

Rekenkamerbrief: DoeMee-onderzoek klachtbehandeling

Rekenkamer Noordoostpolder

Aanleiding en context

De rekenkamer van de gemeente Noordoostpolder heeft dit jaar deelgenomen aan het landelijk DoeMee-onderzoek naar klachtbehandeling. In totaal hebben 75 decentrale overheden meegedaan aan het onderzoek uitgevoerd¹ door TwynstraGudde. Het doel van het onderzoek is het in beeld brengen hoe de klachtenafhandeling binnen de gemeente is georganiseerd en hoe daarover wordt gerapporteerd aan de gemeenteraad. Het gaat in dit onderzoek over klachtbehandeling in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Het gaat over de wijze waarop een inwoner bijvoorbeeld is behandeld in het kader van haar/zijn uitkeringsaanvraag. Het gaat niet over klachten en meldingen over bijv. losliggende tegels. Het onderzoek gebruikt gegevens die betrekking hebben op de periode van 2019 tot en met 2022. In deze brief worden de resultaten van het onderzoek voor de gemeente Noordoostpolder beschreven en deze resultaten worden vergeleken met het landelijk beeld. De ambtelijke reactie op dit onderzoek is verwerkt in de brief.

Doelstellingen en beleid

1 - Doelstellingen en richtlijnen

51% van de deelnemende organisaties hebben hun doelstellingen vastgelegd ten aanzien van klachtenbehandeling. In de gemeente Noordoostpolder worden de doelstellingen benoemd in het jaarverslag. Het betreft de doelstelling:

“Wij willen klachten zorgvuldig (transparant, open, eerlijk en objectief) behandelen, het vertrouwen van de inwoner in de gemeente herstellen en willen van klachten leren.”

Verder heeft de gemeente Noordoostpolder richtlijnen opgesteld net als 87% van alle deelnemers. Gemeente Noordoostpolder kent een procedurebeschrijving behandeling klachten. Dat is een intern gericht document. Daarin staat duidelijk en heel bewust dat een klacht via elk kanaal binnen kan/mag komen en hierin geen enkele beperking mag worden opgelegd. Zo is het voor iedereen in de organisatie duidelijk dat een klacht op ongeacht welke wijze dan ook bij de gemeente kan worden ingediend. Hier bestaat geen enkel misverstand. Op de website staan verschillende manieren waarop een klacht kan worden ingediend; mail, schriftelijk en digitaal klachtenformulier (button 'klacht indienen'). Om duidelijker te maken dat een klacht ook mondeling en telefonisch kan worden ingediend, zal de website binnenkort op dit punt worden aangepast. Deze richtlijnen zijn net zoals bij 70% van de deelnemers vastgelegd in beleid, namelijk in de procedurebeschrijving behandeling klachten.

2 - Servicenormen

Een gemeente kan voor zichzelf servicenormen opstellen. Servicenormen zijn beloften over de dienstverlening. De gemeente Noordoostpolder heeft eigen servicenormen opgesteld, net als 61% van de deelnemende organisaties.

¹ Een DoeMee-onderzoek is een initiatief van de NVR (Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies). De NVR is de opdrachtgever en regelt de aanbesteding. De kosten van deelname zijn door een subsidie beperkt tot minder dan 1000 euro.

Tabel 1 Doelstellingen en richtlijnen

	Noordoostpolder	Landelijk
1. Er zijn doelstellingen vastgelegd	Ja	Ja (51%) Nee (49%)
2. Er zijn richtlijnen opgesteld	Ja	Ja (87%) Nee (13%)
3. De richtlijnen zijn vastgelegd in beleid	Ja	Ja (70%) Nee (30%)
4. Er zijn servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten	Ja	Ja (48%) Nee (52%)

Bron: Landelijk onderzoek NVRR - klachtbehandeling

Organisatie van klachtbehandeling

Voor het proces klachtbehandeling wordt onderscheid gemaakt tussen (1.) de melding, (2.) de beoordeling en behandeling, en (3.) de afhandeling en reflectie.

