



De burger gehoord?

Afhandeling van klachten in Barneveld



EINDRAPPORT - deelrapport Klachten
Onderzoek Klachten, bezwaar en beroep

Rekenkamercommissie Barneveld/Leusden/Zeewolde
Maart 2008

COLOFON

De zes gemeenten Barneveld, Leusden, Nijkerk, Renswoude, Scherpenzeel en Woudenberg hebben vanuit het samenwerkingsverband Vallei-in-Perspectief (ViP) gezamenlijk drie lokale rekenkamercommissies opgezet.

Per 1 september 2005 zijn de drie Rekenkamercommissies Barneveld/Leusden, Nijkerk en Renswoude/Scherpenzeel/Woudenberg van start gegaan. Deze commissies hebben een gemeenschappelijk externe voorzitter en twee gemeenschappelijk ambtelijk secretarissen/onderzoekers. De secretarissen zijn gedetacheerd bij de gemeente Barneveld. Daarnaast bestaat elke commissie uit twee externe leden. De commissies zijn geïnstalleerd voor de duur van drie jaar. Aan het einde van deze periode besluiten de betrokken gemeenten of de Rekenkamercommissies in de huidige vorm worden voortgezet.

Per 1 januari 2006 heeft de gemeente Zeewolde zich aangesloten bij de commissie Barneveld/Leusden.

De Rekenkamercommissie Barneveld/Leusden/Zeewolde bestaat uit de heer drs. J.P.P. van Dort cmc (voorzitter), de heer drs. R. Kamphues en de heer dr. J.G.W. Scheltinga (lid). De Rekenkamercommissie wordt ondersteund door de ambtelijk secretarissen/onderzoekers mevrouw drs. B.C.J. Does en mevrouw drs. P.R. van Putten.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	5
Managementsamenvatting.....	7
Hoofdstuk 1 Inleiding en vraagstelling.....	13
1.1 Inleiding onderzoek.....	13
1.2 Doel van het onderzoek.....	13
1.3 Onderzoeksaanpak.....	14
1.4 Leeswijzer.....	14
Hoofdstuk 2 Normenkader.....	17
2.1 Inleiding.....	17
2.2 De regeling van het klachtrecht.....	17
2.2.1 Definitie klachten en klachtenadviesinstantie.....	17
2.2.2 Klachtenprocedure.....	17
Hoofdstuk 3 De omgang met klachten.....	21
3.1 De klachtenprocedure (onderzoeksvraag 1a).....	21
3.2 Informatievoorziening over de klachtenprocedure (onderzoeksvraag 1b).....	27
3.3 Aantal klachten: aard en uitkomst (onderzoeksvragen 1c en 1e).....	28
3.4 Doorlooptijd behandeling van klachten (onderzoeksvraag 1d).....	30
3.5 De Nationale ombudsman (onderzoeksvraag 1g).....	31
3.6 Doorwerking in de organisatie (onderzoeksvraag 1f).....	32
3.7 Registratie en publicatie.....	32
3.8 Ervaringen van burgers met de klachtenprocedure.....	33
3.9 Benchmark.....	35
Hoofdstuk 4 Conclusies en aanbevelingen.....	37
4.1 Conclusies.....	37
4.2 Aanbevelingen.....	38
Bestuurlijke reactie college van burgemeester en wethouders.....	41
Nawoord Rekenkamercommissie.....	45
BIJLAGEN	
Bijlage 1 Literatuur en documenten	
Bijlage 2 Klachtenregeling Algemene wet bestuursrecht (Awb)	
Bijlage 3 Klachtenregeling gemeente Barneveld	
Bijlage 4 Dossieronderzoek	
Bijlage 5 Procedure behandeling verzoek tot andere klantmanager	
Bijlage 6 Tabellen	
Bijlage 7 Interviews organisatie	
Bijlage 8 Benchmark Barneveld/Leusden/Nijkerk/Zeewolde	

Voorwoord

Gemeenten leggen zich steeds meer toe op het verbeteren van de relatie met de burger. Meer aandacht voor de informatievoorziening, communicatie en de dienstverlening zijn bekende speerpunten. Gemeenten voeren klanttevredenheidsonderzoeken uit en ontwikkelen interactief beleid. Zo ook in Barneveld. Toch blijft de relatie tussen de gemeente en de burger die van een gedwongen keuze: een burger kan voor zijn gemeentelijke producten niet gaan *shoppen*. Hoogstens kan hij verhuizen naar een andere gemeente met een aansprekender dienstverleningsconcept of met lagere tarieven. Maar dat is niet reëel. De gemeente en zijn inwoners zijn dus aan elkaar gebonden. Daarnaast blijft er natuurlijk altijd een spanningsveld bestaan tussen de burger in zijn rol als consument en de gemeente als uitvoerder van wet- en regelgeving.

De Rekenkamercommissie heeft nu onderzoek uitgevoerd naar twee onderdelen van deze relatie tussen burger en gemeente: hoe gaat de gemeente om met de klachten en de bezwaarschriften van inwoners? Ontevreden burgers, die zich onbegrepen voelen of het gemeentelijk beleid niet kunnen plaatsen, en die geen mogelijkheid hebben om over te stappen naar een andere gemeente. Juist deze groep is relevant, omdat de gemeente kan leren van binnengekomen klachten en bezwaren en het gemeentelijk beleid of de organisatie daarop kan aanpassen. Daarnaast geldt vaak dat mensen geneigd zijn negatieve ervaringen eerder door te geven dan neutrale of positieve ervaringen, wat effect heeft op de beeldvorming over de gemeente. En hoewel het aantal ingediende/geregistreerde klachten bij een gemeente laag kan zijn, is het belangrijk te realiseren dat slechts een klein percentage burgers bij negatieve ervaringen werkelijk een klacht indient. In die zin is het aantal klachten in de gemeente te beschouwen als 'het topje van de ijsberg'.

De wijze waarop de gemeente omgaat met klachten en bezwaarschriften is een factor van belang in de beeldvorming van burgers over de gemeente. Ons onderzoek is erop gericht het gemeentelijk proces voor de behandeling van klachten en bezwaarschriften te verbeteren. De Rekenkamercommissie heeft daarvoor het onderzoek in Barneveld in twee delen uitgevoerd: een onderzoek naar de behandeling van bezwaarschriften en een onderzoek naar de behandeling van klachten. Over beide onderzoeken zijn aparte rapportages opgesteld. Dit deelrapport bevat het onderzoek naar de behandeling van klachten in de gemeente Barneveld.

De Rekenkamercommissie spreekt de wens uit dat dit onderzoek voor de gemeente een stimulans is om verder invulling te geven aan behandeling van klachten in de gemeente. Ongeveer anderhalf jaar na afronding van dit onderzoek wil de Rekenkamercommissie kijken in welke mate de aanbevelingen uit dit rapport zijn overgenomen en ingevoerd in de organisatie.

Het onderzoek is uitgevoerd door mevrouw ir. F.T. van de Vlierd (onderzoekscoördinator, lid Rekenkamercommissie Nijkerk), de heer drs. R. Kamhues (lid Rekenkamercommissie Barneveld/Leusden/Zeewolde), de heer dr. J. Scheltinga (lid Rekenkamercommissie Barneveld/Leusden/Zeewolde en RSW), de ambtelijk secretarissen mevrouw drs. B.C.J. Does en mevrouw drs. P.R. van Putten en de heer drs. J.P.P. van Dort cmc (voorzitter van de Rekenkamercommissies).

Tot slot wil de Rekenkamercommissie iedereen bedanken die aan dit onderzoek heeft meegewerkt.

Drs. J.P.P. van Dort
Voorzitter Rekenkamercommissies ViP+

Managementsamenvatting

Doel van dit onderzoek was inzicht te verkrijgen in de wijze waarop de gemeente Barneveld omgaat met klachten van inwoners. Via documenten-/dossieronderzoek, interviews met ambtenaren/klagers en een benchmark is onderzoek gedaan. In deze samenvatting heeft de Rekenkamercommissie de onderzoeksvragen beantwoord op basis van de onderzoeksbevindingen over de klachtafhandeling (hoofdstuk 3) en het normenkader (hoofdstuk 2).

De klachtenprocedure (onderzoeksvraag 1a)

Hoe is de klachtenprocedure bij de gemeente vorm gegeven? Wat wordt door de gemeente als 'klacht' beschouwd?

In de praktijk volgt de gemeente de Awb om te bepalen of iets als een klacht behandeld moet worden.

NORMENKADER	WERKWIJZE IN DE PRAKTIJK gemeente Barneveld
Indienen klachten (Awb)	
Schriftelijke bevestiging is verplicht bij schriftelijke klacht	<i>Niet conform.</i> De gemeente verstuurt geen (dossieronderzoek) tot bijna geen (interview klagers) ontvangstbevestigingen aan de klagers na het indienen van een klacht.
Schriftelijke klachten kunnen niet-ontvankelijk worden verklaard (zie eisen in Awb).	<i>Conform</i> eisen Awb.
In behandeling nemen (Awb/eigen regelgeving)	
Klachten worden in behandeling genomen door de afdeling Bestuurs- en Managementondersteuning (eigen regelgeving).	<i>Niet conform.</i> BMO neemt niet alle klachten in behandeling. BMO behandelt alleen die klachten die de afdeling zelf ontvangt. Wanneer een klacht binnenkomt bij een vakafdeling ¹ , dan wordt deze veelal door de vakafdeling zelf afgehandeld zonder tussenkomst of advies van BMO. De gemeente maakt geen gebruik van een klachtenadviesinstantie of een externe klachtenadviseur. In de onderzoeksperiode heeft zich één situatie voorgedaan waarbij het onderzoek naar de klacht gezien de aard en zwaarte van de klacht is uitbesteed aan een extern deskundige onder leiding van de gemeentesecretaris. Deze mogelijkheid is niet benoemd in de regeling.
Voor de behandeling van de klacht geldt dat die geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf, of een lid of de voorzitter daarvan (Awb).	<i>Conform.</i> Wel worden klachten gericht tegen een BMO-jurist/klachtenbehandelaar behandeld door een collega-jurist op de afdeling BMO. Klachten die binnenkomen bij de vakafdeling worden meestal behandeld door het afdelingshoofd/een coördinator van die afdeling.

¹ De term 'vakafdeling' staat in dit rapport voor alle afdelingen in de organisatie met uitzondering van de afdeling BMO.

De procedure kan worden stopgezet zodra de klacht naar tevredenheid van de klager is behandeld (Awb). Er wordt door de ambtenaar die de klacht in behandeling heeft gezien of de klacht minnelijk kan worden opgelost. Zo ja, dan is de klacht afgedaan, hetgeen schriftelijk zal worden bevestigd. Het horen kan ook een ingang zijn om de klacht alsnog minnelijk op te lossen (eigen regelgeving).	<i>Conform.</i> In de praktijk worden zaken soms ook eenvoudig opgelost door de klachtenbehandelaar van BMO of de vakafdeling zonder de formele procedure te doorlopen.
Hoorzitting (Awb)	
Zowel de klager als de beklaagde hebben het recht om te worden gehoord.	<i>Conform.</i> In 1 van de 7 onderzochte dossiers heeft een hoorzitting met de klager plaatsgevonden. Ook komt het voor dat de klager zelf niet gehoord wil worden en dat de klachtenbehandelaar uitsluitend de beklaagde en diens direct leidinggevende hoort.
Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit bevat de hoofdlijnen van het verhandelde. Dit kan ook worden opgenomen in de afdoeningsbrief.	<i>Conform.</i> Verslagen/aantekeningen van de georganiseerde zittingen zijn niet in de dossiers aangetroffen. Deze zouden volgens de klachtenbehandelaar in principe wel aanwezig moeten zijn. De afdoeningsbrieven die door BMO worden verstuurd bevatten wel de hoofdlijnen van het verhandelde.
Er is geen verplichting om het verslag toe te zenden aan partijen.	<i>Conform.</i> De gemeente verstuurt geen verslagen aan de partijen (dossieronderzoek/interviews klagers).
Afdoening (Awb/eigen regelgeving)	
De procedure eindigt met een afdoeningsbrief (Awb). Er gaat een brief uit namens het bestuursorgaan (eigen regelgeving).	<i>Niet altijd conform.</i> Wanneer BMO een klacht behandelt, dan verstuurt de klachtenbehandelaar bijna altijd een afdoeningsbrief namens het bestuursorgaan. Het is onduidelijk in hoeverre de vakafdeling altijd een afdoeningsbrief verstuurt wanneer deze zelf een klacht afhandelt. De brieven die de vakafdeling verstuurt gaan uit namens de behandelaar van de vakafdeling.
De wetgever geeft er de voorkeur aan dat de afdoeningsbrief in een duidelijk oordeel gegrond of ongegrond uitmondt. (Awb)	<i>Niet altijd conform.</i> De afdoeningsbrief bevat niet altijd een duidelijk eindoordeel gegrond of ongegrond. Ook volgens de eigen voorlichting in de gemeentegids/het internet zou dit wel moeten gebeuren.
Bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, zijn oordeel daarover en van de eventuele maatregelen (bij gegrond verklaren) die daaruit voortvloeien. (Awb)	<i>Niet geheel conform.</i> De afdoeningsbrieven stellen de klagers meestal schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek. Eventuele maatregelen bij gegrond verklaren worden niet duidelijk omschreven.
In de afdoeningbrief moet de klager worden geïnformeerd bij welke ombudsman binnen welke termijn een klacht kan worden ingediend. Evt. in bijgevoegde brochure. (Awb)	<i>Meestal conform.</i> De mogelijkheid van de ombudsman staat niet altijd vermeld in de afdoeningsbrief. Er wordt geen brochure meegestuurd.

Registratie en publicatie (Awb)	
Klachten moeten worden geregistreerd.	<i>Niet conform.</i> Niet alle klachten worden geregistreerd. Uitsluitend de klachten die binnenkomen bij BMO worden geregistreerd. Klachten behandeld door de vakafdelingen of mondelinge klachten worden niet geregistreerd.
Gemeenten moeten hier jaarlijks over publiceren.	<i>Conform.</i> De gemeente publiceert een apart jaarverslag klachten. Daarnaast rapporteert de gemeente in het burgerjaarverslag over klachten.
Gemeenten moeten hier jaarlijks over publiceren.	<i>Conform.</i> De gemeente publiceert een apart jaarverslag klachten. Daarnaast rapporteert de gemeente in het burgerjaarverslag over klachten.

Informatievoorziening (onderzoeksvraag 1b)

Hoe wordt de burger geïnformeerd over de procedures?

De gemeente licht burgers via internet (niet gemakkelijk vindbaar), de gemeentegids of in mondelinge contacten voor over de klachtenprocedure. Deze informatie is niet op alle punten volledig. Ook wordt jaarlijks in het jaarverslag Klachten en het burgerjaarverslag gerapporteerd over de klachten. De gemeente heeft geen klachtenfolder. Na het indienen van een klacht ontvangen de klagers (bijna) nooit een ontvangstbevestiging. De gemeente licht de klagers vervolgens niet altijd mondeling of schriftelijk voor over het verdere verloop van de klachtenbehandeling: de klager ontvangt dan na enige tijd direct een afdoeningsbrief zonder enige vorm van contact vooraf. In de meeste gevallen die BMO behandelt wordt na het indienen van de klacht wel telefonisch contact opgenomen met de klager om het verdere verloop van de klachtenprocedure te bespreken. De klagers bevestigen dit beeld.

Aantal klachten (onderzoeksvraag 1c)

Hoeveel klachten zijn er ingediend?

