbehandeling. De gemeente Amersfoort heeft geen zicht op het aantal klachten of de wijze waarop de klachten worden behandeld bij de RUD. Met de GGD zijn deze afspraken wel gemaakt en bestaat er wel zicht op de wijze waarop klachten worden behandeld. Deze informatie wordt ook gedeeld met de raad. Op het aantal klachten dat vanuit de gemeente Amersfoort binnenkomt bij de GGD heeft de gemeente deels zicht. Ook met Stadsring51 zijn afspraken gemaakt over klachtbehandeling. Er bestaat ook inzicht in het aantal klachten en de wijze van afdoening.

## **Aandachtspunten en aanbevelingen**

### *Procedures voor informatievoorziening*

De gemeente Amersfoort heeft geen eigen procedure vastgelegd voor informatievoorziening aan indieners van klachten. Dit betekent niet dat deze informatievoorziening niet plaatsvindt. De vraag is echter of deze procedure wel transparant is richting de indieners en of de indieners daarmee een goed beeld en goede verwachtingen (kunnen) hebben van de procedure.

#### *Aanbeveling:*

*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.*

### *Evaluatie*

De gemeente Amersfoort heeft net als het merendeel van de deelnemers, aandacht voor evalueren en leren van klachtbehandeling. Deze evaluatie kan ook leiden tot aanpassingen in het beleid. Er is echter weinig aandacht voor het structureel leren van de ervaringen van indieners van klachten. Na afloop van de klachtenprocedure wordt er geen klanttevredenheidsonderzoek verricht.

#### *Aanbeveling:*

*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.*

### *Informatievoorziening aan de raad*

De ervaringen van indieners maken op dit moment geen deel uit van de informatievoorziening aan de raad.

#### *Aanbeveling:*

*Het is raadzaam om de informatievoorziening aan de raad op termijn aan te vullen met ervaringen van indieners alsook met informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen.*

### *Klachtbehandeling bij verbonden partijen*

Steeds meer taken van de gemeente worden uitgevoerd door verbonden partijen die zelf ook klachten behandelen. De Nationale ombudsman stelt dat de gemeente zelf verantwoordelijk blijft voor de kwaliteit van klachtbehandeling, ook als de klachtbehandeling plaatsvindt door een verbonden partij. Uit dit onderzoek blijkt dat de gemeente Amersfoort deels afspraken heeft gemaakt met verbonden partijen over klachtbehandeling.

#### *Aanbeveling:*

*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 jaarverslag dat 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.*

Wij hopen u met deze brief voldoende te hebben geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek van de NVRP. Mocht er behoefte zijn aan een nadere toelichting op de bevindingen of de adviezen van de rekenkamer, dan gaan we graag met u in gesprek.

Met vriendelijke groet,

mw. drs. H.G.M. Overbeek - Janssen  
voorzitter Rekenkamer Amersfoort

#### Bijlagen:

- Factsheet Amersfoort NVRP-onderzoek klachtbehandeling
- Rapportage NVRP-onderzoek klachtbehandeling
- Bestuurlijke reactie