1 - De melding

Wat betreft de melding is het beeld van de gemeente Noordoostpolder dat het op alle zaken overeenkomt met het landelijke beeld. Zo heeft de gemeente Noordoostpolder een centraal meldpunt, worden de klachten digitaal geregistreerd en worden de klachten automatisch doorgestuurd naar het juiste organisatieonderdeel.

Tabel 2 Organisatie van klachtbehandeling

	Noordoostpolder	Landelijk
1. Er is sprake van een centraal meldpunt klachten	Ja	Ja (95%) Nee (5%)
2. De klachten worden geregistreerd in een centraal digitaal register	Ja	Ja (93%) Nee (7%)
3. De organisatie maakt gebruik van de klachtregistratie	Ja	Ja (96%) Nee (4%)
4. De klachten worden (automatisch) doorgestuurd naar het juiste organisatieonderdeel	Ja	Ja (95%) Nee (5%)

Bron: Landelijk onderzoek NVRR - klachtbehandeling

2 - Beoordeling en behandeling

De gemeente Noordoostpolder heeft geen functieprofiel voor een klachtencoördinator / klachtenbehandelaar. De functie is wel ingevuld (2018-2023) en de klachtencoördinator toetst op de tijdigheid (registratie datum binnenkomst klacht) en juistheid (laat zich op de hoogte houden van het verloop van de behandeling van de klacht en bewaakt de afdoening hiervan). De organisatie maakt echter geen gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht.

Tabel 3 Beoordeling en behandeling

	Noordoostpolder	Landelijk
1. Er is een functieprofiel	Nee	Ja (39%) Nee (61%)
2. De organisatie maakt gebruik van een toetsingskader	Nee	Ja (55%) Nee (45%)
3. Er vindt een persoonlijk gesprek plaats met de indiener tijdens het onderzoek	Ja	Ja (84%) Nee (16%)
4. Indien een klacht betrekking heeft op een andere organisatie wordt de indiener doorverwezen naar de andere organisatie waar de klacht betrekking op heeft	Ja	Ja (94%) Nee (6%)

Bron: Landelijk onderzoek NVRR - klachtbehandeling

3 - Afhandeling en reflectie

In de gemeente noordoostpolder wordt 98% van de klachten informeel afgehandeld, dit ligt aanzienlijk hoger dan het landelijk gemiddelde van 82%. De gemeente heeft geen vastgelegde manier waarop wordt teruggekoppeld aan de indiener, maar er is wel vastgelegd dat de resultaten worden teruggekoppeld. De gemeente vraagt geen evaluatie aan de indiener van de klacht en de behandeling van klachten wordt ook niet regelmatig geanalyseerd of geëvalueerd.²

Tabel 4 Afhandeling en reflectie

	Noordoostpolder	Landelijk
1. Er zijn procedures voor informatievoorziening richting de indiener van de klacht	Ja	Ja (85%) Nee (15%)
2. De organisatie zet in op het informeel afhandelen van klachten	Ja	Ja (96%) Nee (4%)
3. De organisatie vermeldt dat het volgende percentage van het totaal klachten aan informatie informeel wordt afgehandeld	98%	81.5%
4. Er is vastgelegd dat de klachtbehandeling wordt teruggekoppeld aan de indiener van de klacht	Ja	Ja (91%) Nee (9%)
5. Er is vastgelegd op welke manier er wordt teruggekoppeld indien de klacht meer tijd kost ³	Nee	Ja (68%) Nee (32%)
6. Na de afronding van de procedure wordt een evaluatie uitgezet over de ervaring van de indiener met de klachtprocedure	Nee	Ja (8%) Nee (92%)

Bron: Landelijk onderzoek NVRR - klachtbehandeling

² Met evaluatie wordt bedoeld een formele of informele reflectie op de aard van klachten of trends die worden gezien als het gaat om de inhoud van klachten. De ambtelijke organisatie zegt hierover het volgende: Het heeft niet de titel 'analyse of evaluatie', maar met het vaststellen van het concept klachtenjaarsverslag door directie, accorderen daarvan door de burgemeester als portefeuillehouder, het uiteindelijk vaststellen door college en het ter kennisname sturen van het jaarsverslag, wordt wel stilgestaan bij aard en aantal van de klachten

