

Gemeenteraad van Berg en Dal
Postbus 20
6560AA GROESBEEK

Onze gegevens
Documentnummer: UIT-24-104406
Zaaknummer: Z-23-103485
Behandeld door: Remco Wildeman
Verzonden op: 15 februari 2024
Uw gegevens
Uw brief van:
Uw kenmerk:

Onderwerp: Rekenkamerbrief Rekenkameronderzoek naar klachtenbehandeling (DoeMee)

Geachte leden van de raad,

In ons onderzoeksprogramma 2023 hebben wij een DoeMee-onderzoek opgenomen naar de afhandeling van klachten door de gemeente Berg en Dal. In deze Rekenkamerbrief treft u onze conclusies en aanbevelingen aan ten aanzien van de door het onderzoeksbureau Twijnstra & Gudde gerapporteerde bevindingen.

Klachtenbehandeling

De NVRR, onder wiens auspiciën DoeMee-onderzoeken worden uitgevoerd, levert namelijk (in de vorm van een factsheet) enkel de onderzoeksbevindingen aan op basis waarvan deelnemende (71) rekenkamers hun eigen conclusies en aanbevelingen formuleren. Deze factsheet treft u bijgaand aan (bijlage 3a). Daarnaast rapporteert de NVRR ook over het totaal aan bevindingen bij de onderzochte 71 gemeenten. Deze rapportage geeft u een algemeen beeld ten aanzien van de wijze waarop Nederlandse gemeenten omgaan met de wijze van klachtafhandeling en dient mede om de specifieke lokale Berg en Dalse bevindingen in perspectief te plaatsen. Deze rapportage treft u eveneens bijgaand aan (bijlage 3b).

Het landelijke rapport wordt 22 februari 2024 door de NVRR gepubliceerd. Als deelnemende Rekenkamer stond het ons vrij om het rapport al eerder aan u te presenteren. Van die mogelijkheid hebben wij (uiteraard) graag gebruik gemaakt.

Conclusie

De gemeente Berg en Dal ontvangt jaarlijks een, ten opzichte van het gemiddelde van de grootteklasse, gemiddeld aantal klachten. Weliswaar ligt het gemiddelde van de grootteklasse iets hoger, daarentegen zit Berg en Dal met haar 34.500 inwoners aan de onderkant van de grootteklasse 30.000-50.000 inwoners en daarmee is de verwachting dat het aantal klachten ook iets lager zou behoren te zijn. Kortom, niet opvallends.

Ten opzichte van het door Twijnstra & Gudde gehanteerde normenkader voldoet de gemeente Berg en Dal vrijwel geheel aan de aan behandeling van klachten te stellen eisen.

Op een drietal kleine onderdelen zou nog verbetering mogelijk zijn:

- a. Er is weliswaar een klachtencoördinator benoemd, maar een vastgesteld functieprofiel inclusief competenties ontbreekt (nog). Dit is 37,3% van de gemeenten het geval;
- b. Na de afronding van de procedure wordt geen evaluatie uitgezet over de ervaring van de indiener met de klachtprocedure (klanttevredenheidsonderzoek). Ter relativering, 5,3% van de gemeenten die aan het onderzoek hebben deelgenomen voldoet aan deze norm;
- c. De gemeenteraad zou bij de rapportage over klachten ook informatie dienen te ontvangen over de ervaringen van indieners van klachten, dat is in Berg en Dal niet geval. Ook in dit geval ter relativering, dit is slechts in 14,7% van de onderzochte gemeenten het geval.

Verbonden partijen

Ten aanzien van de drie onderzochte verbonden partijen (Omgevingsdienst Regio Nijmegen ODRN, GGD Gelderland-Zuid GGDGZ en Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen BVO DRAN) laat zich een iets ander beeld destilleren.

Bij alle drie verbonden partijen heeft de gemeente Berg en Dal zicht op de wijze van klachtafhandeling en zijn daarover met deze verbonden partijen afspraken gemaakt. Tegelijkertijd heeft de gemeente Berg en Dal voor geen enkel jaar zicht op het aantal klachten dat in de periode 2019-2022 binnen is gekomen bij deze drie verbonden partijen. De ODRN en GGDGZ rapporteren immers slechts over het aantal en de aard van de klachten over de hele regio, dus niet specifiek voor de afzonderlijke gemeenten. BVO-DRAN deelt wel cijfers over klachten voor de gemeente Berg en Dal, maar ook over klachten die niet vallen onder de noemer zoals beschreven in de Awb.

De gemeenteraad van Berg en Dal wordt door de GGDGZ en BVO DRAN periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden behandeld. Dat is echter niet geval bij de ODRN. Het lijkt daarmee (vrijwel) onmogelijk om op dit punt invulling te geven aan de controlerende rol van de Berg en Dalse raad en college.

