

Uw brief van

Uw kenmerk

Ons kenmerk

Bijlage[n]

Zaaknummer: 1526476

-

Behandeld door

Doorkiesnummer

Vries

J.R.L. Ottenhof

0592-266842

2 april 2024



Aan: Gemeenteraad Tynaarlo
Postbus 5
9480 AA VRIES

gemeente Tynaarlo

Onderwerp: Brief Rekenkamer n.a.v. DoeMee-onderzoek Klachtafhandeling

Geachte raadsleden,

Op 13 februari jongstleden heeft de Rekenkamer u een brief gestuurd over de uitkomsten van het DoeMee-onderzoek van 2023 met daarbij het rapport en de factsheet. De Rekenkamer doet een aantal aanbevelingen naar aanleiding van de bevindingen uit het onderzoek. In deze brief laten wij u weten dat wij deze aanbevelingen overnemen en hoe wij dat doen.

Aanleiding

De Nederlandse Vereniging voor Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVR) voert jaarlijks een DoeMee-onderzoek uit, waarvoor zij Rekenkamer(commissie)s van gemeenten, waterschappen en provincies uitnodigen om deel te nemen. In 2023 richtte het onderzoek zich op klachtbehandeling. De Rekenkamer Tynaarlo heeft in het onderzoeksprogramma voor 2023 aangekondigd te zullen gaan deelnemen aan dit onderzoek.

Het onderzoek is uitgevoerd door Twijnstra Gudde (TG) in de tweede helft van 2023. In december 2023 is het rapport opgeleverd.

Doel en uitvoering onderzoek

Met het onderzoek wil de NVR inzichtelijk maken op welke manier klachtbehandeling binnen decentrale overheden is georganiseerd en hoe de volksvertegenwoordiging hierover wordt geïnformeerd. Ook wil de NVR met het onderzoek inzicht bieden in de wijze waarop verbonden partijen, gemeenschappelijke regelingen en andere organisaties die taken namens of in opdracht van de overheid uitvoeren, omgaan met klachten.

Het onderzoek richt zich op klachten omtrent gedragingen van bestuurders of ambtenaren.

Halverwege 2023 is TG gestart met het onderzoek. Dit onderzoek bestond uit een informatie-uitvraag door middel van een vragenlijst gevolgd door een checkgesprek. Tijdens dit checkgesprek (tussen onderzoeker en klachtcoördinator van de gemeente) zijn de antwoorden uit de informatie-uitvraag doorgenomen, is nadere toelichting gevraagd en konden aanvullingen gedaan worden.

Op basis van de informatie-uitvraag en de checkgesprekken is er een factsheet opgesteld door TG. Deze is ter controle voorgelegd aan de gemeente. In de factsheet worden de antwoorden voor de gemeente Tynaarlo gepresenteerd met daarnaast (het gemiddelde van) de antwoorden van alle deelnemende gemeentes.

Postadres

Postbus 5, 9480 AA Vries

Bezoekadres

Kornoeljeplein 1, Vries

Website

www.tynaarlo.nl

Bankrelaties

IBAN: NL02BNGH0285079050

IBAN: NL05BNGH0285079093 (belastingen en leges)

Telefoonnummer

[0592] 26 66 62

Faxnummer

[085] 20 84 923

E-mail

info@tynaarlo.nl

BIC: BNGHNL2G

Half december is het definitieve onderzoeksrapport met de definitieve factsheet naar de deelnemende Rekenkamers gestuurd. Half februari 2024 heeft de Rekenkamer Tynaarlo een Rekenkamerbrief over het onderzoek gestuurd naar de raad van Tynaarlo met daarin de conclusies van het onderzoek en aanbevelingen van de Rekenkamer Tynaarlo.

Aanbevelingen

Op basis van het onderzoek komt de Rekenkamer tot vier aanbevelingen.

1. Formuleer doelstellingen

Rekenkamer: Neem doelstellingen mee in het beleid. Het formuleren van uitgangspunten en doelen en het voeren van het gesprek hierover helpt om de bedoeling van de klachtbehandeling te verinnerlijken binnen de eigen organisatie.

Huidige situatie: In het rapport wordt niet duidelijk benoemd wat voor type doelstellingen wordt bedoeld. De gemeente Tynaarlo heeft wel richtlijnen (klachtenreglement) en ongeschreven servicenormen zoals het zoveel mogelijk informeel afhandelen van klachten, maar dit is niet vastgelegd in beleid over klachtafhandeling.

Actie: Er wordt gewerkt aan een werkproces voor de klachtafhandeling. Wie doet wat wanneer en wat leggen we vast. Daarnaast willen we leren van de klachten die worden ingediend. Hiervoor wordt gedacht aan een periodiek overleg met betrokken afdelingen over leerpunten uit de klachten. Dit wordt doormiddel van het jaarverslag rechtsbescherming teruggekoppeld aan de raad.