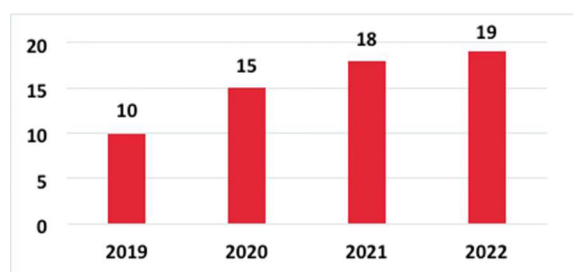
³ De ambtelijke organisatie geeft aan dat hierover wel wordt gecommuniceerd, maar dat niet formeel is vastgelegd op welke wijze dat dient te gebeuren.

Klachtbehandeling in de tweede lijn - Ombudsvoorziening

Gemeenten zijn verplicht een ombudsvoorziening te hebben. Bewoners kunnen terecht bij de ombudsvoorziening als zij het niet eens zijn met de wijze waarop hun klacht wordt behandeld. Dit heet klachtbehandeling in de tweede lijn. Gemeenten kunnen deze ombudsvoorziening lokaal, regionaal of landelijk beleggen. Net zoals 80% van de deelnemende organisaties heeft de gemeente Noordoostpolder de ombudsvoorziening landelijk belegd. De ambtelijke organisatie geeft hierover aan dat deze keuze is gemaakt vanuit praktische overwegingen. De organisatie ervaart de Nationale Ombudsman nog steeds als praktisch, maar niet goedkoop. Voor Noordoostpolder zijn de kosten⁴ ongeveer €11.500 per jaar.

De laatste tijd wordt er wel over nagedacht om de ombudsvoorziening regionaal of plaatselijk te beleggen. De omvang van het aantal klachten via de ombudsvoorziening neemt tussen 2019-2022 toe, zie onderstaande figuur.

Figuur 1 Aantal klachten gemeld bij bevoegde ombudsvoorziening



Wanneer er door de ombudsvoorziening een aanbeveling wordt gedaan aan een bestuursorgaan dient de organisatie binnen een redelijke termijn aan de ombudsvoorziening te laten weten of en op welke wijze er gevolg wordt gegeven 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 43 deelnemers (57,3%) is geborgd dat expliciet wordt afgewogen of de conclusies en aanbevelingen van de ombudsvoorziening worden opgevolgd. In de gemeente Noordoostpolder is dit wel geborgd. De organisatie geeft overigens aan dat vanaf 2015 geen klacht over de gemeente formeel behandeld is door de Nationale ombudsman dat heeft uitgemond in een formeel advies (of oordeel) gericht aan de gemeente met daarin conclusies en aanbevelingen.

Resultaten

1 - aantal ontvangen klachten door de gemeente Noordoostpolder

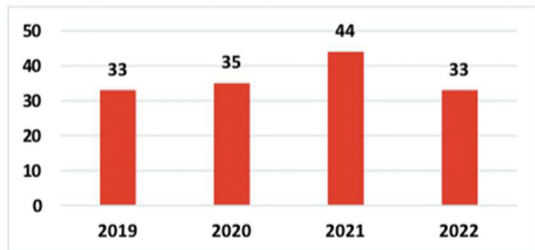
Zoals te zien in onderstaande figuren ontvangt de gemeente Noordoostpolder gemiddeld minder klachten dan gemeenten van vergelijkbare grootte, waarbij jaar 2021 een uitbijter is geweest met 44 klachten en 38 klachten bij vergelijkbare gemeenten terwijl 2022 juist weer een uitschieter naar beneden is. Specifieke oorzaken van een daling of stijging van het aantal klachten is door de ambtelijke organisatie niet of nauwelijks aan te geven. In 2021 was er sprake van een uitschieter naar boven en in 2022 een daling naar het niveau van de

⁴ De kosten zijn een vast bedrag per inwoner. Over 2022 was dat € 0,2414 per inwoner, waarbij voor 2022 rekening werd gehouden met 48048 inwoners en daarmee een totaal € 11.598,79

jaren voor 2021. Het hogere aantal in 2021 was tot op zekere hoogte wel te verklaren. Zo waren er meerdere klachten die (in)direct met de coronapandemie te maken hadden.

