



## Rekenkamer Tynaarlo

Aan: gemeenteraad Tynaarlo

Correspondentieadres:  
Postbus 5, 9480 AA Vries  
Bezoekadres:  
Kornoeljeplein 1, 9481 AW Vries  
Telefoon: 0592 266662  
Telefax: 0592 266600

**Onderwerp**  
Rekenkamerbrief  
Doe Mee Onderzoek Klachtenafhandeling

**Behandeld door**  
S. Puite

**Vries,**  
13 februari 2024

**Bijlage(n)**  
Rapportage DoeMee Onderzoek + factsheet Tynaarlo

**Doorkiesnummer**  
0592 266 840

Betreft: Rekenkamerbrief DoeMee-onderzoek Klachtenafhandeling

Geachte leden van de raad,

De Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVVR) stelt de leden elk jaar in de gelegenheid om deel te nemen aan een gezamenlijk onderzoek (zogenoemd DoeMee-onderzoek).

In 2023 ging het DoeMee-onderzoek over de klachtenbehandeling binnen decentrale overheden. Met het onderzoek wil men inzichtelijk maken hoe de klachtenafhandeling is georganiseerd en hoe de volksvertegenwoordiging hierover wordt geïnformeerd. Naast de eigen organisatie biedt het onderzoek inzicht in de wijze waarop verbonden partijen, gemeenschappelijke regelingen en andere organisaties die taken namens of in opdracht van de overheid uitvoeren, omgaan met klachten.

### Rekenkamerbrief

Door mee te doen aan dit DoeMee-onderzoek heeft de Rekenkamer onderzocht hoe de klachtenbehandeling in de gemeente Tynaarlo is georganiseerd. Dit alles gericht op de inrichting van het beleid, de wijze waarop het is vormgegeven, de registratie, de procedures maar ook de informatievoorziening naar de onder andere de raad. Middels deze Rekenkamerbrief informeren wij u over de uitkomsten van het DoeMee-onderzoek naar de klachtenbehandeling van de gemeente Tynaarlo. Deze brief is gebaseerd op het onderzoeksrapport "DoeMee-onderzoek klachtbehandeling 2023" uitgevoerd door Twynstra & Gudde en de factsheet Klachtbehandeling Gemeente Tynaarlo. Beide documenten vindt u in de bijlage.

De centrale vraag van het onderzoek was:

*"Op welke wijze geven decentrale overheden beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de behandeling van klachten, tot welke resultaten leidt dit beleid en op welke wijze wordt hierover gerapporteerd aan de raad, Provinciale Staten of algemeen bestuur?"*

Aan het onderzoek hebben 71 gemeenten, 3 provincies en 1 waterschap meegedaan. Het geeft daarmee een goed beeld hoe de positie van de gemeente Tynaarlo is ten opzichte van andere gemeenten. In totaal zijn er 24 gemeenten met een vergelijkbaar inwonersaantal (30-50k) als de gemeente Tynaarlo die hebben meegedaan met het onderzoek.

Het onderzoek is uitgevoerd in vijf fasen:

#### *Fase 1 – Start*

Hier hebben aanpak, planning en afstemming met de begeleidingscommissie, bestaande uit leden van de deelnemende rekenkamer(commissie)s en het bestuur van Nederlandse Vereniging van Rekenkamers & Rekenkamercommissies centraal gestaan.

#### *Fase 2 – Informatie-uitvraag*

In deze fase was er aandacht voor de digitale informatie-uitvraag onder de deelnemende decentrale overheden. De uitvraag is ingevuld door de ambtelijke organisatie, over het algemeen de klachtencoördinator. Na het ontvangen van de ingevulde informatie-uitvraag zijn de checkgesprekken gepland met de ambtelijke organisatie.

