

Rekenkamer Teylingen
t.a.v. mevrouw R. Quapp
Raadhuisplein 1
2215 MA Voorhout

Verzenddatum	ons kenmerk	afdeling
25 maart 2024	Z-24-361681	
Onderwerp	uw kenmerk	behandeld door
bestuurlijke reactie rekenkameronderzoek klachtbehandeling		
	Bijlage	telefoon
		14 0252

2215 ZJ Voorhout
gemeente@teylingen.nl
www.teylingen.nl
T 14 0252

Bestuurscentrum
Raadhuisplein 1
Voorhout

Gemeentekantoor
Wilhelminalaan 25
Sassenheim

Geachte leden van de rekenkamercommissie,

Hierbij ontvangt u de bestuurlijke reactie van het college van Teylingen op uw rekenkameronderzoek naar klachtbehandeling. Het college heeft het rapport van de rekenkamer met veel belangstelling gelezen. Wij danken de onderzoekers voor dit waardevolle rapport en de vermelde inzichten en aandachtspunten.

Graag maken wij gebruik van de mogelijkheid om op de aanbevelingen te reageren.

De aanbevelingen in het rapport onderschrijven wij. Hieronder reageren wij per aanbeveling.

1. Zet de inwoner centraal

Reactie

Bij klachtbehandeling staat voor het college de inwoner centraal. Het streven is om klachten zo veel mogelijk formeel op te lossen. In 2023 is gestart met een verdere professionalisering van de klachtbehandeling. Dit resulteerde – begin 2024 – in de aanstelling van een klachtencoördinator, die zich uitsluitend bezighoudt met de behandeling van klachten voor de drie gemeenten. De jaren hiervoor werd de behandeling van de klachten uitgevoerd door diverse medewerkers naast hun andere werkzaamheden.

Het college ziet de klachtbehandeling ook als middel om op basis van de ontvangen klachten verbeterpunten in de organisatie te kunnen duiden en te kunnen realiseren. De klachtbehandeling blijkt daarnaast

een hulpmiddel te zijn voor bewoners die moeite hebben met het vinden van de juiste weg binnen de organisatie.

De aanbeveling om bij klachtindieners na te gaan hoe zij de procedure ervaren nemen wij over. Wij gaan onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om een klantwaarderingsonderzoek te implementeren en de uitkomst hiervan te monitoren en te rapporteren. Wij stellen voor om de raad hierover periodiek te informeren via het jaarverslag van de commissie bezwaren en klachten.

2. Maak afspraken met verbonden partijen

Reactie

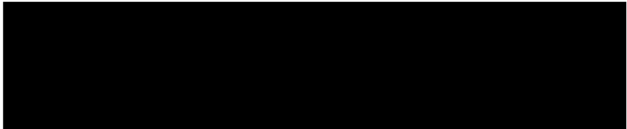
Wij vinden het net zoals de rekenkamercommissie belangrijk om meer inzicht te krijgen in de klachtbehandeling door de verbonden partijen. Wij zullen de verbonden partijen vragen om ons jaarlijks te rapporteren over hun klachtbehandeling. Het college zal de uitkomsten vervolgens delen met de gemeenteraad.

Nogmaals willen wij u danken voor de rapportage over dit belangrijke onderwerp. Wij werken de komende jaren graag verder aan het verbeteren van de klachtbehandeling in onze gemeente.

Met vriendelijke groet,
Het college van de gemeente Teylingen.