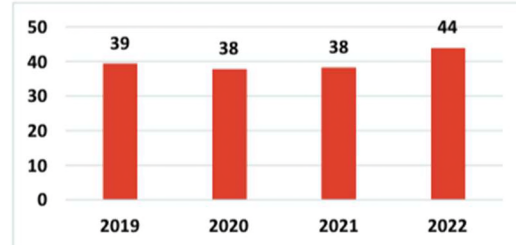
Figuur 2

Aantal klachten ontvangen door de gemeente Noordoostpolder



Figuur 3

Gemiddelde aantal klachten gemeenten 30.000-50.000 inwoners (N=24)



Bron: Landelijk onderzoek NVRR - klachtbehandeling

Informatievoorziening volksvertegenwoordiging

De raad ontvangt ieder jaar een afschrift van het klachtenjaarverslag. In dit jaarverslag staat o.a. het aantal en aard van de klachten, de wijze van afhandeling, hoe de gemeente klachten tegemoet wil treden, uitleg wat een klacht is, de belangrijkste les (of lessen) die uit de klachten geleerd kunnen worden, etc. Van klachten die via de raad zijn binnengekomen en door de bestuursdienst zijn afgehandeld krijgt de raad (globale) terugkoppeling. De raad wordt niet geïnformeerd over de ervaring van indieners van klachten en niet over de tijdigheid van de afhandeling. De ambtelijke organisatie merkt daarbij op dat - uitzonderingen daargelaten – klachten ruim binnen de daarvoor in de Awb genoemde termijn worden afgehandeld.

Klachtbehandeling verbonden partijen

In zijn algemeenheid is ook onderzocht hoe klachtbehandeling plaatsvindt bij verbonden partijen.

1- Inzicht in resultaten klachtbehandeling en informatievoorziening

De gemeente Noordoostpolder heeft geen afspraken in hun beleid opgesteld dat verbonden partijen een klachtenregeling dienen op te stellen. Bij 27% van de deelnemers is dit wel het geval. Wat betreft de informatievoorziening wordt de gemeenteraad van Noordoostpolder deels geïnformeerd. De raad krijgt wel inzicht v.w.b. klachten bij de WerkCorporatie, maar niet v.w.b. de GGD en OFGV (Omgevingsdienst Flevoland & Gooi en Vechtstreek).

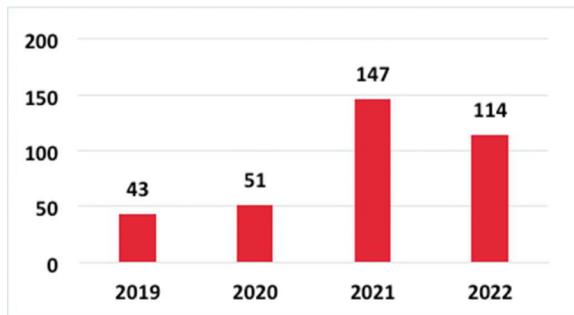
2 - GGD Flevoland

De ambtelijke organisatie van de gemeente Noordoostpolder heeft inzicht in de wijze waarop klachten worden behandeld. Er zijn afspraken over de wijze van klachtbehandeling en er is zicht op de hoeveelheid klachten die binnenkomen bij de GGD 2019-2022⁵. De raad wordt hier niet periodiek over geïnformeerd. Het jaarverslag Klachten GGD Flevoland wordt

⁵ Dit zijn de cijfers over het hele werkgebied waar de GGD over gaat en dus *niet* alleen van Noordoostpolder

om AVG-technische redenen niet ter kennisname aangeboden aan de gemeenteraden, en ook niet gepubliceerd op de website van de GGD. De stijging van het aantal klachten in 2021 en 2022 (zie figuur 4) is hoofdzakelijk veroorzaakt door COVID. Maar ook de ambulance ziet een toename van het aantal klachten die niet alleen verklaard wordt door een toename van het aantal ritten.