Uitsluitend klachten behandeld door BMO worden geregistreerd. Mondelinge klachten en klachten behandeld door vakafdelingen worden niet geregistreerd. De beschikbare cijfers geven daarom geen reëel beeld van het werkelijk aantal ingediende klachten.

Vanaf 2004 tot en met 2006 zijn in totaal 36 klachten geregistreerd door BMO. Dat is gemiddeld 12 klachten per jaar. De ingediende klachten hebben voornamelijk betrekking op een niet juiste werkwijze op de afdeling, onjuiste voorlichting, het pas na lange tijd afhandelen van zaken en door burgers ervaren verkeerde bejegening van ambtenaren. Een combinatie van deze zaken in een klacht is mogelijk.

Doorlooptijd klachten (onderzoeksvraag 1d)

Wat was de doorlooptijd van behandeling van de klachten? Wat zijn oorzaken voor overschrijdingen?

NORMENKADER	WERKWIJZE IN DE PRAKTIJK gemeente Barneveld
Termijnen (Awb)	
Afhandeling binnen zes weken	<i>Niet conform.</i> Registratie van afhandelingstermijn vindt niet plaats. Er zijn geen duidelijke afspraken over de bewaking van termijnen.

<p>De behandeling kan ten hoogste vier weken worden verdaagd. Verdagingsmogelijkheid beperkt zich tot bijzondere gevallen. De verdaging wordt schriftelijk medegedeeld.</p>	<p><i>Niet conform.</i> De gemeente verstuurt geen formele verdagingsbesluiten. De termijn van behandeling komt soms wel aan de orde tijdens telefonische contact tussen klachtenbehandelaar en klager.</p>
---	---

Uitkomst klachtenbehandeling (onderzoeksvraag 1e)

Hoe vaak en waarom zijn de klachten gegrond of ongegrond verklaard of niet in behandeling genomen?

Over de periode 2004-2006 is iets meer dan een derde van de klachten (deels) gegrond verklaard, en krap een derde (deels) ongegrond. Een tiende is minnelijk geschikt en een kwart van de klachten is niet in behandeling genomen of ingetrokken.

Doorwerking in de organisatie (onderzoeksvraag 1f)

Hebben klachten geleid tot concrete aanpassingen (bijvoorbeeld in de organisatie)? Is het probleem tussen de indiener en gemeente opgelost?

De afhandeling van klachten is niet ingebed in een kwaliteitssysteem. In de jaarverslagen wordt soms bij een klacht gemeld dat maatregelen zijn genomen naar aanleiding van de klacht. Onduidelijk is echter wat deze maatregelen inhouden.

De gemeente belt klagers niet na om te bepalen of het probleem tussen de indiener en de gemeente is opgelost. De klagers die zijn geïnterviewd geven aan niet altijd tevreden te zijn over de uitspraak/het oordeel van de klachtenbehandeling. Het merendeel van de ondervraagden (75%) beoordeelt de klachtenbehandeling in de gemeente echter wel als voldoende tot goed (voor de mate van tevredenheid maakt het daarbij niet uit of de klacht behandeld is door de afdeling BMO of door een vakafdeling).

Nationale ombudsman (onderzoeksvraag 1g)

Hoeveel klachten zijn er ingediend bij de Nationale ombudsman?

In de periode 2004-2006 hebben 22 inwoners een verzoekschrift bij de Nationale ombudsman ingediend. Tien van deze verzoekschriften zijn in behandeling genomen, waarvan geen enkele klacht gegrond is verklaard. Naar aanleiding van de behandeling van één klacht door de Nationale ombudsman heeft de gemeente besloten om de werkwijze door de gemeente bij een aansprakelijkheidsstelling op een aantal punten aan te passen.

Ervaringen burgers (onderzoeksvraag 2)

Hoe ervaren burgers de klachtenprocedure? Wat vindt de burger van de informatievoorziening aangaande de procedure? Wat vindt de burger van de afhandeling?

De Rekenkamercommissie heeft acht indieners van klachten via een telefonische enquête naar hun ervaringen gevraagd. Daarvan zijn vijf klachten behandeld door de afdeling BMO en drie klachten door de vakafdeling.

De geïnterviewde burgers zijn via een medewerker/een bestuurder, vrienden/familie, de website of de politie geïnformeerd over de mogelijkheid een klacht bij de gemeente in te dienen. Een enkeling wist dit zelf al.

Na het indienen van de klacht ontvingen de burgers bijna nooit direct een ontvangstbevestiging. Het merendeel ontvangt na het indienen wel informatie over het verdere verloop van de procedure. In twee gevallen vonden burgers wel dat het te lang duurde voordat de gemeente contact opnam. Eén respondent heeft nooit een schriftelijke reactie van de gemeente op zijn schriftelijke klacht gekregen. In hun eindoordeel zijn de burgers die de Rekenkamercommissie over de klachtenbehandeling heeft gesproken (redelijk) positief over de totale behandeling door de gemeente. Zes van de acht respondenten (al dan niet soms met kritische opmerkingen over de uitspraak van de klachtenbehandeling) beoordelen de klachtenbehandeling door de gemeente uiteindelijk toch als voldoende tot goed. Slechts één respondent zegt geen vertrouwen meer in de gemeente te hebben en in

de toekomst nooit meer een klacht bij de gemeente in te dienen, een andere respondent geeft een kleine onvoldoende.

Hoofdstuk 1 Inleiding en vraagstelling

1.1 Inleiding onderzoek

De Rekenkamercommissies ViP+ hebben besloten om bij de selectie van onderzoeksonderwerpen voor 2007 een onderwerp te selecteren dat dicht bij de inwoners staat. Mede daarom zijn de Rekenkamercommissies uitgekomen bij een onderwerp dat in 2006 door een burger is aangedragen ('Hoe vaak gaat een burger in beroep tegen beslissingen van de gemeente en hoe vaak krijgt deze gelijk?'). Dit onderwerp is uitgebreid met een onderzoek naar bezwaarschriften en naar klachten.

Inwoners van een gemeente die niet tevreden zijn over de gemeente kunnen een klacht bij de gemeente indienen. Hoe een gemeente omgaat met klachten is medebepalend voor het beeld van de burger over de gemeente. Verloopt de klachtenbehandeling dusdanig dat een ontevreden inwoner zich gehoord voelt en tevreden is? De Rekenkamercommissies vinden het daarom nuttig om met dit onderzoek inzicht te verschaffen in de klachtenbehandeling van de gemeente.

Uitvoering onderzoek in zeven gemeenten

De Rekenkamercommissies hebben een onderzoek naar klachten, bezwaarschriften en beroepszaken uitgevoerd in de gemeenten Barneveld, Leusden, Nijkerk en Zeewolde over de periode 2004-2006. In de gemeenten Renswoude, Scherpenzeel en Woudenberg is alleen een vergelijking (een benchmark) op kengetallen uitgevoerd. In Barneveld is het onderzoek naar klachten, bezwaarschriften en beroepszaken in twee delen uitgevoerd: een onderzoek naar de behandeling van klachten en een onderzoek naar bezwaarschriften en beroepszaken vanuit het perspectief de bestaande bezwarencommissies te evalueren. Over beide onderzoeken zijn aparte rapportages opgesteld. Dit deelrapport bevat de bevindingen van de Rekenkamercommissie over de klachtenbehandeling in de gemeente Barneveld. Het deelrapport 'Evaluatie van de bezwarencommissies' bevat de bevindingen van de Rekenkamercommissie van het onderzoek naar bezwaarschriften en beroepszaken.

1.2 Doel van het onderzoek

De doelstelling van dit onderzoek is inzicht krijgen in de klachtenbehandeling van de gemeente Barneveld. Deze algemene doelstelling is uitgewerkt in de volgende onderzoeksvragen.

1. Hoe gaat de gemeente om met klachten?
 - a. Hoe is de klachtenprocedure bij de gemeente vorm gegeven? Wat wordt door de gemeente als 'klacht' beschouwd?
 - b. Hoe wordt de burger geïnformeerd over de procedures?
 - c. Hoeveel klachten zijn er ingediend? (Indeling in categorieën: aard van de klacht, klachten over algemene handelwijze organisatie, over individuele medewerkers of over individuele bestuurders.)
 - d. Wat was de doorlooptijd van behandeling van de klachten? Wat zijn oorzaken voor overschrijdingen?
 - e. Hoe vaak en waarom zijn de klachten gegrond of ongegrond verklaard of niet in behandeling genomen? Hierbij kijken we ook naar pogingen tot schikking en motivering van het besluit door de gemeente.
 - f. Hebben klachten geleid tot concrete aanpassingen (bijvoorbeeld in de organisatie)?

- g. Is het probleem tussen de indiener en gemeente opgelost?
- h. Hoeveel klachten zijn er ingediend bij de Nationale Ombudsman?

2. Hoe ervaren burgers de klachtenprocedure?

- a. Wat vindt de burger van de informatievoorziening aangaande de procedure?
- b. Wat vindt de burger van de afhandeling (termijn, informatievoorziening gedurende de procedure, de hoorzitting, snelheid van afhandeling na de beslissing)?

Afbakening van het onderzoek

Het onderzoek naar de klachtenbehandeling gaat in op de periode 2004-2006. Klachten en meldingen inzake de openbare ruimte zijn overigens niet meegenomen in dit onderzoek omdat deze niet onder de klachtenregeling van de Awb vallen.

1.3 Onderzoeksaanpak

De Rekenkamercommissie heeft het onderzoek als volgt uitgevoerd:

Documentenonderzoek

De Rekenkamercommissie heeft gekeken naar:

- Informatievoorziening over klachten
- Jaarverslagen over klachten/burgerjaarverslagen

Interviews gemeentelijke organisatie

De Rekenkamercommissie heeft drie interviews gehouden:

- klachtenbehandelaar afdeling Bestuurs- en Managementondersteuning (BMO)
- twee afdelingshoofden van vakafdelingen

Dossieronderzoek

In het dossieronderzoek is gekeken naar tien klachtendossiers.

Onderzoek burgers

De Rekenkamercommissie heeft onderzocht hoe klagers de klachtenbehandeling door de gemeente Barneveld beleven. Het gaat om klagers die in circa de eerste helft van 2007 een klacht bij de gemeente indiende. In totaal zijn acht indieners van klachten telefonisch geënquêteerd².

Vergelijking met Leusden, Zeewolde en Nijkerk

Tenslotte heeft de Rekenkamercommissie nog een benchmark uitgevoerd waarbij de klachtenbehandeling in Barneveld wordt vergeleken met die in Leusden, Zeewolde en Nijkerk.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 schetsen we het wettelijk kader waarbinnen de klachtenafhandeling plaatsvindt (de Awb en de gemeentelijke regelgeving). In hoofdstuk 3 behandelen we op basis van de interviews, het

² Niet alle binnengekomen klachten worden in de gemeente Barneveld geregistreerd. De rekenkamercommissie heeft een selectie gemaakt uit de klachten die in de archiefmap Klachten 2007 en de Klachtenmap 2007 van BMO zijn opgenomen. Niet alle burgers bleken telefonisch bereikbaar te zijn.

documentenonderzoek en het dossieronderzoek de klachtenbehandeling in de praktijk in de gemeente Barneveld. In dit hoofdstuk komen ook de beleving van klagers en de benchmark aan bod. Hoofdstuk 4 bevat de conclusies en aanbevelingen van dit onderzoek.

Hoofdstuk 2 Normenkader

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk schetst de Rekenkamercommissie de wet- en regelgeving voor het klachtrecht, bestaande uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de eigen regelgeving van de gemeente Barneveld. De Rekenkamercommissie heeft zich met name gericht op die normen die gaan over de informatie, communicatie en dienstverlening voor de burger.

2.2 De regeling van het klachtrecht

In deze paragraaf geven we een korte weergave van de regeling van het klachtrecht in de Awb, en hoe dit in de gemeente Barneveld is uitgewerkt.

De gemeente Barneveld volgt bij de afhandeling van klachten de Awb en heeft geen aparte klachtenverordening opgesteld. Wel is in 2001 bij collegebesluit de klachtenregeling aangepast (zie Bijlage 3) aan het toen nieuwe hoofdstuk 9 van de Awb³. Voor een uitgebreide beschrijving van de klachtenregeling volgens de Awb verwijzen we naar bijlage 2. Sinds 1 januari 2004⁴ is de gemeente Barneveld voor het extern klachtrecht aangesloten bij de Nationale ombudsman.

2.2.1 Definitie klachten en klachtenadviesinstantie

Als eerste gaan we in op de definitie van klachten en de mogelijkheid tot het instellen van een klachtenadviesinstantie.

Kader 1 Onderwerp klachten en klachtadviesinstantie Indienen

Awb	Eigen regelgeving gemeente Barneveld
Wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen of heeft nagelaten zich te gedragen.	Conform.
Bestuursorganen kunnen voor klachtbehandeling een klachtadviesinstantie inschakelen.	Geen klachtenadviesinstantie. De afdeling BMO is verantwoordelijk voor de klachtenbehandeling.

2.2.2 Klachtenprocedure

In het normenkader komen de volgende onderdelen van de klachtenprocedure aan de orde:

- Het indienen van een klacht;
- Klachtafhandeling, bestaande uit: in behandeling nemen, hoorzitting en afdoening;
- Termijnen;
- Registratie en publicatie.

³ Collegebesluit 'Aanpassing huidige klachtenregeling aan hoofdstuk 9 Algemene wet Bestuursrecht', 14 mei 2001.

⁴ Raadsbesluit 'Aansluiting bij de Nationale Ombudsman ten aanzien van klachtenbehandeling in tweede aanleg', 27 mei 2003/ Brief van Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 30 juni 2003.

Het indienen van een klacht

Een klacht kan door een ieder worden ingediend (natuurlijk persoon, een ambtenaar e.d.). Degene die een klacht indient kan zich daarbij laten vertegenwoordigen. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Een schriftelijke reactie op een mondelinge klacht is niet vereist. Een mondelinge klacht is voldoende zorgvuldig afgehandeld door het – eventueel ook langs telefonische weg – geven van uitleg, of mogelijk het aanbieden van excuses⁵. Voor schriftelijke klachten zijn wel eisen opgesteld.

Kader 2 Indienen klachten

Awb	Eigen regelgeving gemeente Barneveld
Schriftelijke bevestiging van ontvangst is verplicht bij schriftelijke klacht.	Niet nader omschreven.
Schriftelijke klachten kunnen niet-ontvankelijk worden verklaard (zie eisen in Awb).	Niet nader omschreven.

Klachtafhandeling

De Awb kent bepalingen over het in behandeling nemen van een klacht, de eventuele hoorzitting en verslaglegging en de afdoening.

Kader 3 In behandeling nemen

Awb	Eigen regelgeving gemeente Barneveld
Voor de behandeling van de klacht geldt dat die geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf, of een lid of de voorzitter daarvan.	Klachten worden in behandeling genomen door de afdeling Bestuurs- en Managementondersteuning ⁶ .
De procedure kan worden stopgezet zodra de klacht naar tevredenheid van de klager is behandeld (het is aan de klager om vast te stellen of hiervan sprake is).	Er wordt door de ambtenaar die de klacht in behandeling heeft gezien of de klacht minnelijk kan worden opgelost. Zo ja, dan is de klacht afgedaan, hetgeen schriftelijk zal worden bevestigd. Het horen kan overigens ook een ingang zijn om de klacht alsnog minnelijk op te lossen. ⁷

Kader 4 Hoorzitting

Awb	Eigen regelgeving gemeente Barneveld
Zowel de klager als de beklagde hebben het recht om te worden gehoord.	Niet nader omschreven.
Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit bevat de hoofdlijnen van het verhandelde. Dit kan ook worden opgenomen in de afdoeningsbrief.	Niet nader omschreven.
Er is geen verplichting om het verslag toe te zenden aan partijen.	Niet nader omschreven.

