

Factsheet klachtbehandeling gemeente Schagen

Versie Definitief

Datum 6 december 2023

Toelichting

De Rekenkamercommissie van de gemeente Schagen 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 Schagen. 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: De informele behandeling staat voorop. Ingezet wordt op een informele, klantvriendelijke en oplossingsgerichte klachtbehandeling. De doelstellingen zijn ooit vastgelegd in het kader van de Awb, maar de ambtelijke organisatie weet niet in welk document.

Richtlijn voor klachten indienen

65 deelnemers (86,7%) hebben richtlijnen opgesteld voor het indienen van klachten. In uw gemeente is er wel sprake van richtlijnen. Toelichting: Indienen van klachten kan via webformulieren, maar ook schriftelijk en telefonisch. Als een klacht formeel wordt behandeld dan wordt de Awb gevolgd.

Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid². In uw gemeente is hier wel sprake van. Het beleid is vastgelegd in de Awb, de wijze van bezwaarschriftenafhandeling en het dienstverleningsconcept.

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 servicenormen. Toelichting: binnen een paar werkdagen wordt contact opgenomen. Voor 53,3% van de deelnemers geldt dat deze servicenormen zijn vastgelegd in beleid.² In uw gemeente is hier wel sprake van. De servicenormen zijn vastgelegd in een document over servicenormen die breder gelden voor dienstverlening in de gemeente.

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	Schagen
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• Datum van ontvangst• Datum afhandeling/afdoeningsbrief• Voortgang



2. Beoordeling en behandeling	Schagen
In de organisatie is een functieprofiel voor een klachtencoördinator/ klachtbehandelaar vastgesteld met competenties	Ja Landelijk % ja: 37,3%
Deze functie is gedurende de periode 2018-2023 ingevuld	Deels, in de periode 2019-2023 ³
Deze functie toetst op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Klantenservice
Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	<ul style="list-style-type: none">• Gegevens melder• Gegevens melding• Datum van ontvangst• Datum afhandeling/afdoenings- brief• Voortgang
De organisatie maakt gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht	Ja Landelijk % ja: 57,3%
Bij de volgende gremia ligt het mandaat om een besluit te nemen over een klacht	Over de ambtelijke organisatie: Teamleider Over de wethouders: Burgemeester Over de burgemeester: Locoburgemeester Over de gemeenteraad: Raadsvoorzitter
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%

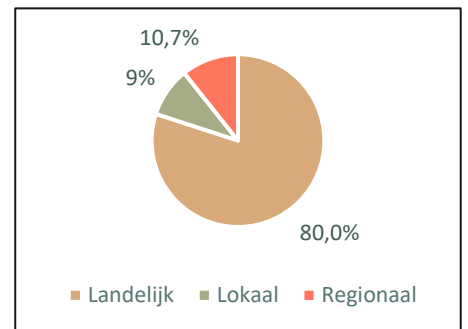
³ Toelichting: voor 2019 was klachtbehandeling centraal belegd bij juridische zaken. Daar werd de klacht informeel behandeld en doorgezet naar de afdelingen.



3. Afhandeling en reflectie	Schagen
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	Onbekend ⁵
	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 ⁶
	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 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 Schagen de ombudsfunctie landelijk belegd. Er is wel expliciet voor een landelijke belegging gekozen. Toelichting: er is voor landelijke belegging gekozen om de onafhankelijkheid te waarborgen en het waarborgen van kwaliteit en expertise. Er wordt wel voldaan aan de verwachtingen die ten grondslag lagen aan de overweging voor een regionale belegging. Toelichting: de ambtelijke organisatie waardeert het contact en de samenwerking met de nationale ombudsman.



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.

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

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 Toelichting: het wordt nu niet bijgehouden hoeveel klachten informeel worden behandeld. Er wordt gewerkt aan een nieuw zaakstelsel om dit beter bij te houden. De ambtelijke organisatie schat in dat het grootste deel van de klachten wel informeel wordt behandeld.

⁶ Toelichting: er wordt een klanttevredenheidsonderzoek uitgezet over de ervaring met de klantenservice, maar dit is niet specifiek gericht op de klachtenprocedure.

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: periodiek wordt om de tafel gezeten om te kijken waar verbeteringen mogelijk zijn.



