

Aan:
de Noordelijke Rekenkamer
t.a.v. de heer L. Schaap
Dr. Nassaulaan 5
9401 HJ ASSEN

9401 HJ5

Assen, 14 mei 2024
Ons kenmerk 20/4.8/2024000701
Behandeld door mevrouw D. Wilkens (0592) 36 56 80
Onderwerp: Verzoek bestuurlijke reactie eindrapport klachtbehandeling

Geachte heer Schaap,

Op 9 april 2024 ontvingen wij uw aanbiedingsbrief en het eindrapport van het DoeMee-onderzoek naar klachtbehandeling 2023. U vraagt ons bestuurlijk te reflecteren op de aanbevelingen en aan te geven hoe wij met de aanbevelingen willen omgaan.

Met belangstelling hebben wij kennisgenomen van dit eindrapport. In het landelijke onderzoek stonden centraal de wijze waarop de decentrale overheden de behandeling van klachten beleidsmatig en organisatorisch vorm geven, de resultaten van dit beleid, de wijze waarop gerapporteerd wordt aan gemeenteraden en Provinciale Staten en de klachtbehandeling bij verbonden partijen. Het onderzoek naar klachtbehandeling vinden wij van belang en wij zullen de leerpunten hieruit meenemen in de komende actualisatie.

Wij constateren dat naast vooral gemeenten (71) en een waterschap, alleen de drie noordelijke provincies hebben meegedaan aan het landelijke DoeMee-onderzoek. Dit maakt de benchmark voor provincies beperkt. Het onderzoek en de resultaten zijn herkenbaar, met dien verstande dat het aantal jaarlijks ontvangen klachten bij de provincie (gemiddeld acht tot tien klachten) laag ligt en vrij constant is. Het aantal klachten bij de deelnemende gemeenten ligt hoger en laat overigens wel een stijging zien. De aanbevelingen zijn ook zeer generiek waardoor de vertaling naar de provinciale praktijk niet altijd goed te maken is. Wij waarderen het daarom dat u naar aanleiding van een aantal aanbevelingen uit het DoeMee-onderzoek nader hebt gesproken met de provinciale contactpersonen en tot twee aanbevelingen komt die meer zijn toegesneden op de provinciale praktijk en ervaring. Verder blijkt uit het onderzoek dat de overheden in hun eigen beleidsdocumenten weinig hebben geregeld rond klachtbehandeling bij verbonden partijen. Bij aanbeveling 5 gaan wij daar inhoudelijk op in.

Algemeen

Momenteel wordt gewerkt aan het actualiseren van de klachtenprocedure en de informatievoorziening op de website. In de Verordening rechtsbescherming provincie Drenthe 2021 is geregeld dat de Commissie rechtsbescherming (verder commissie) klachten behandelt en het betrokken bestuursorgaan over de klacht adviseert. In het jaarverslag gaat de commissie altijd in op de aantallen en de behandeling. In het jaarverslag over 2023 heeft de commissie meer aandacht besteed aan de aard en inhoud van de klachten. (zie verder ook onze reactie bij aanbeveling 4). Evenals de commissie blijven wij ons inspannen voor een goede klachtbehandeling. Wij proberen daarbij de burger op weg te helpen en erkenning te geven wanneer zaken niet goed zijn gegaan en ook in de breedte te leren van ingediende klachten.

Aanbevelingen

U constateert dat vijf aanbevelingen uit het landelijke onderzoek voor ons van toegevoegde waarde kunnen zijn. De laatste drie aanbevelingen hebt u naar aanleiding van het gesprek met de provinciale contactpersonen nader ingevuld met twee aanbevelingen. In onze reactie op de vijf aanbevelingen hebben wij de twee door u voorgestelde aanbevelingen verwerkt.

Aanbeveling 1: *Alle deelnemende overheden wordt aanbevolen om organisatie-eigen procedures voor informatievoorziening aan indieners van klachten op te stellen en vast te leggen, voor zowel formele als informele behandeling. Het is raadzaam dat deze procedures worden geïntegreerd in de eigen klachtverordening of -regeling. Belangrijk is dat er in deze procedures aandacht is voor behandeltermijnen en het persoonlijke gesprek dat plaatsvindt tijdens het onderzoek naar de klacht. Ook is van belang dat de procedures - ook waar deze reeds zijn opgesteld en vastgelegd - voldoende transparant zijn richting de indieners door de procedures te publiceren en makkelijk vindbaar te maken.*

Reactie:

In de Verordening rechtsbescherming is ook vastgelegd dat een klacht waar mogelijk via een informele behandeling wordt opgelost. Op de website van de provincie kan een burger informatie vinden over het indienen van een klacht en de afhandeling daarvan. Zoals hiervoor is aangegeven wordt momenteel gewerkt aan het actualiseren van de procedure en de informatie op de website. Hierbij zal de fase van informele behandeling worden meegenomen.

Aanbeveling 2: *Vanwege het zichtbaar grote aandeel van informele klachtenbehandeling, wordt alle overheden aanbevolen om zowel het aantal formele als informele klachten actief te administreren en hierover te rapporteren.*

Reactie:

In deze aanbeveling herkennen wij ons niet. Alle klachten en de (wijze van) afhandeling daarvan worden geadmistreerd en via het jaarverslag van de commissie gerapporteerd. Zie ook onze reactie bij aanbeveling 4.