⁵ Indien de klager een schriftelijke reactie wenst dan moet die worden gegeven.

⁶ In de mandaatregeling van de gemeente is geregeld dat de behandeling van interne klachten (hoofdstuk 9 Awb) door medewerkers van de afdeling BMO geschiedt (de ambtenaar die de werkzaamheden op grond van zijn formatieplaatsbeschrijving uitvoert dan wel de ambtenaar die opdracht daartoe heeft gekregen).

⁷ In de voorlichtingsmaterialen van de gemeente (internet, gemeentegids) wordt gesproken dat de klager in het gesprek tevreden kan worden gesteld door meer duidelijkheid over de gedraging, het maken van excuses of helderheid bij de klager. Het formele traject met een brief van B&W waarin gemotiveerd wordt aangegeven of de klacht gegrond of ongegrond is, blijft dan achterwege.

Kader 5 Afdoening

Awb	Eigen regelgeving gemeente Barneveld
De procedure eindigt met een afdoeningsbrief.	Er gaat een brief uit namens het bestuursorgaan. De ondertekening is gemandateerd aan BMO. ⁸
De wetgever geeft er de voorkeur aan dat de afdoeningsbrief in een duidelijk oordeel gegrond of ongegrond uitmondt.	Niet nader omschreven.
Bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, zijn oordeel daarover en van de eventuele maatregelen (bij gegrond verklaren) die daaruit voortvloeien.	Niet nader omschreven.
In de afdoeningbrief moet de klager worden geïnformeerd bij welke ombudsman binnen welke termijn een klacht kan worden ingediend. Evt. in bijgevoegde brochure.	Niet nader omschreven.

Termijnen

De Awb kent voor de klachtenprocedure een aantal bepalingen voor de termijnen.

Kader 6 Termijnen

Awb	Eigen regelgeving gemeente Barneveld
Afhandeling binnen zes weken	Niet nader omschreven.
De behandeling kan ten hoogste vier weken worden verdaagd.	Niet nader omschreven.
Verdagingsmogelijkheid beperkt zich tot bijzondere gevallen.	Niet nader omschreven.
De verdaging wordt schriftelijk medegedeeld.	Niet nader omschreven.

Registratie en publicatie

Tenslotte kent de Awb een bepaling over de registratie en publicatie van klachten.

Kader 7 Registratie en publicatie

Awb	Eigen regelgeving gemeente Barneveld
Klachten moeten worden geregistreerd. Gemeenten moeten hier jaarlijks over publiceren.	Niet nader omschreven.

⁸ In de gemeentegids en op internet staat: 'een brief waarin gemotiveerd wordt aangegeven of de klacht gegrond of ongegrond is'.

Hoofdstuk 3 De omgang met klachten

De Rekenkamercommissie beschrijft in dit hoofdstuk hoe de gemeente Barneveld in de praktijk omgaat met klachten. In de paragrafen 3.1 tot en met 3.7 volgt een beschrijving van de praktijk op basis van het documentenonderzoek (zie bijlage 1), het dossieronderzoek en de interviews met de ambtelijke organisatie (zie bijlage 8). In paragraaf 3.8 volgen de ervaringen van burgers met de klachtenprocedure op basis van interviews met acht klagers.

3.1 De klachtenprocedure (onderzoeksvraag 1a)

In deze paragraaf gaan we in op de klachtenprocedure in de praktijk. We beantwoorden de onderzoeksvraag ‘hoe gaat de gemeente om met klachten’?

Klachtenbehandeling door BMO

In de klachtenregeling is bij collegebesluit in 2001 vastgelegd dat de afdeling BMO verantwoordelijk is voor de klachtenbehandeling in de gemeente. De juristen van de afdeling BMO behandelen alle klachten die betrekking hebben op de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders, de voorzitter of de leden van bestuursorganen en alle ambtenaren. Er is geen vaste klachtenbehandelaar op de afdeling, iedere jurist kan in principe de klacht behandelen⁹.

Volgens de regeling moet de afdeling BMO alle klachten ontvangen, ook klachten die schriftelijk of mondeling ingediend worden bij de vakafdelingen. Er zijn geen procedurebeschrijvingen, checklists, standaarden (formats) of dergelijke in de organisatie aanwezig die deze klachtenprocedure van de gemeente Barneveld verder beschrijven, vormgeven of invullen.

Als een BMO-jurist/klachtenbehandelaar zelf onderwerp is van een klacht, dan neemt een andere collega-jurist op de afdeling BMO de klachtenbehandeling over¹⁰. Dit heeft zich een enkele keer voorgedaan¹¹. De organisatie is van mening dat de objectiviteit van de klachtenbehandeling via deze werkwijze totnogtoe voldoende is gewaarborgd. In de organisatie is geen structurele oplossing benoemd voor klachten die tegen de afdeling BMO/de BMO-klachtenbehandelaars zijn gericht. Bij een nieuwe klacht tegen de eigen afdeling/klachtenbehandelaar wordt opnieuw bekeken wie de klacht het beste kan behandelen.

In onderstaande tabel 3.1 volgt een schets van de manier waarop in de praktijk de klachtenbehandeling in Barneveld plaatsvindt van klachten die de afdeling BMO ontvangt en behandelt. Deze schets is gebaseerd op het interview met één klachtenbehandelaar van BMO en twee afdelingshoofden. Omdat procedurebeschrijvingen, checklists, standaarden en dergelijke in de organisatie ontbreken, is het mogelijk dat de uitvoering van de klachtenbehandeling in de praktijk per klachtenbehandelaar verschilt.

In tabel 3.1 zijn ook de verkregen resultaten op basis van het dossieronderzoek gepresenteerd. In bijlage 4 zijn de uitgebreide resultaten van het dossieronderzoek verwerkt.

⁹ Afhankelijk van de klacht kijkt het afdelingshoofd BMO welke BMO-jurist de klacht het beste kan behandelen. Dit is ook afhankelijk van de werkdruk op dat moment.

¹⁰ Eén klacht is bijvoorbeeld door een collega-jurist van de afdeling BMO die op een andere kamer zit behandeld. Een andere keer is de klacht door een nieuwe collega behandeld.

¹¹ In 2007 zijn er twee klachten tegen een BMO-jurist ingediend. Beide klachten zijn ongegrond verklaard.

Tabel 3.1 Klachtenbehandeling door BMO

FASE	PROCEDURE IN DE PRAKTIJK	DOSSIERONDERZOEK
<p><i>Het indienen van een klacht</i></p>	<p>Klachten kunnen in Barneveld schriftelijk worden ingediend via een brief of email gericht aan het college van B&W ter attentie van de afdeling BMO. Een enkele keer komt een klacht binnen via het meldpunt Last van de Overheid.</p> <p>De gemeente maakt geen gebruik van klachtenformulieren of iets dergelijks die door klager ingevuld kunnen worden.</p> <p>Klachten kunnen ook mondeling worden ingediend bij BMO. Mondelinge klachten worden niet formeel vastgelegd (op een klachtenformulier), waardoor geen inzicht is in aantallen, omschrijvingen of de afhandeling van mondelinge klachten. Het is niet geheel duidelijk hoe precies omgegaan wordt met mondelinge klachten die elders in de organisatie binnenkomen en in hoeverre (alle) mondelinge klachten worden doorgestuurd naar BMO.</p> <p>Automatische ontvangstbevestigingen na binnenkomst van een klacht worden niet verstuurd.</p>	<p>Van de tien onderzochte dossiers zijn negen klachten via een brief ingediend en één klacht via een email. Bij geen van deze klachten heeft de gemeente de ontvangst van de klacht (direct) schriftelijk bevestigd.</p>
<p><i>In behandeling nemen van een klacht</i></p>	<p>Klachten die binnenkomen bij BMO leiden in eerste instantie tot een telefoongesprek tussen de klachtenbehandelaar van BMO en de klager. Ook is het mogelijk dat de klager een brief/een behandelbericht van de gemeente ontvangt waarin staat dat de behandeling van de brief langer dan drie weken gaat duren en dat de klager voor een bepaalde datum door klachtenbehandelaar geïnformeerd wordt over de procedure voor behandeling van de klacht.¹²</p> <p>In het eerste telefoongesprek geeft de klachtenbehandelaar van BMO uitleg over de procedure. Verder wordt besproken of gemeente en klager de klacht minnelijk kunnen schikken (soms kunnen zaken ook eenvoudig zonder zitting worden opgelost: tijd heelt de wonden) of dat de klager de formele klachtenprocedure wil doorlopen en uitgenodigd wil worden voor een gesprek¹³ om tot een oplossing te komen. Lang niet iedereen heeft behoefte aan een gesprek (men vindt dat de klacht al voldoende is toegelicht in de brief of wil niet in gesprek met de ambtenaar).</p> <p>De gemeente stuurt naar aanleiding van het telefoongesprek een brief met daarin de gemaakte afspraken tijdens dit gesprek. De gemeente stuurt geen aanvullende brochure/informatie over de klachtenprocedure naar de klager toe.</p>	<p>Zeven van de tien onderzochte klachtendossiers zijn door BMO behandeld¹⁴. De bevindingen over deze zeven dossiers:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bij vijf van deze dossiers heeft de klachtenbehandelaar van BMO allereerst telefonisch contact opgenomen met de klager. De termijn waarbinnen dit gebeurt varieert van 3 dagen tot één maand. Van deze telefonische contacten is in het dossier één verslag van het gesprek met de klager aanwezig met daarin vastgelegd de afspraken die zijn gemaakt. In de dossiers zijn geen brieven aangetroffen die naar aanleiding van het telefoongesprek zijn verstuurd. Wel wordt in de afdoeningsbrief die naar aanleiding van de behandeling van de klacht wordt verstuurd verwezen naar het telefonisch contact en de afspraken die daarin zijn gemaakt. - Eenmaal werd na vijf weken een tussenbericht

¹² In de binnen de gemeente Barneveld geldende Gedragscode voor schriftelijke correspondentie is vastgelegd dat brieven in principe binnen drie weken worden beantwoord. Wanneer de klachtenbehandelaar verwacht dat gelet op de inhoud van de klacht de behandeling ervan meer tijd in beslag zal nemen, dan wordt een dergelijk behandelbericht verstuurd.

¹³ de term hoorzitting wordt bij voorkeur niet gebruikt, vanwege het officiële karakter dat mensen kan afschrikken.

¹⁴ De andere drie dossiers bestaan uit klachten die door de vakafdelingen zelf zijn behandeld. Op pagina 25 van dit rapport staat de behandeling van klachten door de vakafdelingen beschreven.

	<p>Uitsluitend klachten die voldoen aan art 9:8 lid 1 en lid 2 van de Awb (de Awb geeft in dit artikel aan wanneer het bestuursorgaan niet verplicht is om de klacht te behandelen) worden niet in behandeling genomen. Dit komt zelden voor.</p>	<p>verstuurd dat de behandeling langer dan drie weken ging duren.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eenmaal is door BMO de klacht gelijk binnen drie weken via een afdoeningsbrief behandeld. <p>In één dossier stelt de klager na telefonisch met BMO dat de klacht niet langer in behandeling hoeft te worden genomen. De klager heeft hiervan geen schriftelijke bevestiging/afdoeningsbrief ontvangen.</p>
<i>Hoorzitting /gesprek</i>	<p>De klachtenbehandelaar nodigt de klager en de beklagde ambtenaar uit voor een gesprek. Lang niet iedere klager heeft behoefte aan een gesprek (de klager vindt dat de klacht al voldoende is toegelicht in de brief of wil niet in gesprek met ambtenaar). De klachtenbehandelaar hoort dan wel de beklagde/de ambtenaar tot wie de klacht is gericht. Bijna altijd is ook de direct leidinggevende van de beklagde bij het gesprek aanwezig (als tweede persoon naast de beklagde of als vertegenwoordiger van de beklagde, wanneer klager niet wilt dat de beklagde ambtenaar bij het gesprek aanwezig is). De gesprekken zijn niet openbaar.</p> <p>Het gesprek vindt plaats onder leiding van de klachtenbehandelaar. De insteek van het gesprek is om tot een oplossing te komen; iedereen is aan het woord. In zo'n gesprek kunnen fouten van de gemeente ook toegegeven worden waarbij dan benadrukt wordt dat de gemeente kan leren voor zaken in de toekomst.</p> <p>Van het gesprek wordt in principe een verslag gemaakt door de behandelaar¹⁵. Dit verslag wordt aan de klager en beklagde verzonden, tezamen met de brief waarin de klacht door de gemeente wordt behandeld. Er is geen mogelijkheid om kanttekeningen ten aanzien van het verslag te plaatsen.</p>	<p>Van de zeven klachten die door BMO zijn behandeld, leidt één klacht tot een zitting waarin de klager wordt gehoord. In drie gevallen kiest de klager ervoor om zelf niet gehoord te worden (klacht is schriftelijk voldoende toegelicht), waarbij de klachtenbehandelaar in zeker twee gevallen daarvan dan wel de beklagde ambtenaar (en diens direct leidinggevende) hoort. In drie dossiers is de klacht zonder zitting behandeld.</p> <p>Verslagen/aantekeningen van de georganiseerde zittingen zijn niet in de dossiers aangetroffen. Ook in de afdoeningsbrief die BMO aan de klager heeft verstuurd over de afhandeling van de klacht, wordt niet verwezen naar een verslag. Wel bevat de afdoeningsbrief de hoofdlijnen van het verhandelde.</p>
<i>Afdoening</i>	<p>Al dan niet na een gesprek stelt de klachtenbehandelaar een brief op waarin de klacht wordt behandeld. Niet alle klachtenbehandelaars binnen BMO nemen in deze afdoeningsbrief een duidelijk oordeel gegrond of ongegrond op. Waar de ene klachtenbehandelaar een klacht als gegrond beoordeelt, hanteert een andere klachtenbehandelaar eerder een voorzichtige omschrijving dat de klacht naar tevredenheid is opgelost om daarmee ook de collega-ambtenaar waar tegen de klacht gericht is tegemoet te komen. Er zijn hierover op de afdeling geen criteria geformuleerd.</p>	<p>Van de zeven door BMO behandelde dossiers, heeft BMO zes afdoeningsbrieven opgesteld¹⁶:</p> <ul style="list-style-type: none"> - In drie van deze brieven doet de gemeente een uitspraak over de klacht: 1x gegrond, 1x ongegrond en 1x gedeeltelijk gegrond. - In de drie andere brieven doet de gemeente geen uitspraak, maar gezien de inhoud van de

¹⁵ De behandelaar stelt geen verslag op wanneer alleen de beklagde wordt gehoord. De behandelaar maakt dan alleen aantekeningen.

¹⁶ Eén dossier bevat een klacht die na telefonisch overleg van BMO met de klager is ingetrokken. Hiervan is geen afdoeningsbrief verstuurd.

