

Factsheet klachtbehandeling gemeente Woerden

Versie Definitieve factsheet

Datum 1 december 2023

Toelichting

De Rekenkamer van de gemeente Woerden heeft deelgenomen aan het NVRD DoeMee-onderzoek 2023, naar klachtbehandeling. In dit onderzoek hebben 75 (decentrale) overheden informatie verstrekt over het beleid en het proces met betrekking tot klachtbehandeling binnen de eigen organisatie. Aan het onderzoek deden 71 gemeenten, 3 provincies en 1 Waterschap mee.

In deze factsheet worden de resultaten gepresenteerd voor de gemeente Woerden. 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. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat er in uw gemeente wel sprake is van doelstellingen. De doelstellingen staan beschreven in de klachtenregeling van de gemeente:

Artikel 2 lid 3 Klachtenregeling gemeente Woerden 2016:

- a. binnen de ambtelijke organisatie duidelijke afspraken te maken over een voortvarende en zorgvuldige afhandeling van schriftelijke klachten teneinde de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling conform hoofdstuk 9 van de Awb te kunnen waarborgen;
- b. een aanvulling op de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling te geven;
- c. de relatie tussen burger en de gemeente te optimaliseren;
- d. het signaleren van mogelijke tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente; e. het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente



Richtlijn voor klachten indienen

65 deelnemers (86,7%) hebben richtlijnen opgesteld voor het indienen van klachten. klachtenbehandeling. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat er in uw gemeente wel sprake is van richtlijnen.

De richtlijnen die gevolgd worden, zijn:

- De klacht mag telefonisch, schriftelijk per post of schriftelijk per e-mail ingediend worden.
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen

Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid¹. In uw gemeente is hier wel sprake van. In de klachtenregeling staat omschreven hoe er om wordt gegaan met schriftelijke en mondelinge klachten.

Servicenormen

48 deelnemers (64%) hebben servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat er in uw gemeente wel sprake is van servicenormen: De gemeente hanteert als servicenorm bij de informele behandeling van een klacht dat er binnen 5 dagen contact dient te worden opgenomen met de klager.

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 | Woerden |
|--|---|
| 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/afdoeningsbrief |

¹ We spreken hier over beleid. In de vragenlijst is gevraagd naar 'een verordening of andere regelgeving/beleidskaders'



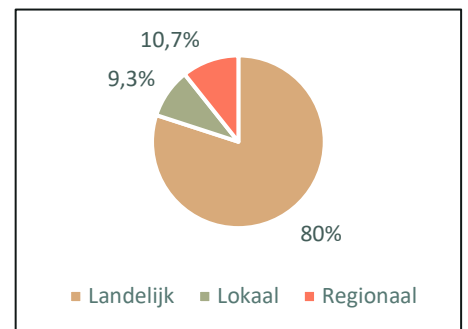
| 2. Beoordeling en behandeling | Woerden |
|--|--|
| In de organisatie is een functieprofiel voor een klachtencoördinator/ klachtbehandelaar vastgesteld met competenties | Nee Landelijk % ja: 37,3% |
| Deze functie is gedurende de periode 2018-2023 ingevuld | Ja |
| Deze functie toetst op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten | De klachtencoördinator |
| Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten | De registraties in Join (zaaksysteem) en in een Excel-overzicht. |
| 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: Teammanager/domein- directeur/algemeen directeur- gemeentesecretaris/college van B&W Over de wethouders: Burgemeester Over de burgemeester: Loco-burgemeester Over de gemeenteraad: Voorzitter van de raad of waarnemend voorzitter van de 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. Afhandeling en reflectie | Woerden |
|---|-------------------------------|
| De organisatie heeft procedures ² 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 | 80-90% |
| | 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 | Nee |
| | 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 ³ | 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 Woerden de ombudsfunctie landelijk belegd. De ambtelijke organisatie heeft geen zicht op de overweging die aan deze keuze ten grondslag lag, maar verwacht dat deze overweging waarschijnlijk praktisch van aard was.



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 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: conclusies en aanbevelingen van de Nationale Ombudsman worden afgewogen en meegenomen, maar dit is niet in bepaalde richtlijnen vastgelegd binnen de organisatie.

² 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.

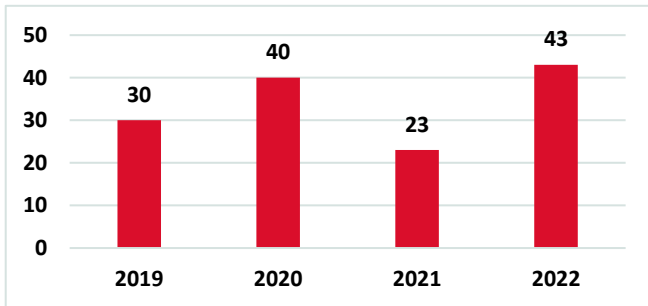
³ Met evaluatie bedoelen wij een formele of informele reflectie op de aard van klachten of trends die worden gezien als het gaat om de inhoud van klachten.



