

Factsheet klachtbehandeling gemeente Tynaarlo

Versie Definitief

Datum 6 december 2023

Toelichting

De Rekenkamercommissie van de gemeente Tynaarlo heeft deelgenomen aan het NVRD DoeMee-onderzoek 2023, naar klachtbehandeling. In dit onderzoek hebben 71 gemeenten¹ informatie verstrekt over het beleid en het proces met betrekking tot klachtbehandeling binnen de eigen gemeente en verbonden partijen.

In deze factsheet worden de resultaten gepresenteerd voor de gemeente Tynaarlo. 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. Toelichting: In de klachtenregeling is geen resultaat geformuleerd. Intern wordt wel gewerkt met doelstellingen m.b.t. bijvoorbeeld informeel/formeel afhandelen (80% informeel), maar dit is niet in beleid vastgelegd.

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. Toelichting: Klachten kunnen zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk - via e-mail of post - als via een webformulier worden ingediend. Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid². In uw gemeente is hier wel sprake van. De richtlijnen zijn vastgelegd in het klachtenreglement.

Servicenormen

¹ Naast 71 gemeenten namen ook 3 provincies en 1 Waterschap deel aan het DoeMee-onderzoek 2023

² We spreken hier over beleid. In de vragenlijst is gevraagd naar 'een verordening of andere regelgeving/beleidskaders'



48 deelnemers (64%) hebben (aanvullende) servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. In uw gemeente is er wel sprake van servicenormen. Toelichting: 1e-lijns (door gemeente) binnen 6 weken afgehandeld, 2e-lijns (onafhankelijke ombudsvoorziening) binnen 10 weken afgehandeld. In de verordening wordt overigens alleen gesproken over de wettelijke termijn van 10 weken, met evt. uitstel naar 14 weken. Voor 53,3% van de deelnemers geldt dat deze servicenormen zijn vastgelegd in beleid.² In uw gemeente is hier wel sprake van. De servicenormen zijn vastgelegd in het klachtenreglement.

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.

1. Melding	Tynaarlo
Er is een centraal meldpunt voor ontvangst van klachten	Ja Landelijk % ja: 94,7%
De organisatie (gemeente, provincie of waterschap) registreert de binnengekomen klachten in een centraal (digitaal) register	Ja 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	Ja Landelijk % ja: 96%
De volgende gegevens worden geregistreerd:	<ul style="list-style-type: none">• Gegevens melder• Gegevens melding• Klacht of bezwaarschrift• Datum van ontvangst• Datum afhandeling/afdoeningsbrief



2. Beoordeling en behandeling	Tynaarlo
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	De klachtencoördinator
Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Zaaksysteem, datum van indienen klacht. De klachtcoördinator houdt zicht op de afhandeling en overlegt met de betrokkenen over de wijze waarop dit gebeurt.
De organisatie maakt gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht	Ja ³ Landelijk % ja: 57,3%
Bij de volgende gremia ligt het mandaat om een besluit te nemen over een klacht	Over de ambtelijke organisatie: Vakmanager Over de wethouders: Voorzitter met 1 lid college Over de burgemeester: Voorzitter met 1 lid college Over de gemeenteraad: Voorzitter raad met 2 leden raad
Er is vastgelegd dat een persoonlijk gesprek plaatsvindt met de indiener tijdens het onderzoek naar de klacht	Ja ⁴ 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 Toelichting: de gemeente hanteert het toetsingskader van de ombudsman, dat onderliggend is aan besluiten.

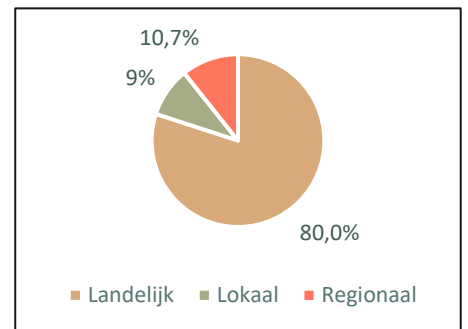
⁴ Toelichting: of er een gesprek met de klager plaatsvindt is afhankelijk van de voorkeur van de klager zelf. Er wordt wel altijd telefonisch contact gezocht met de klager na het indienen van een klacht, bij voorkeur binnen 3 werkdagen. Het lukt niet altijd om telefonisch contact te krijgen, in dat geval vindt communicatie meestal via e-mail plaats.



