

De Noordelijke Rekenkamer
t.a.v. de heer L. Schaap
Dr. Nassaulaan 5
9401 HJ Assen

Datum 14 mei 2024
Onderwerp Bestuurlijke reactie eindrapport Klachtenbehandeling
Dossiernummer K14922
Documentnummer 2024-065177
Behandeld door <<gebruikersnaam>>
Telefoonnummer 050-316 7041 / 06 2788 7490
E-mail XW.W.Steur@provinciegroningen.nl
Antwoord op Verzoek bestuurlijke reactie eindrapport Klachtenbehandeling

Geachte heer Schaap,

Wij hebben met belangstelling kennisgenomen van het rapport 'DoeMee-onderzoek klachtbehandeling 2023' van 15 december 2023, dat is opgesteld in opdracht van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissie en de daarin opgenomen aanbevelingen, alsmede van de aanbevelingen van uw rekenkamer.

Ten aanzien van de aanbevelingen in het rapport reageren wij als volgt.

Binnen onze eigen organisatie wordt de behandeling van klachten gecoördineerd door het team rechtsbescherming, waarbij advisering over te nemen beslissingen op klachten plaatsvindt door de (externe) Commissie rechtsbescherming wanneer de klacht niet informeel kan worden opgelost. De afgelopen jaren is het aantal geregistreerde klachten over bestuursorganen van onze provincie steeds beperkt geweest. Daarvan is ieder jaar een hoog percentage naar tevredenheid van de klagers informeel opgelost. Het aantal vervolklachten bij de Nationale Ombudsman is elk jaar zeer gering gebleken.

In het vervolg zullen wij eerst reageren op uw aanbevelingen en vervolgens op enkele aanbevelingen uit het rapport 'DoeMee-onderzoek klachtbehandeling 2023' van 15 december 2023.

Uw eerste aanbeveling luidt: "*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.*"

Wij gebruiken al een registratiesysteem, genaamd IBAK, waarin onder meer de datum, indiener van de klacht en de voortgang van de behandeling van de klacht worden bijgehouden. De klachten worden in dit systeem gecategoriseerd op teamniveau, wat grote overeenkomst heeft met beleidsterreinen. In het jaarverslag van de Commissie Rechtsbescherming zijn de klachten weergegeven. Dit jaarverslag wordt gedeeld met Provinciale Staten en wordt gepubliceerd. Op die manier wordt de registratie van klachten gedeeld met Provinciale Staten. In het verleden hebben wij gekeken naar andere manieren van categoriseren, maar door het relatief geringe aantal klachten zien wij op dit moment geen meerwaarde in een uitgebreidere categorisatie. We blijven hiervoor in de toekomst aandacht houden.

Het registratiesysteem houdt tevens het aantal geregistreerde klachten bij. In de toekomst wordt deze gepresenteerd in een jaarlijkse managementrapportage, die met Provinciale Staten wordt gedeeld. Het leren van klachten doen wij intern naar aanleiding van de behandeling van een klacht, wanneer daar aanleiding voor is. Daarnaast merken wij, waar relevant, in de jaarlijkse managementrapportage op of er algemene conclusies of aanbevelingen zijn waarvan geleerd kan worden.

Uw tweede aanbeveling luidt: *"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 geschetst, hanteren."*

Wij nemen deze aanbeveling over. Momenteel wordt de nota verbonden partijen geactualiseerd. In de nieuwe nota zal expliciet worden vastgelegd wat wij van de verbonden partijen verwachten op het gebied van klachtenbehandeling, inclusief jaarlijkse rapportageplicht en het informeren van Provinciale Staten.

Twee van de aanbevelingen uit het rapport 'DoeMee-onderzoek klachtbehandeling 2023' nemen wij op dit moment niet over, namelijk de aanbeveling om doelstellingen te formuleren en de aanbeveling om een functieprofiel op te stellen voor de klachtencoördinator en/of -behandelaar. Wij nemen deze aanbevelingen ter harte. Het overnemen van deze aanbeveling weegt voor ons op dit moment niet op tegen de daaraan verbonden extra administratieve lasten, gezien de jaarlijkse hoeveelheid klachten die bij ons binnen komen.

Met betrekking tot de aanbeveling ter zake van de informatievoorziening richting de indieners van klachten, merken wij op dat deze in de klachtenprocedure actief worden geïnformeerd over alle stappen van de informele en formele behandeling van de klacht. Wij realiseren ons dat de voorlichting voor mogelijke indieners van klachten beter kan. Daarom gaan wij op onze website meer informatie verstrekken over de procedures van de behandeling van klachten.

Ten slotte merken wij nog het volgende op. Wij juichen het toe dat onderzoek wordt gedaan naar de klachtprocedure. Het stemt ons positief dat bij dit onderzoek zoveel decentrale overheden betrokken zijn geweest.

Bij deze reactie en voor het overnemen van de aanbevelingen merkten wij dat het niet heel eenvoudig was de aanbevelingen te destilleren, vanwege de grote blokken tekst en het ontbreken van voorbeelden, maar we denken dat we een heel eind zijn gekomen. Daarnaast zijn wij geïnteresseerd in de effectiviteit van de door u aanbevolen werkwijze.

Concluderend hebben wij met interesse kennisgenomen van het onderzoek en de aanbevelingen. Wij kijken uit naar de presentatie aan Provinciale Staten en zullen met belangstelling volgen welk vervolg dit onderzoek krijgt.

Hoogachtend,

Gedeputeerde Staten van Groningen:

<<validsign.commissaris.handtekening>>

<<validsign.commissaris.naam>>

<<validsign.secretaris.handtekening>>

<<validsign.secretaris.naam>>