	<p>De klachtenbehandelaar legt de afdoeningsbrief vaak nog in concept voor aan de betrokken leidinggevende van de beklaagde die bij het gesprek aanwezig was. Deze checkt voornamelijk of in de conceptbrief bepaalde procedures van de vakafdeling goed zijn verwoord.</p> <p>De klachtenbehandelaar verstuurt de brief naar de klager. Een kopie wordt verzonden aan de beklaagde en diens direct leidinggevende.</p> <p>De klachtenbehandelaar belt de klager niet meer na om te vragen of de zaak is opgelost. De zaak is na de brief in principe afgedaan. In de brief wordt wel genoemd dat beklaagde contact kan opnemen met de klachtenbehandelaar wanneer er nog vragen zijn.</p> <p>Verder staat in de brief dat wanneer klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, klager de mogelijkheid heeft de klacht opnieuw in te dienen/te herhalen bij de Nationale ombudsman.</p>	<p>afdoeningsbrief is deze ongegrond.</p> <p>In de afdoeningsbrief:</p> <ul style="list-style-type: none">- informeert de klachtenbehandelaar van BMO de klager niet altijd dat de klacht is afgehandeld door BMO (één van de zes brieven).- verwijst BMO niet altijd door naar de Nationale ombudsman voor de mogelijkheid tot het opnieuw indienen van de klacht: twee van de zes brieven bevat niet een dergelijke verwijzing. Wel wordt in alle brieven gewezen op de mogelijkheid om bij vragen contact op te nemen met de klachtenbehandelaar.
--	--	---

Ter illustratie van de klachtenbehandeling in de praktijk schetst de Rekenkamercommissie hieronder de behandeling van één klacht door BMO¹⁷ (uit één van de onderzochte dossiers).

Kader 3.1 Voorbeeldcase klachtenbehandeling door BMO uit dossieronderzoek

Een klacht komt binnen bij de gemeente over het handelen van een bijzonder opsporingsambtenaar (BOA). De BOA heeft een bekeuring uitgeschreven voor fout parkeren. Op vragen/opmerkingen van de burger aan de BOA werd door de BOA totaal niet gereageerd. De BOA negeerde de burger volledig en deed zijn boekje dicht en vertrok. De burger verwachtte daarop geen bekeuring meer te ontvangen en was verrast toch een bekeuring te ontvangen. De burger heeft het gedrag van de BOA als onbeschoft ervaren en dient een klacht in over de BOA en de lastige parkeersituatie op een locatie in Barneveld. De klachtenbehandelaar neemt contact op met de burger. De burger geeft aan dat hij in zijn brief de klacht voldoende heeft toegelicht en dat hij niet gehoord wil worden. Schriftelijke afdoening is voldoende. De BOA wordt door de klachtenbehandelaar wel gehoord. De afdoeningsbrief volgt. In deze brief volgt een korte weergave van het gesprek met de BOA: de BOA kan zich het voorval niet meer herinneren, maar geeft aan dat hij altijd handelt volgens vaste procedures. Hij betreurt het dat zijn gedrag als onbeschoft is ervaren. In de afdoeningsbrief wordt verder onder andere ingegaan op de parkeersituatie op de locatie waar de burger is bekeurd hoewel dit formeel buiten de klachtenbehandeling valt. De gemeente verklaart de klacht ongegrond.

De Rekenkamercommissie merkt op dat een duidelijke onderbouwing van de uitspraak ontbreekt. De uitspraak lijkt gebaseerd te zijn op het gesprek met de BOA, maar die kan zich het voorval niet meer herinneren.

Klachtenbehandeling door andere afdelingen dan BMO

Uit de interviews en het dossieronderzoek¹⁸ blijkt dat de klachtenbehandeling in de praktijk niet altijd volgens de verantwoordelijke afdeling BMO loopt. Wanneer een klacht binnenkomt bij de vakafdeling¹⁹, dan sluist de vakafdeling deze klacht in de praktijk niet altijd (direct) door naar BMO. Zoals gezegd tijdens een interview: 'er is nog geen regel dat alles direct naar BMO gaat'. Voor klachten die op de vakafdeling binnenkomen is het soms ook onduidelijk of het een klacht is: klachten zijn soms erg verpakt en niet direct als klacht herkenbaar. Daardoor worden dit soort "klachten" op de vakafdeling zelf opgepakt en vaak afgehandeld. Uit de interviews komt naar voren dat het voordeel van afhandeling door de vakafdeling is dat dit veelal sneller gaat. Nadeel is dat klagers formeel gezien het recht op de formele klachtenbehandelingsprocedure wordt ontnomen en dat de klachten die op afdelingen afgehandeld worden niet als zodanig geregistreerd worden. De door de vakafdeling afgehandelde klachten verschijnen daardoor ook niet in het jaarverslag Klachten.

Ook al wijkt de klachtenafhandeling door de vakafdelingen af van de formele klachtenprocedure waarin BMO de klachten afhandelt, er zijn nog geen voornemens in de organisatie om de klachtenbehandeling door vakafdelingen tegen te gaan (en te sturen dat BMO alle klachten afhandelt) of formeel te accepteren (door klachtenbehandeling door de vakafdelingen formeel vast te leggen).

¹⁷ De Rekenkamercommissie is van mening dat de afdoeningsbrief van dit dossier interessant is voor dit onderzoek.

¹⁸ Drie van de tien onderzochte dossiers bevatten klachten die niet door de klachtenbehandelaar van BMO zijn afgehandeld, maar door de vakafdeling (al dan niet een afdelingshoofd). Zie kader 3.2 voor de bevindingen uit het dossieronderzoek.

¹⁹ De term 'vakafdeling' staat in dit rapport voor alle afdelingen in de organisatie met uitzondering van de afdeling BMO.

Hieronder volgen twee voorbeelden van klachtenbehandeling door vakafdelingen:

- Klachtenbehandeling door afdeling Werk, Zorg en Inkomen (WZI)

De afdeling WZI handelt "klachten", waarvan klanten deze niet direct als klacht omschreven hebben, zelf af. Zaken die expliciet gaan over de toewijzing van een andere klantmanager worden ook door WZI zelf behandeld. De vraag die daarbij dan speelt is of het om een echte klacht gaat of dat iemand het niet eens is met de klantmanager omdat die het besluit heeft medegedeeld dat er bijvoorbeeld gekort wordt op de uitkering. Het is dan lastig om het één en ander los van elkaar te zien. Deze zaken worden dan op de afdeling zelf afgehandeld.

De afhandeling op de afdeling gaat veelal via de coördinator/direct leidinggevende van de beklagde. Het afdelingshoofd WZI speelt een beperkte rol bij de klachtenbehandeling op de afdeling zelf. Een enkele keer voert het hoofd zelf een (telefonisch) gesprek met de klager. Veelal worden klagers bij WZI ook een gesprek aangeboden, afhankelijk van wat de klager wilt. Als dit gesprek tussen klant en coördinator niets oplost of wanneer de klant in het (telefonisch) contact tussen coördinator/afdelingshoofd aangeeft geen gesprek te willen hebben, dan wordt er verwezen naar de formele klachtenprocedure die via BMO loopt. In de praktijk kiezen burgers meestal niet voor deze formele weg. Van de gesprekken tussen coördinator en klant over de "klacht" worden korte notities gemaakt. Er vindt geen gehele vastlegging plaats. De gemaakte notities worden opgeslagen in het dossier van de klant. Het is niet zeker of alle klagers binnen de afdeling WZI een afdoeningsbrief van de afdeling krijgen waarin de klacht wordt behandeld.

Er vindt geen aparte klachtenregistratie op de afdeling plaats. Kopieën van brieven of notities worden niet doorgezonden naar het afdelingshoofd WZI. Er is geen inzicht in het aantal klachten dat WZI zelf afhandelt en de uitkomst van deze afhandeling.

In bijlage 5 is de specifieke procedure opgenomen op welke wijze de afdeling WZI een verzoek om een andere klantmanager behandelt.

In de zomer van 2007 heeft een klachtenbehandelaar van BMO de procedure binnen de afdeling WZI doorlopen met één van de klachtenbehandelaars van WZI (met de coördinator die het grootste aantal klachten behandelt). Dit heeft ertoe geleid dat de afspraak is gemaakt dat WZI een kopie van de afdoeningsbrief naar BMO stuurt ten behoeve van de registratie in het jaarverslag.

- Klachtenbehandeling door afdeling Publiekszaken (Pub)

Klachten die binnenkomen bij de afdeling PUB worden behandeld door het afdelingshoofd van PUB. Klachten komen via een brief, mail of mondeling (een klant wil bij de balie "de chef spreken") op de afdeling binnen. Een enkele keer wordt het hoofd door BMO benaderd met het verzoek om de klant te bellen. Mondelinge klachten worden vaak ter plekke door het afdelingshoofd afgehandeld. Er vindt dan hoor- en wederhoor plaats van klager en beklagde. Dit wordt niet vastgelegd. De andere klachten leiden veelal tot een telefoongesprek tussen afdelingshoofd en klager, waarbij het hoofd luistert naar de klager en eventueel bekijkt wat er gedaan kan worden. Dit leidt tot een brief waarin de klacht wordt behandeld door het afdelingshoofd. Deze brief wordt niet afgestemd met een klachtenbehandelaar van BMO. Wanneer de klant dat wilt, kan de klacht ook doorgezet worden naar de formele klachtenprocedure van de gemeente. De afdeling BMO ontvangt geen afschriften van de afdoeningsbrief van PUB. Ook vindt er geen aparte registratie van klachten op de afdeling plaats. Volgens het afdelingshoofd gaat het op jaarbasis om drie tot vier klachten bij zo'n 25.000 á 30.000 bezoekers. De afdeling PUB heeft momenteel een klachtenformulier/-kaart in ontwikkeling waarin klanten aan de balie gemakkelijk een klacht kunnen indienen.

In de onderzochte periode heeft zich één situatie voorgedaan waarbij een klacht niet is afgehandeld door de afdeling BMO of door een vakafdeling, maar door de gemeentesecretaris

zelf. Gezien de aard en zwaarte van de klacht is toen een extern bureau onder zijn leiding ingehuurd om de klacht te onderzoeken. Deze mogelijkheid is niet benoemd in de regeling.

Kader 3.2 Resultaten dossieronderzoek - klachtenbehandeling door andere afdeling dan door BMO

Drie van de tien onderzochte klachtendossiers bevatten klachten die door een andere afdeling dan BMO zijn behandeld. De ontvangst van de klacht leidt bij de vakafdeling tot een brief aan de klager waarin de klacht (direct) wordt afgehandeld. In deze brieven doet de behandelaar geen uitspraak over de klacht, maar gezien de inhoud van de afdoeningsbrief is deze ongegrond. In deze brieven wordt niet verwezen naar de mogelijkheid om een herhaalde klacht bij de Nationale ombudsman in te dienen of dat bij vragen contact opgenomen kan worden met de behandelend ambtenaar.

Ter illustratie van de klachtenbehandeling in de praktijk schetst de Rekenkamercommissie hieronder de behandeling van één klacht door een vakafdeling²⁰ (uit één van de onderzochte dossiers).

Kader 3.3 Voorbeeldcase klachtenbehandeling door een vakafdeling uit dossieronderzoek

Een klacht komt binnen van een burger die een nieuw ID wil ophalen om 19.20 uur in het gemeentehuis. De klant denkt dat hij daarvoor tot 20.00 uur op het gemeentehuis terecht kan. Hij heeft daarover een brief van de gemeente ontvangen en hij heeft dat ook op de gemeentepagina gelezen. Daarnaast zegt een andere wachtende bezoeker dat hij de gemeente heeft gebeld en dat hij dezelfde tijden heeft doorgekregen. Een bord in het gemeentehuis wijst burgers echter erop dat na 19.00 uur geen nummers meer kunnen worden getrokken. De burger is boos dat hij voor niets naar het gemeentehuis is gekomen en schrijft in zijn brief dat de baliemedewerker bezig was met 'duimen aan het draaien' en de ambtenaar om 19.30 uur naar huis ging. De klacht wordt behandeld door het hoofd van de vakafdeling via een brief van anderhalve A4 waarin diep op de zaak wordt ingegaan. Het wordt betreurd dat de burger tevergeefs een bezoek aan het gemeentehuis heeft gebracht. In de brief staat verder dat het klopt dat burgers een gemeentelijke brief hebben ontvangen met daarin de oude openingstijden, maar dat de tijden na het verzenden van deze brief zijn veranderd en dat de gemeente daaraan veel aandacht heeft besteed (advertentie Barneveldse courant en aantal maal op de gemeentelijke pagina in de Barneveldse courant). In de brief wordt gesteld dat elke burger op de hoogte had kunnen zijn van de nieuwe openingstijden. Verder wordt onder meer ingegaan op de opmerking van de klager dat de medewerkers 'duimen zaten te draaien'. Burger wordt erop gewezen dat het moeilijk is om vanuit zijn positie te bepalen waar de medewerker in kwestie mee bezig is.

De Rekenkamercommissie merkt op dat de afdoeningsbrief uitgebreid is en diep op de kwestie en de opmerkingen van de burger ingaat. Een korte reactie met daarin verontschuldigen voor het ontstane misverstand had wellicht beter recht gedaan.

3.2 Informatievoorziening over klachtenprocedure (onderzoeksvraag 1b)

In deze paragraaf gaan we in op de informatievoorziening over de klachtenprocedure. We beantwoorden de onderzoeksvraag 'Hoe wordt de burger geïnformeerd over de procedures?'.²¹

De gemeente Barneveld licht burgers langs verschillende wegen voor over de klachtenprocedure. Dit gebeurt via internet²¹, de gemeentegids of wanneer in een mondeling contact wordt verwezen naar de afdeling BMO. Op de gemeentelijke website en in de gemeentegids wordt uitgelegd wanneer en op welke wijze een burger een klacht kan indienen en wat er vervolgens met de klacht gebeurt. Er is geen informatie over de afhandelingstermijn. In

²⁰ De Rekenkamercommissie is van mening dat de afdoeningsbrief van dit dossier interessant is voor dit onderzoek.

²¹ Als 72^e vindresultaat van de zoekterm 'Klachten' op www.barneveld.nl.

de gemeentegids lezen burgers wel dat de afdeling BMO de klacht behandelt, op de website ontbreekt echter informatie over wie de klacht behandelt. De gemeente heeft geen folder over de klachtenbehandeling.

De gemeente rapporteert jaarlijks in het burgerjaarverslag en het jaarverslag Klachten over de klachten van het afgelopen jaar. Klachtenformulieren, al dan niet via internet beschikbaar, waar burgers of medewerkers een klacht kunnen invullen zijn niet in de organisatie aanwezig. In de interviews kwam wel naar voren dat de afdeling Publiekszaken bezig is om een dergelijke kaart/formulier voor de balies te ontwikkelen. De organisatie ervaart de eigen voorlichting over de klachtenprocedure in principe als voldoende en duidelijk, al kan men wel voorstellen dat een folder iets kan toevoegen evenals een (gedigitaliseerd) klachtenformulier.

De gemeente merkt zelf verder op²² dat een punt van aandacht de voorlichting aan de burger over de klachtenprocedure blijft, aangezien er nog steeds klachten rechtstreeks bij de Nationale ombudsman worden ingediend, terwijl deze in eerste instantie door de gemeente zelf moeten worden beoordeeld.

Bij BMO worden burgers die een klacht bij de gemeente hebben ingediend in principe mondeling voorgelicht over het verdere verloop van de procedure klachtenbehandeling. Niet altijd is de klager telefonisch bereikbaar.

Kader 3.4 Resultaten dossieronderzoek - informatievoorziening na indienen van een klacht

Bij vijf van de tien dossiers is de klager na indienen van een klacht telefonisch voorgelicht over het verdere verloop van de procedure. Bij de vijf andere dossiers blijkt niet uit de dossiers dat klagers na het indienen van de klacht zijn geïnformeerd over de behandeling van de klacht. Deze klagers kregen na enige tijd een brief toegestuurd waarin de klacht direct werd afgehandeld.

