

Factsheet klachtbehandeling gemeente Deventer

Versie Definitieve factsheet

Datum 4 december 2023

Toelichting

De Rekenkamer van de gemeente Deventer heeft deelgenomen aan het NVRR DoeMee-onderzoek 2023, naar klachtbehandeling. In dit onderzoek hebben 75 (decentrale) overheden informatie verstrekt over het beleid en het proces met betrekking tot klachtbehandeling binnen de eigen organisatie gemeenten. Aan het onderzoek deden 71 gemeenten, 3 provincies en 1 Waterschap mee.

In deze factsheet worden de resultaten gepresenteerd voor de gemeente Deventer. 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.

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. De richtlijnen die gevolgd worden, zijn vastgelegd in de Regeling interne klachtenprocedure gemeente Deventer. Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid¹. In uw gemeente is hier wel sprake van.

Servicenormen

48 deelnemers (64%) hebben servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. In uw gemeente is er wel sprake van servicenormen. Er zijn servicenormen opgenomen over welke contacten wanneer verwacht mogen worden en wie er

¹ We spreken hier over beleid. In de vragenlijst is gevraagd naar 'een verordening of andere regelgeving/beleidskaders'



contact opneemt. Voor 48% van de deelnemers geldt dat deze servicenormen zijn vastgelegd in beleid.² In uw gemeente is hier wel sprake van.

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	Deventer
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:	Gegevens melder, gegevens melding, klacht of bezwaarschrift, datum van ontvangst, datum afhandeling en resultaat van de klacht.

2. Beoordeling en behandeling	Deventer
In de organisatie is een functieprofiel voor een klachtencoördinator/ klachtbehandelaar vastgesteld met competenties	Ja Landelijk % ja: 37,3%
Deze functie is gedurende de periode 2018-2023 ingevuld	Ja ²
Deze functie toetst op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Klachtencoördinator
Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	De gegevens zoals weergegeven in het zaakstelsel.
De organisatie maakt gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht	Nee Landelijk % ja: 57,3%
Bij de volgende gremia ligt het mandaat om een besluit te nemen over een klacht	Over de ambtelijke organisatie: Gemeentesecretaris Over de wethouders: Gemeentesecretaris Over de burgemeester: Gemeentesecretaris Over de gemeenteraad: Gemeentesecretaris
Er is vastgelegd dat een persoonlijk gesprek plaatsvindt met de indiener tijdens het onderzoek naar de klacht	Ja 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%

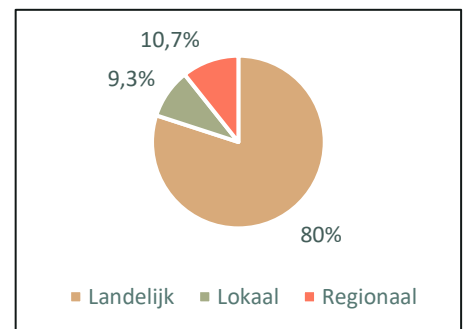
² Vanaf 1 oktober 2023 is een aparte klachtencoördinator gestart. In de periode 2018 tot en met september 2023 zat deze functie verwerkt in de functie van jurist rechtsbescherming. Deze is wel ingevuld. Ook zijn er functieprofielen opgesteld voor de klachtbehandelaar en is deze functie ingevuld geweest.



3. Afhandeling en reflectie	Deventer
De organisatie heeft procedures ³ 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	95%
	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	Ja
	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 ⁴	Ja
	Landelijk % ja: 78,6%
De resultaten van de evaluatie worden gedeeld met de bestuursorganen	Nee
	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 80% van de deelnemende organisaties heeft gemeente Deventer de ombudsfunctie landelijk belegd. Voorheen had de gemeente een eigen ombudscommissie. Omdat deze slechts een beperkt aantal klachten op jaarbasis behandelde is gekozen om de commissie op te heffen en aan te sluiten bij de Nationale Ombudsman. Er wordt wel voldaan aan de verwachtingen van de Nationale Ombudsman. De samenwerking is naar tevredenheid, er is goede interactie en de Nationale Ombudsman is bereid om mee te denken.



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.

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 wel geborgd. De borging ligt bij de jurist rechtsbescherming en vanaf 1 oktober 2023 bij de klachtencoördinator.

³ 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.

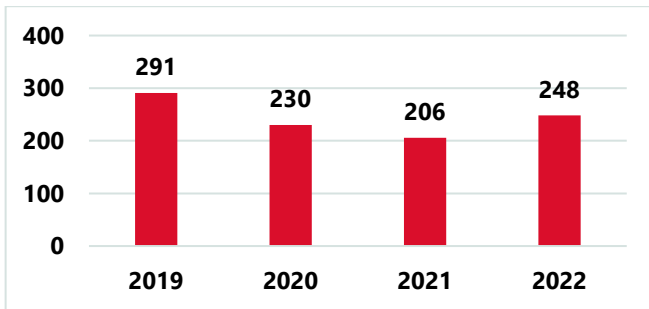
⁴ Met evaluatie bedoelen wij een formele of informele reflectie op de aard van klachten of trends die worden gezien als het gaat om de inhoud van klachten.



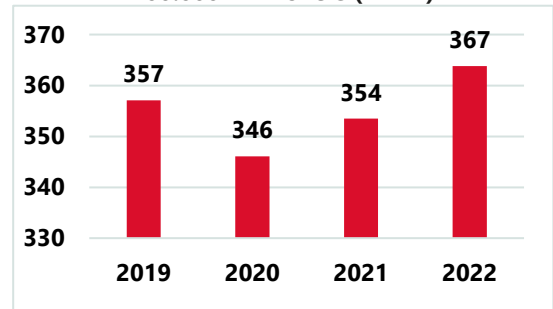
Resultaten

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.

