

Factsheet klachtbehandeling gemeente Berg en Dal

Versie	Definitief
Datum	6 december 2023

Toelichting

De Rekenkamercommissie van de gemeente Berg en Dal heeft deelgenomen aan het NVRR DoeMee-onderzoek 2023, naar klachtbehandeling. In dit onderzoek hebben 71 gemeenten¹ informatie verstrekt over het beleid en het proces met betrekking tot klachtbehandeling binnen de eigen gemeente en verbonden partijen.

In deze factsheet worden de resultaten gepresenteerd voor de gemeente Berg en Dal. 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 wel sprake van doelstellingen. Toelichting: Als iemand een klacht indient, wordt eerst geprobeerd om de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. De gemeente start met een informele aanpak. Er wordt snel contact opgenomen met de klager, er wordt in gesprek gegaan en klachten worden snel (informeel opgelost). De klachtenprocedure is bedoeld om klachten op te lossen en het vertrouwen in de gemeente weer te herstellen. De gemeente neemt klachten serieus en trekt hieruit leerpunten. De gemeente probeert de klager te helpen. Dat doen ze door de klacht op te lossen, te luisteren naar de klager, uitleg te geven of om mee te denken met de klager. Bij een klacht over een externe partij, verwijst de gemeente naar (de klachtenregeling van) die partij en zorgt voor een (warmer) overdracht. De gemeente probeert klachten vroeg te herkennen (laagdrempelige intake van een klacht). De doelstellingen komen terug in het jaarverslag, en enigszins in de klachtverordening maar niet specifiek als doelstelling.

Richtlijn voor klachten indienen

¹ Naast 71 gemeenten namen ook 3 provincies en 1 Waterschap deel aan het DoeMee-onderzoek 2023



65 deelnemers (86,7%) hebben richtlijnen opgesteld voor het indienen van klachten. In uw gemeente is er wel sprake van richtlijnen. Toelichting: een klacht kan schriftelijk of mondeling ingediend worden. Dat wil zeggen: digitaal (website/mail), telefonisch of per brief. Digitaal via de gemeentelijke website, via Digid. Er wordt dan een digitaal klachtenformulier gemaakt. Via de mailbox van de klachtencoördinator worden ook vaak klachten ingediend die in behandeling worden genomen. Telefonisch kan via het algemene telefoonnummer. De klachtencoördinator kan de klacht dan aannemen. Op verzoek van de klager kan de klachtencoördinator behulpzaam zijn bij het opschrijven van de klacht. Schriftelijk kan per brief of via het (op te vragen/halen) klachtenformulier.

Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid². In uw gemeente is hier wel sprake van. De richtlijnen zijn opgenomen in de verordening.

Servicenormen

48 deelnemers (64%) hebben servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. In uw gemeente is er wel sprake van (aanvullende) servicenormen. Binnen een week stuurt de gemeente een ontvangstbevestiging. Daarin wordt aangegeven aan hoe de procedure eruitziet en dat de klager verder contact kan opnemen met de klachtencoördinator. Binnen zes weken wordt de klacht afgehandeld. Vier weken verdagen is mogelijk en dat wordt dan kenbaar gemaakt aan klager en beklagde. De formele procedure eindigt door het sturen van een klachtafhandelingsbrief. Daarin geeft de klachtbehandelaar een oordeel over de klacht.

Voor 53,3% 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	Berg en Dal
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

² We spreken hier over beleid. In de vragenlijst is gevraagd naar 'een verordening of andere regelgeving/beleidskaders'



2. Beoordeling en behandeling	Berg en Dal
In de organisatie is een functieprofiel voor een klachtencoördinator/ klachtbehandelaar vastgesteld met competenties	Nee
	Landelijk % ja: 37,3%
Deze functie is gedurende de periode 2018-2023 ingevuld	Ja
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	Procedurale regels uit Awb, klachtenverordening, interne handleiding. De tijdigheid wordt in de gaten gehouden via een tijdlijn waarin is opgenomen wanneer klachten binnenkomen. Bij de formele behandeling wordt de juistheid in de gaten gehouden door te kijken of de behoorlijkheidsnormen worden toegepast.
De organisatie maakt gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht	Ja ³
	Landelijk % ja: 57,3%
Bij de volgende gremia ligt het mandaat om een besluit te nemen over een klacht	Over de ambtelijke organisatie: Teamleider/bedrijfsleider, manager, gemeentesecretaris, burgemeester ⁴
	Over de wethouders: College
	Over de burgemeester: College
	Over de gemeenteraad: Raad
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%

³ Toelichting: de gemeente hanteert de behoorlijkheidsnormen van de Ombudsman.

