

Factsheet klachtbehandeling gemeente Beesel

Versie Definitief

Datum 6 december 2023

Toelichting

De Rekenkamer van de gemeente Beesel heeft deelgenomen aan het NVRD 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 Beesel. 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. Toelichting: de gemeente heeft wel uitgangspunten, opgenomen in de verordening. Zoals: een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend; duidingen van ongenoegen worden gezien als klacht; zoveel als mogelijk informele afhandeling, anders altijd de formele procedure; klachten worden zo snel mogelijk opgepakt. Deze uitgangspunten zijn vastgesteld door de raad.

Richtlijn voor klachten indienen

65 deelnemers (86,7%) hebben richtlijnen opgesteld voor het indienen van klachten. In uw gemeente is er geen sprake van richtlijnen. Toelichting: de indiening is vormvrij. De gemeente heeft een formulier, maar indieners zijn niet verplicht deze te gebruiken. Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid². In uw gemeente is hier geen sprake van.

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

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



Servicenormen

48 deelnemers (64%) hebben servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. In uw gemeente is er wel sprake van (aanvullende) servicenormen. Toelichting: De afdoeningstermijn is 6 weken en kan verdaagd worden conform de wettelijke bepalingen. 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	Beesel
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:	<ul style="list-style-type: none">• Gegevens melder• Gegevens melding• Klacht of bezwaarschrift• Datum van ontvangst• Datum afhandeling• Wijze waarop klacht is afgehandeld.• Bij formele klacht: datum horen, advies, collegebesluit



2. Beoordeling en behandeling	Beesel
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	Beleidsondersteuner en beleidsmedewerkers team AJZ
Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Datum ontvangst klacht en genomen processtappen.
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: College
	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.



3. Afhandeling en reflectie	Beesel
De organisatie heeft procedures ⁴ 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	81,8%
	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 ⁵	Ja
	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%

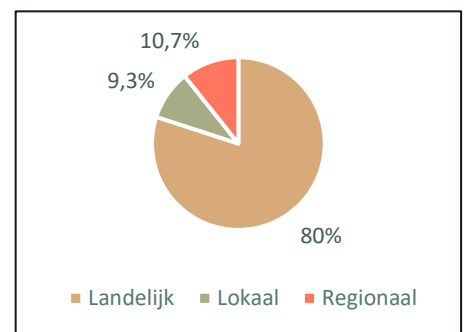
Klachtbehandeling in de tweede lijn (Ombudsman)

Gemeenten zijn verplicht vanuit 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 Beesel de ombudsfunctie landelijk belegd. Er is wel expliciet voor een landelijke belegging gekozen. Toelichting: destijds leek het de gemeente de beste optie om aan te sluiten bij de ombudsman. Een paar jaar geleden is gekeken naar een mogelijk regionale samenwerking, maar dit had niet echt meerwaarde vanwege de status en volstrekte onafhankelijkheid van de ombudsman. En vanwege de financiën.

Er wordt hierbij wel voldaan aan de verwachtingen. Toelichting: de gemeente ziet de meerwaarde van de status en onafhankelijkheid. De ombudsman moet een externe zijn, die onafhankelijk is. De ambtelijke organisatie geeft aan de samenwerking te waarderen. Men wordt regelmatig betrokken via bijeenkomsten, bijvoorbeeld.

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. Toelichting: Wanneer de



Landelijk beeld belegging klachtbehandeling tweede lijn

⁴ 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.

⁵ 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.

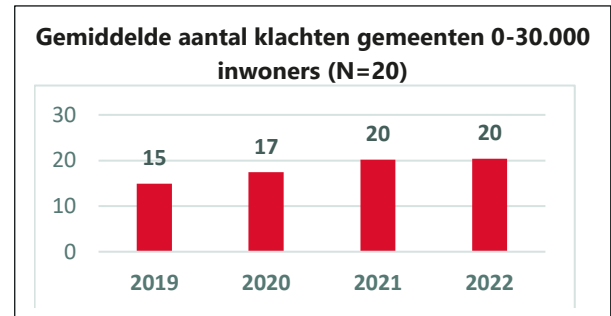
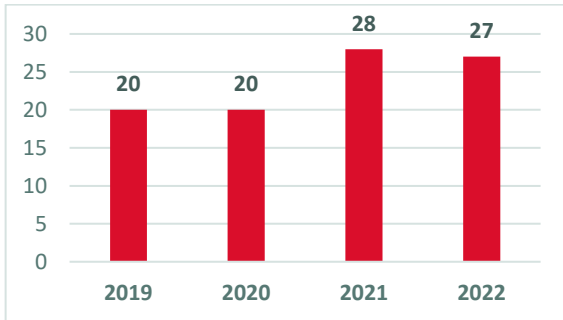


ombudsinstantie een oordeel uitspreekt, wordt deze aan het college voorgelegd. Dit is niet vastgelegd. Het komt zeer incidenteel voor, en een aantal jaren helemaal niet. De aanbevelingen zijn een beslispunt voor het college.

