

## Factsheet klachtbehandeling gemeente Dordrecht

**Versie** Definitieve factsheet

**Datum** 4 december 2023

### **Toelichting**

De Rekenkamer van de gemeente Dordrecht 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 gemeenten. Aan het onderzoek deden 71 gemeenten, 3 provincies en 1 Waterschap mee.

In deze factsheet worden de resultaten gepresenteerd voor de gemeente Dordrecht. 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 geen sprake van schriftelijk vastgestelde doelstellingen.

#### **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. Er is een webformulier voor het indienen van klachten maar klachten kunnen ook mondeling, per email of per brief worden ingediend. Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid<sup>1</sup>. In uw gemeente is hier geen sprake van. Er is wel een richtlijn vastgelegd in een instructie.

<sup>1</sup> We spreken hier over beleid. In de vragenlijst is gevraagd naar 'een verordening of andere regelgeving/beleidskaders'



### Servicenormen

48 deelnemers (64%) hebben servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. In uw gemeente is er wel sprake van servicenormen. De gemeente hanteert een interne norm van twee weken voor afdoening en baseert zich verder op de wettelijke termijnen uit hoofdstuk 9 van de Awb. 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. Wel is in een instructie vastgelegd dat de klacht in elk geval binnen 6 weken moet zijn afgedaan.

### 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	Dordrecht
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:	Kenmerk, datum ontvangst, uiterste datum afdoening, inhoud van de klacht, verantwoordelijk cluster, verantwoordelijke behandelaar, binnen 2 weken, binnen 6 weken of buiten de termijn afgedaan, hoe afgedaan (schriftelijk, email, informeel), gegrond, ongegrond, deels gegrond, verwijzing naar ombudsman in brief opgenomen ja/nee



2. Beoordeling en behandeling	Dordrecht
In de organisatie is een functieprofiel voor een klachtencoördinator/ klachtbehandelaar vastgesteld met competenties	Nee 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 tijdigheid wordt gemonitord door 2 collega's van Dienstverlening Drechtsteden. Voor de juistheid is de clustermanager verantwoordelijk
Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Aan de hand van de gegevens uit het zaakstelsel (zie 1. Melding).
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> Clustermanager <b>Over de wethouders:</b> Gemeentesecretaris <b>Over de burgemeester:</b> Gemeentesecretaris <b>Over de gemeenteraad:</b> Onbekend
Er is vastgelegd dat een persoonlijk gesprek plaatsvindt met de indiener tijdens het onderzoek naar de klacht	Ja, in artikel 9:10 Awb 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	Dordrecht
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	50% 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 <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	Ja Landelijk % ja: 70,7%

<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> Hoewel dit niet formeel in vastgesteld beleid is vastgelegd gebeurt dit in de praktijk wel.

<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.



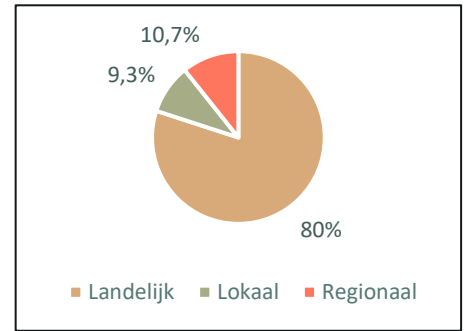
## Klachtbehandeling in de tweede lijn (Ombudsman)

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 Dordrecht de ombudsfunctie landelijk belegd. De overweging die hieraan ten grondslag ligt is: de Nationale ombudsman is een instituut waarvan de onafhankelijkheid en neutraliteit niet ter discussie staat. De kwaliteit van de medewerkers en van de klachtafhandeling is gegarandeerd. Er is geen discussie over de kwaliteit en de onafhankelijkheid van de Nationale Ombudsman. Er wordt wel voldaan aan de verwachtingen van het landelijk beleggen van de klachtbehandeling in de 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 wel geborgd. Als er aanbevelingen worden gegeven dan wordt deze doorgezet naar het college van B&W en naar de verantwoordelijke clustermanager.