Jeroen F.A. Tomassen
Secretaris



Carla G.J. Breuer
Burgemeester

Rekenkamerbrief: landelijk DoeMee-onderzoek klachtbehandeling

Geachte gemeenteraad van Teylingen,

Aanleiding en context

De rekenkamer van de gemeente Teylingen heeft dit jaar deelgenomen aan het landelijk DoeMee-onderzoek naar klachtbehandeling. In totaal hebben 75 decentrale overheden meegedaan aan het onderzoek uitgevoerd door TwynstraGudde. Het doel van het onderzoek is het in beeld brengen hoe de klachtenafhandeling binnen de gemeente Teylingen is georganiseerd en hoe daarover wordt gerapporteerd aan de gemeenteraad. Het gaat in dit onderzoek over klachtbehandeling in de zin van de Algemene wet bestuursrecht, zoals de behandeling van een uitkeringsaanvraag van een inwoner. Het gaat niet over klachten en meldingen van bijvoorbeeld losliggende tegels. Het onderzoek gebruikt gegevens die betrekking hebben op de periode van 2019 tot en met 2022. In deze brief worden de resultaten van het onderzoek voor de gemeente Teylingen beschreven en deze resultaten worden vergeleken met het landelijk beeld. De ambtelijke reactie op dit onderzoek is verwerkt in de brief.

Doelstellingen en beleid

1 - Doelstellingen en richtlijnen

51% van de deelnemende organisaties hebben hun doelstellingen vastgelegd ten aanzien van klachtenbehandeling. In de gemeente Teylingen is dit niet gedaan. Wel heeft de gemeente Teylingen zogeheten 'richtlijnen'. Een klacht kan namelijk online of schriftelijk worden ingediend. Het is niet mogelijk om een klacht via de mail in te dienen. Deze richtlijnen zijn net zoals bij 70% van de deelnemers vastgelegd in beleid, namelijk in de verordening 'bezwaren en klachten'.¹

2 - Servicenormen

Een gemeente kan voor zichzelf servicenormen opstellen. Servicenormen zijn afspraken over de dienstverlening. De gemeente Teylingen heeft geen eigen servicenormen, terwijl 61% van de deelnemende organisaties die wel hebben opgesteld.

Tabel 1 Doelstellingen en richtlijnen

	Teylingen	Landelijk
1. Er zijn doelstellingen vastgelegd	Nee	Ja (51%) Nee (49%)
2. Er zijn richtlijnen opgesteld	Ja	Ja (87%) Nee (13%)
3. De richtlijnen zijn vastgelegd in beleid	Ja	Ja (70%) Nee (30%)
4. Er zijn servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten	Nee	Ja (48%) Nee (52%)

Bron: Landelijk onderzoek NVRR - klachtbehandeling

¹ <http://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR694447>

Organisatie van klachtbehandeling

Voor het proces klachtbehandeling wordt onderscheid gemaakt tussen de melding, de beoordeling en behandeling, en de afhandeling en reflectie.

1 - De melding

Het beeld van de gemeente komt op alle zaken overeen met het landelijke beeld. Zo heeft de gemeente Teylingen een centraal meldpunt, worden de klachten digitaal geregistreerd en worden de klachten automatisch doorgestuurd naar het juiste organisatieonderdeel.

Tabel 2 *Organisatie van klachtbehandeling*

	Teylingen	Landelijk
1. Er is sprake van een centraal meldpunt	Ja	Ja (95%) Nee (5%)
2. De klachten worden geregistreerd in een centraal digitaal register	Ja	Ja (93%) Nee (7%)
3. De klachten worden automatisch doorgestuurd naar het juiste organisatieonderdeel	Ja	Ja (95%) Nee (5%)

Bron: Landelijk onderzoek NVRR - klachtbehandeling

2 - Beoordeling en behandeling

De gemeente Teylingen heeft een klachtencoördinator en die toetst op de tijdigheid en juistheid bij de behandeling van klachten. De klachtencoördinator noteert de datum van binnenkomst, bepaalt volgens de algemene wet bestuursrecht de datum waarop de beslissing moet genomen worden en houdt contact met de behandelaar binnen de organisatie. Op het moment van het onderzoek was er nog geen functieprofiel voor de klachtencoördinator, echter wordt ambtelijk aangegeven dat hier op het moment aan wordt gewerkt. Van de deelnemende gemeenten heeft 39% een functieprofiel voor de klachtencoördinator.

