



Postadres:
Postbus 2
7740 AA Coevorden
Telefoon 14 0524
Fax 0524-598555
rekenkamer@coevorden.nl
www.coevorden.nl/rekenkamer

Bezoekadres:
Kasteel 1
7741GC Coevorden

Aan de gemeenteraad van Coevorden

Uw bericht
Afdeling/Team Griffie/Rekenkamer
Behandeld door J. Kok
Kenmerk
Bijlage(n) 3
Coevorden 29 maart 2024
Onderwerp Onderzoek klachtenbehandeling

Verzenddatum: 2 april 2024

Beste leden van de raad,

Wij hebben deelgenomen aan een onderzoek van de NVRR¹ naar klachtenbehandeling. Op 23 mei 2023 hebben wij u de onderzoeksopzet daarvan toegestuurd. In deze brief informeren wij u over de uitkomsten van dat onderzoek.

Het landelijk rapport geeft inzicht in de totaalresultaten van het onderzoek
In het onderzoek wordt antwoord geven op de centrale onderzoeksvraag:

"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?"

Aan dit onderzoek namen 71 gemeenten, 3 provincies en 1 waterschap deel. Het eindrapport geeft informatie over de organisatie van klachtbehandeling, de resultaten van klachtbehandeling, de informatievoorziening over klachtbehandeling en klachtbehandeling bij verbonden partijen. In hoofdstuk 6 van het hoofdrapport staan aanbevelingen opgenomen voor alle deelnemers. Hieronder gaan wij in op de situatie in Coevorden.

In de factsheet klachtenbehandeling gemeente Coevorden staan de onderzoeksresultaten voor Coevorden
In de factsheet zijn deze vergeleken met het landelijk gemiddelde. De factsheet is als bijlage bijgevoegd.

Wij vinden het positief dat de gemeente Coevorden de klachtenbehandeling goed heeft georganiseerd. Vergeleken met andere gemeenten tussen 20.000 en 50.000 inwoners scoort Coevorden over het algemeen goed. Uit het onderzoek blijkt dat de gemeente beschikt over:

- richtlijnen voor het indienen van klachten;
- servicenormen voor het afdoen van klachten;
- een mogelijkheid voor informele klachtafhandeling;
- een klachtenregeling waarin het beleid staat.

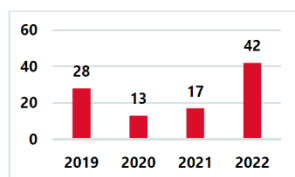
Hieronder gaan wij in op enkele in het oog springende resultaten van het onderzoek. Zoals hiervoor gemeld scoort de gemeente Coevorden goed ten opzichte van vergelijkbare gemeenten.

¹ Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies

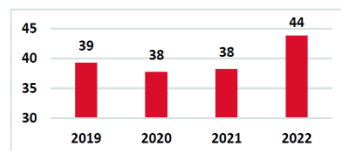
Ontwikkeling aantal klachten

Het aantal klachten is lager dan het gemiddeld aantal klachten in vergelijkbare gemeenten. Opvallend is een sterke stijging in 2022 (42) ten opzichte van 2021 (17). In het jaarverslag 2022 heeft het college daarvoor geen verklaring opgenomen. Wel heeft het college aangegeven het aantal klachten te blijven monitoren.

Aantal klachten ontvangen door de gemeente Coevorden



Gemiddelde aantal klachten gemeenten 30.000-50.000 inwoners (N=24)



Centraal meldpunt

Er is geen centraal meldpunt voor de ontvangst van klachten. Wel geeft de gemeente op haar website informatie over drie manieren om een klacht in te dienen: een brief sturen, een e-mail sturen of een online formulier invullen. Dat laatste zonder DigiD te hoeven gebruiken. Daarmee zijn er ruime en laagdrempelige mogelijkheden voor de inwoners van Coevorden om een klacht in te dienen².

Informele klachtbehandeling

Het is mooi om te zien dat ook de informele klachtenprocedure is uitgewerkt in de klachtenregeling. De resultaten daarvan zijn echter niet zichtbaar. Uit het onderzoek blijkt dat bij de deelnemende overheden gemiddeld 81,5% van de klachten informeel worden behandeld.

Toetsingskader beslissing klachtafhandeling

De organisatie maakt geen gebruik van een toetsingskader voor de beslissing over de klacht. Hierdoor is het niet duidelijk welke criteria de gemeente gebruikt voor het nemen van een besluit. In de beslissing op de klacht wordt een oordeel gegeven of de gemeente zich behoorlijk heeft gedragen.

Borging conclusies en aanbevelingen Nationale Ombudsman

Inwoners die niet tevreden zijn over de klachtafhandeling kunnen zich in Coevorden wenden tot de Nationale Ombudsman. Bij de gemeente Coevorden is de opvolging van conclusies en aanbevelingen van de Nationale Ombudsman niet geborgd. Hierbij merken wij op dat de Nationale Ombudsman in 2022 slechts één keer inhoudelijk heeft geoordeeld op een bij haar ingediend verzoek. In het merendeel van de gevallen verwees de Nationale Ombudsman naar de gemeente. Ook werd doorverwezen naar een bezwaarschriftprocedure of een handhavingprocedure.

Klachtenbehandeling verbonden partijen

Uit de factsheet Coevorden blijkt dat de gemeente niet in haar beleid heeft opgenomen dat verbonden partijen een klachtenregeling moeten opstellen. Bovendien informeert het college de gemeenteraad niet over het aantal en de aard van de klachten die behandeld zijn door verbonden partijen die namens de gemeente een publieke taak uitvoeren. Bij dit onderzoek is gevraagd naar het aantal klachten dat bij de GGD, Omgevingsdienst RUD en de EMCO binnenkomt.

