

Factsheet klachtbehandeling provincie Drenthe

Versie Definitief

Datum 6 december 2023

Toelichting

De Rekenkamer van de provincie Drenthe heeft deelgenomen aan het NVRR DoeMee-onderzoek 2023, naar klachtbehandeling. In dit onderzoek hebben 3 provincies¹ informatie verstrekt over het beleid en het proces met betrekking tot klachtbehandeling binnen de eigen provincie en verbonden partijen.

In deze factsheet worden de resultaten gepresenteerd voor de provincie Drenthe. 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 provinciale staten en klachtbehandeling bij verbonden partijen.

Per blok zijn de vragen opgenomen en vermelden we steeds welk antwoord uw provincie 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 provincie te vergelijken met andere deelnemers.

Doelstellingen en beleid

Ten aanzien van het provinciaal beleid zijn vragen gesteld over doelstellingen, richtlijnen en servicenormen. Hieronder ziet u de antwoorden van uw provincie (indien relevant met toelichting) en vindt een vergelijking met de andere deelnemers plaats.

Doelstellingen

38 deelnemers (50,7%) hebben doelstellingen vastgelegd ten aanzien van klachtenbehandeling. In uw provincie is er wel sprake van doelstellingen. Toelichting: Doelstelling is zorgvuldige klachtbehandeling. Klachtbehandeling is geregeld in hoofdstuk 9 en de Verordening rechtsbescherming provincie Drenthe 2021. De werkwijze is nagenoeg gelijk aan bezwarenbehandeling, Uitgangspunt is informele klachtoplossing. Klachtbehandeling is vooral maatwerk en gericht op contact herstel en indien mogelijk een oplossing van de klacht. De doelstelling is opgenomen in programma 1 'kwaliteit openbaar bestuur'.

Richtlijn voor klachten indienen

65 deelnemers (86,7%) hebben richtlijnen opgesteld voor het indienen van klachten. In uw provincie is er wel sprake van richtlijnen. Toelichting: op de website staat wat in de klacht moet worden opgenomen. Er zijn geen strikte ingangen voor indiening. Zo kan een klacht ook mondeling of op schrift worden ingediend. Er wordt veel gebruik gemaakt van het websiteformulier. De klachtcoördinator/secretaris geeft aan dat het kan voorkomen dat een mail of melding niet door de

¹ Naast 3 provincies namen ook 77 gemeenten en 1 Waterschap deel aan het DoeMee-onderzoek 2023



ambtelijke organisatie wordt herkend als een klacht volgens de Awb. Er zijn geen interne afspraken over gemaakt wanneer de klachtcoördinator moet worden ingeschakeld. De klachtcoördinator geeft aan dat hier meer aandacht aan kan worden besteed, zodat klachten tijdig worden herkend.

Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid². In uw provincie is hier wel sprake van. De richtlijnen zijn opgenomen in de verordening rechtsbescherming.

Servicenormen

48 deelnemers (64%) hebben (aanvullende) servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. In uw provincie is er wel sprake van servicenormen. Toelichting: Bij klachtbehandeling wordt uitgegaan van het contact met klager (telefonisch, e-mail). In dat contact wordt de wijze van behandeling besproken en wanneer klager verder wordt geïnformeerd. In de e-mail worden de afspraken vastgelegd; hieruit blijkt impliciet de ontvangst door het bestuursorgaan. Soms gaat de ontvangstbevestiging samen met de bevestiging dat de klacht informeel is afgehandeld.

Voor 53,3% van de deelnemers geldt dat deze servicenormen zijn vastgelegd in beleid.² In uw provincie is hier wel sprake van. De servicenormen zijn vastgelegd in het [kwaliteitshandvest](#) van de provincie.

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 provincie (indien relevant met toelichting) en vindt een vergelijking met andere deelnemers plaats.

| 1. Melding | Drenthe |
|--|--|
| 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">• Gegevens melder• Gegevens melding• Klacht of bezwaarschrift• Datum van ontvangst• Datum afhandeling/afdoeningsbrief• Het oordeel/dictum over de klacht en eventuele aanbeveling |

² We spreken hier over beleid. In de vragenlijst is gevraagd naar 'een verordening of andere regelgeving/beleidskaders'



| 2. Beoordeling en behandeling | Drenthe |
|---|--|
| 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 | De secretaris van de Commissie rechtsbescherming |
| Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten | Klachten worden centraal geregistreerd bij het secretariaat van de Commissie rechtsbescherming, waar ook de termijnen voor tijdige afhandeling worden bewaakt. Ook de termijnen voor informele behandeling en afhandeling worden bewaakt |
| De organisatie maakt gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht | Ja ³ Landelijk % ja: 57,3% |
| Bij de volgende gremia ligt het mandaat om een besluit te nemen over een klacht | Over de ambtelijke organisatie: (Algemeen) directeur/Domeinmanager Over Gedeputeerde Staten: Gedeputeerde Staten Over Provinciale Staten: Provinciale Staten |
| 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% |

