

Grote Kerkhof 1
Postbus 5000
7400 GC Deventer

14 0570
telefoon

Rekenkamer gemeente Deventer

direct telefoonnummer

gemeente@deventer.nl
e-mail

DEV-ASK/2024-620
zaaknummer

RK 2024-5
uw referentie

16 juli 2024
datum

contactpersoon

Reactiebrief onderzoek Rekenkamer
onderwerp

Geachte leden van de Rekenkamer,

In 2023 voerde TwynstraGudde in opdracht van de Nederlandse Vereniging voor Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVVR) een DoeMee-onderzoek uit naar klachtbehandeling binnen decentrale overheden. Door als gemeente mee te doen met dit onderzoek wil de rekenkamer Deventer inzichtelijk maken op welke manier klachtbehandeling binnen de gemeente Deventer is georganiseerd, hoe de volksvertegenwoordiging wordt geïnformeerd en op welke wijze verbonden partijen/gemeenschappelijke regelingen omgaan met klachten.

Hieronder geven wij allereerst een algemene reactie op het rapport. Daarna gaan wij in op uw aanbevelingen. We gebruiken deze reactie ook om te laten zien op welke manieren we nu al invulling geven aan de aanbevelingen.

Algemeen

Het college heeft met belangstelling kennisgenomen van de inhoud van dit rapport en uw brief. In uw brief schetst u de belangrijkste bevindingen uit het rapport en vergelijkt u dit met de resultaten uit Deventer. Het landelijk rekenkameronderzoek laat zien dat de resultaten uit Deventer niet afwijken van het landelijke beeld. Zoals u aangeeft in uw brief laat het rapport ons zien dat we op de goede weg zijn als het gaat om kwalitatief goede klachtbehandeling. Wij spreken ook graag onze dank uit voor het rapport en de inzichten die het ons biedt.

Wij hechten waarde aan een goede klachtbehandeling. Als een inwoner zich niet gehoord voelt, zich niet goed begrepen voelt of niet begrijpt waarom we bepaalde dingen gedaan hebben, dan gaan we graag met de inwoner in gesprek. Een goed gesprek lost vaak al veel op. Door uitleg, meer informatie en het bieden van praktische oplossingen, is de indiener van de klacht vaak al goed geholpen. In 2023 was er slechts in 5 procent van de gevallen een formele beslissing nodig op de klacht. Belangrijk is ook dat we van klachten leren. Wat is er precies gebeurd en waarom gaat het hier, en mogelijk in vergelijkbare situaties mis? We willen de verschillende kanten van klachten begrijpen, zodat we het de volgende keer beter kunnen doen. Daarbij kan het gaan om een verbetering van communicatie, betere informatieverstrekking of aanpassing in werkprocessen. Een effectieve professionele klachtbehandeling is daarmee ook een waardevolle manier om het burgerperspectief een plek te geven in ons beleid en de beleidsuitvoering.

Sinds het najaar van 2023 heeft de gemeente Deventer een klachtencoördinator. De klachtencoördinator heeft als taak om het klachtenproces te professionaliseren, meer grip en zicht te krijgen op de klachten en het lerend effect van klachten te versterken. Onlangs is aan de gemeenteraad het jaarverslag klachten 2023 aangeboden. Dit jaarverslag bevat enkele aanbevelingen om het lerend vermogen van klachten te versterken. Het jaarverslag en uw aanbevelingen geven ons handvatten om klachtbehandeling en het leren van klachten verder te optimaliseren.

Hieronder zullen geven wij per aanbeveling onze reactie.

1) Stel doelstellingen en een toetsingskader op

De gemeente Deventer kent verschillende doelstellingen ten aanzien van klachtbehandeling. Bijvoorbeeld laagdrempelige indiening van klachten, bij voorkeur informeel behandelen van klachten, inwoners op weg helpen, herstellen van vertrouwen en het leren van klachten voor de toekomst. Ook biedt de BurgerServiceCode-plus, waarin enkele normen staan over wat de burger van ons mag verwachten en die in grote lijnen overeenkomen met de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman, een goede basis voor een toetsingskader bij de behandeling van klachten. Zoals u aangeeft worden deze nu nog vooral impliciet gehanteerd. Wij onderschrijven uw aanbeveling om de doelstellingen en het toetsingskader een expliciete plek te geven. Bij de actualisering van de interne klachtenregeling, die beoogd is in het eerste kwartaal van 2025, zal deze aanbeveling worden doorgevoerd. Ook wordt deze meegenomen in de doorontwikkeling van het opleidingsaanbod voor klachtbehandelaars.