3. Afhandeling en reflectie	Tynaarlo
De organisatie heeft procedures ⁵ 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	80%
	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	Nee ⁶
	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 ⁷	Ja ⁸
	Landelijk % ja: 78,6%
De resultaten van de evaluatie worden gedeeld met de bestuursorganen	Ja
	Landelijk % ja: 65,3%
De resultaten van de evaluatie leiden tot aanpassingen in de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt	Ja
	Landelijk % ja: 70,7%

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 9,3% van de deelnemende organisaties heeft gemeente Tynaarlo de ombudsfunctie lokaal belegd. Er is wel expliciet voor een lokale belegging gekozen. Toelichting: Er is expliciet voor gekozen om niet aan te sluiten bij de Nationale Ombudsman, omdat aansluiting tot gevolg heeft dat de lokale maandelijkse spreekuren verdwijnen (die er nu wel zijn). Behandeling van klachten vindt bij de Nationale Ombudsman op afstand plaats, veelal schriftelijk en telefonisch gelet op de afstand Tynaarlo-Den Haag, en dit zal mogelijk ook invloed hebben op behandeltermijnen. De wetgever legt juist in het klachtrecht de nadruk op bemiddeling en het in gesprek gaan met de burger om op deze wijze een oplossing te vinden of begrip voor elkaars standpunten te krijgen. Aansluiting bij de Nationale Ombudsman zal tot gevolg hebben dat hiervoor minder ruimte is. Er wordt wel voldaan aan de verwachtingen die ten grondslag lagen aan de overweging voor een lokale belegging. Toelichting: de samenwerking met de ombudsman wordt goed gewaardeerd. De ambtelijke organisatie ziet dat de ombudsman benaderbaar is, voor zowel inwoners als de gemeente.



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.

⁵ 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.

⁶ Toelichting: in de praktijk wordt wel teruggekoppeld, maar dit is niet vastgelegd.

⁷ 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.

⁸ Jaarlijks vindt er een evaluatie plaats naar aanleiding van het jaarverslag Rechtsbescherming (behalve klachten gaat dit ook over bezwaren en de antidiscriminatievoorziening) door de leden van de diverse commissies en de betrokken ambtenaren. Het jaarverslag en de uitkomsten van de evaluatie worden gedeeld met raad en college.

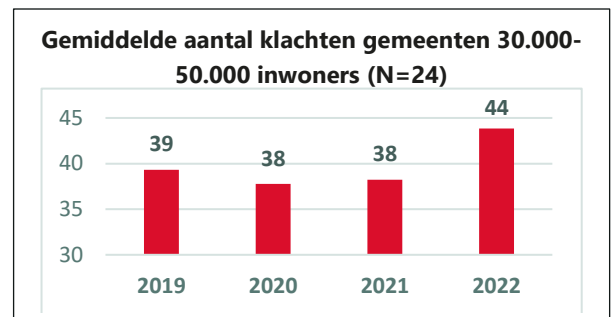
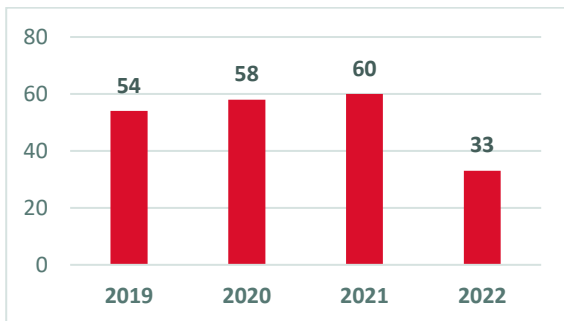


Vanuit artikel 9:36 van de Awb dient het bestuursorgaan aan wie de ombudsman een aanbeveling doet binnen redelijke termijn aan de ombudsinstantie te laten weten of en op welke wijze er gevolg wordt gegeven aan de aanbeveling. Wanneer het bestuursorgaan besluit om geen gevolg te geven aan de aanbeveling, 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. Toelichting: Eventuele aanbevelingen van de ombudsvoorziening worden zeker besproken en gewogen door de verantwoordelijken in de organisatie, maar daar is niet expliciet iets over vastgelegd. Het is niet bekend of aanbevelingen worden besproken met het college.