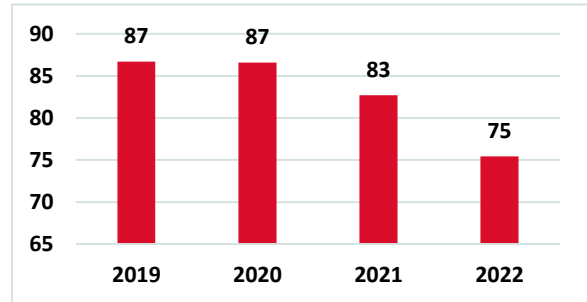
Resultaten

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.

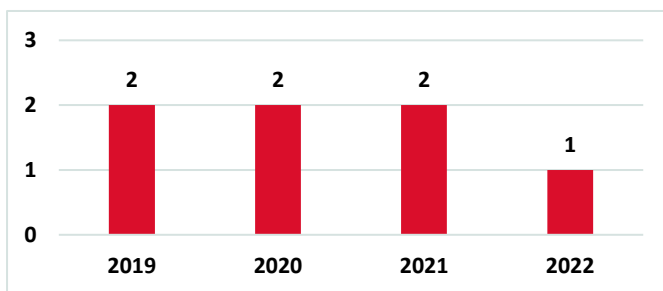
Aantal klachten ontvangen door de gemeente Woerden



Gemiddelde aantal klachten gemeenten 50.000-70.000 inwoners (N=7)



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. De raad wordt geïnformeerd via een jaarverslag. Echter is dit over de jaren 2020 en 2021 niet gebeurd vanwege capaciteitsgebrek. De ambtelijke organisatie geeft aan dat het voornemen is om dit over 2022 wel weer op te pakken.

| Welke informatie ontvangt de raad? | Woerden | 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 | Nee | 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 Woerden en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan de gemeenteraad. De gemeente Woerden 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. De gemeente Woerden heeft informatie opgenomen over Ferm Werk.

Afspraken klachtbehandeling

20 deelnemers (26,7%) hebben in hun beleid geregeld dat verbonden partijen een klachtenregeling op dienen te stellen. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat hier in uw gemeente geen sprake van is.

Informatievoorziening gemeenteraad

28 deelnemers (37,3%) informeren 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. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat hier in de gemeente Woerden geen sprake van is.

Resultaten klachtbehandeling GGD Regio Utrecht

De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat de gemeente geen zicht heeft op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD.

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente geen afspraken heeft gemaakt met de GGD over klachtbehandeling.

De gemeente heeft geen zicht op het aantal klachten dat vanuit de gemeente Woerden binnen is gekomen bij de GGD in de periode 2019-2022.

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeenteraad niet periodiek (minstens één keer per jaar) wordt geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij de GGD.

Resultaten klachtbehandeling RUD Utrecht

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente geen zicht heeft op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de RUD.

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente geen afspraken heeft gemaakt met de RUD over klachtbehandeling.

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

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeenteraad niet periodiek (minstens één keer per jaar) wordt geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij de RUD.

Resultaten klachtbehandeling Ferm Werk

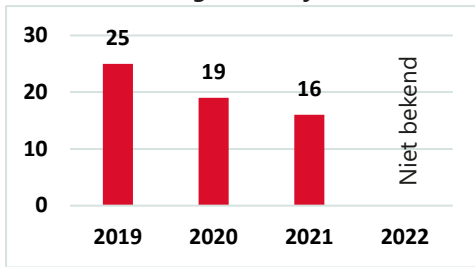
De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente wel zicht heeft op de wijze waarop klachten worden behandeld bij Ferm Werk.

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente geen afspraken heeft gemaakt met Ferm Werk over klachtbehandeling.

De gemeente heeft deels zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de Ferm Werk in de periode 2019-2022.



Aantal klachten gemeld bij Ferm Werk



De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeenteraad wel periodiek (minstens één keer per jaar) wordt geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij Ferm Werk. In het algemene jaarverslag neemt Ferm Werk het aantal klachten op, behalve in het jaarverslag over 2022. Wel wordt in het jaarverslag van 2022 aangegeven dat het aantal klachten nagenoeg gelijk is aan de jaren ervoor. Deze jaarverslagen worden met de gemeenteraad gedeeld.