3.3 Aantal klachten: aard en uitkomst (onderzoeksvragen 1c en 1e)

In deze paragraaf gaan wij in op het aantal klachten²³, de aard van de klachten en de uitkomst van de klachtenbehandeling in 2004 tot en met 2006 in Barneveld.

Aantallen en aard

De aantallen klachten en de aard daarvan zijn gebaseerd op de klachten die in de jaarverslagen zijn verantwoord (zie tabel 3.2). Dit zijn de klachten die door BMO zijn afgehandeld. De klachten afgehandeld door de andere afdelingen worden in de gemeente niet geregistreerd en zijn daarom niet in deze cijfers opgenomen. De cijfers tonen daarom geen betrouwbaar beeld van het werkelijk aantal ingediende klachten in de gemeente.

²² in het Burgerjaarverslag 2005

²³ De Rekenkamercommissie is overigens van mening dat een gemeente niet per definitie hoeft te streven naar een zo laag mogelijk aantal klachten. De commissie is voorstander van een laagdrempelige klachtenregeling, waarbij klachten welkom zijn en gebruikt worden voor de verbetering van de kwaliteit van organisatie en beleid.

Tabel 3.2 Aantal ingediende klachten verdeeld naar afdelingen²⁴

	2004	2005	2006
Werk, zorg en inkomen	3	5	4
Bestuurs- en managementondersteuning		4	1
Publiekszaken	3	1	
Ruimte, bouwen en wonen	2	1	1
Vastgoed en infrastructuur		2	3
Beheer openbare ruimte	1		
Algemeen	2		
Financiën			3
TOTAAL	11	13 ²⁵	12

Tussen 2004 en 2006 zijn in totaal 36 klachten ingediend (op basis van de geregistreerde klachten, het werkelijk aantal zal hoger liggen). Dat is gemiddeld 12 klachten per jaar. De ingediende klachten hebben voornamelijk betrekking op een niet juiste werkwijze op de afdeling, onjuiste voorlichting, het pas na lange tijd afhandelen van zaken en door burgers ervaren verkeerde bejegening van ambtenaren. Een combinatie van deze zaken in een klacht is mogelijk.

Uitkomst van klachtenbehandeling

Uit de burgerjaarverslagen en jaarverslagen Klachten van de gemeente blijkt dat de uitkomst van de klachtenbehandeling in Barneveld divers is. Klachten kunnen gegrond of ongegrond worden verklaard. Ook het op een aantal punten van de klacht gegrond verklaren van de klacht (deels gegrond) en het andere deel ongegrond verklaren (deels ongegrond) is mogelijk. Daarnaast kunnen klachten niet in behandeling worden genomen, omdat zij bijvoorbeeld niet gericht zijn tegen een gedraging zoals dat in de Awb is vastgelegd of omdat er geen reactie is gekomen van de klager op diverse verzoeken van de gemeente voor nadere inlichtingen. Ook is het mogelijk dat de klacht minnelijk wordt geschikt. Tenslotte kunnen klachten door de klager ook nog ingetrokken worden.

Onderstaande figuur schetst de wijze waarop klachten in de periode 2004 tot en met 2006 in Barneveld zijn behandeld. In bijlage 6 zijn de aantallen opgenomen. Daaruit blijkt dat in 2004 tot en met 2006 in totaal:

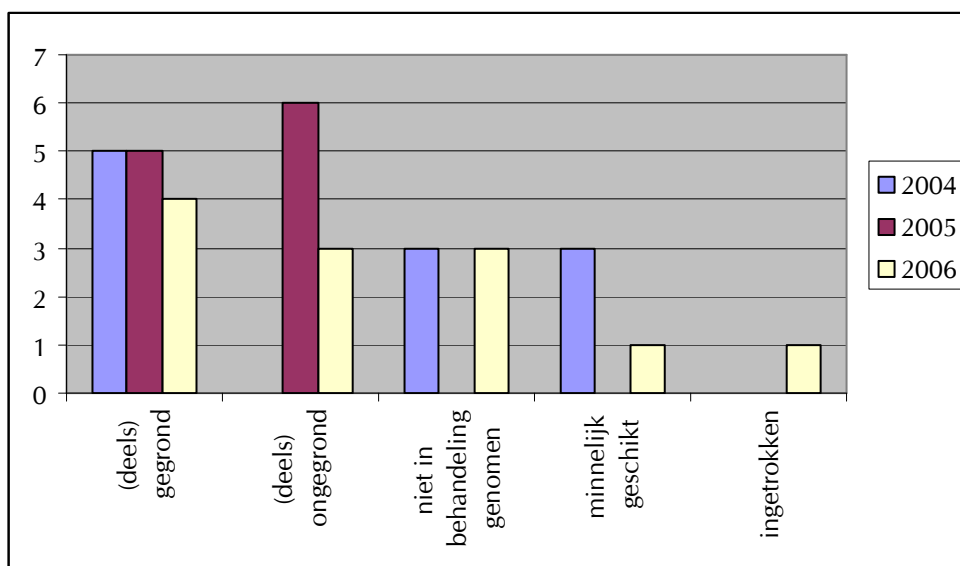
- 38% van de klachten (deels) gegrond is verklaard;
- 26% van de klachten (deels) ongegrond is verklaard;
- 21% van de klachten niet in behandeling is genomen;
- 12% van de klachten minnelijk is geschikt;
- 3% van de klachten is ingetrokken.

Opvallend is het hoge percentage niet in behandeling genomen klachten (21%) ten opzichte van het totaal aantal klachten.

²⁴ Bron: Burgerjaarverslagen 2004 t/m 2006; Jaarverslagen Klachten 2004 t/m 2006.

²⁵ Het Burgerjaarverslag 2005 noteert 13 klachten voor 2005. Het jaarverslag Klachten 2005 noteert 11 klachten in 2005 voor de verschillende afdelingen, maar vermeldt dat in totaal 12 klachten zijn ingediend.

Figuur 1 Wijze van afdoening klachten



3.4 Doorlooptijd behandeling van klachten (onderzoeksvraag 1d)

In deze paragraaf gaan we in op de termijn van afhandeling (onderzoeksvraag 1d).

De gemeente registreert niet de termijn waarbinnen klachten worden afgehandeld. Uit de interviews komt naar voren dat de behandeling soms een paar weken duurt, maar ook wel eens maanden kan duren. Als redenen voor de te late afhandeling worden genoemd:

- Werkdruk bij de BMO-juristen (de formele klachtenbehandelaars);
- Zorgvuldigheid (vooronderzoek);
- Het inplannen van een zitting is lastig vanwege agenda ambtenaar of klager;
- Het inplannen van een zitting is lastig vanwege het niet kunnen bereiken van klager.

De klachtenbehandelaar probeert na ontvangst van de klacht, wel altijd snel contact met de klager op te nemen zodat een klager weet dat de klacht in behandeling wordt genomen. Een enkele keer neemt een klager zelf ook nog contact op met de gemeente om te informeren naar de termijn van afhandeling van de klacht. Als het mogelijk is pakt de klachtenbehandelaar deze klacht dan versneld op.

De gemeente verstuurt geen verdagingsbesluit aan de klager wanneer de klacht niet binnen de in de Awb gestelde termijn van zes weken behandeld kan worden. In het eerste telefonisch contact tussen klager en klachtenbehandelaar geeft de klachtenbehandelaar wel de verwachte datum voor de hoorzitting/het gesprek aan.

Kader 3.5 Resultaten dossieronderzoek - termijnen

De klachten van de onderzochte dossiers zijn niet altijd binnen zes weken afgehandeld: bij drie klachten duurde de afhandeling langer. In de dossiers bevinden zich geen verdagingsbesluiten. Eén keer is een tussenbericht/voortgangsbrieven verzonden dat de reactie op de brief langer gaat duren dan drie weken.

3.5 De Nationale ombudsman (onderzoeksvraag 1g)

In deze paragraaf gaan we in op het aantal klachten die zijn ingediend bij de Nationale ombudsman.

De gemeente Barneveld is sinds 1 januari 2004 aangesloten bij de Nationale ombudsman. Een klachtenbehandelaar van BMO is de vaste contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

De interne klachtenprocedure van de gemeente Barneveld is te zien als een verplichte voorfase voordat een verzoek bij de Nationale ombudsman kan worden ingediend. In de praktijk komt het nog wel eens voor dat klachten rechtstreeks bij de Nationale ombudsman worden ingediend. De Nationale ombudsman neemt deze klachten dan niet in behandeling. Hij stuurt de klacht door naar de gemeente, zodat de gemeente de klacht eerst kan behandelen. Pas wanneer de gemeente de klacht heeft behandeld en de klager daar niet tevreden over is, is het mogelijk de Nationale ombudsman te verzoeken de klacht over de gemeente te onderzoeken. Onderstaande tabel 3.3 toont het aantal klachten die van 2004 tot en met 2006 bij de Nationale ombudsman zijn ingediend over de gemeente Barneveld of diens medewerkers en de afhandeling door de Nationale ombudsman daarvan.

Tabel 3.3 Afhandeling klachten door Nationale ombudsman (No)²⁶

	Totaal aantal verzoeken aan No	Terugverwezen naar de gemeente door No	Totaal in behandeling genomen door No	Niet in behandeling genomen door No ²⁷	Uitspraken Nationale ombudsman		
					(gedeeltelijk Gegrond)	Ongegrond	Anders
2004	6	2	1	3	-	1	-
2005	6	2	3	1		2	1
2006	10	4	6			6	0

Het aantal verzoeken aan de Nationale ombudsman om de klacht in behandeling te nemen is in 2006 gestegen ten opzichte van 2004. In totaal zijn in 2004 tot en met 2006 22 klachten over de gemeente Barneveld of diens medewerkers bij de Nationale ombudsman ingediend. Daarvan heeft de Nationale ombudsman er tien in behandeling genomen, waarvan geen enkele klacht gegrond is verklaard.

Klagers die het niet eens zijn met de afhandeling van de klacht door de gemeente (omdat de klacht (deels) ongegrond is verklaard of niet in behandeling is genomen)²⁸, kunnen een klacht hierover indienen bij de Nationale ombudsman. Onderstaande tabel laat zien welk percentage van de door de gemeente (deels) ongegrond verklaarde of niet in behandeling genomen klachten, leidt tot een klacht bij de Nationale ombudsman. Opvallend is dat in 2006 procentueel gezien alle klagers (100%) die door de gemeente in het ongelijk zijn gesteld of waarvan hun klacht niet in behandeling is genomen, een klacht hebben ingediend bij de Nationale ombudsman. Gemiddeld genomen over 2004 tot en met 2006 leidt 67% van de ongegrond verklaarde klachten of de niet in behandeling genomen klachten door de gemeente tot een klacht bij de Nationale ombudsman.

²⁶ Bron: jaarverslagen 2004 t/m 2006

²⁷ Dit zijn verzoeken die niet in behandeling zijn genomen door de Nationale ombudsman en waarbij het verzoek/de klacht niet aan de gemeente is toegezonden voor behandeling volgens de interne klachtenprocedure van de gemeente.

²⁸ Bij klachten die (deels) gegrond zijn verklaard, ingetrokken of minnelijk geschikt zijn, wordt verondersteld dat klager het eens is met de afhandeling van de klacht door de gemeente.

Tabel 3.4 Ontevreden gestelde klagers door de gemeente in relatie tot klachten bij de Nationale ombudsman

	2004	2005	2006
Totaal (deels) ongegronde of niet in behandeling genomen klachten door de gemeente.	3	6	6
Totaal in behandeling genomen klachten door de Nationale Ombudsman.	1	3	6
Percentage (deels) ongegronde of niet in behandeling genomen klachten door de gemeente dat leidt tot een klacht bij de No.	33%	50%	100%

Naar aanleiding van de behandeling van één klacht door de Nationale Ombudsman heeft de gemeente besloten om de werkwijze door de gemeente bij een aansprakelijkheidsstelling op een aantal punten aan te passen.

3.6 Doorwerking in de organisatie (onderzoeksvraag 1f)

De Rekenkamercommissie heeft ook onderzocht in hoeverre klachten hebben geleid tot aanpassingen in de organisatie, in beleid of de uitvoering daarvan. In hoeverre is het probleem opgelost? (onderzoeksvraag 1f).

De afhandeling van klachten in Barneveld is niet ingebed in een kwaliteitssysteem of iets vergelijkbaars (bijvoorbeeld via prestatie-indicatoren/servicenormen). In de jaarverslagen over klachten van 2004 tot en met 2006 zijn opmerkingen bij drie klachten opgenomen waaruit blijkt dat de desbetreffende klacht wel tot een wijziging van de procedure op een afdeling heeft geleid²⁹. De jaarverslagen worden door het college van burgemeester en wethouder behandeld.

Kader 3.6 Resultaten dossieronderzoek – doorwerking in de organisatie

De gemeente heeft naar aanleiding van de klacht die gegrond is verklaard, in de afdoeningsbrief aan de klager medegedeeld dat 'de afdeling hier voor de toekomst lering uit zal trekken'. Onduidelijk is of er concrete maatregelen zijn genomen.
In één ander geval waarbij de klacht is ingetrokken blijkt uit een telefoonnotitie van de klachtenbehandelaar dat de klager is verteld dat naar aanleiding van de klacht een specifieke procedure nogmaals op de afdeling is besproken.

3.7 Registratie en publicatie

De gemeente Barneveld publiceert in een afzonderlijk jaarverslag over klachten. In het burgerjaarverslag is vervolgens een samenvatting over de ingediende klachten opgenomen.

De gemeente rapporteert in de jaarverslagen Klachten over die klachten die door de klachtenbehandelaars van BMO zijn geregistreerd. Klachten die bij de vakafdelingen mondeling en schriftelijk zijn binnengekomen en afgehandeld, zijn niet geregistreerd door BMO en zijn niet opgenomen in het jaarverslag. Het jaarverslag behandelt:

- de klachtenprocedure;
- een omschrijving van de klacht inclusief de afdoening en de toelichting erop;
- een overzicht van de klachten per afdeling inclusief afdoening;

²⁹ In de jaarverslagen wordt echter niet onder een apart kopje vermeld of klachten tot aanpassingen in de organisatie hebben geleid

- een overzicht van klachten die bij de Nationale ombudsman zijn ingediend en in behandeling zijn genomen.

Het jaarverslag gaat niet in op afhandelingstermijn van de klachten. Ook wordt maar beperkt ingegaan in welke mate klachten hebben geleid tot maatregelen in de organisatie.

3.8 Ervaringen van burgers met de klachtenprocedure

De Rekenkamercommissie heeft acht³⁰ burgers die een klacht bij de gemeente Barneveld hebben ingediend via een telefonische enquête naar hun ervaringen gevraagd.

In deze paragraaf geven we de resultaten van deze interviews weer. De interviews geven uitsluitend de ervaringen van de burgers weer: het is hun kant van het verhaal en hun beleving. De wijze waarop de burgers zijn geworven voor de interviews leidt tot een reële kans dat de Rekenkamercommissie een specifieke groep mensen heeft gesproken. Het is denkbaar dat mensen met negatieve ervaringen eerder geneigd zijn om mee te werken aan dit onderzoek en hun ervaringen te delen. Desondanks geven de interviews wel een beeld van hoe de burgers de klachtenbehandeling beleven en welke onderdelen daarvan eventueel verbeterd kunnen worden. De Rekenkamercommissie is daarom van mening dat de gemeente deze ervaringen hoe dan ook kan aangrijpen voor verbeteracties in de organisatie.