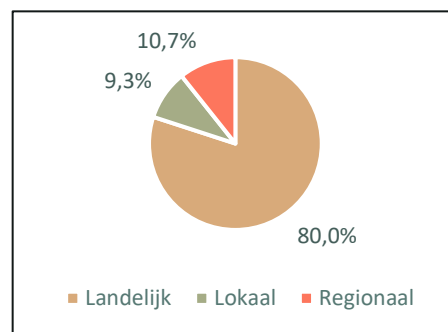
⁴ Behandelaar is afhankelijk van de persoon waarover de klacht gaat.



3. Afhandeling en reflectie	Berg en Dal
De organisatie heeft procedures ⁵ 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	90-95% 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 ⁶ 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 ⁷	Ja ⁸ Landelijk % ja: 78,6%
De resultaten van de evaluatie worden gedeeld met de bestuursorganen	Ja 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 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 Awb 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 10,7% van de deelnemende organisaties heeft gemeente Berg en Dal de ombudsfunctie regionaal belegd. Er is wel expliciet voor een regionale belegging gekozen. Toelichting: De gemeentelijke ombudsman is herkenbaar / heeft een gezicht, is dichtbij (nodigt klagers uit voor een gesprek / toelichting en heeft kennis van de gemeente) en de lijnen zijn kort (contacten tussen klachtencoördinator en ombudsman), waardoor er snel geschakeld kan worden. Regionaal contact tussen klachtencoördinatoren en gemeentelijke ombudsman heeft ook voordeel bij het delen van kennis en ervaring. Er wordt hierbij wel voldaan aan de verwachtingen. Toelichting: de gemeente merkt dat zowel klagers als de gemeente dit prettig vinden en dat de verwachtingen ook uitkomen. De ambtelijke organisatie geeft aan dat de samenwerking gewaardeerd wordt. Het contact verloopt prettig, en het is fijn dat de ombudsman bekend is met en in de gemeente.



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.

⁵ 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.

⁶ Er is opgenomen in de verordening dat contact wordt opgenomen, maar niet op welke manier. Uit de Awb volgt dat een verdaging een schriftelijke mededeling is, en dat doet de gemeente Berg en Dal ook.

⁷ 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.

⁸ Toelichting: de evaluatie vindt plaats op basis van het jaarverslag, waar wordt gekeken of er nog iets moet worden aangescherpt.

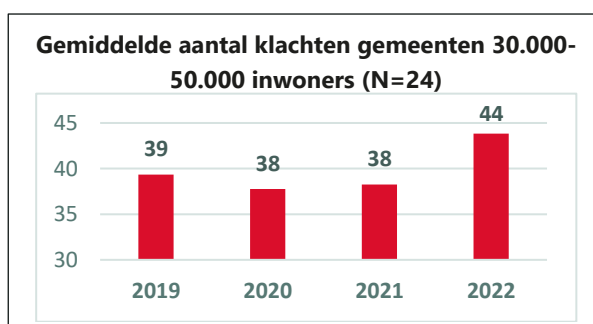
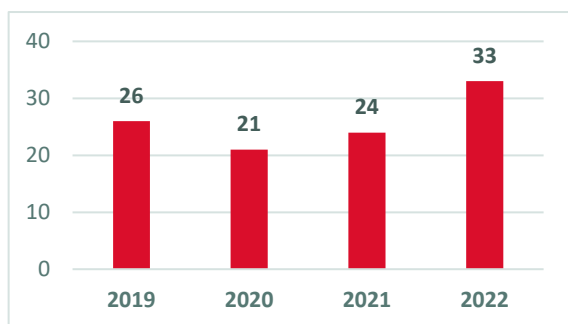


