

## Factsheet klachtbehandeling gemeente Haarlemmermeer

**Versie** Definitieve factsheet

**Datum** 4 december 2023

### **Toelichting**

De Rekenkamer van de gemeente Haarlemmermeer 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 Haarlemmermeer. 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. Het betreft de doelstellingen: Herstellen van vertrouwen, Leren van klachten en Tijdig afdoen van klachten.

#### **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. De richtlijnen die gevolgd worden zijn gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Awb. Indienen kan zowel schriftelijk, telefonisch als digitaal (webformulier). Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid<sup>1</sup>. In uw gemeente is hier geen sprake van.

<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. In uw gemeente is er geen sprake 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.

1. Melding	Haarlemmermeer
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, maar niet automatisch
	Landelijk % ja: 96%
De volgende gegevens worden geregistreerd:	Gegevens melder, gegevens melding, klacht of bezwaarschrift, datum van ontvangst, Onderwerp van de klacht, betrokken afdeling/medewerker, oorzaak van de klacht, wijze van afdoening, via welk kanaal de klacht is binnengekomen, Oordeel over de klacht. Er is ruimte voor notities.



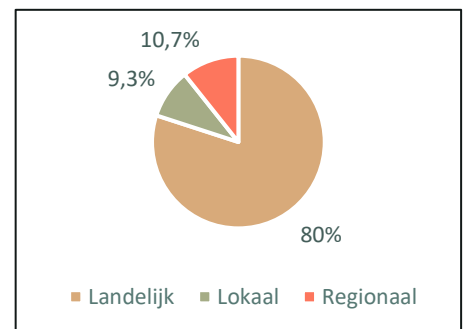
2. Beoordeling en behandeling	Haarlemmermeer
In de organisatie is een functieprofiel voor een klachtencoördinator/ klachtbehandelaar vastgesteld met competenties	Ja Landelijk % ja: 37,3%
Deze functie is gedurende de periode 2018-2023 ingevuld	Ja
Deze functie toetst op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Klachtenadviseurs i.s.m. team- en clustermanagers betrokken afdelingen
Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Juistheid: er wordt getoetst aan de hand van de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman en aan de hand van servicebeloften aan de inwoner. Voor tijdigheid hanteert de gemeente een kalender.
De organisatie maakt gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht	Nee 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> Gemeentesecretaris <b>Over de wethouders:</b> Gemeentesecretaris <b>Over de burgemeester:</b> Burgemeester <b>Over de gemeenteraad:</b> Gemeenteraad
Er is vastgelegd dat een persoonlijk gesprek plaatsvindt met de indiener tijdens het onderzoek naar de klacht	Nee 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	Haarlemmermeer
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	98% afhankelijk van definitie
	Landelijk gemiddelde %: 81,5%
Er is vastgelegd dat de resultaten van de klachtbehandeling worden teruggekoppeld aan de indiener van de klacht	Nee
	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 <sup>3</sup>
	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>4</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	Nee
	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 Haarlemmermeer de ombudsfunctie landelijk belegd. De overweging die hieraan ten grondslag ligt is gebaseerd op de mogelijkheden om het regionaal te beleggen en een financiële overweging. Er wordt wel voldaan aan de verwachtingen aan deze overweging. De samenwerking met de Nationale ombudsman is prettig. Er is niet vaak contact, maar als dat er is, dan verloopt dat prettig en constructief.



**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.

<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> Nee, maar er wordt wel over gecommuniceerd met klager

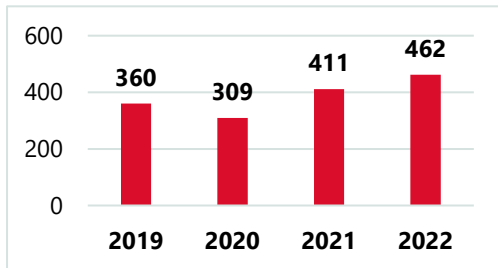
<sup>4</sup> Met evaluatie bedoelen wij een formele of informele reflectie op de aard van klachten of trends die worden gezien als het gaat om de inhoud van klachten.



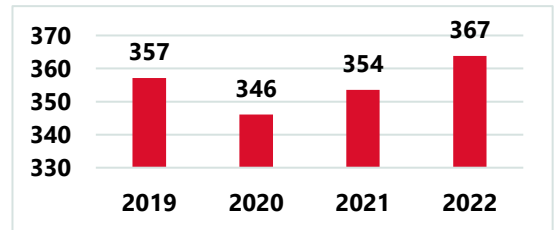
## Resultaten

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.

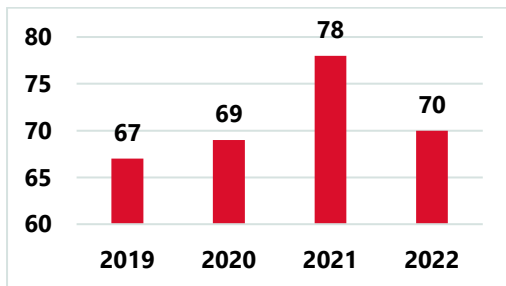
### Aantal klachten ontvangen door de gemeente Haarlemmermeer



### Gemiddelde aantal klachten gemeenten 100.000+ inwoners (N=12)



### 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 klachtenrapportages.

Welke informatie ontvangt de raad?	Haarlemmermeer	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 Haarlemmermeer en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan de gemeenteraad. De gemeente Haarlemmermeer 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 Haarlemmermeer heeft informatie opgenomen over Cocensus.



### **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.

### **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 de gemeente Haarlemmermeer is hier geen sprake van.

### **Resultaten klachtbehandeling GGD Kennemerland**

De gemeente heeft aangegeven geen zicht op de klachtbehandeling bij de GGD.

De gemeente heeft aangegeven geen afspraken te hebben gemaakt met de GGD over klachtbehandeling.

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

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

### **Resultaten klachtbehandeling Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied**

De gemeente heeft aangegeven geen zicht te hebben op de klachtbehandeling bij de OD.

De gemeente heeft aangegeven geen afspraken te hebben 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.

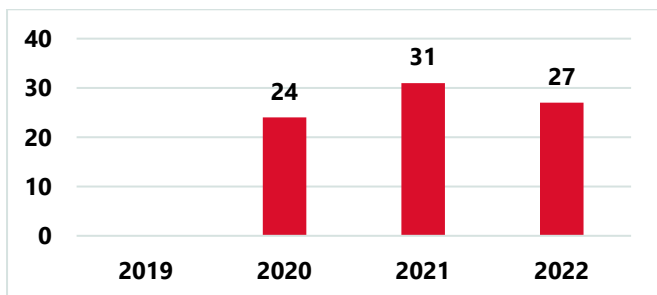
De gemeenteraad wordt niet periodiek (minstens één keer per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij de OD.

### **Resultaten klachtbehandeling Cocensus**

De gemeente heeft aangegeven wel zicht te hebben op de klachtbehandeling bij Cocensus.

De gemeente heeft aangegeven wel afspraken te hebben gemaakt met Cocensus over klachtbehandeling.

De gemeente heeft aangegeven grotendeels zicht te hebben op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij Cocensus in de periode 2019-2022. Alleen voor 2019 zijn geen cijfers bekend.



De gemeenteraad wordt niet periodiek (minstens één keer per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij Cocensus.