Indienen van de klacht

Alle acht ondervraagde burgers hebben hun klacht schriftelijk ingediend (al dan niet via e-mail). Eén burger is verzocht zijn klacht die hij telefonisch had geuit, alsnog schriftelijk in te dienen. Van de acht klachten zijn vijf klachten door de afdeling BMO behandeld en drie klachten door een vakafdeling.

Informatievoorziening

Het blijkt dat burgers op zeer wisselende wijze te weten komen dat zij een klacht kunnen indienen bij de gemeente. Soms vertelt een medewerker/bestuurder van de gemeente dit aan de burger (3x), maar de volgende bronnen zijn ook genoemd: familie/kennissen/vrienden verteld (1x), op de website gevonden (1x), de burger is zelf bekend met de gemeente en de klachtenbehandeling (1x), een enkeling heeft de Awb doorgespit om de mogelijkheid van een klacht te ontdekken (1x) of de burger is doorgestuurd via de politie naar de gemeente (1x).

Op de klacht van de ondervraagde burgers reageerde de gemeente bijna nooit direct met een ontvangstbevestiging (zes van de acht burgers gaven aan geen ontvangstbevestiging te hebben ontvangen). Na het indienen van de klacht neemt de gemeente wel bijna altijd contact op met de klager (zes van de acht respondenten meldden dat zij na het indienen van de klacht informatie over de procedure hebben ontvangen). Dit gebeurde telefonisch, schriftelijk of via de mail. Twee van de acht respondenten meldde dat het te lang duurde voordat de gemeente voor de eerste maal contact met hen opnam (na zes weken of langer).

Gesprek/hoorzitting

Vijf burgers werden uitgenodigd voor een gesprek georganiseerd door een klachtenbehandelaar van de afdeling BMO. Drie burgers geven aan dat er tijdens het gesprek met de klachtenbehandelaar van BMO naar hen is geluisterd en er is doorgevraagd (in ieder geval door

³⁰ De rekenkamercommissie heeft een selectie gemaakt uit de klachten die in de archiefmap Klachten 2007 en de Klachtenmap 2007 van BMO waren opgenomen. Niet alle burgers waren telefonisch bereikbaar.

de klachtenbehandelaar van BMO), waarbij één respondent wel aangeeft dat het gesprek stroef verliep. Over de rol van de vakafdeling (als beklagde) tijdens de door BMO georganiseerde zittingen zijn drie van de vijf ondervraagden kritisch: "de medewerkers leken nauwelijks geïnteresseerd", "de betrokken medewerkers werden beschermd door hun chef" en "ze houden elkaar de hand boven het hoofd".

Afhandeling

De inhoudelijke afhandeling van de klacht heeft in twee gevallen telefonisch plaatsgevonden (geen schriftelijke bevestiging). Deze burgers hebben een bevredigend telefonisch contact ervaren en beschouwden de klacht als afgehandeld. Vijf burgers hebben een schriftelijke reactie van de gemeente op hun klacht ontvangen (deze burgers waren ook uitgenodigd voor een gesprek/zitting op het gemeentehuis). Drie van deze klachten werden als ongegrond beoordeeld, één als gegrond en één klacht als deel gegrond en deels ongegrond. Eén respondent heeft nooit een schriftelijke reactie van de gemeente op zijn schriftelijke klacht gekregen³¹.

Vier van de acht ondervraagde burgers zijn niet tevreden over de uitspraak/het eindoordeel van de klachtenbehandeling, met als redenen:

- nooit een schriftelijke reactie op de klacht ontvangen;
- de behandeling van de klacht tegen een collega van BMO geschiedt door collega van BMO. Dit wordt niet als onafhankelijk ervaren ("het beeld hebben ze tegen dat de klachtenbehandelaar een collega wil beschermen");
- de klacht heeft tot niets geleid. "De medewerkers houden elkaar het hand boven het hoofd."
- de medewerkers waartegen de klacht is gericht worden beschermd door hun chef.

De andere vier respondenten geven aan tevreden te zijn, omdat de klacht volgens hen ook tot veranderingen in de organisatie heeft geleid.

Wanneer de klacht behandeld werd door de vakafdeling zelf, dan verstrekke de behandelaar van de vakafdeling aan de klager bijna altijd (twee van de drie keer) informatie over de mogelijkheid om de klacht ook via de formele klachtenprocedure (door BMO) te laten lopen. Klagers gaven zelf aan geen behoefte te hebben aan de formele procedure. Deze klagers zijn tevreden over de uiteindelijke klachtenbehandeling.

Termijnen

De respondenten zijn wisselend tevreden over de termijn waarbinnen de klacht is afgehandeld. De vier klagers waarvan de klacht binnen één tot vijf weken is behandeld zijn tevreden over de afhandelingstermijn. Conform de verwachting is de klager die nooit iets heeft gehoord op zijn schriftelijke klacht niet tevreden over de afhandelingstermijn. Ook de klager die ruim drie maanden heeft gewacht op een antwoord van de gemeente vindt dat de behandeling te lang duurde. Wel is deze klager tevreden over de inhoudelijke behandeling van de klacht. Een andere klager is ontevreden omdat deze inwoner na vier weken zelf bij de gemeente heeft geïnformeerd naar de voortgang van de klachtbehandeling: van de gemeente was daarover nog geen bericht gekomen. Deze klacht is uiteindelijk na 6 weken behandeld. Een laatste respondent kon zich de afhandelingstermijn niet meer herinneren.

Eindoordeel

In hun eindoordeel zijn de meeste burgers die de Rekenkamercommissie heeft gesproken over de klachtenbehandeling (redelijk) positief over de totale behandeling door de gemeente.

³¹ Maar deze burger is de volgende dag zelf weer naar het gemeentehuis gegaan en toen is de klacht van deze burger direct netjes door de receptionist afgehandeld.

Uiteindelijk beoordelen zes van de acht respondenten (al dan niet soms met kritische opmerkingen over de uitspraak van de klachtenbehandeling) de klachtenbehandeling in de gemeente toch als voldoende tot goed. Voor de mate van tevredenheid maakt het daarbij niet uit of de klacht behandeld is door de afdeling BMO of door een vakafdeling. Slechts één respondent zegt geen vertrouwen meer in de gemeente te hebben en in de toekomst nooit meer een klacht bij de gemeente in te dienen, een andere respondent geeft een kleine onvoldoende.

3.9 Benchmark

Om de gehele klachtenprocedure in perspectief te plaatsen is de klachtenprocedure in Barneveld vergeleken met de procedures in Leusden, Nijkerk en Zeewolde. In bijlage 8 is daarover een uitgebreide tabel opgenomen. In deze paragraaf volgen de belangrijkste constatering.

Anders dan in Barneveld waar in principe de juristen van BMO alle klachten behandelen, worden in de gemeenten Leusden, Nijkerk en Zeewolde (de LNZ-gemeenten) klachten gericht tegen medewerkers door de afdelingen zelf behandeld (door het afdelingshoofd)³². Deze LNZ-gemeenten hebben daarbij ook een centrale klachtencoördinator, die een adviserende en bewakende rol in het gehele proces speelt.

In vergelijking tot de meeste LNZ-gemeenten licht Barneveld haar inwoners uitgebreid voor over de klachtenprocedure via de gemeentegids (= een meer traditioneel communicatiemiddel). Voor wat betreft de voorlichting via de website (= een moderner communicatiemiddel) scoort Barneveld minder: de informatie is minder opvallend aanwezig en ook ontbreekt een digitaal klachtenformulier.

Het aantal geregistreerde klachten in Barneveld ligt laag in vergelijking tot de meeste LNZ-gemeenten. Maar dit is niet vreemd omdat de gemeente Barneveld niet alle klachten registreert. Daarnaast kan het voor burgers in de LNZ-gemeenten gemakkelijker zijn om een klacht in te dienen (bijvoorbeeld via internet).

In Barneveld is het hoogste aantal klachten ingediend bij en in behandeling genomen door de Nationale ombudsman. Dit kan natuurlijk deels komen doordat Barneveld meer inwoners heeft, maar daarnaast kan het zijn dat de klagers in Barneveld eerder geneigd zijn na het doorlopen van de formele klachtenprocedure naar de Nationale ombudsman te stappen omdat zij niet tevreden zijn. De Rekenkamercommissie heeft dit niet verder onderzocht. Zowel Barneveld als Leusden kennen beide een hoog percentage klagers die, nadat de klacht door de gemeente (deels) ongegrond of niet-ontvankelijk is verklaard, naar de Nationale ombudsman gaan.

³² Klachten gericht tegen afdelingshoofden worden behandeld door de directie en klachten tegen een bestuurder door een collegabestuurder.

Hoofdstuk 4 Conclusies en aanbevelingen

Doel van dit onderzoek was inzicht te verkrijgen in de wijze waarop de gemeente Barneveld omgaat met klachten van inwoners. Via documenten-/dossieronderzoek, interviews met ambtenaren/klagers en een benchmark is onderzoek gedaan. In dit hoofdstuk presenteert de Rekenkamercommissie haar conclusies en aanbevelingen van het onderzoek.

4.1 Conclusies

De Rekenkamercommissie concludeert op basis van haar onderzoek het volgende:

1. Er is geen uniforme manier van werken om klachten in de gemeente te behandelen. Verschillende medewerkers in de organisatie kunnen de klachten behandelen. Aangezien procedurebeschrijvingen, checklists of standaarden en dergelijke voor de behandeling van klachten ontbreken is er geen eenduidige manier om een klacht af te handelen.
2. De behandeling van klachten gebeurt niet altijd in overeenstemming met de eigen klachtenregeling die stelt dat de afdeling BMO klachten behandelt. Ook de vakafdelingen handelen klachten af, zonder tussenkomst van of advisering door één van de klachtenbehandelaars van BMO. Bij klachtenbehandeling door de vakafdeling doorloopt de klager daardoor niet de formele klachtenprocedure van de gemeente. Uit de interviews onder klagers blijkt wel dat klagers dan wel geïnformeerd worden over de mogelijkheid de formele klachtenprocedure te doorlopen.
3. De gemeente heeft geen volledig overzicht van alle klachten die de organisatie binnenkomen. Dit komt omdat de gemeente niet alle klachten registreert. Uitsluitend de klachten die BMO ontvangt en behandelt, worden geregistreerd en gepubliceerd in het jaarverslag over klachten. Geen registratie vindt plaats van klachten die rechtstreeks binnenkomen bij vakafdelingen en daar behandeld worden.
4. De gemeente heeft geen inzicht in het aantal klachten dat zij binnen de wettelijk gestelde termijn van zes weken afhandelt. In de organisatie vindt geen bewaking van termijnen plaats voor de afhandeling van klachten. De Rekenkamercommissie constateert dat bij een aantal onderzochte dossiers de termijn van zes weken werd overschreden.
5. De voorlichting voor burgers over de klachtenprocedure is niet op alle punten toegankelijk en volledig. De gemeente licht burgers op verschillende wijze voor over de mogelijkheid een klacht in te dienen, maar niet altijd is informatie opgenomen over de afhandelingstermijn van de klacht en de persoon/afdeling die de klacht behandelt. Ook een folder of een andere handzame hand-out over de klachtenprocedure is niet aanwezig. Op de eigen website is de informatie over klachten niet op een prominente plek beschikbaar. Ook de mogelijkheid om een klacht via een klachtenformulier (al dan niet via internet) in te dienen of in te laten vullen door een medewerker ontbreekt.
6. Het beeld dat een onafhankelijk persoon binnen de organisatie de klacht behandelt staat een enkele keer onder druk. Een klacht gericht tegen een jurist van BMO wordt behandeld door

een collega-jurist van de afdeling. De Rekenkamercommissie merkt op dat de klachtenbehandelaar dan wel letterlijk heel dicht op de klacht van de beklaagde zit. Dit beeld komt ook naar voren bij de interviews met de burgers.

7. De gemeente hanteert geen eenduidige uitspraken bij de klachtenbehandeling. Uit de interviews in de organisatie blijkt dat er een zekere willekeur is bij de uitspraken over klachten. De afdeling BMO heeft verschillende juristen die klachten behandelen. Het oordeel/de uitspraak over een klacht kan per klachtenbehandelaar over een zelfde zaak verschillend zijn, omdat afspraken of criteria in de organisatie over uitspraken ontbreken. Waar de ene behandelaar de klacht als 'gegrond' beoordeelt, kan een andere behandelaar bij dezelfde klacht voor de voorzichtige omschrijving als 'naar tevredenheid opgelost' kiezen.
8. De gemeente werkt niet op alle punten in overeenstemming met de eisen van de wet. De Rekenkamercommissie heeft de volgende afwijkingen geconstateerd:
 - a. Na het indienen van de klacht verstuurt de gemeente niet direct een ontvangstbevestiging naar de klager. Dit is niet conform de Awb. Doelstelling van de klachtenbehandelaar van BMO is wel dat er snel telefonisch contact wordt opgenomen met de klager over de klacht en de behandeling daarvan. In de praktijk gebeurt dit niet altijd tijdig (genoeg) of het telefonische contact vindt helemaal niet plaats (omdat de klacht dan bij de vakafdeling is terecht gekomen of de klager is telefonisch niet bereikbaar).
 - b. De Awb stelt dat de behandeling van een klacht verdaagd kan worden wanneer de termijn van zes weken niet gehaald dreigt te worden. Dit dient schriftelijk medegedeeld te worden. De gemeente verstuurt geen verdagingbesluiten aan de klagers.
 - c. De afdoeningsbrieven van de gemeente voldoen niet altijd aan de gestelde eisen/voorkeuren van de Awb. De brieven bevatten niet altijd een duidelijk oordeel of een klacht gegrond of ongegrond is (de wetgever geeft hier wel de voorkeur aan/ook de gemeentegids en het internet vermeldt dat de brief een gegrond of ongegrond moet bevatten). De afdoeningsbrieven stellen de klagers meestal wel schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek. Eventuele maatregelen bij gegrond verklaren worden hierin niet duidelijk omschreven. In de brief wordt niet altijd verwezen naar de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.
9. De geïnterviewde burgers die uitgenodigd zijn voor een hoorzitting zijn tevreden over de rol van de klachtenbehandelaar van BMO tijdens de zitting. Er werd geluisterd en doorgevraagd. Wel laat men zich kritisch uit over de rol van de vakafdeling tijdens het gesprek. In hun eindoordeel zijn de meeste burgers die de Rekenkamercommissie heeft gesproken (redelijk) tevreden over de totale klachtenbehandeling door de gemeente, ook al zijn zij het soms oneens over de uitspraak van de gemeente.

4.2 Aanbevelingen

Op basis van het onderzoek doet de Rekenkamercommissie de volgende aanbevelingen:

1. **Maak een duidelijke keuze welke afdeling(en) in de organisatie klachten mogen behandelen**, leg dit vast en stuur hier op.

