

Raadsvoorstel

Onderwerp	DoeMee-onderzoek Klachtbehandeling 2023
Zaaknummer	770852
Medewerker	Jeroen Heuvel (nms. Rekenkamer)

Doel

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Wet extern klachtrecht vormen de wettelijke kaders waarbinnen een gemeente de ruimte heeft om te voorzien in een wijze van klachtenafhandeling. De gemeentewet laat gemeenten vrij in hun keuze voor de vorm van een externe klachtvoorziening.

De – voormalige – Rekenkamercommissie Hof van Twente heeft zich aangesloten bij het landelijk 'DoeMee-onderzoek' van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers naar de lokale inrichting van de klachtenafhandeling. De algemene rapportage en de gemeente-specifieke factsheet leiden, wat de huidige Rekenkamer betreft, tot enkele aanbevelingen voor verder professionalisering van de lokale klachtafhandeling.

Immers en zoals de Nationale Ombudsman stelt in de Visie professionele klachtafhandeling: *'een effectieve, professionele klachtbehandeling is alleen mogelijk als iedereen binnen de overheid klachten en klachtbehandeling ziet als een waardevolle manier om het burgerperspectief een plek te geven in het overheidsoptreden. Dit geldt voor zowel bestuurders en managers als alle medewerkers.'*

Voorstel

De Rekenkamer stelt de gemeenteraad Hof van Twente voor:

1. Kennis te nemen van het onderzoeksrapport en de factsheet die is samengesteld voor Hof van Twente;
2. Kennis te nemen van de interpretatie van de Rekenkamer van eerdere aanbevelingen die aan het college kenbaar zijn gemaakt:
 - Doelstellingen: De gemeente heeft momenteel geen vastgestelde doelstellingen voor klachtbehandeling. Het wordt aanbevolen om doelstellingen te formuleren, zoals beschreven op pagina 40/61 van het rapport.
 - Servicenormen: Er zijn geen servicenormen opgenomen voor de afdoening van klachten. Het is aan te raden om dergelijke normen te implementeren.
 - Klachtenfunctionaris: Hoewel er een klachtenfunctionaris is met een coördinerende en faciliterende rol, ontbreekt een formeel functieprofiel. Dit zou verder verduidelijkt kunnen worden.
 - Toetsingskader: Het opstellen van een toetsingskader wordt aanbevolen om beslissingen over klachten te structureren.
 - Evaluatie: Na de afhandeling van een klacht zou een evaluatie uitgevoerd moeten worden om de ervaring van de indiener te beoordelen en te leren van de procedure.
 - Verbonden Partijen: De gemeente kan verbonden partijen oproepen om ook een klachtenregeling in te voeren. Dit kan mogelijk via een motie die gedeeld wordt met meerdere gemeenten.
3. Kennis te nemen van de bestuurlijke zienswijze van het college;
4. Erop toe te zien dat de voortgang van de uitvoering van de aanbevelingen door het college aan uw raad wordt gerapporteerd (e.e.a. cf [artikel 185a Gemeentewet](#)).

Argumenten

De klachten die in het onderzoek centraal staan, zijn klachten gericht op gedragingen van bestuurders of ambtenaren. Te denken valt aan klachten over persoonlijke behandeling door medewerkers of bestuurders, het niet reageren op vragen of het krijgen van te weinig, onjuiste of misleidende informatie. Het klachtrecht heeft geen betrekking op meldingen in het kader van de openbare ruimte.

Het DoeMee-onderzoek heeft de volgende aspecten van klachtafhandeling bekeken:

- Beleidsmatige en organisatorische opzet (o.a. doelstellingen, servicenormen, toetsingskader, verwijzing, registratie, coördinatie, procedures)
- Resultaten lerend vermogen (aantallen, klanttevredenheid, beleid, proces)
- Informatievoorziening richting de volksvertegenwoordiging
- Klachtbehandeling bij verbonden partijen

De behandeling van klachten is geen doel op zich. Het is een middel om de burger (op weg) te helpen en om de organisatie te laten leren van klachten. Een goed functionerende klachtbehandeling is ook een van de hulpmiddelen voor burgers die in de knel komen in hun contacten met de overheid. Als er goed met klachten wordt omgegaan, worden deze individuele burgers geholpen.

Tevens kunnen op basis van de afzonderlijke klachten systeemfouten (in beleid en uitvoering) worden geduid, aangekaart en opgelost. Door klachten professioneel te behandelen, halen overheden de ervaringen van burgers van buiten naar binnen en geven ze het perspectief van burgers een plek in de manier waarop ze invulling geven aan hun beleid en beleidsuitvoering.

Risico's

Geen.

Vervolg

In het kader van bestuurlijke zienswijze heeft het college via een brief gereageerd op het onderzoeksrapport (zie bijlage). Deze brief maakt deel uit van het onderzoeksrapport. Artikel 185a van de Gemeentewet luidt: Het college zendt de raad jaarlijks een overzicht van de aan het college gedane voorstellen van de rekenkamer, vergezeld van zijn standpunt daaromtrent en van de wijze waarop aan de voorstellen vervolg is gegeven.

In dat kader merken wij afsluitend op dat de Verordening gemeentelijke rekenkamer Hof van Twente 2024 stelt dat de griffie aan de raad jaarlijks – voor 1 april – een overzicht verstrekt van de aan de raad gedane voorstellen van de rekenkamer. Hierbij benoemen wij de voorstellen die door de raad zijn overgenomen en door de raad zelf moeten worden uitgevoerd, vergezeld van de wijze waarop aan de voorstellen vervolg is gegeven.

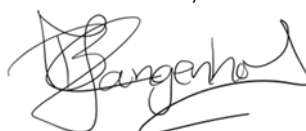
Namens de Rekenkamer Hof van Twente,

de secretaris,



J.G.M. Heuvel

de voorzitter,



J. Langenhof

Bijlagen:

1. Aanbiedingsbrief bij onderzoeksrapport, d.d. 4 oktober 2024.
2. Rapport DoeMee Onderzoek Klachtbehandeling 2023 inclusief conclusies en aanbevelingen.
3. Factsheet Klachtbehandeling Gemeente Hof van Twente.
4. Aanbiedingsbrief aan college met gelegenheid bestuurlijke zienswijze, d.d. 9 juli 2024
5. Bestuurlijke zienswijze college, d.d. 30 juli 2024