Tabel 3 *Beoordeling en behandeling*

	Teylingen	Landelijk
1. Er is een functieprofiel	Nee	Ja (39%) Nee (61%)
2. De organisatie maakt gebruik van een toetsingskader	Ja	Ja (55%) Nee (45%)
3. Er vindt een persoonlijk gesprek plaats met de indiener tijdens het onderzoek	Ja	Ja (84%) Nee (16%)
4. Indien een klacht betrekking heeft op een andere organisatie wordt de indiener doorverwezen naar de andere organisatie waar de klacht betrekking op heeft	Ja	Ja (94%) Nee (6%)

Bron: Landelijk onderzoek NVRR - klachtbehandeling

3 - Afhandeling en reflectie

Wat betreft de afhandeling en reflectie komt Teylingen voor een groot deel overeen met het landelijke beeld. De gemeente Teylingen schat in dat 70% van de klachten informeel wordt afgehandeld, dit ligt 11,5% lager dan het landelijk gemiddelde. Er vindt geen evaluatie plaats bij de indieners van een klacht. Ambtelijk worden hier meerdere redenen voor gegeven. De eerste reden is dat de behandeling van klachten jaarlijks wordt opgenomen in het openbare verslag van de Commissie Bezwaren en Klachten. Deze wordt ter evaluatie naar de gemeenteraad en naar de Nationale Ombudsman gestuurd. De tweede reden die wordt gegeven is dat indieners van klachten naar de Nationale Ombudsman toe kunnen stappen wanneer zij ontevreden zijn met het proces. Hierdoor zou een evaluatie niet nodig zijn.

Doordat er geen evaluatie plaatsvindt bij de indieners van een klacht is het niet in beeld te brengen hoe de indieners de klachtenprocedure hebben ervaren.

Tabel 4 Afhandeling en reflectie

	Teylingen	Landelijk
1. Er zijn procedures voor informatievoorziening richting de indiener van de klacht	Ja	Ja (85%) Nee (15%)
2. De organisatie zet in op het informeel afhandelen van klachten	Ja	Ja (96%) Nee (4%)
3. De organisatie schat in dat het volgende percentage van het totaal klachten aan informatie informeel wordt afgehandeld	70%	81.5%
4. Er is vastgelegd dat de klachtbehandeling wordt teruggekoppeld aan de indiener van de klacht	Ja	Ja (91%) Nee (9%)
5. Er is vastgelegd op welke manier er wordt teruggekoppeld indien de klacht meer tijd kost	Ja	Ja (68%) Nee (32%)
6. Na de afronding van de procedure wordt een evaluatie uitgezet over de ervaring van de indiener met de klachtprocedure	Nee	Ja (8%) Nee (92%)

Bron: Landelijk onderzoek NVRR - klachtbehandeling

Klachtbehandeling in de tweede lijn

1- Ombudsfunctie

Gemeenten hebben verplicht een ombudsvoorziening. Bewoners kunnen terecht bij de ombudsfunctie als zij het niet eens zijn met de wijze waarop hun klacht wordt behandeld. Dit noemen we de klachtbehandeling in de tweede lijn. Gemeenten kunnen deze ombudsfunctie lokaal, regionaal of landelijk beleggen. Teylingen had de wens om klachtenafhandeling te beleggen bij een onafhankelijke instantie. Daarom heeft Teylingen net zoals bij 80% van de deelnemende organisaties de ombudsfunctie landelijk belegd. In de periode 2019-2022 zijn er voor Teylingen geen klachten gemeld bij de bevoegde ombudsinstantie.

2 - Aanbevelingen ombudsfunctie

Wanneer er door de ombudsman een aanbeveling wordt gedaan aan een bestuursorgaan dient de organisatie binnen 6 weken aan de ombudsinstantie te laten wat er gebeurt met de aanbeveling. De gemeente Teylingen heeft, net zoals bij 57% van de deelnemende organisaties, geborgd dat er expliciet wordt afgewogen of conclusies en aanbevelingen van de ombudsinstantie worden opgevolgd. De afwegingen worden meegenomen in het jaarverslag.

