

Aan:  
leden van de gemeenteraad

i.a.a.:  
College van Burgemeester en wethouders  
Directie gemeente Deventer

Deventer, 18 april 2024

Kenmerk : RK 2024 – 5  
Behandeld door : L.S. Gerritsen

Bijlage: Factsheet  
en rapport NVRR

Onderwerp : DoeMee-onderzoek klachtbehandeling 2023

Geachte voorzitter en leden van de raad,

In het jaarplan 2023 heeft de rekenkamer Deventer u geïnformeerd over de afronding van het DoeMee onderzoek van de Nederlandse Vereniging voor Rekenkamers en Rekenkamercommissie (NVRR) over klachtenbehandeling. In totaal hebben 75 decentrale overheden deelgenomen aan dit onderzoek, waaronder 71 gemeenten.

Met het onderzoek wil de rekenkamer Deventer inzichtelijk maken op welke manier klachtbehandeling binnen de gemeente Deventer is georganiseerd en hoe de volksvertegenwoordiging wordt geïnformeerd. Tevens biedt het onderzoek inzicht in de wijze waarop verbonden partijen/gemeenschappelijke regelingen omgaan met klachten. Dit DoeMee-onderzoek is een gestandaardiseerd onderzoek en geeft een samenvattend beeld van hoe overheden in Nederland de klachtenbehandeling hebben ingericht.

In deze rekenkamerbrief lichten we de achtergrond van het onderzoek, de onderzoeksopzet en de conclusies toe. Bijgevoegd zijn het eindrapport en de factsheet van Deventer. In het eindrapport wordt het landelijke beeld van klachtenbehandeling toegelicht en in de factsheet de resultaten van Deventer. De rekenkamerbrief eindigt met enkele aanbevelingen vanuit de rekenkamer Deventer.

## **Achtergrond onderzoek**

Het behandelen van de klachten is een middel om de burger (op weg) te helpen en om de organisatie te laten leren van klachten. Een goede functionerende klachtbehandeling is één van de instrumenten voor inwoners om hun recht te halen. Ook kunnen op basis van de repeterende klachten systeemfouten worden geïdentificeerd, aangekaart en opgelost. Door een professionele klachtbehandeling kunnen ervaringen van inwoners leiden tot een lerende overheid.

De wettelijke regels voor het behandelen van klachten zijn opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Indieners van een klacht ontvangen een schriftelijke ontvangstbevestiging, er vindt hoor en wederhoor plaats waarvan een verslag wordt gemaakt. Vervolgens wordt er een besluit genomen over de klacht. In hoofdstuk 9 zijn ook regels opgenomen over het doorverwijzen naar de betrokken Ombudsman, wanneer de indiener het oneens is met het genomen besluit over de klacht.

Het college van burgemeester & wethouders (B&W) heeft in 2018 de Regeling interne klachtenprocedure gemeente Deventer ([link](#)) vastgesteld. Voor deze klachtenprocedure is de Algemene Wet Bestuursrecht het kader. Het uitgangspunt van de gemeente Deventer in deze regeling is dat eerst wordt gepoogd om de klacht informeel op te lossen zodat een formele klacht niet nodig is. Wanneer de klacht blijft staan dan wordt deze geregistreerd en toegewezen aan de klachtbehandelaar.

## Opzet onderzoek

De centrale onderzoeksvraag van het onderzoek luidt:

*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?*

Het DoeMee-onderzoek heeft onderzoeksvragen opgesteld en deze richten zich op de volgende vier thema's:

- Beleidsmatige en organisatorische opzet van de klachtbehandeling
- Resultaten en leren van klachtbehandeling
- Informatievoorziening richting volksvertegenwoordiging
- Klachtbehandeling bij verbonden partijen

Om deze onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden, is een analysekader opgesteld. Het DoeMee-onderzoek is uitgevoerd door Twynstra & Gudde en de onderzoeksactiviteiten bestonden uit een vragenlijstonderzoek en bijbehorend interview. Voor uitgebreide toelichting op het analysekader of de onderzoeksactiviteiten verwijzen wij u door naar het rapport "klachtbehandeling 2023".

Na de oplevering van het eindrapport en het factsheet heeft de rekenkamer Deventer de resultaten besproken met de klachtenfunctionaris. Mede op basis van dit interview heeft de rekenkamer de aanbevelingen opgesteld.

## Bevindingen en conclusies

Deze paragraaf is opgebouwd aan de hand van de onderzoeksthema's uit de vorige paragraaf. Per thema worden samenvatting gegeven van de conclusies voor de gemeente Deventer.

### **Beleidsmatige en organisatorische opzet van de klachtbehandeling**

Ongeveer de helft van de deelnemende overheden (50,7%) geeft aan dat er doelstellingen zijn geformuleerd ten aanzien van klachtenbehandeling. Ook de gemeente Deventer heeft geen doelstellingen geformuleerd. Het rapport van de NVRP benoemt verscheidene voorbeelden van doelstellingen op het gebied van klachtbehandeling. In gesprek met de klachtfunctionaris gaf zij aan dat gemeente wel doelstellingen kent als laagdrempelige indiening van klacht, inwoner op weg helpen en het leren van klachten voor de toekomst. Deze zijn echter niet expliciet gemaakt in een regeling of verordening.