#### *Fase 3 – Checkgesprekken*

In fase 3 hebben checkgesprekken plaatsgevonden met de ambtelijke organisatie. Tijdens de checkgesprekken zijn de antwoorden uit de informatie-uitvraag besproken en gecheckt met de ambtelijke organisatie. Ook is verdere duiding opgehaald op de antwoorden. Na afloop van het checkgesprek is een concept factsheet gedeeld met de ambtelijke organisatie ter feitelijke check.

#### *Fase 4 – Wederhoor op de factsheet*

De factsheet is ter ambtelijk wederhoor voorgelegd aan de ambtelijke organisatie, via de rekenkamer(commissie), ten behoeve van een aanvullende check op de eerdere check op de concept factsheet.

#### *Fase 5 – Rapportage*

De rapportage geeft de beantwoording van de deelvragen op basis van het beeld uit de informatie-uitvraag. Daarmee wordt een beeld gegeven van de organisatie van klachtbehandeling bij decentrale overheden en verbonden partijen, en de informatievoorziening hierover aan raad.

## Conclusie

De conclusies van het onderzoek zijn opgebouwd rondom de volgende vier thema's:

1. De beleidsmatige en organisatorische opzet van klachtbehandeling
2. De resultaten van klachtbehandeling en het leren van klachtbehandeling
3. Informatievoorziening richting de volksvertegenwoordiging
4. Klachtbehandeling bij verbonden partijen

Onderstaand volgen per thema de conclusies voor de gemeente Tynaarlo:

### 1. Beleid; Geen doelstellingen, wel richtlijnen

Gelijk aan de helft van de andere deelnemende gemeenten is er binnen de gemeente Tynaarlo geen sprake van geformuleerde doelstellingen op het gebied van klachtenafhandeling. Wel is er, net als bij het overgrote deel van deelnemende gemeenten, sprake van richtlijnen (wijze hoe een klacht kan worden ingediend, 86%) en servicenormen (reactietermijnen, 64%) en dat beide items zijn vastgelegd in het beleid dat de gemeente hierover heeft geformuleerd.

Een melding wordt, net als bij nagenoeg alle gemeenten, goed ontvangen en op een juiste wijze gedistribueerd naar de juiste afdeling. Dit alles vindt plaats via een digitaal meldingssysteem. Ondanks het feit dat er geen specifiek functieprofiel aanwezig is voor een klachtencoördinator/-behandelaar wordt de functie van klachtencoördinator wel uitgevoerd. We zien dat de behandeling zorgvuldig

plaats vindt via een toetsingskader en dat de besluitvorming over een klacht in beleid is weergegeven. Ook het persoonlijk uitnodigen van de indiener is vastgelegd in het beleid alsmede het doorverwijzen naar betrokken instanties als er sprake is van een andere organisatie waar de klacht betrekking op heeft. De procedurele afhandeling van de klacht is zorgvuldig vastgelegd in procedures. Ondanks het ontbreken van een evaluatie/reflectie van en de vastlegging van de terugkoppeling aan de indiener wordt de totale klachtenafhandeling wel geëvalueerd met de bestuursorganen en daar waar nodig aangepast.

## 2. Resultaten klachtbehandeling

*Regionale ombudsfunctie; hiervan wordt weinig gebruik gemaakt*

In tegenstelling tot vele andere gemeenten kiest de gemeente Tynaarlo voor een lokale belegging van de ombudsfunctie. De reden voor een lokale ombudsfunctie heeft te maken met onder andere benaderbaarheid, afstand en het gevoel goed gehoord te worden. Dit wordt verstrekt door de fysieke aanwezigheid van de ombudsfunctie middels spreekuren. Over de afgelopen vier jaar hebben zich twee indieners gemeld bij de ombudsfunctie. In het proces is niet expliciet vastgelegd dat aanbevelingen vanuit de ombudsfunctie worden meegenomen. Wel is er sprake van een goed en constructief contact met de ombudsfunctie en worden verbeterpunten besproken.

