

Aan Provinciale Staten van de provincie Fryslân

Datum: 24 mei 2024.

Betreft: Rapportage DoeMee-onderzoek naar klachtbehandeling

Geachte Provinciale Staten van Fryslân,

De Noordelijke Rekenkamer nam deel aan het landelijke DoeMee-onderzoek naar klachtbehandeling dat in opdracht van de landelijke vereniging van rekenkamers (NVRK) is uitgevoerd door onderzoeksbureau TwynstraGudde. Centraal in dit onderzoek stonden: de wijze waarop decentrale overheden de behandeling van klachten beleidsmatig en organisatorisch vormgeven, de resultaten van dit beleid en de wijze waarop er gerapporteerd wordt aan Provinciale Staten.

Onderzoek

NB. De gevolgde procedure in dit onderzoek wijkt af van de procedure die de Noordelijke Rekenkamer volgt als zij zelf het onderzoek uitvoert. Gebruikelijk is, dat de rekenkamer een Nota van Bevindingen opstelt en die voor ambtelijk hoor en wederhoor voorlegt aan de provincie(s). Daarna volgt het eindrapport met daarin de nota van bevindingen, conclusies en aanbevelingen. Op dat rapport vraagt de rekenkamer een bestuurlijke reactie van Gedeputeerde Staten. Het eindrapport met de bestuurlijke reactie als bijlage en een eventueel nawoord van de rekenkamer daarbij wordt door de rekenkamer gepresenteerd aan Provinciale Staten. Dit kan in de vorm van een presentatie zijn of in de vorm van een brief of op een andere manier.

De procedure van dit DoeMee onderzoek is anders. Het onderzoeksbureau deed een schriftelijke uitvraag onder de decentrale overheden waarvan de rekenkamers meededen aan het onderzoek. Dit betrof de drie Noordelijke provincies, 71 gemeenten en één waterschap. Bij deze uitvraag stelde het onderzoeksbureau vragen over de wijze waarop het proces voor klachtbehandeling intern is georganiseerd en waar de verantwoordelijkheden voor klachtbehandeling zijn belegd. Hierbij werd

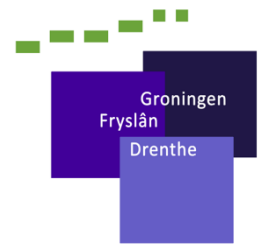
onderscheid gemaakt tussen de melding, de beoordeling en de behandeling en de afhandeling en reflectie. Daarnaast stelde het onderzoeksbureau vragen over de klachtbehandeling in de tweede lijn, de informatievoorziening aan de volksvertegenwoordiging en de klachtbehandeling bij verbonden partijen. De resultaten van de uitvraag en een daarover gevoerd checkgesprek met de provinciale contactpersoon werden per overheid vastgelegd in een factsheet. Naast de door de provincie gegeven antwoorden zijn de percentages van de landelijk gegeven antwoorden weergegeven. Het onderzoeksbureau legde deze factsheet voor aan de contactpersoon voor een feitencontrole. Uit het onderzoek vloeide een reeks van aanbevelingen voort.

Om de aanbevelingen nog wat meer toe te kunnen snijden op de drie provincies, organiseerde de Noordelijke Rekenkamer vervolgens in aanvulling een groepsgesprek hierover met de contactpersonen van de drie Noordelijke provincies. In dat gesprek ging het vooral over de aanbevelingen leren en verbeteren. Uit dit gesprek bleek dat de provincies de afgelopen jaren weinig klachten ontvingen. Gezien een aantal ontwikkelingen, zou het aantal klachten kunnen stijgen in de toekomst. De contactpersonen onderkenden dat er meer gedaan zou kunnen worden met het leervermogen van de provincie, maar dat de wijze waarop de aanbeveling daarop in het onderzoek is geformuleerd zou kunnen leiden tot een bureaucratisch systeem, dat hierbij niet behulpzaam is. Het verplicht terugkoppelen van het leervermogen van de provincie aan indieners van klachten kost bovendien veel tijd en is niet altijd effectief of zelfs afhankelijk van de aard van de klacht niet wenselijk.