Vanuit de informatie-aanvraag hebben 65 deelnemers (86,7%) aangegeven dat ze richtlijnen hebben opgesteld voor het indienen van klachten. Ook de gemeente Deventer heeft dat gedaan in de Regeling interne klachtenprocedure gemeente Deventer. Deze regeling is vastgesteld door het college van B&W. Bij andere overheden zijn de richtlijnen vastgesteld door de volksvertegenwoordiging (klachtenverordening) waarbij het soms alleen gaat over handleidingen of werkprotocollen voor de organisatie.

In de interne klachtenprocedure heeft Deventer servicenormen opgenomen over de informele afdoening (twee weken) en de formele afdoening (vier weken). De laatste servicenorm is een stuk ambitieuzer dan de voorgeschreven (wettelijke) afdoening van zes weken uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

In hoofdstuk 9 van de Awb is niets opgenomen over het toetsingskader dat een overheidsinstantie moet hanteren. De Nationale Ombudsman geeft echter aan dat zij het uitsluitend toetsen van de rechtmatigheid onvoldoende vindt. Ook de gemeente Deventer heeft geen toetsingskader opgesteld, net als 42,7% van de andere overheden.

Net als bijna alle deelnemers heeft Deventer een centraal meldpunt voor het ontvangen van klachten en worden de klachten in een digitaal systeem vastgelegd. Vanuit dit digitaal systeem wordt de klacht doorgestuurd naar het juiste organisatieonderdeel.

### **Resultaten en leren van klachtbehandeling**

Een klein deel (5,3%) van de deelnemende overheden geeft aan dat er na afronding van de klachtenprocedure aan inwoners wordt gevraagd hoe zij de procedure hebben ervaren. In Deventer wordt dit uitsluitend bij de informele klachtbehandeling.

Uit het onderzoek blijkt dat 59 van de 75 deelnemende overheden (78,6%) aangeeft dat klachten regelmatig worden geanalyseerd en geëvalueerd. Ook Deventer geeft aan de klachten te analyseren en evalueren. In het onderzoek wordt geconstateerd dat deze evaluatie vaak informeel plaatsvindt en ook in Deventer is dat het geval: deze resultaten worden niet gedeeld met bestuursorganen.

Gemeenten zijn verplicht om in de beoordeling van de klacht te verwijzen naar de bevoegde ombudsinstanties. Gemeenten kunnen deze functie lokaal, regionaal of landelijk beleggen. Net als 80% van de deelnemende organisatie heeft de gemeente Deventer de ombudsfunctie landelijk belegd. De gemeente Deventer verwijst in het primaire besluit ook naar de Nationale Ombudsman, mocht de indiener daarna deze stap ook willen zetten.

### **Informatievoorziening richting volksvertegenwoordiging**

In het DoeMee-onderzoek zijn ook vragen gesteld over de wijze waarop de volksvertegenwoordiging, in dit geval de gemeenteraad van Deventer, informatie ontvangt over de klachtbehandeling. Uit dit onderzoek blijkt dat 67 deelnemers van de 75 deelnemers (89,3%), de raad/provinciale staten/algemeen bestuur periodiek informeert over de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt. Zij worden veelal geïnformeerd door middel van een jaarverslag of in enkele gevallen via de P&C-cyclus. Uit de factsheet blijkt dat de gemeenteraad van Deventer niet wordt geïnformeerd over de klachtbehandeling.

Deze conclusie vergt enige nuancering: uit het gesprek met de klachtcoördinator blijkt dat de gemeenteraad op de hoogte gebracht wordt over het aantal klachten en de resultaten via de voortgangsrapportage publieke dienstverlening. In deze rapportage is echter weinig tot geen aandacht voor ervaringen van indieners van de klachten of eventuele lessen die zijn getrokken. De klachtcoördinator gaf ook aan dat overwogen wordt te gaan werken met een specifiek jaarverslag over klachten. Op deze manier kan er meer verdieping worden aangebracht evenals aanbevelingen gericht op verbetering.

### **Klachtbehandeling bij verbonden partijen**

Steeds meer overheidstaken worden uitgevoerd door verbonden partijen die zelf ook klachten behandelen. De Nationale Ombudsman stelt dat de overheid zelf verantwoordelijk blijft voor de kwaliteit van de klachtenbehandeling, ook als deze plaatsvindt door een verbonden partij. Uit het onderzoek blijkt dat een kwart van de deelnemers in het beleid geregeld heeft dat verbonden partijen een klachtenregeling op dienen te stellen. De gemeente Deventer heeft dit niet in het beleid geregeld.

Voor Deventer zijn de Omgevingsdienst, GGD en Plus OV onderzocht als gemeenschappelijke regelingen. Alleen met PlusOV zijn er afspraken gemaakt over de klachtenbehandeling; met de andere partijen zijn geen afspraken gemaakt over klachtenbehandeling. Dit betekent niet dat deze organisaties geen klachtenregelingen hebben, omdat zij uiteraard ook moeten voldoen aan de Algemene Wet Bestuursrecht. De gemeente zou echter wel expliciet afspraken kunnen maken over de wijze van klachtbehandeling gezien de rol van de gemeente richting verbonden partijen. Bij de Omgevingsdienst valt vooral op dat zij de afgelopen jaren geen enkele klacht hebben ontvangen.