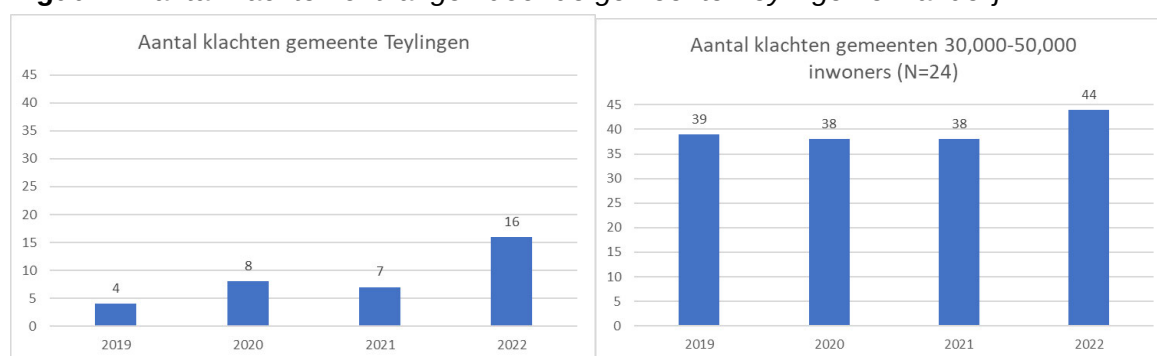
Resultaten

1 - aantal ontvangen klachten door de gemeente Teylingen

Zoals te zien in figuur 1 en figuur 2 ontvangt de gemeente Teylingen gemiddeld minder klachten dan gemeenten van vergelijkbare grootte. Zo is het gemiddelde aantal ingediende klachten landelijk per jaar 45, terwijl er in Teylingen gemiddeld 9 klachten per jaar worden ingediend. Een verklaring is niet te geven met de gegevens die nu beschikbaar zijn.

Wat wel opvalt is dat er een verdubbeling is in het aantal klachten in het jaar 2022. Ambtelijk wordt aangegeven dat hier geen eenduidige verklaring voor gegeven kan worden. Een mogelijke verklaring is dat er sprake was van een personele wisseling. Zo kan het zijn dat de klachtencoördinator in 2022 een opmerking of vraag eerder als een klacht heeft beschouwd dan de klachtencoördinator in 2021. Een andere mogelijke verklaring is dat men het klachtenformulier in 2022 makkelijker kon vinden. Dit is niet onderzocht door de rekenkamer.

Figuur 1 Aantal klachten ontvangen door de gemeente Teylingen en landelijk



Bron: Landelijk onderzoek NVRR - klachtbehandeling

Informatievoorziening volksvertegenwoordiging

De raad wordt ieder jaar geïnformeerd via het jaarverslag van de commissie bezwaren en klachten. De gemeenteraad wordt geïnformeerd over het aantal klachten, de aard van de klachten, en de resultaten en tijdigheid van de afhandeling.

Doordat er geen evaluatie plaatsvindt wordt de raad niet geïnformeerd over de ervaring van klachtindieners of over eventuele lessen die getrokken worden uit de wijze waarop de klachten worden behandeld.

Klachtbehandeling verbonden partijen

In zijn algemeenheid is ook onderzocht hoe klachtbehandeling plaatsvindt bij verbonden partijen.

