

## Factsheet klachtbehandeling gemeente Wassenaar

**Versie** Definitieve factsheet

**Datum** 1 december 2023

### **Toelichting**

De Rekenkamer van de gemeente Wassenaar 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 Wassenaar. 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 belangrijkste doelstelling is het op een informele wijze afhandelen van klachten.

#### **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 belangrijkste richtlijn is dat het indienen van een klacht laagdrempelig is. Daarom is het mogelijk een klacht mondeling in te dienen.

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

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



### Service normen

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.

Voor 53,3% van de deelnemers geldt dat deze servicenormen zijn vastgelegd in beleid.<sup>2</sup> In uw gemeente is hier wel sprake van. De servicenormen zijn vastgelegd in de klachtenverordening van 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	Wassenaar
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></ul>



2. Beoordeling en behandeling	Wassenaar
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	Klachtencoördinator
Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Onder andere aan de hand van de datum van de klacht
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> College <b>Over de wethouders:</b> College <b>Over de burgemeester:</b> College <b>Over de gemeenteraad:</b> 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	Wassenaar
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	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	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 <sup>4</sup> 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.

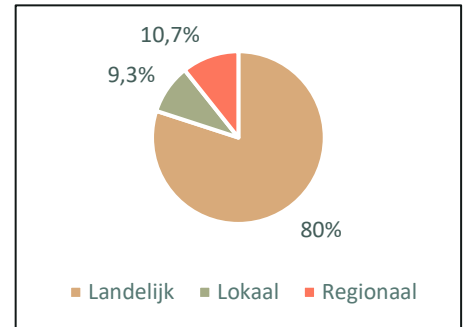
<sup>3</sup> Met evaluatie bedoelen wij een formele of informele reflectie op de aard van klachten of trends die worden gezien als het gaat om de inhoud van klachten.

<sup>4</sup> De ambtelijke organisatie geeft aan dat er momenteel een plan is om de klachtenverordening aan te passen en om de rol van de klachtencoördinator 'prominentier' te maken.



### 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 Wassenaar de ombudsfunctie landelijk belegd. De ambtelijke organisatie heeft geen zicht op de overweging die aan deze keuze ten grondslag lag.



Landelijk beeld belegging klachtbehandeling tweede lijn

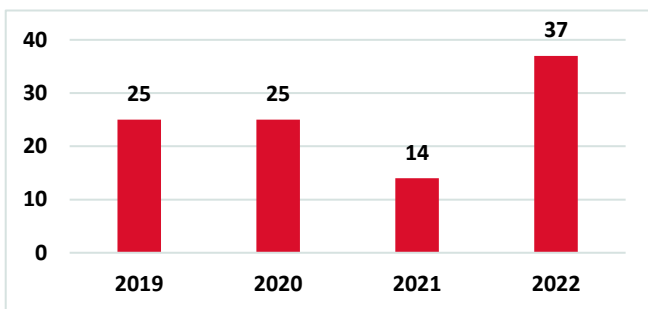
75 deelnemers (100%) verwijzen in hun besluit over de klacht naar de bevoegde ombudsinstantie. In uw gemeente is er wel sprake van een expliciete verwijzing.

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 wel geborgd. Toelichting: De klachtencoördinator adviseert de bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman.

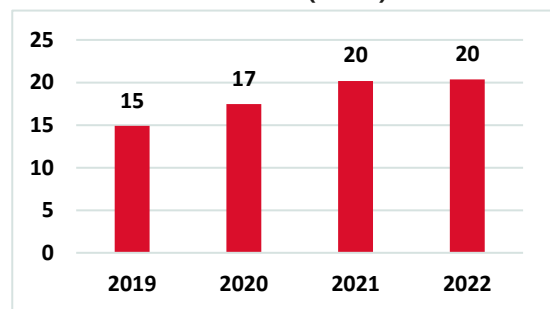
### Resultaten

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.

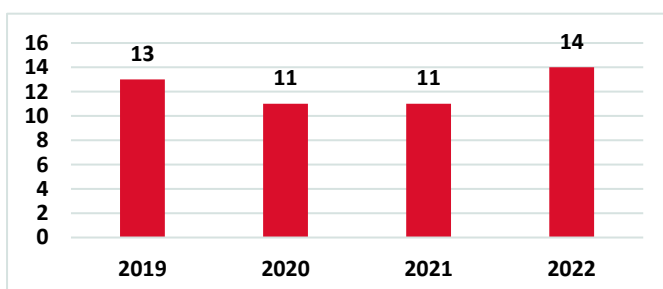
Aantal klachten ontvangen door de gemeente Wassenaar



Gemiddelde aantal klachten gemeenten 0-30.000 inwoners (N=20)



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 niet gebeurt. Dit jaar komt voor het eerst een jaarverslag waarin wel informatie zal worden verstrekt over klachtbehandeling.

<b>Welke informatie ontvangt de raad?</b>	<b>Wassenaar</b>	<b>Gemiddelde</b>
Aantal en aard van de klachten	Nee	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

## **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 Wassenaar en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan de gemeenteraad. De gemeente Wassenaar 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 Wassenaar heeft informatie opgenomen over CJG Wassenaar.

### **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 wel 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 Wassenaar geen sprake van is.

### **Resultaten klachtbehandeling GGD Haaglanden**

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

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente wel afspraken heeft gemaakt met de GGD over klachtbehandeling. De gemeenschappelijk regeling gaat uitvoerig in op de informatievoorziening aan de deelnemers van de gemeenteschappelijke regeling. Welke afspraken er concreet zijn gemaakt over klachtafhandeling zijn niet bekend bij de ambtelijke organisatie.

De klachtencoördinator heeft geen zicht op het aantal klachten dat vanuit de gemeente Wassenaar 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 klachtbehandeling plaatsvindt bij de GGD.



### **Resultaten klachtbehandeling OD Haaglanden**

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente wel 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 wel zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de OD in de periode 2019-2022. . In het jaarverslag van de OD wordt op het aantal klachten en de wijze van afhandeling ingegaan.

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 CJG Wassenaar**

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

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente wel afspraken heeft gemaakt met CJG Wassenaar over klachtbehandeling. Er zijn onder andere afspraken gemaakt welke organisatie in welke situatie een klacht moet beantwoorden.

De klachtencoördinator heeft geen zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij CJG Wassenaar 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 CJG Wassenaar.