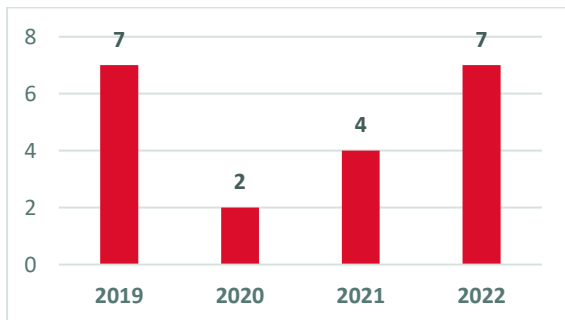
Resultaten

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 Beesel



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. Toelichting: er wordt een jaarrapportage en een evaluatie gemaakt. De ambtelijke organisatie geeft aan dat de nieuwe verordening vorig jaar naar de raad is gebracht, en dat is gevraagd om na een jaar te evalueren. Uit de evaluatie blijkt dat het gros van de klachten informeel wordt afgehandeld. Bij formele afhandeling moet meer gelet worden op termijnen, omdat er geen commissie meer is.

Welke informatie ontvangt de raad?	Beesel	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 Beesel en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan de gemeenteraad. De gemeente Beesel 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 geen sprake van. Toelichting: de ambtelijke organisatie geeft aan dat in de stukken niet is kunnen vinden waarom dit niet is geregeld.

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 Beesel is hier geen sprake van. Toelichting: de ambtelijke organisatie geeft aan dat hier geen zicht op is, en dat de kennis zit bij de contactpersonen van de verbonden partijen. Van de RUD worden aantallen wel gedeeld met de gemeente. Van andere organisaties komen wel getallen, maar geen aparte rapportages.

Resultaten klachtbehandeling GGD Limburg Noord

De gemeente heeft aangegeven geen zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD. Er is daarom geen informatie bekend over eventuele afspraken en aantallen klachten.

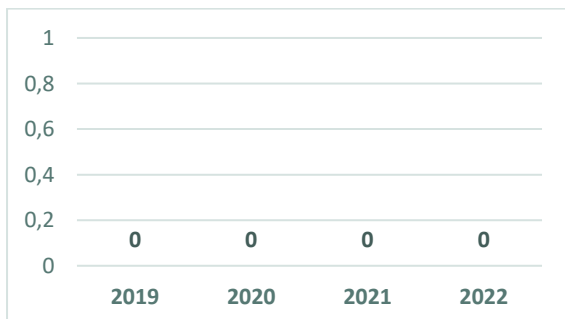
De raad wordt niet periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD.

Resultaten klachtbehandeling RUD Limburg Noord

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

De gemeente heeft wel afspraken gemaakt met de RUD over klachtbehandeling. Toelichting: RUD LN is een netwerkorganisatie, eventuele klachten worden door de gemeente zelf behandeld.

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



De raad wordt wel periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de RUD. Namelijk over het aard en het aantal klachten en over de resultaten en tijdigheid. Toelichting: de klachten vanuit de RUD worden intern opgepakt door de gemeente, dus die worden in het jaarverslag benoemd.

Resultaten klachtbehandeling Omnibuzz



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

De gemeente heeft wel afspraken gemaakt met de organisatie over klachtbehandeling. Toelichting: Met Omnibuzz zijn afspraken gemaakt over de kwaliteitscontrole die uitgevoerd moet worden. In deze afspraken is o.a. vastgelegd hoe vaak Omnibuzz controleert, hoe kwaliteitsindicatoren waaronder klachten vastgelegd moeten worden en hoe Omnibuzz hierop moet handelen. Op klachten wordt o.a. geregistreerd waarvoor de klacht ingediend wordt, of de klacht gegrond of ongegrond is.

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

De gemeenteraad wordt wel periodiek (minstens één keer per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij de organisatie. Namelijk over het aantal en de aard van de klachten (voor de gehele regio). Dit gebeurt via een raadsinformatiebrief, waarbij de rapportage is bijgevoegd als bijlage. De kengetallen van klachtbehandeling worden vermeld in de jaarrekening.