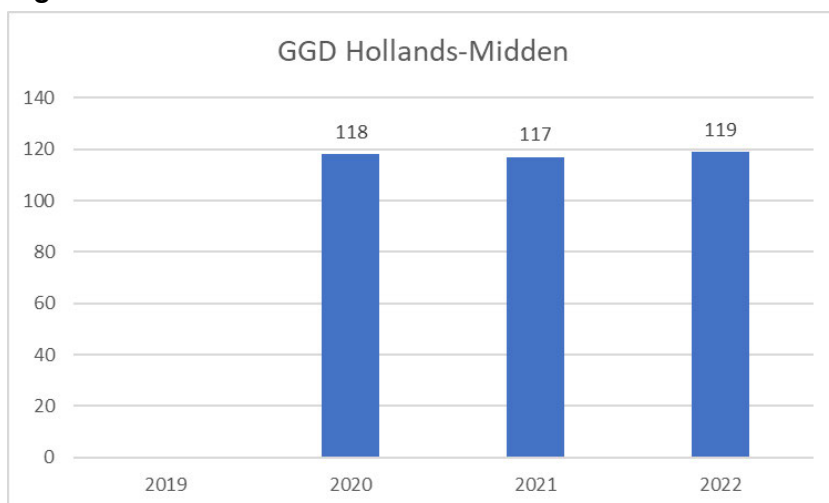
1- Inzicht in resultaten klachtbehandeling en informatievoorziening

De gemeente Teylingen heeft geen afspraken in hun beleid opgesteld dat verbonden partijen een klachtenregeling dienen op te stellen. Bij 27% van de deelnemers is dit wel het geval. Wat betreft de informatievoorziening wordt de raad van Teylingen deels geïnformeerd over het aantal en de aard van de klachten die verbonden partijen behandelen. Sommige verbonden partijen informeren de raad via een jaarverslag 'klachtafhandeling' en andere verbonden partijen niet.

2 - GGD Hollands Midden

De gemeente Teylingen heeft wel inzicht in de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD, maar heeft geen afspraken over de wijze van klachtbehandeling bij de GGD. Wel is er zicht op de hoeveelheid klachten die binnenkomen. De raad wordt hier niet periodiek over geïnformeerd.

Figuur 2 Aantal klachten GGD



Bron: Landelijk onderzoek NVRR - klachtbehandeling

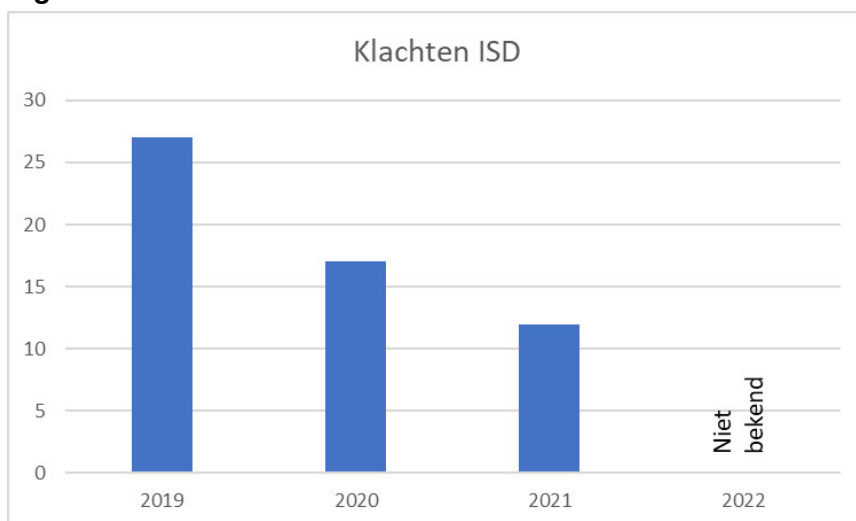
3 - Omgevingsdienst West-Holland (OD)

De gemeente Teylingen heeft geen zicht op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de OD en heeft hier ook geen afspraken over. Ook is er geen zicht op het aantal klachten dat binnenkomt bij de OD in de periode 2019-2022. Ook wordt de raad niet periodiek geïnformeerd.

4 - Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek (ISD)

Teylingen heeft wel zicht op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de ISD Bollenstreek. Zo zijn er ook afspraken gemaakt over de klachtbehandeling: de ISD heeft een formele klachtenprocedure die te vinden is op de website. Ook heeft de gemeente zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen en wordt de raad periodiek geïnformeerd.

