

## Factsheet klachtbehandeling gemeente Heerde

**Versie** Definitieve factsheet

**Datum** 4 december 2023

### **Toelichting**

De Rekenkamer van de gemeente Heerde 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 Heerde. 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. In uw gemeente is er geen sprake van doelstellingen.

#### **Richtlijn voor klachten indienen**

65 deelnemers (86,7%) hebben richtlijnen opgesteld voor het indienen van klachten. In uw gemeente is er wel sprake van richtlijnen. Een klacht kan mondeling, digitaal of schriftelijk worden ingediend - Eerst wordt de informele procedure doorlopen en daarna de formele procedure. Binnen 10 weken na ontvangst handelt het bestuursorgaan de klachten af. Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid<sup>1</sup>. In uw gemeente is hier wel sprake van. De richtlijnen zijn vastgelegd in de Klachtenverordening gemeente Heerde.

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



### **Servicenormen**

48 deelnemers (64%) hebben servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. In uw gemeente is er wel sprake van servicenormen. Deze luiden:

- U ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging.
- U ontvangt binnen 3 weken een inhoudelijk antwoord op uw klacht van het desbetreffende afdelingshoofd.
- Lukt het niet om binnen 3 weken uw klacht op te lossen dan nemen wij contact met u op en maken wij een afspraak voor een gesprek met de klachtenfunctionaris.
- U ontvangt dan binnen 8 weken een beslissing van het College op uw klacht.

Voor 53,3% van de deelnemers geldt dat deze servicenormen zijn vastgelegd in beleid.<sup>2</sup> In uw gemeente is hier wel sprake van. De richtlijnen zijn vastgelegd in de Klachtenverordening gemeente Heerde.

### **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.

<b>1. Melding</b>	<b>Heerde</b>
Er is een centraal meldpunt voor ontvangst van klachten	Nee Landelijk % ja: 96%
De organisatie (gemeente, provincie of waterschap) registreert de binnengekomen klachten in een centraal (digitaal) register	Nee 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	Nee Landelijk % ja: 96%
De volgende gegevens worden geregistreerd:	Gegevens melder, gegevens melding, klacht of bezwaarschrift, datum van ontvangst



2. Beoordeling en behandeling	Heerde
In de organisatie is een functieprofiel voor een klachtencoördinator/ klachtbehandelaar vastgesteld met competenties	Nee 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	Juridisch adviseur
Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Beoordeling en coördinatie van de juridisch adviseurs
De organisatie maakt gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht	Nee Landelijk % ja: 57,3%
Bij de volgende gremia ligt het mandaat om een besluit te nemen over een klacht	<b>Over de ambtelijke organisatie:</b> College van B&W <b>Over de wethouders:</b> Burgemeester <b>Over de burgemeester:</b> Loco-burgemeester <b>Over de gemeenteraad:</b> Burgemeester
Er is vastgelegd dat een persoonlijk gesprek plaatsvindt met de indiener tijdens het onderzoek naar de klacht	Ja 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%

3. Afhandeling en reflectie	Heerde
De organisatie heeft procedures <sup>2</sup> 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	85% Landelijk gemiddelde %: 81,5%
Er is vastgelegd dat de resultaten van de klachtbehandeling worden teruggekoppeld aan de indiener van de klacht	Ja 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 <sup>3</sup>	Nee Landelijk % ja: 78,6%
De resultaten van de evaluatie worden gedeeld met de bestuursorganen	Nee Landelijk % ja: 65,3%
De resultaten van de evaluatie leiden tot aanpassingen in de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt	Nee Landelijk % ja: 70,7%

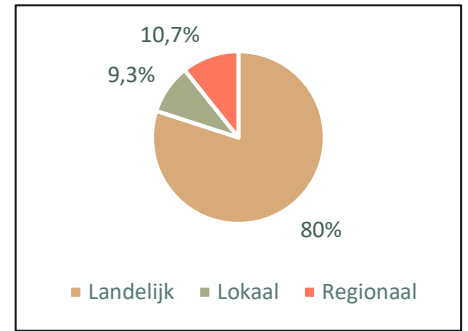
<sup>2</sup> Met procedures bedoelen wij instructies voor de ambtelijke organisatie over de wijze waarop de klager moet worden geïnformeerd. Dit kan opgenomen zijn in de klachtenverordening of een ander document.

<sup>3</sup> 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.



## 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 Heerde de ombudsfunctie landelijk belegd. De overweging die hieraan ten grondslag ligt is niet bekend in de organisatie. Het contact met de Nationale Ombudsman is goed volgens de organisatie.



Landelijk beeld belegging klachtbehandeling tweede lijn

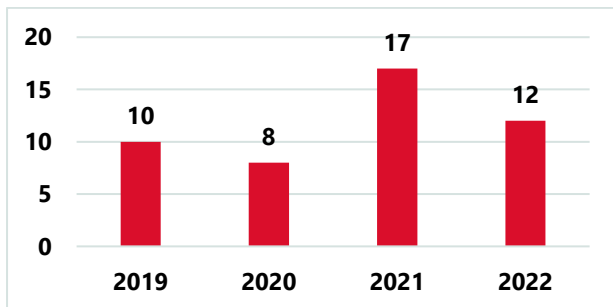
75 deelnemers (100%) verwijzen in hun besluit over de klacht naar de bevoegde ombudsinstantie. In uw gemeente is er wel sprake van een expliciete verwijzing.