2. Wanneer de gemeente ervoor kiest dat vakafdelingen klachten zelf ook mogen afhandelen, dan is het verstandig **een centrale klachtenbehandelaar/klachtencoördinator** te benoemen die de klacht registreert, de vakafdeling adviseert/begeleidt bij de klachtenbehandeling en de afdoeningsbrief ziet vóór verzending. De centrale klachtenbehandelaar/klachtencoördinator coördineert de klachtenafhandeling in de organisatie en bewaakt het gehele proces. Wanneer de gemeente ervoor kiest de klachten uitsluitend door BMO te laten behandelen, dan kan een klachtencoördinator als proces- en termijnbewaker ook een rol van betekenis spelen, zij het dat de noodzaak daartoe dan minder urgent is.
3. **Ontwikkel eenduidige procedurebeschrijvingen** om de manier van klachtenafhandeling vast te leggen. Laat medewerkers volgens deze beschrijvingen werken. Checklists, instructies en standaarden helpen daarbij.
4. **Ga over tot registratie en termijnbewaking van alle klachten** die de organisatie binnenkomen. Rapporteer hierover in het jaarverslag Klachten.
5. **Maak** in het (burger)jaarverslag zo mogelijk **een analyse van de ingediende klachten en de daaraan te verbinden conclusies**. Vermeld in het (burger)jaarverslag tevens eventuele maatregelen die naar aanleiding van klachten zijn genomen.
6. **Maak afspraken wanneer tot welke uitspraken in de klachtenbehandeling wordt gekomen** om de eenduidigheid van de oordelen te verbeteren.
7. **Maak de voorlichting over klachten toegankelijker**. Ontwikkel een folder of hand-out waarin inwoners in eenvoudige taal lezen over de klachtenprocedure van de gemeente en wat er gebeurt als zij een klacht indienen. Stel deze tekst ook op een toegankelijke plek op de eigen website ter beschikking.
8. **Vereenvoudig de mogelijkheid om een klacht in te dienen en breng dit onder de aandacht van inwoners**. Ontwikkel een klachtenformulier dat inwoners of medewerkers gemakkelijk kunnen invullen. Leg dit op de balies. Stel het formulier ook via internet beschikbaar.
9. **Besteed in de interne communicatie aandacht aan klachten**. Schep een cultuur waarin klachten gezien worden als gratis adviezen voor de organisatie. Klachten zijn daarom welkom.
10. **Laat klachten die binnenkomen over een jurist van de afdeling BMO bij voorkeur niet langer behandelen door collega-jurist van dezelfde afdeling** om de mogelijke beeldvorming dat de objectiviteit in het geding is te voorkomen. Zet een directielid hiervoor in of huur een extern behandelaar in.
11. **Leg de mogelijkheid vast een extern deskundige/behandelaar op te roepen wanneer de aard en zwaarte van de klacht het wenselijk maakt** dat iemand van buiten de organisatie de klacht behandelt.
12. **Formuleer de regel dat na binnenkomst van de klacht de klager binnen twee tot drie dagen opgebeld wordt om de klacht en de procedure te bespreken** (de toepassing van

deze regel in andere gemeenten binnen de bezwaarschriftenprocedure laat zien dat een gemeente daarmee veel kou uit de lucht kan halen omdat een bezwaarmaker zich direct gehoord voelt. Het bezwaar hoeft dan niet altijd nog behandeld te worden. Ook in een klachtenprocedure kan dit van toepassing zijn). Bevestig deze telefoongesprekken met een brief.

13. Volg op onderstaande punten de Awb:

- a. Stuur na ontvangst van de klacht direct een ontvangstbevestiging naar de klager.
- b. Verstuur verdagingsbesluiten wanneer de afhandelingstermijn van zes weken niet gehaald dreigt te worden. Biedt standaard excuses aan als de termijn wordt overschreden en dit niet wordt veroorzaakt door de behandeling zelf (het maken van excuses staat niet in de Awb, maar is wel aan te bevelen).
- c. Verwijs in de afdoeningsbrief altijd naar de Nationale ombudsman. Neem in de brief altijd een duidelijk eindoordeel op. Vermeld verder de maatregelen die genomen worden als de klacht gegrond is verklaard.

14. Ontwikkel prestatie-indicatoren en servicenormen voor (de behandeling) van klachten en stuur hier op.

15. Stimuleer de doorwerking van klachten op de organisatie (leereffecten) door deze te bespreken in de organisatie. Door de afhandeling van klachten structureel deel uit te laten maken van de managementbesprekingen (en desgewenst de planning- en controlcyclus) is het mogelijk dit onderdeel werkelijk en regelmatig onder de aandacht van de organisatie te brengen.

16. Verbeter de dossiervorming. Maak eenduidige afspraken op welke wijze dossiers over klachten gevormd worden.

Bestuurlijke reactie college van burgemeester en wethouders

De Rekenkamercommissie heeft het rapport aan het college van burgemeester en wethouders verzonden met het verzoek daarop te reageren. Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Barneveld heeft op 6 maart 2008 als volgt gereageerd:

Bestuurlijke reactie college van burgemeester en wethouders ten aanzien van "Onderzoek Klachten, bezwaar en beroep in Barneveld; deelrapport Klachten" van de Rekenkamercommissie ViP+

Barneveld, 28-2-2008

Uw eindrapport inzake "Onderzoek Klachten, bezwaar en beroep in Barneveld: Deelrapport Klachten" hebben wij ontvangen.

De conclusies en aanbevelingen zoals verwoord in uw rapport zijn voor de gemeente een stimulans om verdere invulling te geven aan het vormgeven van de klachtenprocedure. In het algemeen kunnen wij ons vinden in uw conclusies en aanbevelingen. Barneveld kent over de onderzoeksperiode 2004/2006 een relatief laag aantal ingediende klachten, waarvan nagenoeg alle klachten die, die in tweede instantie door de Nationale Ombudsman worden behandeld, ongegrond zijn. De Rekenkamercommissie concludeert dat de meeste geïnterviewde burgers (redelijk) tevreden zijn over de totale klachtenbehandeling door de gemeente, ook al zijn zij het soms oneens over de uitspraak van de gemeente. Dit duidt erop dat geïnterviewden zich in ieder geval op goede wijze behandeld voelen. Dat is een belangwekkende constatering.

Tegelijkertijd constateren wij naar aanleiding van de rapportage van de Rekenkamercommissie dat op het punt van de organisatorische aanpak van de klachten gerichte verbeteracties nodig zijn. Een aantal zaken is reeds door ons onderkend bij de doorlichting van de juridische functie binnen het concern. Op grond van die constateringen en aan de hand van de bevindingen van de Rekenkamercommissie maken wij een nieuwe procesbeschrijving. Aan de hand daarvan gaan we vervolgens werken. Nadruk komt te liggen op een transparante procedure voor de inwoner met meer nadruk op centrale sturing en bewaking van de klachtenprocedure binnen de gemeentelijke organisatie. Het is de verwachting dat dit traject uiterlijk 3^e kwartaal van 2008 is afgerond.

Vanuit dit perspectief gaan wij nu nader in op de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie met betrekking tot de klachtenbehandeling.

1. **Maak een duidelijke keuze welke afdeling(en) in de organisatie klachten mogen behandelen**, leg dit vast en stuur hier op.

Bestuurlijke reactie:

We kunnen ons vinden in de aanbeveling. We betrekken deze in het reeds ingezette verbetertraject.

2. Wanneer de gemeente ervoor kiest dat vakafdelingen klachten zelf ook mogen afhandelen, dan is het verstandig **een centrale klachtenbehandelaar/klachtencoördinator** te benoemen.

Bestuurlijke reactie:

We kunnen ons vinden in de aanbeveling. We gaan na wat centraal dan wel decentraal kan worden behandeld. Een centrale klachtenbehandelaar-klachtencoördinator is daarbij van groot belang. Het gaat hier niet om een nieuwe functionaris, als wel om een functionaris op

concernniveau, die niet alleen de centrale termijnbewaking organiseert maar ook toeziet op een juiste inhoudelijk afhandeling van klachten.

3. **Ontwikkel eenduidige procedurebeschrijvingen** om de manier van klachtenafhandeling vast te leggen. Laat medewerkers volgens deze beschrijvingen werken. Checklists, instructies en standaarden helpen daarbij.

Bestuurlijke reactie:

Eens met de aanbeveling. Deze wordt uitgevoerd bij het opstellen van de nieuwe procesbeschrijving.

4. **Ga over tot registratie en termijnbewaking van alle klachten** die de organisatie binnenkomen. Rapporteer hierover in het jaarverslag Klachten.

Bestuurlijke reactie:

Wij kunnen ons hierin vinden. Zie ook onder 2.

5. **Maak in het (burger)jaarverslag zo mogelijk een analyse van de ingediende klachten en de daaraan te verbinden conclusies.**

Bestuurlijke reactie:

Deze aanbeveling nemen wij over en zullen wij verwerken in het eerstvolgende jaarverslag, te weten het jaarverslag 2007, dat in juni 2008 verschijnt.

6. **Maak afspraken wanneer tot welke uitspraken in de klachtenbehandeling wordt gekomen om de eenduidigheid van de oordelen te verbeteren.**

Bestuurlijke reactie:

Uiteraard zal je onderlinge verschillen en interpretatie nooit kunnen voorkomen en moet je ook niet angstvallig willen vermijden. We zijn het eens dat het tegendeel ook niet moet gebeuren en dat er geheel verschillende appreciaties worden gegeven over zelfde soorten zaken. De klachtencoördinator zal hierin een belangrijke rol moeten gaan vervullen. Verder zal het onder de aandacht worden gebracht in het organisatiebrede juridische overleg.

7. **Maak de voorlichting over klachten toegankelijker.** Ontwikkel een folder of hand-out waarin inwoners in eenvoudige taal lezen over de klachtenprocedure van de gemeente en wat er gebeurt als zij een klacht indienen. Stel deze tekst ook op een toegankelijke plek op de eigen website ter beschikking.

Bestuurlijke reactie:

Momenteel verloopt de voorlichting via de gemeentelijke infogids, die huis aan huis wordt verspreid. Wij opteren vooral voor de mogelijkheid van een digitale hand-out. Dat kan dan goed in combinatie met de herziening van de gemeentelijke website. Deze wordt momenteel in het kader van het programma Andere Overheid geheel herzien. Daarin zorgen wij dat de voorlichting met betrekking tot de klachtenprocedure toegankelijk is en in klare taal. Uitgangspunt is om dit in het derde kwartaal van dit jaar te hebben uitgevoerd.

8. **Vereenvoudig de mogelijkheid om een klacht in te dienen en breng dit onder de aandacht van inwoners.** Ontwikkel een klachtenformulier dat inwoners of medewerkers gemakkelijk kunnen invullen. Leg dit op de balies. Stel het formulier ook via internet beschikbaar.

Bestuurlijke reactie:

Wij kunnen ons vinden in de aanbeveling. Zie ook voorgaande reactie onder 7.

9. **Besteed in de interne communicatie aandacht aan klachten.** Schep een cultuur waarin klachten gezien worden als gratis adviezen voor de organisatie. Klachten zijn daarom welkom.

Bestuurlijke reactie:

Wij zien dit als een triviaal punt, dat wij nu ook al doen. Klachten worden ook altijd nabesproken met betrokken medewerker c.q. afdelingshoofd. Vooral ook om ervan te leren dan wel om werkwijzen aan te passen

10. **Laat klachten die binnenkomen over een jurist van de afdeling BMO bij voorkeur niet langer behandelen door collega-jurist van dezelfde afdeling** om de mogelijke beeldvorming dat de objectiviteit in het geding is te voorkomen. Zet een directielid hiervoor in of huur een extern behandelaar in.

Bestuurlijke reactie:

Graag eens met de aanbeveling. In een enkel geval is ervoor gekozen om een collega-jurist, die op enige afstand stond van de materie, in te schakelen. Achteraf bezien, komen wij ook tot de conclusie dat het beter is om daarvoor een andere werkwijze te kiezen. De aanbeveling nemen wij dan ook over.

11. **Leg de mogelijkheid vast een extern deskundige/behandelaar op te roepen wanneer de aard en zwaarte van de klacht het wenselijk maakt** dat iemand van buiten de organisatie de klacht behandelt.

Bestuurlijke reactie:

Wij kunnen ons vinden in de aanbeveling.

12. **Formuleer de regel dat na binnenkomst van de klacht de klager binnen twee tot drie dagen opgebeld wordt om de klacht en de procedure te bespreken** (de toepassing van deze regel in andere gemeenten binnen de bezwaarschriftenprocedure laat zien dat een gemeente daarmee veel kou uit de lucht kan halen omdat een bezwaarmaker zich direct gehoord voelt. Het bezwaar hoeft dan niet altijd nog behandeld te worden. Ook in een klachtenprocedure kan dit van toepassing zijn). Bevestig deze telefoongesprekken met een brief.

Bestuurlijke reactie:

Wij zien dit als een goede suggestie. In tal van gevallen handelen wij in praktijk al zo.

13. **Volg op onderstaande punten de Awb:**

- d. Stuur na ontvangst van de klacht direct een ontvangstbevestiging naar de klager.
- e. Verstuur verdagingsbesluiten wanneer de afhandelingstermijn van zes weken niet gehaald dreigt te worden. Biedt standaard excuses aan als de termijn wordt overschreden en dit niet wordt veroorzaakt door de behandeling zelf (het maken van excuses staat niet in de Awb, maar is wel aan te bevelen).
- f. Verwijs in de afdoeningsbrief altijd naar de Nationale ombudsman. Neem in de brief altijd een duidelijk eindoordeel op. Vermeld verder de maatregelen die genomen worden als de klacht gegrond is verklaard.

Bestuurlijke reactie:

Het mag duidelijk zijn dat te allen tijde volgens Awb-eisen wordt gewerkt. Wij hebben hier gepast aandacht aan besteed. Ontvangstbevestigingen worden nu reeds automatisch gegenereerd. Voor onderdeel b verwijzen wij ook naar onze reactie met betrekking tot de centrale termijn- en afdoeningsfunctionaris. De vermelding van de optie van Nationale Ombudsman is 2 keer niet goed uitgevoerd, terwijl dit altijd ons onverkort uitgangspunt is

geweest. Dat nemen wij mee in het verbetertraject. Daarbij zullen wij ook duidelijk aangeven of klachten (deels) gegrond of ongegrond zijn.

14. **Ontwikkel prestatie-indicatoren en servicenormen** voor (de behandeling) van klachten en stuur hier op.

Bestuurlijke reactie:

Wij kunnen ons vinden in de aanbeveling en betrekken deze bij het ingezet "Lean-traject".

15. **Stimuleer de doorwerking van klachten op de organisatie** (leereffecten) door deze te bespreken in de organisatie. Door de afhandeling van klachten structureel deel uit te laten maken van de managementbesprekingen (en desgewenst de planning- en controlcyclus) is het mogelijk dit onderdeel werkelijk en regelmatig onder de aandacht van de organisatie te brengen.

Bestuurlijke reactie:

Eens met de aanbeveling. Zie hiervoor ook onze reactie onder 7.

16. **Verbeter de dossiervorming.** Maak eenduidige afspraken op welke wijze dossiers over klachten gevormd worden.

Bestuurlijke reactie:

Deze aanbeveling vloeit voort uit de noodzaak om zaken eenduidig en meer op centraal niveau uit te voeren. Daar horen ook eenduidige archiveringsafspraken bij.

Nawoord Rekenkamercommissie

De Rekenkamercommissie bedankt het college van burgemeester en wethouders voor de bestuurlijke reactie op het deelrapport Klachten (dat onderdeel uitmaakt van het onderzoek Klachten, bezwaar en beroep). De Rekenkamercommissie neemt er kennis van dat het college de conclusies en aanbevelingen van het rapport overneemt en dat deze het college stimuleren om verder invulling te geven aan de gemeentelijke klachtenprocedure.

Tot slot merkt de Rekenkamercommissie op dat zij het voornemen heeft na enige tijd te onderzoeken in hoeverre de gemeente de aanbevelingen werkelijk in de praktijk heeft gebracht en welke uitwerking zij hebben gekregen. De Rekenkamercommissie wil daarmee ook de effectiviteit van haar eigen aanbevelingen onderzoeken.