Figuur 4 Aantal klachten GGD



Bron: Landelijk onderzoek NVRR - klachtbehandeling

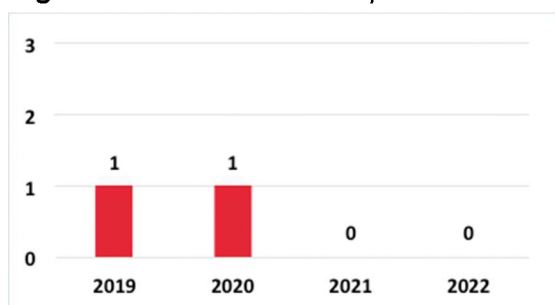
3 - Omgevingsdienst Flevoland & Gooi en Vechtstreek (OFGV)

De ambtelijke organisatie van de gemeente Noordoostpolder heeft zicht op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de OFGV en heeft hier ook afspraken over gemaakt met de OFGV. De gemeente heeft echter geen zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de OFGV in de periode 2019-2022. Volgens de Klachtenregeling, (te vinden op de website: www.ofgv.nl), moeten geregistreerde ingediende schriftelijke klachten volgens artikel 12 worden gerapporteerd. In de gevraagde periode is er na een gesprek tussen klager en OFGV geen schriftelijk klachtenformulier ingevuld en is geen schriftelijk ingediende klacht binnengekomen die moet worden geregistreerd en gerapporteerd. Ook wordt de raad niet periodiek geïnformeerd.

4 - WerkCorporatie Noordoostpolder

De ambtelijke organisatie van de gemeente Noordoostpolder heeft wel zicht op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de WerkCorporatie. Zo zijn er ook afspraken gemaakt over de klachtbehandeling: de WerkCorporatie en de gemeente hebben in 2015 afgesproken dat de klachtenregeling van de gemeente Noordoostpolder van toepassing is op de WerkCorporatie. De klachtencoördinator en klachtenfunctionaris van de gemeente fungeren ook als klachtencoördinator en klachtenfunctionaris van de WerkCorporatie. Ook heeft de gemeente zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen. De klachten over de WerkCorporatie worden verwerkt in het klachtenjaarverslag van de gemeente en de raad ontvangt hiervan jaarlijks een afschrift. Maar de klachten over de WerkCorporatie worden niet apart aangeduid in het klachtenjaarverslag.

Figuur 5 Klachten WerkCorporatie



Bron: Landelijk onderzoek NVRR - klachtbehandeling

Conclusies

Over het algemeen komt de gemeente Noordoostpolder in grote mate overeen met het landelijke beeld. Voor de gemeente Noordoostpolder zijn de volgende vijf conclusies opgesteld:

1. De gemeente heeft doelstellingen en servicenormen vastgelegd ten aanzien van klachtenbehandeling. Ook de organisatie rondom klachtenbehandeling is goed ingericht.
2. De gemeentelijke organisatie heeft geen functieprofiel met competenties voor een klachtencoördinator/ klachtbehandelaar vastgesteld. Daarnaast maakt de gemeente geen gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht
3. De gemeente vraagt geen evaluatie aan de indiener van de klacht en de behandeling van klachten wordt ook niet formeel geanalyseerd of geëvalueerd. Wel wordt stilgestaan bij het aantal en de aard van de klachten bij het vaststellen van het klachtenjaarverslag door college .
4. De gemeente Noordoostpolder heeft jaarlijks een gemiddeld aantal klachten van 36 in de afgelopen vier jaar. Dit is een vergelijkbaar beeld met de gemeenten van vergelijkbare omvang van inwoners.
5. De raad wordt jaarlijks geïnformeerd via het klachtenjaarverslag. Maar niet volledig geïnformeerd over de klachten over de GGD en OFGV specifiek voor de Noordoostpolder, maar wel over de WerkCorporatie.

Aanbevelingen

1. Maak afspraken met verbonden partijen als GGD en OFGV

Maak afspraken met de verbonden partijen GGD en OFGV die een publieke taak uitvoeren om zo zicht te krijgen op het aantal klachten over de gemeente Noordoostpolder en hoe deze worden behandeld. Dit kan bijvoorbeeld in een nota samenwerken of verbonden partijen of in de eigen klachtregeling of -verordening.

Informeert hier periodiek de raad over, bij voorkeur gebeurt dit in de eigen klachtenjaarverslagen van de gemeente Noordoostpolder. Op deze manier krijgt de gemeenteraad een jaarverslag dat een totaaloverzicht biedt van de klachtbehandeling bij aan de overheid gelieerde organisaties. Dit hoeven geen uitgebreide rapportages te zijn.