Figuur 3 Klachten ISD Bollenstreek



Bron: Landelijk onderzoek NVRR - klachtbehandeling

Samenvatting en conclusies

Over het algemeen komt het beeld van de gemeente Teylingen in grote mate overeen met het landelijke beeld. Zo heeft de gemeente Teylingen een klachtencoördinator, is er sprake van een centraal meldpunt en maken ze gebruik van een toetsingskader. Een aantal aspecten valt op.

1. De gemeente Teylingen heeft geen doelstellingen en heeft geen servicenormen opgesteld. Wel zijn er richtlijnen opgesteld die vastgelegd zijn in de verordening 'bezwaren en klachten'. Verder heeft de gemeente Teylingen een klachtencoördinator maar is er nog geen sprake van een functieprofiel. Tijdens het onderzoek is ambtelijk aangegeven dat daaraan gewerkt wordt.
2. Teylingen vraagt geen evaluatie uit na de afronding van een procedure bij de indiener van de klacht. Ambtelijk worden hier meerdere redenen voor gegeven. Zo wordt de behandeling van klachten voor evaluatie aan de raad en de Nationale ombudsman voorgelegd via het jaarlijkse openbare verslag van de Commissie Bezwaren en Klachten. De andere reden is dat indieners van klachten naar de Nationale Ombudsman toe kunnen stappen indien zij ontevreden zijn met het proces. Hierdoor zou een evaluatie niet nodig zijn.

Doordat er geen evaluatie plaatsvindt bij de indieners van een klacht is het niet in beeld te brengen hoe de indieners de klachtenprocedure hebben ervaren.

3. De gemeente Teylingen ontvangt gemiddeld minder klachten in vergelijking met andere gemeenten van gelijke grootte. Een verklaring is niet te geven met de gegevens die nu beschikbaar zijn. De bevoegde ombudsinstantie heeft geen klachten ontvangen in de periode 2019-2022 voor de gemeente Teylingen.
4. Verder wordt de raad geïnformeerd via het jaarverslag van de commissie Bezwaren en Klachten. Hier wordt raad geïnformeerd over het aantal klachten en de aard van klachten en de resultaten, maar niet over de ervaringen van indieners en de eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop klachten worden behandeld.
5. Als laatste heeft de gemeente geen concrete afspraken in beleid over de klachtenregeling bij verbonden partijen. Ook wordt de raad deels geïnformeerd over het aantal en de aard van de klachten die verbonden partijen behandelen. Hierdoor heeft Teylingen geen zicht op het aantal klachten dat wordt ingediend bij bepaalde verbonden partijen.

Aanbevelingen

1- Zet de inwoner centraal

Evalueer bij de klachtindieners hoe zij de procedure hebben ervaren. Dit kan bijvoorbeeld via een telefonisch gesprek. Door een telefonisch gesprek krijgt de gemeente persoonlijk contact met de klachtindiener. Hierdoor voelt de inwoner zich gehoord en uit de evaluaties en ervaringen van klachtindieners kunnen lessen getrokken worden waarmee de organisatie de procedures kan verbeteren.

Wanneer de evaluatie heeft plaatsgevonden is het van belang om de raad hierover periodiek te informeren. Informeer over de ervaring van indieners van klachten en de eventuele lessen die getrokken worden uit de wijze waarop de klachten worden behandeld. Zo heeft de raad goed zicht op hoe de klachtindiener het proces ervaart.

2- Maak afspraken met verbonden partijen

Twee van de drie onderzochte partijen geven inzicht in de wijze waarop klachten worden behandeld. Echter zijn hier geen eenduidige afspraken over gemaakt waardoor er geen garantie is dat verbonden partijen voldoende blijven rapporteren. Omdat verbonden partijen al op afstand staan, ontstaat het risico dat de raad zijn controlerende taak niet goed kan uitvoeren. Maak daarom eenduidige afspraken met verbonden partijen die een publieke taak uitvoeren en leg die vast in beleid. Op deze manier krijgt de gemeente voor elke verbonden partij zicht op het aantal klachten dat binnenkomt en hoe deze worden behandeld. Informeer hier periodiek de raad over.