Vanuit artikel 9:36 van de Awb dient het bestuursorgaan aan wie de ombudsman een aanbeveling doet binnen redelijke termijn aan de ombudsinstantie te laten weten of en op welke wijze er gevolg wordt gegeven aan de aanbeveling. Wanneer het bestuursorgaan besluit om geen gevolg te geven aan de aanbeveling, 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. Toelichting: De gemeentelijke ombudsman stuurt het rapport met de bevindingen naar de gemeente/betrokkenen. De klachtencoördinator overlegt met de klachtenbehandelaar over de conclusies en aanbevelingen en op welke wijze de gemeente er gevolg aan geeft. Dit wordt per brief teruggekoppeld naar de gemeentelijke ombudsman en de indiener van de klacht/beklaagde. De klachtencoördinator bewaakt dit proces en volgt hierin de Awb.

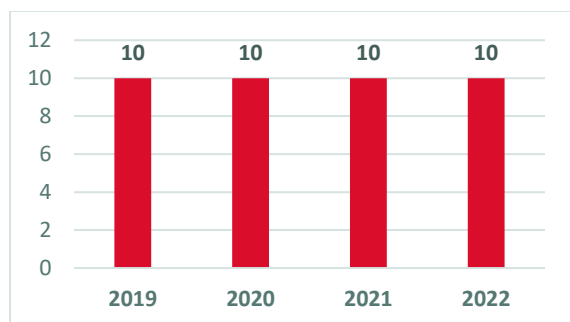
Resultaten

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 Berg en Dal



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 wel gebeurt. Dit gebeurt via het jaarverslag. Toelichting: de raad ontvangt jaarlijks het jaarverslag van de interne procedure en de externe procedure (gemeentelijke ombudsman) ter informatie.



Welke informatie ontvangt de raad?	Berg en Dal	Gemiddelde
Aantal en aard van de klachten	Ja	86,7% ja
Resultaten en tijdigheid van de afhandeling	Ja	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	Ja	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 Berg en Dal en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan de gemeenteraad. De gemeente Berg en Dal 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.

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 wel sprake van. Toelichting: Uit de gemeenschappelijke regeling met de verbonden partijen blijkt dat er een klachtenregeling opgesteld moet worden.

Informatievoorziening gemeenteraad

28 deelnemers (27,3%) 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 Berg en Dal is hier wel sprake van. Toelichting: het jaarverslag van de ODRN (Omgevingsdienst Regio Nijmegen) wordt ieder jaar door het Dagelijks Bestuur vastgesteld en ter kennisname aan het Algemeen Bestuur gestuurd. De BVO-DRAN (Bedrijfsvoeringsorganisatie vervoersorganisatie regio Arnhem-Nijmegen) maakt een jaarrapportage die wordt gedeeld met het Algemeen Bestuur. Zowel de raad als het Algemeen Bestuur ontvangt het jaarverslag/rekening van de GGD. Daarin staat het aantal klachten.

Resultaten klachtbehandeling GGD Gelderland-Zuid

De gemeente heeft aangegeven wel zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD.

De gemeente heeft wel afspraken gemaakt over klachtbehandeling met de GGD. Toelichting: De GGD handelt de klachten af conform de vastgestelde klachtenregeling.

De gemeente heeft voor geen enkel jaar zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de GGD in de periode 2019-2022 voor de gemeente Berg en Dal. De GGD deelt alleen cijfers voor de gehele regio.

De raad wordt wel periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD. De raad (en Algemeen Bestuur) ontvangt een jaarverslag met de aard van en het aantal klachten voor de gehele regio.

Resultaten klachtbehandeling Omgevingsdienst Regio Nijmegen

De gemeente heeft aangegeven wel zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de ODRN.