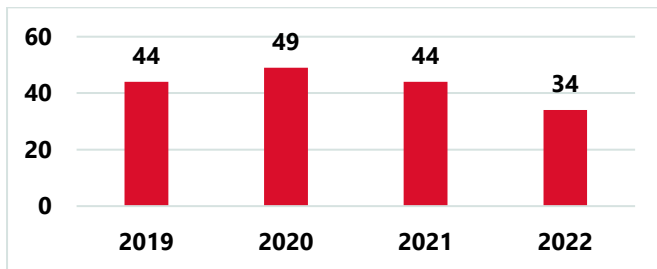
Aantal klachten ontvangen door de gemeente Deventer



Gemiddelde aantal klachten gemeenten 100.000+ inwoners (N=12)



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 niet gebeurt.

Welke informatie ontvangt de raad?	Deventer	Gemiddelde
Aantal en aard van de klachten	Nee	86,7% ja
Resultaten en tijdigheid van de afhandeling	Nee	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	Nee	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 Deventer en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan de gemeenteraad. De gemeente Deventer 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. De gemeente Deventer heeft informatie over de GR Vervoerscentrale Stedendriehoek opgenomen.



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. Wel wordt dit geregeld in de afspraken met sommige verbonden partijen zelf (bijvoorbeeld in de Gemeenschappelijke Regeling).

Informatievoorziening gemeenteraad

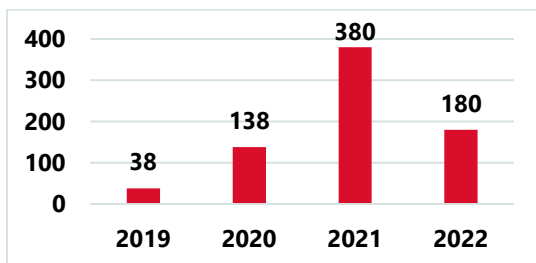
28 deelnemers (37,3%) informeren de gemeenteraad/provinciale staten/algemeen bestuur over het aantal en de aard van de klachten die behandeld zijn door verbonden partijen die namens de gemeente een publieke taak uitvoeren. In de gemeente Deventer is hier wel sprake van. Wel is dit vaak afhankelijk van de informatievoorziening van de verbonden partijen zelf.

Resultaten klachtbehandeling GGD IJsselland

De gemeente heeft vanuit de accounthouder wel zicht op de klachtbehandeling bij de GGD.

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

De gemeente heeft voor alle jaren zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de GGD in de periode 2019-2022.



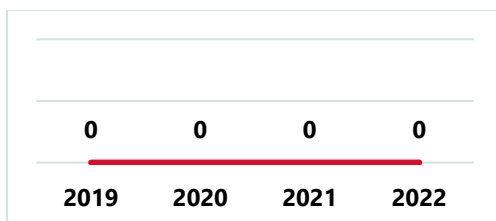
De gemeenteraad wordt wel periodiek (minstens één keer per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt bij de GGD. De informatie gaat over het aantal en aard klachten, resultaten en tijdigheid afhandeling en eventuele lessen.

Resultaten klachtbehandeling OD IJsselland

De gemeente heeft vanuit de accounthouder wel zicht op de klachtbehandeling bij de OD.

De gemeente heeft geen afspraken gemaakt met de OD over klachtbehandeling. Door de organisatie is aangegeven dat De OD in 2018 een 'klachtenreglement Omgevingsdienst IJsselland' heeft opgesteld. Daarin staat de wijze van klachtbehandeling opgenomen. Het is voor de gemeente echter niet helemaal duidelijk of deze formeel is vastgesteld. Er zijn voor zover bekend geen verdere afspraken gemaakt over de klachtbehandeling met de OD IJsselland.

De gemeente heeft voor alle jaren zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de OD in de periode 2019-2022.



De gemeenteraad wordt niet periodiek (minstens één keer per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt bij de OD.

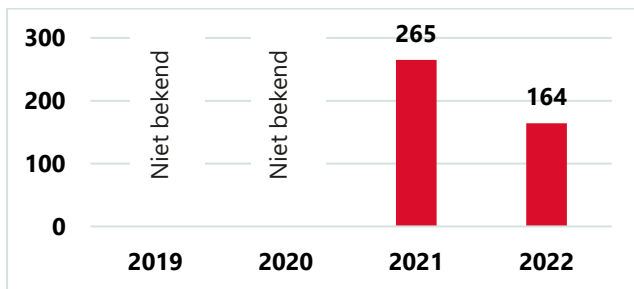


Resultaten klachtbehandeling GR Vervoerscentrale Stedendriehoek

De gemeente heeft vanuit de accounthouder zicht op de klachtbehandeling bij de GR Vervoerscentrale Stedendriehoek.

De gemeente heeft wel afspraken gemaakt met de GR over klachtbehandeling. Er is een dienstverleningsovereenkomst opgesteld waarin afspraken over terugrapportage, behandelingstijden en maximale klachtenpercentages zijn opgenomen. Daarin is ook opgenomen dat er periodiek klanttevredenheidsonderzoeken worden uitgevoerd waarin ook de ervaring van de klant over de klachtafhandeling is opgenomen.

De gemeente heeft voor niet alle jaren zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij Vervoerscentrale Stedendriehoek in de periode 2019-2022.



De gemeenteraad wordt wel periodiek (minstens één keer per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij Vervoerscentrale Stedendriehoek. De informatie gaat over het aantal en aard klachten, resultaten en tijdigheid afhandeling en eventuele lessen.