*Relatief hoog aantal klachten*

Het aantal geregistreerde klachten ten opzichte van gemeenten met een vergelijkbare omvang wijkt de afgelopen vier jaar (2018-2022) sterk af in negatieve zin. De gemeente ontvangt (op 2022 na) structureel fors meer klachten (50-70%) dan vergelijkbare gemeenten. De achtergrond van de klachten is geen onderdeel geweest van het DoeMee-onderzoek.

Na het opleveren van de rapportage aan de rekenkamer is er een verdiepende vraag aan de ambtelijke organisatie gesteld met de vraag of er een verklaring is voor het hoge aantal klachten bij de gemeente. Uit de reactie blijkt dat er geen duidelijke verklaring is voor het afwijkende aantal klachten bij de gemeente in relatie tot gemeenten met dezelfde omvang.

## 3. Uitvoerige en zorgvuldige terugkoppeling aan de raad

Eén keer per jaar informeert de gemeente de raad over de wijze waarop klachtbehandeling plaats vindt. In het jaarverslag wordt aangegeven of er klachten zijn die een aanpassing in het werkproces tot gevolg hebben gehad. De gemeente is uitgebreid in de wijze waarop de raad wordt geïnformeerd. Zo worden aantallen, doorlooptijden en lessen uit de klachten gedeeld met de raad. De ervaringen van indieners worden niet standaard met de raad gedeeld.

## 4. Verbonden partijen: aantal klachten is helder, oorzaak per gemeente ontbreekt

De verbonden partijen die meegenomen zijn in dit onderzoek zijn GGD Drenthe, Regionale Uitvoeringsdienst(RUD) en Werkplein Drentsche Aa. In het beleid is niet vastgelegd dat een verbonden partij een klachtenregeling dient op te stellen. Afzonderlijk rapporteren de drie partijen wel in hun jaarverslagen het aantal klachten per gemeente. Dit beperkt zich tot de aantallen en richt zich niet op de aard van de klachten.

Voor alle regelingen kan worden gezegd dat de raad periodiek één keer per jaar wordt geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden afgehandeld. Daarbij is er provinciaal zicht op het aantal klachten, maar geen zicht op de aantallen per gemeente. Er zijn dus geen verdere specificaties op het gebied van aantal en soort klachten voor de gemeente Tynaarlo. De gemeente heeft hierover geen specifieke afspraken gemaakt met verbonden partijen.

## Aanbevelingen uit dit onderzoek

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

### 1. Formuleer doelstellingen

Het wordt aanbevolen doelstellingen mee te nemen in het beleid. Het zelf, voortbouwend op het wettelijk kader, formuleren en voeren van het gesprek over uitgangspunten en doelen helpt om de bedoeling van de klachtbehandeling te verinnerlijken binnen de eigen organisatie.

### 2. Zorg voor invulling rol klachtencoördinator

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.

### 3. Borg en volg de aanbevelingen van de ombudsinstantie

Het is aan te bevelen dat de conclusies en aanbevelingen vanuit de ombudsinstantie 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.

### 4. Wees expliciet in wat verwacht wordt van verbonden partijen

Gelet op de toenemende afhankelijkheid van verbonden partijen, wordt aanbevolen om meer expliciet vast te leggen wat de organisatie van verbonden partijen wil of mag verwachten rondom klachtbehandeling. Dit kan bijvoorbeeld in een nota samenwerken of verbonden partijen of in de eigen klachtregeling of -verordening. 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). Op deze manier krijgt de volksvertegenwoordiging een jaarverslag dat een totaaloverzicht biedt van de klachtbehandeling bij aan de overheid gelieerde organisaties. Dit hoeven geen uitgebreide rapportages te zijn. 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.

Heeft u vragen? Neemt u dan gerust contact op. Dat kan door een mail te sturen aan de secretaris van de Rekenkamer: [s.puite@tynaarlo.nl](mailto:s.puite@tynaarlo.nl)

Met vriendelijke groet,



Rekenkamer Tynaarlo  
Mevrouw dr. P. de Winter  
Voorzitter