De gemeente heeft wel afspraken gemaakt met de ODRN over klachtbehandeling. Toelichting: De ODRN behandelt de klachten die gaan over medewerkers/directie/bestuur van ODRN. De gemeente wordt op de hoogte gehouden van de uitkomst op basis van de door het Algemeen Bestuur opgestelde Klachtenregeling ODRN. Deze klachtenregeling is gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Awb. In de dienstverleningsovereenkomst tussen de gemeente en de ODRN is dat overeengekomen. Elk jaar wordt een jaarverslag klachten opgesteld, dat door Dagelijks Bestuur wordt vastgesteld en ter



kennisname wordt verzonden aan het Algemeen Bestuur en wordt nadien op de website van ODRN geplaatst. Het verslag is openbaar. Verder informeert de ODRN de klachtencoördinator van de gemeente over het jaarverslag. De regiofunctionaris ODRN wordt periodiek op de hoogte gehouden van klachtafhandeling via S@men. De klachtencoördinator van de ODRN en de klachtencoördinator van de gemeente staan in nauw overleg met elkaar. Als er een klacht wordt ingediend bij de gemeente over de ODRN, dan stuurt de klachtencoördinator van de gemeente deze klacht door ter behandeling (warme overdracht). Van die be- en afhandeling wordt de klachtencoördinator van de gemeente op de hoogte gehouden.

De gemeente heeft voor geen enkel jaar zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de ODRN in de periode 2019-2022 voor de gemeente Berg en Dal. De ODRN deelt alleen cijfers voor de gehele regio.

De raad wordt niet periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de ODRN.

Resultaten klachtbehandeling BVO-DRAN

De gemeente heeft aangegeven wel zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij BVO-DRAN.

De gemeente heeft wel afspraken gemaakt met de organisatie over klachtbehandeling. Toelichting: Het bestuur van de BVO DRAN heeft de klachtenregeling AVAN vastgesteld (laatste versie per 1-8-2020). Hierin staat gedetailleerd omschreven hoe reizigers klachten kunnen indienen, hoe deze worden afgehandeld en hoe ze gebruik kunnen maken van de klachtencommissie. Op de website www.avan-vervoer.nl staat de versie voor de reizigers (hoofdstuk 1 t/m 4). Reizigers kunnen dus op de website opzoeken hoe zij klachten kunnen indienen. Deze informatie wordt aan nieuwe reizigers ook verstrekt in de folder en welkomstbrief die zij ontvangen. Tevens is hier al diverse malen aandacht aan besteed in de nieuwsbrief. Klachten kunnen online via de website worden ingediend, telefonisch of per post (zie Ik heb een klacht (avanvervoer.nl)). De klachten worden afgehandeld door de verantwoordelijke partij (vervoerder dan wel callcenter), waarbij iedere afhandeling door de Vervoersorganisatie wordt gecontroleerd. Aannee van de klachten gebeurt door een onafhankelijk klachtenmeldpunt. Iedere gemeente (de contactambtenaar) heeft een inlog in het klachtensysteem (Smile). Daarin worden maandelijks management rapportages geplaatst waarin te zien is hoeveel klachten er zijn binnen gekomen, in welke categorie en of deze gegrond waren of niet.

De gemeente heeft voor geen enkel jaar zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij BVO-DRAN in de periode 2019-2022 voor de gemeente Berg en Dal. 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 wordt wel periodiek (minstens één keer per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij de organisatie. Toelichting: het Algemeen Bestuur wordt jaarlijks geïnformeerd over de klachten (aantal en aard van de klachten, resultaten en tijdigheid van de afhandeling, ervaring van indieners en evt lessen). Voor het vraagafhankelijk vervoer is er een doorlopend klanttevredenheidsonderzoek, waarbij ook de ervaring met de klachtafhandeling wordt bevraagd. Voor het routevervoer is er eens per jaar een schriftelijke enquête. Voor beide diensten wordt een jaarrapportage gemaakt, welke gedeeld wordt met het Algemeen Bestuur. De uitkomsten van de rapportage wordt openbaar gemaakt in een persbericht vanuit de Vervoersorganisatie.

Naar aanleiding van het klanttevredenheidsonderzoek worden ook conclusies en aanbevelingen gedaan. Het Algemeen bestuur ontvangt ook jaarlijks het jaarverslag van de klachtencommissie (mbt vervolklachten - tegen beslissing van de callcenter/vervoerder). De klachtencommissie geeft in het jaarverslag een omschrijving van de klacht(en), het resultaat en aanbevelingen.