2. Evalueer en reflecteer en informeer de raad hierover

Evalueer bij de klachtindieners hoe zij de procedure hebben ervaren. De ervaring van de klachtindiener wordt nu niet formeel in kaart gebracht. Uit de evaluaties en ervaringen van klachtindieners kunnen lessen getrokken worden voor de organisatie die de procedures kan verbeteren. Op het moment wordt de raad jaarlijks geïnformeerd via het klachtenjaarverslag. Neem hierin ook de ervaring van indieners van klachten op en de eventuele lessen die getrokken worden uit de wijze waarop de klachten worden behandeld. Zo heeft de raad goed zicht op hoe de klachtindiener het proces ervaart.

3. Onderzoek en rapporteer over de toepasbaarheid van de behoorlijkheidswijzer

Onderzoek op welke manier gebruik gemaakt kan worden van de behoorlijkheidswijzer⁶ van de Nationale Ombudsman om vanuit de breedte van behoorlijkheid klachten te kunnen behandelen.⁷ Informeer de raad over de uitkomsten in het klachtenjaarverslag.

⁶ <https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/No%20Behoorlijkheidswijzer%20juni%202019.pdf>

⁷ De wetgever heeft ook opgenomen dat bestuursorganen zorg moeten dragen voor behoorlijke klachtbehandeling (Awb art. 9.2) en dat 'zorgvuldige klachtbehandeling' een vereiste is die voortvloeit uit de beginselen van behoorlijk bestuur. (Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3, p. 1-2., 23 januari 1998) De wetgever heeft niet verder ingevuld wat de term behoorlijkheid inhoudt. De Nationale Ombudsman heeft deze term daarom uitgewerkt in tweeëntwintig behoorlijkheidsvereisten, verdeeld over vier kernwaarden: 'open en duidelijk', 'respectvol', 'betrokken en oplossingsgericht' en 'eerlijk en betrouwbaar'. Deze kernwaarden vormen de essentie van behoorlijk overheidsoptreden en zijn vastgelegd in een 'behoorlijkheidswijzer'.



Rekenkamer gemeente Noordoostpolder
T.a.v. dhr. J.W.A. van Enst, Vz.
per mail verzonden aan mw. E.M.L. Fogl

Uw bericht van 4 januari 2024	Uw kenmerk	Zaaknummer 20240115107974	Datum 24 januari 2024
Onderwerp Bestuurlijke reactie op concept Rekenkamerbrief DoeMee-onderzoek Klachtbehandeling	Bijlagen geen	Inlichtingen dhr. J.W. van der Linde, (0527) 63 39 11	

Beste voorzitter en leden van de Rekenkamer,

Vooraleerst willen wij u als college bedanken voor de mogelijkheid te reageren op uw concept Rekenkamerbrief in het kader van het landelijke DoeMee-onderzoek Klachtbehandeling (hierna: **concept Rekenkamerbrief**). In deze concept Rekenkamerbrief trekt u uw conclusies uit de onderzoeksresultaten voor wat betreft gemeente Noordoostpolder en doet u drie aanbevelingen. Maar ook willen wij u bedanken voor het uitgevoerde onderzoek, alsmede uw bevindingen en aanbevelingen zoals u deze in uw concept Rekenkamerbrief heeft verwoord. Met deze brief, de bestuurlijke reactie, reageren wij graag op uw concept Rekenkamerbrief.

Positief beeld/Conclusies

Uit de conclusies die zijn af te leiden uit het onderzoeksrapport en uw concept Rekenkamerbrief volgt ons inziens een positief beeld over klachtbehandeling in gemeente Noordoostpolder. Het aantal klachten ligt gemiddeld genomen een fractie lager dan gemeenten van vergelijkbare grootte. Het algemene beeld ten aanzien van klachtbehandeling bij gemeente Noordoostpolder komt in grote mate overeen met het landelijk beeld, zoals u ook aangeeft in uw conclusies. Wat tevens positief opvalt is het hoge percentage van klachten dat informeel wordt afgehandeld ten opzichte van het landelijk gemiddelde. Dit laatste hangt naar onze overtuiging mede samen met uw eerste conclusie, namelijk dat de organisatie rondom klachtbehandeling goed is ingericht. Maar ook onze grote inzet op informele klachtenbehandeling.