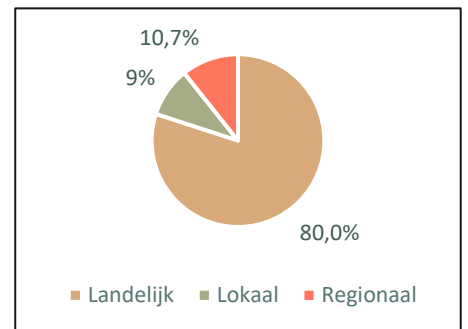
³ Toelichting: de provincie toetst op basis van de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman.



| 3. Afhandeling en reflectie | Drenthe |
|---|---|
| De organisatie heeft procedures ⁴ 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 | 75% 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 | Nee ⁵ 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 ⁶ | Ja ⁷ Landelijk % ja: 78,6% |
| De resultaten van de evaluatie worden gedeeld met de bestuursorganen | Nee Landelijk % ja: 65,3% |
| De resultaten van de evaluatie leiden tot aanpassingen in de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt | Ja ⁸ Landelijk % ja: 70,7% |

Klachtbehandeling in de tweede lijn (Ombudsman)

Provincies 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 provincie (de eerste lijn). Dit noemen we de klachtbehandeling in de tweede lijn. Vanuit artikel 9:12 zijn provincies verplicht om in de beoordeling van de klacht te verwijzen naar de bevoegde ombudsinstantie. Provincies kunnen deze functie provinciaal of landelijk (bij de Nationale Ombudsman) beleggen. Net als 80% van de deelnemende organisaties heeft provincie Drenthe de ombudsfunctie landelijk belegd. Er is wel expliciet voor een landelijke belegging gekozen. Toelichting: er is voor landelijke belegging gekozen vanwege de expertise, het gezag van de Nationale ombudsman en de onafhankelijkheid tov de provincie. Er wordt wel voldaan aan de verwachtingen hierbij. Toelichting: De secretaris van de commissie rechtsbescherming is contactpersoon voor de Nationale ombudsman. De secretaris geeft aan het contact met de No waardevol te vinden. Klachtbehandeling blijft subjectief, dus het is goed om te kunnen sparren en gebruik te kunnen maken van de kennis en expertise van de No.



Landelijk beeld belegging klachtbehandeling tweede lijn

75 deelnemers (100%) verwijzen in hun besluit over de klacht naar de bevoegde ombudsinstantie. In uw provincie 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

⁴ 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.

⁵ Toelichting: De indiener wordt telefonisch/via mail/brief geïnformeerd als klachtbehandeling meer tijd kost. De beslistermijn van 10 weken wordt verdaagd. Informele behandeling kan wel gevolgen hebben voor de haalbaarheid van de wettelijke termijnen. Maar dit is niet vastgelegd in procedures.

⁶ 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.

⁷ Toelichting: Door het secretariaat van de commissie wordt de (wijze van de) behandeling wel besproken op verbeterpunten. In het jaarverslag wordt indien nodig voorstellen gedaan voor verbetering.

⁸ Toelichting: Zelfevaluatie van het proces leidt tot aanpassing

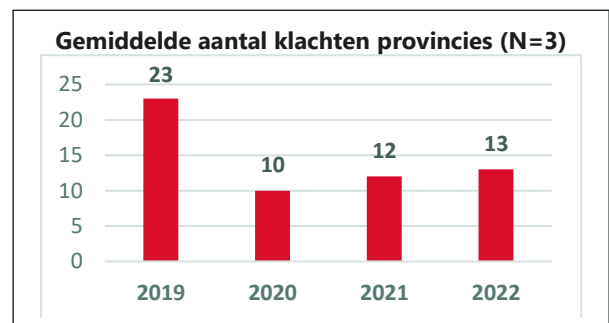
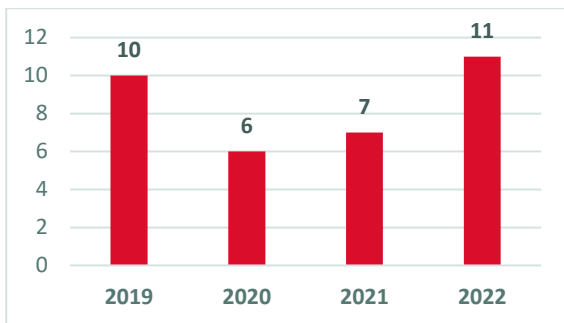


het bestuursorgaan besluit om geen gevolg te geven aan de aanbeveling, dient de afweging met redenen omkleed aan de ombudsman te worden medegedeeld. Bij 45 deelnemers (60%) is geborgd dat expliciet wordt afgewogen of de conclusies en aanbevelingen van de ombudsinstantie worden opgevolgd. In uw provincie is dit wel geborgd. Toelichting: Via secretaris commissie rechtsbescherming wordt het advies van de NO uitgezet in de organisatie en de opvolging daarvan bewaakt.

