

# Factsheet klachtbehandeling gemeente Leidschendam-Voorburg

**Versie** Definitieve factsheet

**Datum** 1 december 2023

## **Toelichting**

De Rekenkamercommissie van de gemeente Leidschendam-Voorburg 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 Leidschendam-Voorburg. 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. Het betreft de doelstellingen: 'klachtafhandeling informeel op te lossen' en 'klacht binnen 6 weken af te handelen'.

### **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:

- Een klacht dient schriftelijk ( via email of klachtformulier) te worden ingediend voorzien van naam en adresgegevens, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is ingediend.
- Een klacht kan alleen worden ingediend als het voorval minder dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.
- Er kunnen geen klachten worden ingediend over een besluit van de gemeente.



Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid<sup>1</sup>. In uw gemeente is hier wel sprake van.

### **Servicenormen**

48 deelnemers (64%) hebben servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat er in uw gemeente geen sprake is van servicenormen.

Voor 53,3% van de deelnemers geldt dat deze servicenormen zijn vastgelegd in beleid.<sup>2</sup> In uw gemeente is hier geen 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.

<b>1. Melding</b>	<b>Leidschendam-Voorburg</b>
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"><li>• Gegevens melder</li><li>• Gegevens melding</li><li>• Klacht of bezwaarschrift</li><li>• Datum van ontvangst</li><li>• Datum afhandeling/afdoeningsbrief</li><li>• Welke afdeling / team het betreft</li></ul>

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



2. Beoordeling en behandeling	Leidschendam-Voorburg
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	Ja
Deze functie toetst op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Klachtbehandelaar
Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Door een digitale vastlegging wordt automatische de datum vastgelegd waarop moet worden gereageerd
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	<b>Over de ambtelijke organisatie:</b> Direct leidinggevende of gemeentesecretaris <b>Over de wethouders:</b> Burgemeester <b>Over de burgemeester:</b> Locoburgemeester <b>Over de gemeenteraad:</b> De voorzitter van de raad (burgemeester)
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	Leidschendam-Voorburg
De organisatie heeft procedures <sup>2</sup> 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	97% 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 <sup>3</sup>	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%

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.



## 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 10,7% van de deelnemende organisaties heeft gemeente Leidschendam-Voorburg de ombudsfunctie regionaal belegd.

De ambtelijke organisatie noemt dat de overwegingen die hieraan ten grondslag als volgt zijn:

1. De dienstverlening van de Haagse ombudsman laagdrempeliger is dan die van de Nationale Ombudsman;
2. De Haagse Ombudsman gaat informeler te werk dan de Nationale Ombudsman, omdat hij intervenueert in een eerder stadium en niet de formele klachtenprocedure afwacht;
3. De Haagse Ombudsman eerder in actie kan komen waardoor problemen van inwoners sneller worden opgelost.

Er wordt volgens de ambtelijke organisatie voldaan aan deze overwegingen, omdat er regelmatig contact is (zowel schriftelijk, telefonisch als op locatie). De afstand tot de ombudsman is relatief klein, er is veel contact. Ze kennen de omgeving daar goed, ze kunnen snel schakelen en snel langskomen. Op het gebied van jeugd is veel contact met jeugdregisseur/-consumenten.

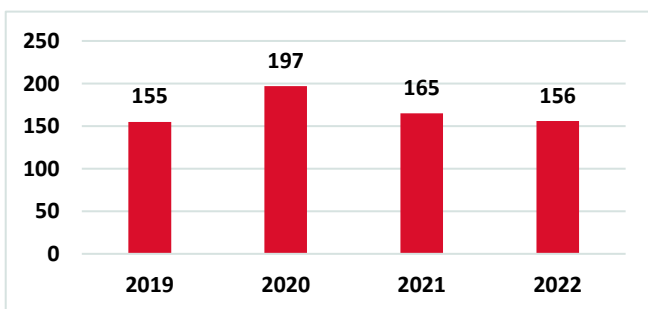
75 deelnemers (100%) verwijzen in hun besluit over de klacht naar de bevoegde ombudsinstantie. In uw gemeente is er wel sprake van een expliciete verwijzing.