### **Algemene conclusie**

De rekenkamer concludeert uit het DoeMee-onderzoek dat Deventer serieus omgaat met klachten in de eerste en tweede lijn. De gemeente heeft een centraal meldpunt, klachten worden geregistreerd, automatisch doorgestuurd naar het verantwoordelijke organisatieonderdeel, er is een klachtcoördinator,

er vindt een persoonlijk gesprek plaats met de klager en er wordt ingezet op informele klachtenbehandeling. Dit onderzoek is een bevestiging van dat de gemeente Deventer inzet op kwalitatieve goede klachtbehandeling. In de aanbevelingen benoemt de rekenkamer nog enkele aandachtspunten.

## **Aanbevelingen**

In het rapport van de NVRP worden verschillende aanbevelingen gedaan aan overheden om klachtbehandeling te verbeteren. De rekenkamer Deventer benoemt hieronder de relevante aanbevelingen uit het rapport en voegt hier eigen aanbevelingen aan toe:

### **1. Stel doelstellingen en een toetsingskader op**

De deelnemende overheden die geen doelstellingen hebben, wordt aanbevolen deze op te gaan stellen. 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.

Ondanks dat de gemeente Deventer al werkt volgens de BurgerServiceCode-plus en deze grotendeels overeenkomen met de behoorlijkheidseisen van de Nationale Ombudsman, beveelt de rekenkamer om deze expliciet te maken bij bijvoorbeeld de actualisatie van de huidige klachtenregeling en/of een toetsingskader. De rekenkamer is verheugd te horen dat de poule van klachtenbehandelaars binnen de gemeente binnenkort een workshop van de Nationale Ombudsman over de behoorlijkheidseisen gaat volgen.

### **2. Maken het leren van klachten tot een structureel proces en informeer de gemeenteraad**

De deelnemende overheden die dit nog niet hebben, wordt aanbevolen een systematiek op gang te brengen waarin het leren en evalueren van klachtbehandeling centraal staat, bijvoorbeeld door de evaluatie een vast onderdeel te maken van het jaarverslag en periodiek een moment in te plannen om het MT en/of het bestuur hierover bij te praten. Klachtbehandeling kan daarmee bijdragen aan het proces van leren en evalueren binnen de overheid.

Op dit moment heeft Deventer dit nog niet structureel vastgelegd. Echter de klachtcoördinator heeft al aangegeven te gaan werken met een apart jaarverslag klachten. De rekenkamer beveelt aan om naast de aantallen en de aard van de klachten, de resultaten en tijdigheid van de behandeling en gesignaleerde lessen, trends en ontwikkelingen te rapporteren en vervolgens te bespreken met de directie/het college van B&W en ter kennisgeving te versturen naar de gemeenteraad.

Een optie om het lerend vermogen te evalueren bij de formele klachtenprocedure is om na afronding van de procedure te evalueren met de klager. Hoe heeft klager de procedure ervaren? Dit kan op een kwalitatieve wijze (gesprek/telefoongesprek) of een kwantitatieve wijze (klanttevredenheidsonderzoek). Dit advies betreft alleen de formele procedure, omdat dit bij de informele afdoening al wordt uitgevoerd.

### **3. Maak concrete afspraken met verbonden partijen over klachtbehandeling**

Gelet op de toenemende afhankelijkheid van verbonden partijen, wordt aanbevolen om 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 klachtenregeling of – verordening. Daarnaast is het een optie om het op te nemen in de gemeenschappelijke regeling zelf.

Ook wordt aanbevolen om de informatie over klachtbehandeling bij de verbonden partijen te integreren in de eigen informatievoorziening richting de volksvertegenwoordiging. Bij voorkeur gebeurt dit in het eerdere genoemde jaarverslag klachten. Dit hoeven geen uitgebreide rapportage te zijn, maar de hoofdpunten uit het jaarverslag (aantal en aard van de klachten en eventuele lessen).

De rekenkamer wil extra aandacht vragen voor de Omgevingsdienst, uit de cijfers blijkt dat de Omgevingsdienst geen enkele klacht heeft ontvangen tussen 2019-2022. Dit roept vragen bij de

rekenkamer op: zijn alle klachten informeel afgehandeld of is de klachtenregeling slecht vindbaar? De rekenkamer beveelt aan om dit nader te onderzoeken.

### **Tot slot**

Voor meer informatie over de het onderzoek verwijzen wij u naar het algemene rapport en de factsheet over Deventer. Bij (technische) vragen over het onderzoek kunt u zich wenden tot de secretaris van de Rekenkamer Deventer, de heer L.S. Gerritsen ([L.gerritsen@deventer.nl](mailto:L.gerritsen@deventer.nl)).

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
namens de Rekenkamer

Karin van den Berg  
Voorzitter Rekenkamer Deventer