2. Zorg voor invulling rol klachtencoördinator

Rekenkamer: Zorg voor een structurele invulling van de rol van klachtencoördinator. Het wordt aanbevolen een functieprofiel op te stellen voor de klachtencoördinator, om daarmee op zijn minst de rollen, taken en verantwoordelijkheden voor de klachtencoördinator uit te werken en vast te leggen alsook hoe deze functie zich verhoudt tot de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de klachtbehandelaars in andere organisatieonderdelen.

Daarnaast wordt aanbevolen om het leren van ervaringen van indieners meer expliciet een plek te geven in deze systematiek. Dit hoeft zeker geen kwantitatief klanttevredenheidsonderzoek te zijn. Als de terugblik van en met de indiener maar geborgd is binnen de organisatie.

Huidige situatie: op dit moment is de rol van klachtcoördinator belegd bij één van de algemeen juridisch adviseurs, zonder specifiek functieprofiel voor deze rol binnen het team Juridische zaken.

Ervaringen van indieners worden op dit moment niet expliciet opgehaald als klachten zijn afgehandeld.

Actie: Klachtcoördinator is geen aparte functie, het is een onderdeel van de taken die binnen Juridische zaken worden opgepakt. Er wordt een rolomschrijving gemaakt waarin de taken en verantwoordelijkheden worden omschreven. Met deze omschrijving in combinatie met een helder werkproces wordt de overdraagbaarheid van het werk en de continuïteit van de klachtafhandeling beter geborgd.

Het evaluatiegesprek met de indiener wordt aan het werkproces voor de klachtafhandeling toegevoegd.

3. Borg wat er met de aanbevelingen van de ombudsinstantie wordt gedaan

Rekenkamer: Borg de wijze waarop de conclusies en aanbevelingen vanuit de ombudsinstantie al dan niet worden opgevolgd. De verantwoordelijkheid voor de borging hierbij kan worden belegd bij de klachtencoördinator door dit onderdeel te laten zijn van de taak- en functieomschrijving van de klachtencoördinator.

Huidige situatie: Adviezen van de ombudsinstantie worden in de praktijk wel besproken en opgevolgd, of gemotiveerd niet gevolgd, maar hierover is niets vastgelegd in beleid of processen.

Actie: In het werkproces voor de klachtafhandeling wordt opgenomen hoe er met adviezen van de ombudsinstantie wordt omgegaan. Het gaat er dan met name om dat deze adviezen worden vastgelegd,

opgevolgd of, als de adviezen niet worden opgevolgd waarom dit is, en dat waar nodig de leerpunten worden besproken met de betrokken afdelingen.

4. Wees expliciet in wat verwacht wordt van verbonden partijen

Rekenkamer: Gelet op de toenemende afhankelijkheid van verbonden partijen, beveelt de Rekenkamer aan om meer expliciet vast te leggen wat de organisatie van verbonden partijen wil of mag verwachten rondom klachtbehandeling. Daarnaast wordt aanbevolen om de informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen te integreren in de eigen informatievoorziening richting de volksvertegenwoordiging. Bij voorkeur gebeurt dit in de eigen klachtenjaarverslagen (of de P&C-cyclus). De klachtencoördinator kan de hoofdpunten (aantal en aard van de klachten en eventuele lessen) uit de jaarverslagen overnemen en toevoegen. Een goede aanhaking van de klachtencoördinator bij de accounthouders van verbonden partijen is hierbij noodzakelijk.

Huidige situatie: De (meeste) verbonden partijen hebben in hun jaarverslag wel iets opgenomen over klachten, maar dit is in het algemeen niet gespecificeerd per aangesloten gemeente. De gemeente Tynaarlo weet dus bij bijvoorbeeld WPDA niet of en zo ja hoeveel klachten er vanuit inwoners van de gemeente Tynaarlo zijn ingediend, laat staat waarover deze klachten dan gaan en hoe ze zijn afgehandeld.

Actie: Er zal met de verbonden partijen worden afgestemd dat ze van ingediende klachten inzichtelijk maken welke klachten afkomstig zijn van inwoners van de gemeente Tynaarlo of die gaan over de gemeente Tynaarlo. Daarbij zal ook gevraagd worden om inzichtelijk te maken wat voor soort klachten er worden ingediend, hoe deze zijn afgehandeld en welke verbeterpunten hieruit voortkomen.

Vragen

Wij vertrouwen erop uw raad hiermee naar behoren te hebben geïnformeerd. Mocht u nog vragen hebben naar aanleiding van deze brief, dan kunt u contact opnemen met de klachtencoördinator van de gemeente: Janine Ottenhof / j.ottenhof@tynaarlo.nl / 0592-266842 / 06-27268702.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders

P. Koekoek
gemeentesecretaris

drs. M.J.F.J. Thijsen
burgemeester

Deze brief is digitaal geparafeerd en daarom niet ondertekend.