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: Dit gebeurt door de bevindingen van de ombudsman te bespreken met directie en portefeuillehouder en vervolgens te agenderen voor het college.

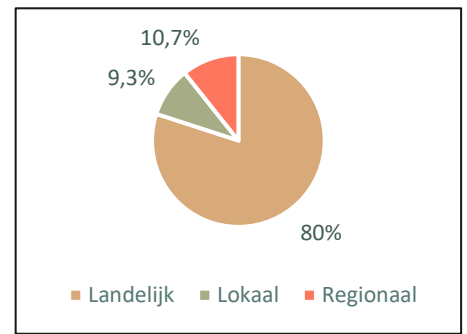
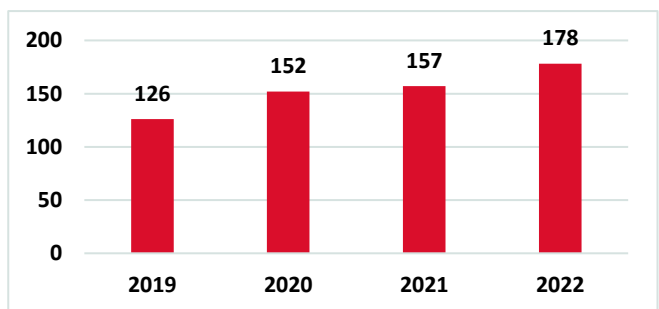
## Resultaten

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 Leidschendam



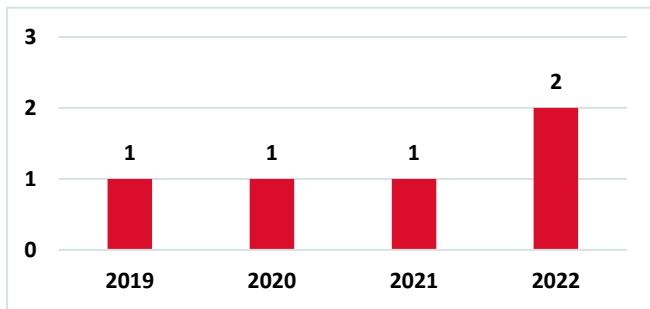
Gemiddelde aantal klachten gemeenten 70.000-100.000 inwoners inwoners (N=5)



Landelijk beeld belegging klachtbehandeling tweede lijn



## 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. Deze wordt door het college vastgesteld en gaat dan naar de raad. Ook wordt dit jaarverslag gepubliceerd op de site van de gemeente. Ook geven de Jeugdbondsman en Ombudsman jaarlijks een terugkoppeling aan de raad.

Welke informatie ontvangt de raad?	Leidschendam-Voorburg	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 Leidschendam-Voorburg en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan de gemeenteraad. De gemeente Leidschendam-Voorburg 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 Leidschendam-Voorburg heeft informatie opgenomen over Avalex.

#### 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 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. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat hier in de gemeente Leidschendam-Voorburg geen sprake van is.

#### Resultaten klachtbehandeling GGD Haaglanden

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 Leidschendam-Voorburg 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 OD Haaglanden**

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

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

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

Toelichting: Als een inwoner een klacht heeft dan melden ze dit rechtstreeks aan de GGD. Deze zijn in principe anoniem. De gemeente krijgt dus niet van de GGD te horen dat er X aantal inwoners uit Leidschendam-Voorburg een klacht hebben ingediend; alleen het totaal aantal klachten van de gehele regio is te zien via de bestuursrapportage. Hierdoor is de Gemeente Leidschendam-Voorburg niet op de hoogte van het aantal klachten.

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 OD.

#### **Resultaten klachtbehandeling Avalex**

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

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente wel afspraken heeft gemaakt met Avalex over klachtbehandeling. Hierover zegt de ambtelijke organisatie: Er is goed contact met Avalex. Klachten worden doorgestuurd.

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

Toelichting: De Gemeente Leidschendam-Voorburg ontvangt van Avalex 4-maandsrapportages en onderdeel van die rapportages is een overzicht van het aantal (gegronde) klachten van inwoners uit Leidschendam-Voorburg. Over 2022 zijn er geen (gegronde) klachten binnengekomen vanuit de gemeente Leidschendam-voorbug.

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