Overigens hebben wij in tegenstelling tot wat u stelt geen zes maar vijf conclusies geteld in de concept Rekenkamerbrief.

Aanbevelingen

In uw concept Rekenkamerbrief doet u drie aanbevelingen:

1. Maak afspraken met verbonden partijen als GGD en OFGV;
 2. Evalueer en reflecteer, en informeer de raad hierover;
 3. Onderzoek en rapporteer over de toepasbaarheid van de behoorlijkheidswijzer.
- Hieronder gaan wij graag nader op deze aanbevelingen in.

Ad. 1. Maak afspraken met verbonden partijen als GGD en OFGV

Deze aanbeveling nemen wij graag over. Hiertoe zullen wij in overleg treden met de GGD en OFGV om te komen tot nadere afspraken om inzicht te verkrijgen over de door hen uitgevoerde klachtbehandeling voor zover deze samenhangt met gemeente Noordoostpolder.

Ad. 2. Evalueer en reflecteer, en informeer de raad hierover

Voor wat betreft deze aanbeveling ziet het college nu geen (directe) aanleiding om toepassing te geven aan deze aanbeveling. Het college heeft hiervoor meerdere redenen. Zo is het aantal klachten beperkt en wijkt fractioneel positief af van het landelijke gemiddelde. Heeft de Nationale ombudsman (hierna: **No**) in ieder geval sinds 2015 geen klacht over de gemeente formeel behandeld dat heeft uitgemond in een formeel advies (of oordeel). Maar ook het hoog te noemen percentage van informele klachtafhandeling geeft hiertoe geen enkele aanleiding.

Vanuit de klachtenafhandeling en de beelden die daarbij ontstaan worden voldoende aanwijzingen gehaald om dat proces daar waar eventueel nodig te verbeteren, ook worden er natuurlijk vragen gesteld of men tevreden is met de afhandeling. Echter hier wordt geen aparte registratie van bijgehouden.

Om nu alsnog registraties bij te gaan houden, in evaluerende zin, en daarover te gaan rapporteren betekent extra werkzaamheden ofwel verhoging van de interne administratieve lastendruk, waarvoor in de beleving van het college, zoals hiervoor al aangegeven, geen directe aanleiding bestaat en voor het proces hoogstwaarschijnlijk weinig toegevoegde waarde zal bieden. Wat het college betreft moet de nadruk, energie en focus gericht zijn op het actief bezig zijn met de dienstverlening.

Kortom: het college stelt zich op het standpunt om verder geen registratie te gaan bijhouden naar aanleiding van afhandeling van klachten, zeker omdat daar nu gelet op de uitkomsten geen aanleiding voor bestaat. Dit zou anders zijn indien het percentage met betrekking tot informele klachtenafhandeling significant lager zou zijn als het landelijk gemiddelde. Dan zou er zeker een reden zijn om e.e.a. te evalueren en hiervan een registratie bij te houden.

Ad.3. Onderzoek en rapporteer over de toepasbaarheid van de behoorlijkheidswijzer

Uiteraard is de behoorlijkheidswijzer van de No bekend binnen onze klachtenorganisatie. De behoorlijkheidswijzer is niet zozeer een instrument om klachten te behandelen, maar behelst normen waaraan een overheid of overheidsoptreden volgens de No tenminste aan moet voldoen (en waaraan bij een klacht derhalve getoetst kan worden). De behoorlijkheidsnormen zoals deze in de behoorlijkheidswijzer staan, hebben veel weg van de (combinatie van de) wel beschreven normen of gedragsregels in de Awb en de ongeschreven normen of gedragsregels waaraan de overheid zich (bij het nemen van een besluit) moet houden, de zogenaamde algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

De Awb en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur vormen samen ook gedragsregels of normen waaraan een overheid c.q. een overheidsoptreden moet voldoen.