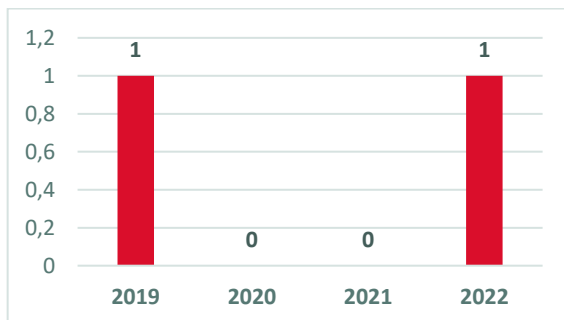
Resultaten

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 Tynaarlo



Aantal klachten gemeld bij bevoegde ombudsinstantie



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 wel gebeurt. Toelichting: In het jaarverslag wordt ook opgenomen of klachten hebben geleid tot een wijziging in eventuele werkprocessen of anderszins. Dit wordt dus ook gedeeld met raad en college.



Welke informatie ontvangt de raad?	Tynaarlo	Gemiddelde
Aantal en aard van de klachten	Ja	86,7% ja
Resultaten en tijdigheid van de afhandeling	Ja	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	Ja	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 Tynaarlo en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan de gemeenteraad. De gemeente Tynaarlo 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.

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. Toelichting: in sommige gemeenschappelijke regelingen is opgenomen dat er een klachtenregeling moet zijn, maar dit is niet het geval voor alle regelingen.

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 Tynaarlo is hier wel sprake van. Toelichting: In de jaarverslagen van de genoemde verbonden partijen (GGD, RUD en WPDA) wordt een paragraaf gewijd aan klachten. Er wordt geen uitsplitsing gemaakt in aantallen klachten per gemeente. In alle gevallen worden de aantallen klachten benoemd, maar er wordt niet in alle gevallen/jaren inzage gegeven in de aard van de klachten.

Resultaten klachtbehandeling GGD Drenthe

De gemeente heeft aangegeven wel zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD.

De gemeente heeft geen afspraken gemaakt over klachtbehandeling met de GGD.

De raad wordt wel periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD. Toelichting: de raad ontvangt de aantallen klachten, maar alleen voor de gehele regio.

De gemeente heeft voor geen enkel jaar zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de GGD in de periode 2019-2022. Toelichting: de aantallen zijn voor de gehele regio, en worden niet uitgesplitst naar Tynaarlo.

Resultaten klachtbehandeling RUD Drenthe

De gemeente heeft aangegeven wel zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de OD.

De gemeente heeft geen afspraken gemaakt over klachtbehandeling met de Omgevingsdienst. Toelichting: In de GR RUD staat dat het dagelijks bestuur bevoegd is tot het vaststellen van een klachtregeling.

De raad wordt wel periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de Omgevingsdienst. Toelichting: de raad ontvangt informatie over de cijfers, maar deze zijn voor de gehele regio.

De gemeente heeft voor geen enkel jaar zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de OD in de periode 2019-2022. Toelichting: de aantallen klachten zijn voor de gehele regio, en worden niet uitgesplitst naar Tynaarlo.



Resultaten klachtbehandeling *Werkplein Drenthe Aa*

De gemeente heeft aangegeven wel zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij het Werkplein.

De gemeente heeft wel afspraken gemaakt over klachtbehandeling met de organisatie. Toelichting: In de gemeenschappelijke regeling is opgenomen dat het samenwerkingsverband is belast met de behandeling en afhandeling van klachten op basis van de interne en externe klachtenregeling.

De raad wordt wel periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de organisatie. Toelichting: in de GR WPDA is iets opgenomen over de be- en afhandeling van klachten. In het jaarverslag worden de aantallen opgenomen, maar deze zijn voor de gehele regio.

De gemeente heeft voor geen enkel jaar zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de organisatie in de periode 2019-2022. Toelichting: de aantallen klachten zijn voor de gehele regio, en worden niet uitgesplitst naar Tynaarlo.