Aanbevelingen

De aanbevelingen uit het onderzoek die relevant zijn voor uw provincie staan in de bijlage van deze brief. De laatste drie aanbevelingen uit de tabel besprak de rekenkamer, zoals hierboven beschreven met de contactpersonen.

De Noordelijke Rekenkamer concretiseert de drie besproken aanbevelingen uit het onderzoek, mede naar aanleiding van de punten die zijn aangedragen in het gesprek met de provinciale contactpersonen en verwijst voor de overige aanbevelingen naar de bijlage van deze brief en het onderzoeksrapport. De rekenkamer komt tot de volgende aanbevelingen:



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.

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.

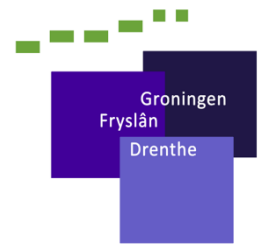
Bijlagen

Deze brief bevat een aantal bijlagen. De eerste bijlage betreft, zoals aangegeven, de aanbevelingen uit het onderzoek die relevant zijn voor uw provincie. De tweede bijlage betreft het onderzoeksrapport zoals opgesteld door onderzoeksbureau TwynstraGudde. De derde bijlage is de factsheet die voor uw provincie is opgesteld door dit onderzoeksbureau. En de vierde bijlage betreft de bestuurlijke reactie van het College van Gedeputeerde Staten op deze brief en het onderzoeksrapport.

Namens het College van de Noordelijke Rekenkamer,

Met vriendelijke groet,

Linze Schaap, secretaris-directeur



Aanbevelingen

De deelnemende overheden die geen servicenormen hebben vastgelegd in hun eigen klachtenverordeningen en -regelingen, wordt aanbevolen deze op te stellen en op papier te verankeren. Het is essentieel dat deze servicenormen in lijn zijn met de Awb en de dienstverlening-brede (gemeentelijke) normen omtrent communicatie met burgers.

Om de basis op orde te krijgen, wordt de enkele organisaties die nog geen centraal meldpunt hebben aanbevolen dit wel te organiseren. Hetzelfde geldt voor de organisaties die geen digitaal systeem hebben voor registratie en het automatisch doorsturen van klachten naar het juiste organisatieonderdeel. Daarmee wordt voorkomen dat het registreren en doorsturen van klachten – en daarmee de opvolging van klachten - afhankelijk wordt van de persoon van klachtencoördinator. Bij eventuele ziekte of langdurige uitval van de klachtencoördinator is de registratie en opvolging dan geborgd.

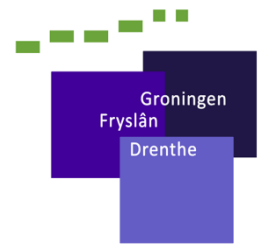
Alle deelnemende overheden dienen te zorgen voor een structurele invulling van de rol van klachtencoördinator. De deelnemende overheden die geen functieprofiel hebben opgesteld voor de klachtencoördinator, wordt aanbevolen om op zijn minst de rollen, taken en verantwoordelijkheden voor de klachtencoördinator uit te werken en vast te leggen alsook hoe deze functie zich verhoudt tot de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de klachtbehandelaars in andere organisatieonderdelen. Waar wenselijk, kan worden gekeken naar het uitbesteden van de functie van klachtencoördinator bij een andere centrumgemeente of in een bedrijfsvoeringsorganisatie. Dit kan vooral een optie zijn voor decentrale overheden waar de invulling van de rol van klachtencoördinator al langere tijd niet structureel is ingericht.

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.

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

De deelnemende overheden die aangeven dat niet expliciet is geborgd dat afgewogen wordt of de conclusies en aanbevelingen vanuit de ombudsinstantie worden opgevolgd, wordt aanbevolen dit wel te doen. Het is aan te bevelen de verantwoordelijkheid voor de borging bij de klachtencoördinator onder te brengen en dit onderdeel te laten zijn van de taak- en functieomschrijving van de klachtencoördinator.

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 volksvertegenwoordiging. 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.

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.

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.