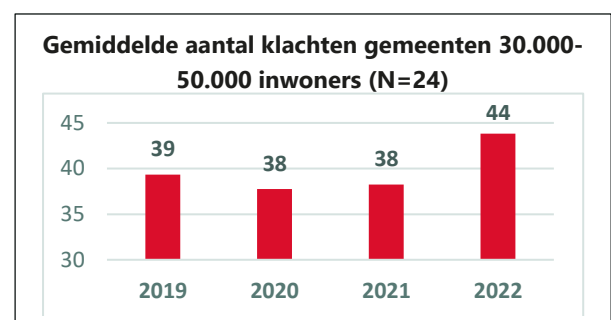
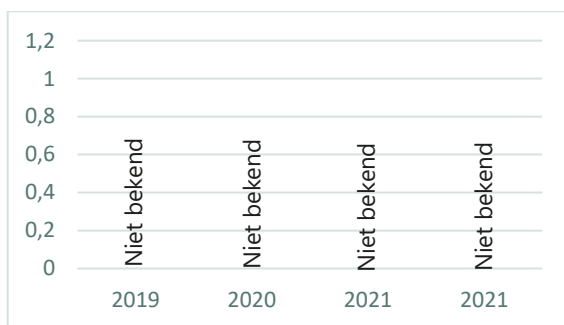
ombudsman te worden medegedeeld. Bij 45 deelnemers (60%) is geborgd dat expliciet wordt afgewogen of de conclusies en aanbevelingen van de ombudsinstantie worden opgevolgd. In uw gemeente is dit niet geborgd. Toelichting: adviezen die leiden tot een aanpassing worden opgepakt door het betreffende team/afdeling. Als een advies besluitvorming behoeft dan wordt dit wel besproken met het college, maar dit is niet standaard.

Resultaten

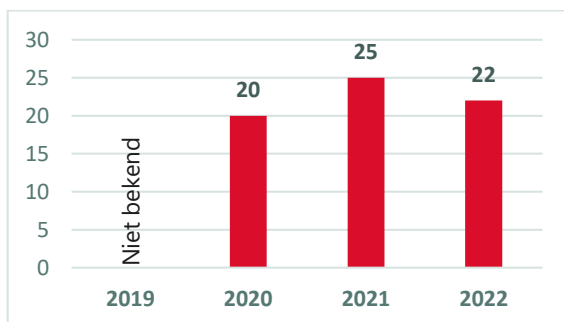
In dit onderzoek zijn ook vragen gesteld over de resultaten van de klachtbehandeling. We gaan hieronder in op het aantal klachten dat de organisatie de afgelopen vier jaar zelf heeft ontvangen en het aantal klachten dat in deze periode is gemeld bij de bevoegde ombudsinstantie.

Aantal klachten ontvangen door de gemeente Schagen

Het aantal klachten voor de gemeente Schagen is niet bekend, omdat de gemeente niet specifiek bijhoudt hoeveel klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb worden ingediend. De gemeente heeft alleen beeld van het totaal aantal klachten, waar ook meldingen onder vallen.



Aantal klachten gemeld bij bevoegde ombudsinstantie



Klanttevredenheid

4 deelnemers (5,3%) laten na afronding van de klachtbehandelingsprocedure een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Uw gemeente doet dit deels. Toelichting: er is wel een klanttevredenheidsonderzoek naar de klantenservice, maar dit is alleen gericht op de klachtenprocedure. De cijfers vanuit dit onderzoek voor klanttevredenheid in Schagen zijn als volgt:

- 2019: 6.7
- 2020: 8.7
- 2021: 8.7
- 2022: 8.2

Gelet op het feit dat de meeste gemeenten geen klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren gericht op klachtbehandeling, kan geen landelijke vergelijking worden gemaakt.

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: de raad ontvangt het jaarverslag.

Welke informatie ontvangt de raad?	Schagen	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	Ja	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 Schagen en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan de gemeenteraad. De gemeente Schagen 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: er worden wel gesprekken gevoerd met de verbonden partijen over het hebben van een klachtenregeling.

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 Schagen is hier wel sprake van. Toelichting: dit gebeurt via de jaarstukken van de verbonden partij.

Resultaten klachtbehandeling GGD Hollands Noorden

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: er worden afspraken gemaakt in de GR.

De gemeente heeft voor geen enkel jaar zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de GGD in de periode 2019-2022. Toelichting: de cijfers worden niet gespecificeerd naar Schagen.

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

Resultaten klachtbehandeling Omgevingsdienst Noord-Hollands Noord

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

De raad wordt wel periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de Omgevingsdienst. Toelichting: de jaarstukken worden gedeeld met de raad.

Resultaten klachtbehandeling Gemeenschappelijke regeling gesubsidieerde arbeid



De gemeente heeft aangegeven geen zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GR gesubsidieerde arbeid. Er is daarom geen informatie bekend over afspraken of aantallen klachten.

De raad wordt wel periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de organisatie. Toelichting: de raad ontvangt het jaarverslag.