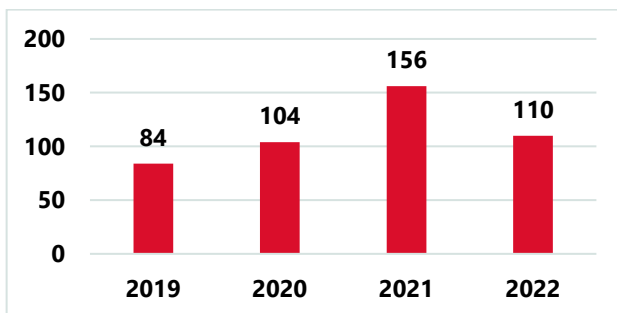


Landelijk beeld belegging klachtbehandeling tweede lijn

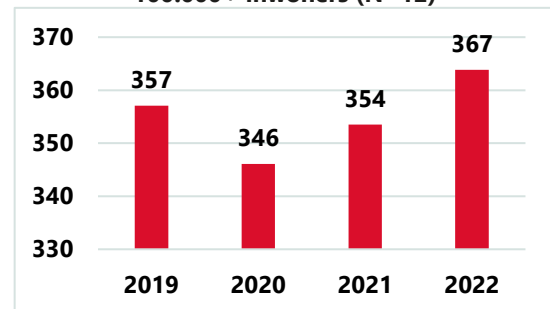
## Resultaten

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 Dordrecht

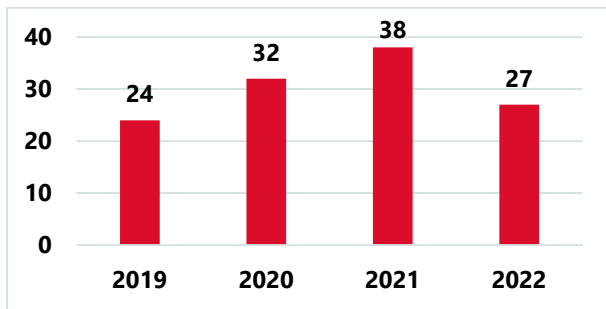


### Gemiddelde aantal klachten gemeenten 100.000+ inwoners (N=12)





## 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 een jaarverslag.

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

#### 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. Wel gebeurt dit in de praktijk. De verbonden partijen die onderdeel uitmaken van dit onderzoek hebben een klachtenregeling opgesteld.

#### 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 Dordrecht is hier geen sprake van.

#### Resultaten klachtbehandeling GGD Zuid-Holland Zuid

De gemeente heeft vanuit de accounthouder wel zicht op de klachtbehandeling bij de GGD.

De gemeente heeft wel afspraken gemaakt met de GGD over klachtbehandeling.

De gemeente heeft geen zicht 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 OD Zuid-Holland Zuid**

De gemeente heeft vanuit de accounthouder wel zicht op de klachtbehandeling bij de OD.

De gemeente heeft wel afspraken 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.

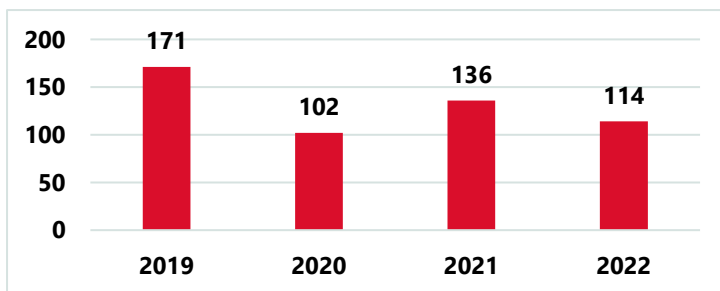
De gemeenteraad wordt niet periodiek (minstens één keer per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij de OD.

### **Resultaten klachtbehandeling GR Sociaal**

De gemeente heeft vanuit de accounthouder zicht op de klachtbehandeling bij GR Sociaal.

De gemeente heeft wel afspraken gemaakt met GR Sociaal over klachtbehandeling.

De gemeente heeft wel voor alle jaren zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij GR Sociaal in de periode 2019-2022.



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