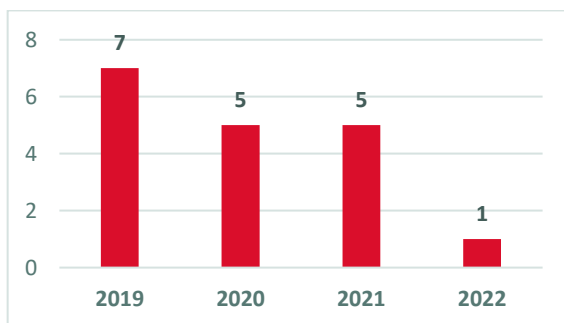
Resultaten

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 provincie Drenthe



Aantal klachten gemeld bij bevoegde ombudsinstantie



Informatievoorziening volksvertegenwoordiging

Er zijn ook vragen gesteld over de wijze waarop de volksvertegenwoordiging (Provinciale Staten) 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 provincie geldt dat dit wel gebeurt. Toelichting: PS wordt geïnformeerd d.m.v. het jaarverslag van de commissie rechtsbescherming.

| Welke informatie ontvangt Provinciale Staten? | Drenthe | Gemiddelde |
|---|------------------|------------|
| Aantal en aard van de klachten | Ja | 86,7% ja |
| Resultaten en tijdigheid van de afhandeling | Nee ⁹ | 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

⁹ Toelichting: In het jaarverslag over 2023 (wordt uitgebracht 1e/2e kwartaal 2024) zal meer informatie worden verstrekt o.a. over resultaten en afhandelingsduur



De laatste sectie aan vragen gaat in op de wijze waarop de klachtbehandeling plaatsvindt bij verbonden partijen, de afspraken hierover tussen provincie Drenthe en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan Provinciale Staten. Provincie Drenthe is gevraagd om resultaten aan te leveren over de Omgevingsdienst(en) waar de provincie deelnemer van is. Ook is gevraagd om resultaten aan te leveren over een lokale verbonden partij naar keuze.

Afspraken klachtbehandeling

20 deelnemers (26,7%) hebben in hun beleid geregeld dat verbonden partijen een klachtenregeling op dienen te stellen. In uw provincie is hier geen sprake van. Toelichting: er is geen zicht op en contact over klachtbehandeling bij de verbonden partijen. Sommige verbonden partijen hebben een eigen klachtenregeling, maar daarin is nog wat vacuümruimte over welke verantwoordelijkheden precies waar liggen.

Informatievoorziening Provinciale Staten

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 provincie een publieke taak uitvoeren. In Drenthe is hier wel sprake van. Toelichting: via het jaarverslag worden PS geïnformeerd over klachten. De informatie in het jaarverslag is vrij algemeen, hieruit wordt niet duidelijk of deze klachten zien op gedragingen ter zake van de uitvoering van de gemandateerde taken. Ook blijkt dat geen afspraken vastliggen over klachtbehandeling en wie daarvoor verantwoordelijk is.

Resultaten klachtbehandeling RUD Drenthe

De provincie heeft aangegeven geen zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de RUD.

De provincie heeft geen afspraken gemaakt over klachtbehandeling met de RUD.

De provincie heeft voor geen enkel jaar zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de RUD in de periode 2019-2022.

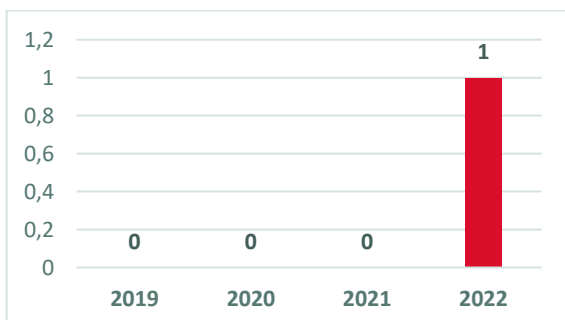
Provinciale Staten wordt wel periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de RUD. Toelichting: PS ontvangt informatie via het jaarverslag van de RUD; de secretaris geeft aan dat deze informatie echter heel summier is.

Resultaten klachtbehandeling Prolander

De provincie heeft aangegeven wel zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij Prolander.

De provincie heeft wel afspraken gemaakt over klachtbehandeling met de organisatie. Toelichting: Klachtbehandeling van de gemandateerde taken is niet gemandateerd en vindt plaats bij de provincie. Klachten over de bedrijfsvoeringsorganisatie zijn aangesloten bij de commissie van de provincie Drenthe. De ambtelijke organisatie geeft aan dat inhoudelijke klachten wel zouden moeten worden behandeld bij de betrokken provincie, en niet per se bij Drenthe.

De provincie heeft voor alle jaren zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij Prolander in de periode 2019-2022.





Provinciale Staten wordt niet periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de organisatie.