Aanbevelingen

Ten aanzien van de geconstateerde verbetermogelijkheden sluiten wij ons met onze aanbevelingen aan bij in de algemene NVRR-rapportage opgenomen aanbevelingen ten aanzien van de hiervoor genomen verbetermogelijkheden voor de gemeente Berg en Dal.

- a. Laat (minimaal) de rollen, taken en verantwoordelijkheden voor de klachtencoördinator uitwerken en vast te leggen alsook hoe deze functie zich verhoudt tot de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de klachtbehandelaars in andere organisatieonderdelen;
- b. Overweeg om (eventueel steekproefsgewijs) ervaringen met indieners van klachten te evalueren;
- c. Overweeg, in het verlengde van de vorige aanbeveling, om ervaringen van indieners van klachten (op de vaste jaarlijkse rapportagemomenten) te delen met de gemeenteraad.

Ten aanzien van de bevindingen bij de drie verbonden partijen adviseren wij u om:

- d. het college te verzoeken hierover afspraken te maken zodanig dat de gemeenteraad periodiek (1x per jaar) op de voorgeschreven wijze wordt geïnformeerd over alle klachten voor zover deze specifiek gelden voor de gemeente Berg en Dal.

Bestuurlijke reactie (bijlage 4)

Onderwerp: Bestuurlijke reactie op Rekenkameronderzoek naar klachtenbehandeling

Beste heer of mevrouw,

Op 11 januari hebben wij uw concept-rapportage ontvangen. Het betreft het onderzoek naar de afhandeling van klachten door de gemeente Berg en Dal en drie verbonden partijen, te weten de Omgevingsdienst Regio Nijmegen (ODRN), de GGD Gelderland Zuid (GGDGZ) en de Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen (BVO-DRAN).

Uw conclusies en aanbevelingen

U concludeert dat de gemeente Berg en Dal vrijwel geheel voldoet aan de aan behandeling van klachten te stellen eisen. Volgens u zijn er op drie onderdelen verbetering mogelijk. Dat ziet op een vastgesteld functieprofiel voor een klachtencoördinator en op een klanttevredenheidsonderzoek na afronding van de procedure en het delen hiervan met de gemeenteraad.

Ten aanzien van de drie verbonden partijen (ODRN, GGD en BVO-DRAN) concludeert u dat de gemeente bij alle drie partijen zicht heeft op de wijze van klachtafhandeling en dat hierover afspraken zijn gemaakt met elkaar. Maar dat de gemeente over geen enkel jaar zicht heeft op het aantal binnengekomen klachten in de periode 2019-2022.

U doet aanbevelingen om het proces rondom klachten bij de gemeente Berg en Dal en bij de drie verbonden partijen te verbeteren.

Bestuurlijke reactie

Wij onderschrijven de conclusies en nemen uw aanbevelingen over.

Ten aanzien van de eerste aanbeveling voor de gemeente Berg en Dal merken wij wel op dat de taken en bevoegdheden van de klachtencoördinator en de klachtenbehandelaar al omschreven staan in onze klachtenverordening (artikel 4 en 6 van de Verordening behandeling klachten gemeente Berg en Dal 2021, vastgesteld 10 december 2020, Gemeenteblad 16 december 2020, nr. 334048) en Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Wij vinden dit voldoende helder omschreven en zien geen meerwaarde om dit vast te leggen in een specifiek functieprofiel met competenties of de klachtenverordening hierop aan te passen. We zullen uw aanbeveling wel meenemen om het werkproces verder aan te scherpen en bij klachtenbehandelaars onder de aandacht brengen.

De aanbeveling voor de drie verbonden partijen wordt onderschreven en onderzocht. De drie verbonden partijen werken regionaal en registreren klachten niet op gemeenteniveau maar op regionaal niveau en soms ook breder dan alleen klachten over gedragingen.

Dit betekent dat als de gemeente inzage wil hebben in het aantal klachten per gemeente de drie verbonden partijen hun systeem hierop moeten aanpassen. Indien deze gegevens aanwezig zijn, wordt de raad hierover periodiek geïnformeerd.

We zijn blij met het positieve resultaat en danken u voor het heldere rapport en de inspanningen die u hiervoor heeft moeten doen.

Nawoord Rekenkamer

De Rekenkamer heeft met instemming kennisgenomen van de bestuurlijke reactie van het college van B&W. De Rekenkamer vindt het prettig te horen dat het college zich herkent in de bevindingen en conclusies. En concreet aan de slag wil gaan met de aanbevelingen.

Gezien de uitgebreide taakbeschrijving in de Verordening behandeling klachten gemeente Berg en Dal 2021 herkennen wij ons in de reactie van het college waarin hij stelt geen meerwaarde te zien in een specifiek functieprofiel. In het licht van deze constatering kan deze aanbeveling dan ook achterwege blijven.

Met vriendelijke groet,

Namens de rekenkamer Berg en Dal,

Harry Smeets
Voorzitter