2) Maak het leren van klachten tot een structureel proces en informeer de gemeenteraad

Wij onderschrijven uw aanbeveling om het leren van klachten een structureel proces te maken en de gemeenteraad te informeren, en geven daar ook al invulling aan. Via de voortgangsrapportage Publieke Dienstverlening zijn college en raad de afgelopen jaren op de hoogte gebracht van het aantal behandelde klachten en resultaten. Met de komst van de klachtencoördinator in het najaar van 2023 wordt er ook weer een apart jaarverslag klachten gemaakt. Dit jaarverslag geeft meer verdieping op trends en ontwikkelingen en bevat ook aanbevelingen. Eén van de aanbevelingen is om periodiek met management en directie stil te staan bij de ontwikkeling van klachten en samen verbeterpunten te identificeren om zodoende het lerend effect van klachten te versterken. Het jaarverslag klachten 2023 is onlangs besproken met de directie en het college en aangeboden aan de gemeenteraad.

Verder delen wij met u dat het goed is om bij het verbeteren van het eigen klachtenproces te betrekken hoe indieners van klachten het klachtenproces hebben ervaren. Bij informele behandeling van een klacht wordt standaard aan de indiener gevraagd of deze tevreden is met de behandeling van de klacht. Concreet betekent dit dat in 95% van de gevallen kort wordt teruggeblikt op de behandeling. Bij de formele behandeling van een klacht gebeurt dat nog niet standaard. Uw aanbeveling om dit wel te doen, en daarmee op kwalitatieve wijze via een telefoongesprek de behandeling te evalueren met de indiener, nemen wij over.

We vinden het belangrijk om hier eerst ervaring mee op te doen. Mocht blijken dat er daarnaast behoefte is aan een breder (kwantitatief en kwalitatief) beeld, dan zullen we de mogelijkheid van een formele evaluatie van de klachtbehandeling (bijv. een klanttevredenheidsonderzoek) nader verkennen. Hierbij willen we ook de geleerde lessen van andere gemeenten betrekken. De ervaringen hiermee bij verschillende gemeenten zijn namelijk wisselend. Gemeenten die eerder wel onderzoeken hebben gedaan, maar hiervan af zijn gestapt, geven aan dat zij merkten dat het resultaat van de behandeling (deels) bepaalde hoe indieners het proces beoordeelden. Daarmee leverde de evaluatie niet op wat zij ervan gehoopt hadden.

3) Maak concrete afspraken met verbonden partijen over klachtbehandeling

In het onderzoek zijn voor Deventer drie verbonden partijen onderzocht, te weten OD IJsselland, GGD IJsselland en de GR Vervoerscentrale Stedendriehoek. Voor deze drie partijen geldt dat er vanuit de accounthouder wel zicht is op de klachtbehandeling, en (grotendeels) zicht is op het aantal

DEV-ASK/2024-620 – 16 juli 2024
kenmerk

klachten. De gemeenteraad wordt periodiek geïnformeerd over de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt bij GGD IJsselland en GR Vervoerscentrale Stedendriehoek. Voor OD IJsselland geldt dat nog niet. In aanvulling op het rapport is uit navraag gebleken dat er bij de OD IJsselland in de betreffende jaren circa vijf meldingen zijn geweest over het handelen van veelal een toezichthouder. Deze zijn allemaal op informele wijze afgehandeld door een gesprek tussen de teammanager van het betreffende team en de indieners van de melding.

Net als circa 75% van de deelnemers heeft Deventer niet in het beleid geregeld dat verbonden partijen een klachtenregeling dienen op te stellen. Met de GR Vervoerscentrale zijn in de dienstverleningsovereenkomst afspraken gemaakt over klachtbehandeling. In aanvulling op het rapport wordt opgemerkt dat GGD IJsselland (2017) en OD IJsselland (2023) wel een klachtenregeling hebben.

Hoewel de eigenstandige verantwoordelijkheid van verbonden partijen ten aanzien van klachtbehandeling erkend dient te worden, blijft de gemeente zelf verantwoordelijk en aanspreekbaar op de kwaliteit van de klachtbehandeling. We delen daarom uw aanbeveling om, waar dat nog niet is gebeurd, concrete afspraken te maken met verbonden partijen over wat verwacht mag worden rondom klachtbehandeling, en delen ook uw aanbeveling om de informatie over klachtbehandeling bij de verbonden partijen te integreren in de eigen informatievoorziening richting de volksvertegenwoordiging.

Wat hiervoor de meest passende vorm is moet nader verkend worden. Hierbij is ook van belang dat de relatie en positie van de gemeente met de verschillende verbonden partijen zeer verschillend van aard is, en dat er vaak ook andere partners betrokken zijn waardoor afspraken over klachtbehandeling in gezamenlijkheid moeten worden gemaakt. We zullen daarom eerst de afspraken en mogelijkheden per verbonden partijen in kaart brengen, en vanuit dat beeld bepalen hoe we de aanbevelingen verdere invulling kunnen geven.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en verzoeken u onze reactie mee te sturen met uw brief aan de leden van de gemeenteraad.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van de gemeente Deventer,
de secretaris, de burgemeester,

J.P. Wassens

R.C. König

Bijlagen

- 1) 2024-06-10 Rekenkamerbrief DoeMee Onderzoek Klachtbehandeling
- 2) 2024-06-10 Bijlage 1 Definitieve factsheet Deventer
- 3) 2024-06-10 Bijlage 2 Rapportage DoeMee-onderzoek 2023 klachtbehandeling