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 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 niet geborgd.

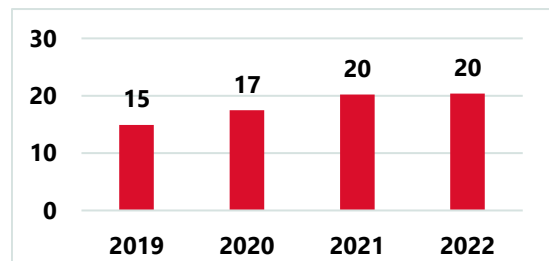
## Resultaten

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.

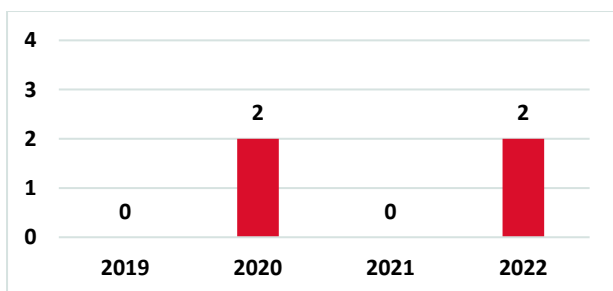
### Aantal klachten ontvangen door de gemeente Heerde



### Gemiddelde aantal klachten gemeenten 0-30.000 inwoners (N=20)



### Aantal klachten gemeld bij bevoegde ombudsinstantie<sup>4</sup>



<sup>4</sup> Dit betreft het aantal klachten waar de gemeente daadwerkelijk iets mee heeft moeten doen



## 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 niet periodiek gebeurt. De raad is twee keer op verzoek van de burgemeester door de organisatie geïnformeerd maar dit gebeurt niet structureel via een jaarverslag.

Welke informatie ontvangt de raad?	Heerde	Gemiddelde
Aantal en aard van de klachten	Nee <sup>5</sup>	86,7% ja
Resultaten en tijdigheid van de afhandeling	Nee	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

## 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 Heerde en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan de gemeenteraad. De gemeente Heerde 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 Heerde heeft deze informatie niet opgenomen.

### Afspraken klachtbehandeling

20 deelnemers (26,7%) hebben in hun beleid geregeld dat verbonden partijen een klachtenregeling op dienen te stellen. In uw gemeente is hier geen sprake van. Wel wordt dit geregeld in de afspraken met de verbonden partijen zelf (bijvoorbeeld in de Gemeenschappelijke Regeling).

### 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. In de gemeente Heerde is hier geen sprake van. Dit is afhankelijk van de informatievoorziening vanuit de verbonden partijen zelf.

## Resultaten klachtbehandeling GGD Noord- en Oost-Gelderland

De gemeente heeft aangegeven wel zicht op de klachtbehandeling bij de GGD. De GGD houdt zich bij de klachtbehandeling aan de Algemene wet bestuursrecht (GGD als overheid) en de Wet kwaliteit klachten geschillen zorg (Wkkgz). Op basis van deze wetten heeft het dagelijks bestuur een Klachtenregeling vastgesteld, Hierover is indertijd (2016/2017) het algemeen bestuur geïnformeerd.

De gemeente heeft aangegeven geen afspraken te hebben gemaakt met de GGD over klachtbehandeling. Specifieke afspraken tussen gemeenten en GGD over klachtafhandeling zijn niet nodig volgens de GGD omdat er al regelgeving is waar de GGD zich aan heeft te houden.

De gemeente heeft (via de klachtcoördinator) aangegeven geen zicht te hebben op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de GGD in de periode 2019-2022.

De gemeenteraad wordt niet periodiek (minstens één keer per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij de GGD. Wel stelt de klachtenfunctionaris vanuit de GGD een halfjaar- en jaarrapportage op. Die wordt ter kennis gebracht van het dagelijks bestuur.

<sup>5</sup> Deze informatie heeft de raad tweemaal incidenteel ontvangen vanuit de organisatie op verzoek van de burgemeester.



### **Resultaten klachtbehandeling *Omgevingsdienst Noord-Veluwe***

De gemeente heeft aangegeven wel zicht te hebben op de klachtbehandeling bij de OD. De OD verantwoordt dit periodiek aan de accounthouder in de vorm van kwartaalverslagen en een jaarverslag.

De gemeente heeft aangegeven wel afspraken te hebben gemaakt met de OD over klachtbehandeling. De afspraken met zijn vastgelegd in een DVO (dienstverleningsovereenkomst)

De gemeente heeft (via de klachtcoördinator) geen zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de OD in de periode 2019-2022. Deze cijfers zijn in het kader van dit onderzoek in elk geval niet gedeeld.

De gemeenteraad wordt niet periodiek (minstens één keer per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij de OD. De gemeenteraad kan wel jaarlijks kennis nemen van het jaarverslag.