Informatievoorziening volksvertegenwoordiging

De gemeenteraad ontvangt jaarlijks informatie over het aantal klachten. Dat vindt plaats in de paragraaf Bedrijfsvoering van het jaarverslag. Daarin is geen informatie opgenomen over de aard van de klachten, resultaten, tijdigheid van de afhandeling, ervaringen van de indieners van de klachten en eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld.

Welke informatie ontvangt de raad?	Coevorden	Gemiddelde
Aantal en aard van de klachten	Ja	86,7% ja
Resultaten en tijdigheid van de afhandeling	Nee	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	Nee	61,3% ja

Aanbevelingen

Wij zien in de onderzoeksresultaten enkele verbetermogelijkheden. In deze brief doen wij daarvoor een aantal aanbevelingen. Wij adviseren uw raad deze aanbevelingen over te nemen en het college te verzoeken deze aanbevelingen op te volgen.

² [Klacht over de dienstverlening van de gemeente | Gemeente Coevorden](#)

1. Hanteer een toetsingskader beslissing op klachten

Wij bevelen aan een toetsingskader voor de beslissing op klachten vast te stellen. Het is daarbij raadzaam om de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman aan de interne richtlijnen/klachtenregeling van de gemeente te koppelen. De Nationale Ombudsman heeft de term "behoorlijk" uitgewerkt in tweeëntwintig behoorlijkheidsvereisten, verdeeld over vier kernwaarden: 'open en duidelijk', 'respectvol', 'betrokken en oplossingsgericht' en 'eerlijk en betrouwbaar'. Deze kernwaarden vormen de kern van behoorlijk overheidsoptreden en zijn opgenomen in een 'behoorlijkheidswijzer'³.

2. Administreer informele klachtenbehandeling

Uit het onderzoek blijkt dat ook Coevorden zich richt op de informele behandeling van klachten. Door het grote aandeel van informele klachtenbehandeling, bevelen wij aan om zowel het aantal formele als informele klachten actief te administreren en hierover te rapporteren.

3. Evalueer de klachtenbehandeling

Voer een systematiek in waarin het leren en evalueren van klachtbehandeling centraal staat. Dat kan bijvoorbeeld door de evaluatie een vast onderdeel te maken van het jaarverslag. Ook kan de organisatie jaarlijks een moment plannen om het CMT en/of het college hierover bij te praten. Het college kan deze resultaten ook delen met u. Dat draagt bij aan het proces van leren en evalueren binnen de gemeente. Een kwantitatief klanttevredenheidsonderzoek achten wij niet nodig.

4. Informeer de gemeenteraad

Informeer de gemeenteraad jaarlijks over klachtbehandeling.

Ga daarbij in op tenminste de aantallen en de aard van de klachten, de resultaten en de tijdigheid van de behandeling en gesignaleerde lessen, trends en ontwikkelingen. Het is daarnaast raadzaam deze informatievoorziening - al dan niet op termijn - aan te vullen met ervaringen van indieners (zie aanbeveling 3 en par. 1.2 onderzoek) en met informatie over de klachtbehandeling bij verbonden partijen (zie aanbeveling 5 en par. 1.4 onderzoek).

5. Integreer verbonden partijen

- a. Gelet op de toenemende afhankelijkheid van verbonden partijen, bevelen wij aan om meer expliciet vast te leggen wat het gemeentebestuur van verbonden partijen wil of mag verwachten rondom klachtbehandeling. Dit kan bijvoorbeeld in een nota verbonden partijen of in de eigen klachtenregeling.
- b. Integreer de informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen in de eigen informatievoorziening aan de gemeenteraad. Dit kan aansluitend bij de huidige manier in de P&C-cyclus. Daarmee krijgt u een totaaloverzicht van de klachtbehandeling bij aan de gemeente verbonden organisaties. Dit hoeven geen uitgebreide rapportages te zijn. De klachtencoördinator kan de hoofdpunten (aantal en aard van de klachten en eventuele lessen) uit de jaarverslagen overnemen en toevoegen. Een goede afstemming tussen de klachtencoördinator en de accounthouders van verbonden partijen is hierbij wel noodzakelijk.

Reactie college

Wij hebben ontwerp-rekenkamerbrief van het rekenkameronderzoek naar klachtenbehandeling met onze aanbevelingen toegestuurd aan het college met de vraag daarop te reageren. Het college heeft op 9 februari 2024 aangegeven dat zij het eens is met de vijf aanbevelingen die wij hebben gedaan. Het college herkent zich in het geschetste beeld over de behandeling van klachten. De aanbevelingen kunnen het college helpen om de behandeling van klachten beter te laten verlopen. De reactie van het college hebben wij als bijlage bij deze rekenkamerbrief gevoegd.

Wij stellen u voor het college te vragen de implementatie van deze aanbevelingen ter hand te nemen en uw raad daarover te informeren.

Vragen?

Heeft u nog vragen hebben over het onderzoek dan kunt u contact opnemen met J. Kok secretaris van de rekenkamer, bereikbaar via E: j.kok@coevorden.nl. of M: 06 31664219.

Met vriendelijke groet,
namens de rekenkamer van de gemeente
Coevorden,
de voorzitter,

Roel de Boer

³ [Nationale ombudsman | Behoorlijkheidswijzer | mei 2019](#)