Aanbeveling 3: *De deelnemende overheden die dit nog niet hebben, wordt aanbevolen een systematiek op gang te brengen waarin het leren en evalueren van klachtbehandeling centraal staat, bijvoorbeeld door de evaluatie een vast onderdeel te maken van het jaarverslag en periodiek een moment te plannen om het MT en/of het bestuur hierover bij te praten. En deze resultaten ook te delen met de volksvertegen-*

woordiging. Klachtbehandeling kan daarmee bijdragen aan het proces van leren en evalueren binnen de overheid.

Alle overheden wordt aanbevolen om het leren van ervaringen van indieners meer expliciet een plek te geven in deze systematiek. Dit hoeft zeker geen kwantitatief klanttevredenheidsonderzoek te zijn. Als de terugblik van en met de indiener maar geborgd is binnen de organisatie.

Door u geconcretiseerd: *Gedeputeerde Staten, zorg dat de provincie leert van klachten, houd hiervoor in een eenvoudig systeem de klachten bij en breng hierbij categorieën aan, bijvoorbeeld per beleidsterrein en tegen wie de klacht zich richt. Registreer het aantal klachten per categorie per jaar. Reflecteer periodiek op de klachten, bewerkstellig leereffect zonder bureaucratie en registreer dat leereffect. Deel de klachtregistratie met Provinciale Staten.*

Reactie:

Het aantal ontvangen klachten wordt reeds bijgehouden. Gezien het geringe aantal klachten dat wij jaarlijks ontvangen, kan eenvoudig informatie over de context van de klacht opgehaald worden. Deze informatie wordt gebruikt in het jaarverslag van de commissie, dat met Provinciale Staten wordt gedeeld. De aanbeveling over het leereffect nemen wij over. Het leereffect laten wij opnemen als een onderdeel van de klachtbehandeling. Als uit de klachtenbehandeling een belangrijk signaal voor de organisatie komt, wordt dat direct uitgezet in de organisatie.

Aanbeveling 4: *De deelnemende overheden die dit op dit moment niet doen, wordt aanbevolen om de volksvertegenwoordiging periodiek (minstens één keer per jaar) te informeren over klachtbehandeling. Daarbij is het aan te bevelen dat er wordt gerapporteerd over tenminste de aantallen en de aard van de klachten, de resultaten en de tijdigheid van de behandeling en gesignaleerde lessen, trends en ontwikkelingen. Het is daarnaast raadzaam dat alle informatievoorziening - al dan niet op termijn - wordt aangevuld met ervaringen van indieners alsook met informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen.*

Reactie:

PS worden elk jaar geïnformeerd via het jaarverslag van de commissie. Vooruitlopend op de inwerkingtreding van de actieve openbaarmaking van klachten (artikel 3.3, tweede lid, aanhef en onderdeel I Woo) wordt door de commissie met ingang van het jaarverslag over 2023 uitgebreider verslag gedaan van het onderdeel klachten. Voor zover van toepassing zal hierin ook aandacht zijn voor gesignaleerde lessen uit de klachtbehandeling.

Met de indiener van een klacht wordt persoonlijk contact opgenomen over de klacht en de afhandeling. Naar onze mening impliceert het niet doorgeleiden van de klacht naar de formele behandeling, dat de informele afhandeling naar tevredenheid van klager is verlopen. Wij zien daarom geen meerwaarde in een evaluatie over de ervaring van indieners.

Voor onze reactie inzake klachtbehandeling bij verbonden partijen verwijzen wij naar onze reactie bij aanbeveling 5

Aanbeveling 5: *Gelet op de toenemende afhankelijkheid van verbonden partijen, wordt aanbevolen om meer expliciet vast te leggen wat de organisatie van verbonden partijen wil of mag verwachten rondom klachtbehandeling. Dit kan bijvoorbeeld in een nota samenwerken of verbonden partijen of in de eigen klachtregeling of -verordening.*

Daarnaast wordt aanbevolen om de informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen te integreren in de eigen informatievoorziening richting de volksvertegenwoordiging. Bij voorkeur gebeurt dit in de eigen klachtenjaarverslagen (of de P&C-cyclus). Op deze manier krijgt de volksvertegenwoordiging een jaarverslag dat een totaaloverzicht biedt van de klachtbehandeling bij aan de overheid gelieerde organisaties. Dit hoeven geen uitgebreide rapportages te zijn. De klachtencoördinator kan de hoofdpunten (aantal en aard van de klachten en eventuele lessen) uit de jaarverslagen overnemen en toevoegen. Een goede aanhaking van de klachtencoördinator bij de accounthouders van verbonden partijen is hierbij noodzakelijk.

Door u geconcretiseerd: *Provinciale Staten en Gedeputeerde Staten, zorg bij verbonden partijen voor een adequate klachtprocedure en streef ernaar dat verbonden partijen dezelfde werkwijze als in de vorige aanbeveling (zie concretisering onder 3) geschetst, hanteren.*

Reactie:

Klachten kunnen informatie opleveren over de wijze waarop de verbonden partij zijn taken uitvoert. Wel willen wij de gebruikte terminologie van het begrip verbonden partijen in dit verband nuanceren. Het gaat ons inziens om gemeenschappelijke regelingen die taken voor ons uitvoeren en daarvoor contacten hebben met burgers en bedrijven.

Wij herkennen het beeld dat de wijze van klachtbehandeling nu niet (overal) goed is vastgelegd. Wij zijn voornemens de wijze van klachtafhandeling door gemeenschappelijke regelingen nader te onderzoeken.

Hoogachtend,

Gedeputeerde Staten van Drenthe,



, voorzitter



, secretaris