Bij het overgrote deel van de klachten is een (integrale) toetsing aan de behoorlijkheidswijzer of de normen zoals deze in de Awb en ongeschreven regels staan, niet noodzakelijk. Vaak is na ontvangst van een klacht immers al snel duidelijk waar het al dan niet aan schort of welke norm is overtreden. Ingeval van bijvoorbeeld een (te) late reactie op een verzoek, houding en gedrag, bejegening, onvoldoende aandacht voor het onderliggende probleem, is al snel duidelijk welke richting de behandeling van de klacht moet uitgaan c.q. welke norm(en) is (zijn) overtreden en wat de oplossingsrichting is.

Bij langlopende of complexe dossiers, ongeacht het onderwerp, waaruit een klacht volgt, is informele klachtbehandeling soms niet toereikend om een klacht tot genoegen van een klager af te handelen. Er volgt dan een formele procedure om de klacht te behandelen, dit betreft overigens maar zo'n 2% van de klachten (zoals uit het onderzoek blijkt). Bij dit soort klachten vindt een meer complexe toetsing aan uiteenlopende regels en normen plaats. Dan hebben we het - behalve over formele wet- en regelgeving (zoals Omgevingsrecht, Burgerlijk Wetboek, etc.) - ook over (behoorlijkheids-)normen zoals wijze van communiceren (open, duidelijk), respectvol tegemoet treden, meedenken, juist en volledig informeren, betrouwbaarheid, begrijpelijke motivering, zijn we consequent, etc.

Kortom: ja wij gebruiken (behoorlijheids-)normen bij formele klachtbehandeling. In de praktijk worden overeenkomstige normen uit de behoorlijkheidswijzer of algemene beginselen van behoorlijk bestuur al 'gewoon' toegepast.

Nee, het klopt dat er is niet vastgelegd of vastgesteld welke (behoorlijheids-)normen wij (moeten) gebruiken. Alhoewel, de Awb en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur voor elke overheid gelden en dus in wet en jurisprudentie zijn gebeiteld.

Het is dan ook geen enkel probleem om te onderzoeken of de behoorlijkheidswijzer mede als toetsingskader gebruikt kan worden. Overeenkomstige normen uit de behoorlijkheidswijzer, de Awb, de beginselen van behoorlijk bestuur, maar ook formele wet- en regelgeving passen wij immers in de praktijk bij de formele behandeling van klachten toe.

Tot slot

Mocht u nog vragen hebben, dan lichten wij die graag toe.

Met vriendelijke groet,

het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,

Nawoord

Naar aanleiding van het rekenkamerbrief over het DoeMee-onderzoek “klachtenbehandeling” heeft de rekenkamer aan het college drie aanbevelingen gedaan. Het college heeft hierop in het kader van de bestuurlijke wederhoor per brief (zaaknummer 20240115107974 d.d. 24 januari 2024) gereageerd.

De rekenkamer is verheugd dat het college aangeeft dat zij voornemens is om aanbeveling 1 (meer afspraken met GGD en OFGV) over te nemen.

Bij aanbeveling 2 geeft het college aan geen aanleiding te zien om nu te evalueren en te reflecteren. Desalniettemin meent de rekenkamer dat het van belang is om (periodiek) bij klachtindieners op te halen hoe zij de procedure hebben ervaren. Immers, iedere klacht, zowel informeel als formeel ingediend, is één klacht waar een potentieel en verderstrekkend leermoment aankleeft. De rekenkamer beveelt daarom aan dat het college periodiek of steekproefsgewijs over een jaar gaat evalueren en reflecteren.

Met betrekking tot aanbeveling 3 is de rekenkamer verheugd dat de behoorlijkheidswijzer daadwerkelijk wordt gebruikt en dat het college het geen enkel probleem vindt om te onderzoeken of de behoorlijkheidswijzer mede als toetsingskader kan worden gebruikt. Tot slot wil de rekenkamer de onderzoekers van Twynstra en Gudde en alle betrokkenen personen bij dit onderzoek bedanken voor hun inzet. In het bijzonder gaat onze dank uit naar de constructieve en collegiale samenwerking met de gemeente ambtenaar die de klachtenbehandeling in portefeuille heeft.

Joris van Enst

Voorzitter rekenkamer Noordoostpolder.