BIJLAGEN

Bijlage 1 Literatuur en documenten

Gemeentelijke documenten:

- Collegebesluit 'Aanpassing huidige klachtenregeling aan hoofdstuk 9 Algemene wet Bestuursrecht', 14 mei 2001.
- Raadsbesluit 'Aansluiting bij de Nationale Ombudsman ten aanzien van klachtenbehandeling in tweede aanleg', 27 mei 2003 / Brief van Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 30 juni 2003.
- Burgerjaarverslagen 2004 t/m 2006.
- Jaarverslagen Klachten 2004 t/m 2006.

Documenten derden:

- Gemeente Amersfoort, Klanttevredenheid juridische zaken 2005. De mening van de klanten over de afhandeling van bezwaarschriften door de afdeling Juridische Zaken van de gemeente Amersfoort.
- Handreiking bezwaarschriftenprocedure, Ministerie van Justitie en BZK.
- Meijer, A. Th. (red.) Algemene Wet Bestuursrecht en aanverwante regelgeving 2006/2007, Ars Aequi Wetseditie, Nijmegen 2006.
- Nationale Ombudsman, Burgerbrieven gemeente. Hebt u even? , januari 2007.
- Nationale Ombudsman, Correspondentiewijzer, maart 2006.
- Nationale Ombudsman, Lezing Congres klachtenmanagement 'Van klacht tot verbetering' 28 februari 2004.
- Nationale Ombudsman. De maakbare overheid. Verslag van de Nationale ombudsman over 2005.
- Nieuwsbrief VNG Wettelijke regeling extern klachtrecht bij gemeenten medio 2003 een feit, Den Haag 14 januari 2003.
- Persbericht 'UWV zet mediation landelijk in', 6 februari 2007.
- Rekenkamercommissie Ede, Afhandeling aanvragen burgers, september 2004.
- Stichting Rekenschap: onderzoek afhandeling bezwaarschriften provinciale hoofdsteden tbv Kassa.
- Tweede kamer, nr. 26360 Juridisering in het openbaar bestuur, vergaderjaar 1998 – 1999.
- Tweede Kamer, nr. 29 279 Rechtsstaat en rechtsorde vergaderjaar 2003-2004, nr. 16.
- Tweede Kamer, nr. 27 286 Alternatieve afdoening van bestuursgeschillen, vergaderjaar 1999-2000.
- Tweede Kamer, kamerstuk 27 461 Termijnen voor bestuur en rechter, vergaderjaar 2000-2001.
- VNG, Brief aan Minister van Justitie, Evaluatie Awb 1997-2001, 10 juni 2002.
- Winter, H.B. e.a. Klagen bij bestuursorganen. Evaluatieonderzoek naar de klachtbehandeling door bestuursorganen, BJU, 2006.

Bijlage 2 Klachtenregeling Algemene wet bestuursrecht (Awb)

In deze bijlage staat een uitgebreide beschrijving van de klachtenregeling volgens de Awb. De regeling van het intern klachtrecht bevat *minimumeisen* voor de wijze waarop bestuursorganen klachten dienen te behandelen die gaan over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. De regeling heeft ook betrekking op gedragingen van personen, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.

De regeling van het klachtrecht bestaat uit een regeling voor de klachtbehandeling door een bestuursorgaan (intern klachtrecht) en een regeling voor klachtbehandeling door een ombudsman (extern klachtrecht). Tussen beide regelingen bestaat een logisch verband (het zogenoemde kenbaarheidsvereiste). Het kenbaarheidsvereiste betekent dat in principe voordat een verzoek bij een ombudsman kan worden ingediend, een klacht eerst bij het betrokken bestuursorgaan moet worden ingediend.³³ De interne klachtprocedure is dus te zien als een verplichte voorfase, voordat een verzoek bij een externe klachtinstantie kan worden ingediend.

1.1 Klachtadviesinstantie

Bestuursorganen die een uitvoerige interne procedure van klachtbehandeling wensen, kunnen daarvoor een klachtadviesinstantie inschakelen. Het bestuursorgaan legt de klachtbehandeling en/ of klachtenadvisering in handen van een bepaalde persoon (bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon) of een bepaalde commissie (samengesteld uit internen of geheel of gedeeltelijk uit externen).

1.2 Definitie van een klacht

Een klacht wordt in de Awb omschreven als de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen of heeft nagelaten zich te gedragen. Het begrip klacht is in de Awb niet precies gedefinieerd. Algemene klachten over beleid (skeuzes) of over beleidsuitvoering in algemene zin betreffen niet een bepaalde aangelegenheid en zijn ook niet te zien als een gedraging tegen iemand, waardoor dergelijke klachten niet zijn te beschouwen als klachten in de zin van de Awb. Voor het overige geldt dat alles wat geen bezwaar is, als klacht kan worden beschouwd, waarbij de precieze beoordeling in een concreet geval aan het bestuursorgaan wordt gelaten.

1.3 Klachtprocedure conform de Awb

Het indienen van een klacht

Een klacht kan door een ieder worden ingediend (natuurlijk persoon, een ambtenaar e.d.). Degene die een klacht indient kan zich daarbij laten vertegenwoordigen.

³³ Tenzij dat redelijkerwijs niet van de klager kan worden gevergd, of indien het verzoek betrekking heeft op de wijze van klachtbehandeling door het betrokken bestuursorgaan.

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Voor mondelinge klachten gelden geen vormvereisten. Mondelinge klachten kunnen in persoon, bijvoorbeeld aan de balie, of telefonisch worden ingediend. Voor de behandeling van mondelinge klachten geldt dat het bestuursorgaan zorg dient te dragen voor een zorgvuldige behandeling van de klacht. Een schriftelijke reactie op een mondelinge klacht is niet vereist. Door het – eventueel ook langs telefonische weg – geven van uitleg, of mogelijk het aanbieden van excuses kan een mondelinge klacht voldoende zorgvuldig zijn behandeld. Indien de klager een schriftelijke reactie wenst dan moet die worden gegeven.

De ontvangst van het klaagschrift (schriftelijk ingediende klacht) moet schriftelijk worden bevestigd. De schriftelijke bevestiging kan vergezeld gaan van informatie over de procedure, zoals de mogelijkheid om gehoord te worden. Wanneer bij de behandeling van de klacht een klachtadviesinstantie wordt ingeschakeld om advies uit te brengen, moet daarvan bij de ontvangstbevestiging mededeling worden gedaan.

Het in behandeling nemen van een klacht

Schriftelijke klachten die voldoen aan de eisen van de Awb zijn klaagschriften en dienen in behandeling te worden genomen. Indien het klaagschrift niet aan de wettelijke eisen voldoet kan het klaagschrift niet-ontvankelijk worden verklaard. De gemeente is hiertoe niet verplicht. In de Awb staat niet beschreven dat de gemeente de indiener van een schriftelijke klacht de kans moet geven om zijn verzuim te herstellen.

De Awb bevat een waarborg voor een zorgvuldige klachtbehandeling door te bepalen dat voor de behandeling van de klacht geldt dat die geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf, of een lid of de voorzitter daarvan.

Daarnaast heeft de Awb bepaald dat ook in een aantal andere situaties een bestuursorgaan een klacht niet in behandeling hoeft te nemen. Hierbij gaat het onder andere om een herhaalde klacht, de gedraging heeft langer dan een jaar vóór indiening van de klacht plaatsgevonden, wanneer bij een andere rechter dan de bestuursrechter een procedure is ingesteld, of reeds is afgerond of indien ten gevolge van de gedraging een opsporingsonderzoek of strafrechtelijke vervolging gaande is. Tot slot kent de Awb een mogelijkheid om af te zien van klachtbehandeling indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, de zogenaamde bagatelzaken.

Indien het bestuursorgaan de klacht niet in behandeling neemt, wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

Het stopzetten van de klachtenprocedure

Een zeer belangrijke bepaling in de Awb is dat de procedure kan worden stopgezet zodra de klacht naar tevredenheid van de klager is behandeld. Het stoppen van de klachtbehandeling kan op elk moment waarbij de verdere verplichtingen komen te vervallen. Het is aan de klager om vast te stellen of sprake is van tegemoetkoming aan zijn klacht en niet aan het bestuursorgaan.

Hoorzitting

Een belangrijk onderdeel van de klachtprocedure is de hoorplicht. De bepaling geeft een recht om te worden gehoord, dat geldt zowel voor de klager als voor degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. De klager hoeft niet te worden gehoord wanneer hij daarop geen prijs stelt of wanneer de klacht kennelijk ongegrond is.

Verslaglegging

Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dat verslag bevat de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens het horen. In plaats daarvan kan ook worden volstaan met vermelding van hetgeen tijdens het horen aan de orde kwam in de afdoeningsbrief. Wordt een klachtadviesinstantie ingeschakeld, dan moet het verslag worden opgenomen in het rapport van bevindingen dat die instantie uitbrengt aan het bestuursorgaan. Een verplichting het verslag toe te zenden aan partijen ontbreekt.

Beëindiging klachtbehandeling

Klachtbehandeling eindigt, indien de volledige procedure wordt doorlopen, met een afdoeningsbrief. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, zijn oordeel daarover en van de eventuele maatregelen (bij gegrond verklaren) die daaruit voortvloeien. De wetgever geeft er de voorkeur aan dat de afdoeningsbrief in een duidelijk oordeel, gegrond of ongegrond, uitmondt. Dat blijkt niet expliciet uit de wettekst, maar wel uit de memorie van toelichting. In de afdoeningsbrief moet de klager worden geïnformeerd bij welke ombudsman binnen welke termijn een klacht kan worden ingediend. Dat kan ook in een bijgevoegde brochure.

1.4 Termijnen

Het bestuursorgaan dient de klacht binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te behandelen. Dat is tien weken als een klachtadviesinstantie is ingeschakeld. De behandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Indien het bestuursorgaan de behandeling met ten hoogste vier weken verdaagt, wordt hiervan schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wier gedraging de klacht betrekking heeft. Net als bij de behandeling van bezwaarschriften geldt dat de verdagingsmogelijkheid zich beperkt tot bijzondere gevallen en dus niet standaard kan worden gehanteerd (In de memorie van toelichting wordt gewezen op situaties van overmacht waarin het moeilijk zal zijn de termijn te halen).

1.5 Registratie en publicatie

De Awb schrijft voor dat klachten moeten worden geregistreerd en dat door gemeenten jaarlijks over klachten moet worden gepubliceerd.

Bijlage 3 Klachtenregeling gemeente Barneveld

Uit Collegebesluit 'Aanpassing huidige klachtenregeling aan hoofdstuk 9 Algemene wet Bestuursrecht', 14 mei 2001.

Kader 1: Nieuwe klachtenregeling in de gemeente Barneveld

Een klacht dient te worden ingediend bij een bestuursorgaan. Indien een klacht ten onrechte niet bij een bestuursorgaan worden ingediend (maar bijv. bij een ambtenaar) dan wordt de klacht doorgezonden aan het bevoegde bestuursorgaan (meestal het college). Die brief wordt door de afdeling Algemeen Bestuur in behandeling genomen. Er wordt door de ambtenaar die de klacht in behandeling heeft gezien of de klacht minnelijk kan worden opgelost. Zo ja, dan is de klacht afgedaan, hetgeen schriftelijk zal worden bevestigd. Zo nee, dan volgt de formele klachtenprocedure. Klager en degenen op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden ambtelijk gehoord door de ambtenaar die de klacht in behandeling heeft. Het horen kan overigens ook een ingang zijn om de klacht alsnog minnelijk op te lossen. De ambtenaar die de klacht in behandeling heeft bereidt de besluitvorming door het bestuursorgaan (meestal het college) voor. In de brief die uitgaat van het bestuursorgaan, wordt klager erop gewezen dat hij zijn klacht kan herhalen bij de Ombudscommissie, indien hij/zij met de afdoening van de klacht niet tevreden is. Tegen het oordeel van de Ombudscommissie is (zoals nu het geval is) geen verder beroep mogelijk. Jaarlijks zal een verslag worden gepresenteerd met alle bij de gemeente en (in tweede instantie) bij de Ombudscommissie ingediende klachten.

Bijlage 4 Dossieronderzoek

De Rekenkamercommissie heeft voor het dossieronderzoek tien klachten geselecteerd die ingediend zijn in de periode van 2004 tot en met 2006. De uitgebreide bevindingen van dit dossieronderzoek zijn in deze bijlage opgenomen.

De ontvangst van het bezwaarschrift

Van de tien klachten zijn er negen schriftelijk via een brief aan de gemeente verzonden. Eén klacht is via e-mail ontvangen.

In geen van de tien onderzochte dossiers heeft de gemeente de ontvangst van de klacht (direct) schriftelijk bevestigd. Naar aanleiding van de ontvangen klachten heeft de gemeente:

- telefonisch contact opgenomen met de klager via de klachtenbehandelaar van BMO (bij vijf klachten³⁴). De termijn waarbinnen dit gebeurd is, is wisselend (binnen 3 dagen tot 1 maand) en niet in alle dossiers genoteerd.
- direct via een afdoeningsbrief de klacht behandeld (bij vier klachten). De termijn waarbinnen dit gebeurd is wisselend (binnen 1 tot 3 weken).
- een tussenbericht verstuurd dat de behandeling van de brief langer dan drie weken gaat duren (bij één klacht). Dit gebeurde na vijf weken.

Zie onderstaande tabel 1.

tabel 1. Reactie van gemeente op ontvangst klacht en termijn

klacht	Reactie na ontvangst	Termijn waar binnen reactie is gegeven	Behandeld door
1.	telefonische contact	onbekend	BMO
2.	telefonisch contact	onbekend	BMO
3.	telefonisch contact	3 dagen	BMO
4.	telefonisch contact	2 weken	BMO
5.	afdoeningsbrief	1 week	PUB
6.	afdoeningsbrief	1 week	WZI
7.	afdoeningsbrief	2 weken	Owb
8.	afdoeningsbrief	3 weken	BMO
9.	tussenbericht: behandeling gaat langer dan 3 weken duren	5 weken	BMO
10.	tussenreactie via email vakafdeling/telefonisch contact BMO	2 weken/1 maand	PUB/BMO

³⁴ Bij één klacht is de klacht opgepakt door de vakafdeling zelf, die snel heeft gereageerd op de door de burger gevraagde informatie/product. Vervolgens is de klacht doorgestuurd naar BMO die telefonisch contact heeft opgenomen met de klager.

In behandeling nemen van een klacht

Van de tien onderzochte klachten, leidt slechts één klacht tot een zitting waarin de klager wordt gehoord. In drie gevallen kiest de klager ervoor om zelf niet gehoord te worden (klacht is schriftelijk voldoende toegelicht), waarbij de klachtenbehandelaar in zeker twee gevallen daarvan dan wel de beklaagde ambtenaar (en diens direct leidinggevende) hoort. In zes dossiers is de klacht zonder zitting behandeld. Zie tabel 2.

tabel 2. Aantal zittingen

	aantal
Zitting met klager en beklaagde.	1
Klager wil niet gehoord worden. BMO hoort beklaagde en diens direct leidinggevende.	3 ³⁵
Geen zittingen.	6

Verslagen van de georganiseerde zittingen zijn niet in de dossiers aangetroffen. Ook in de afdoeningsbrieven die de gemeente aan de klager verstuurt over de afhandeling van de klacht, wordt niet verwezen naar een verslag.

Afdoening**tabel 3. Afdoening klachten**

Uitspraak in afdoeningsbrief	aantal	behandeld door BMO	behandeld door vakafdeling
gedeeltelijk gegrond	1	1	-
gegrond	1	1	-
ongegrond	1	1	-
geen uitspraak, maar gezien de inhoud van de afdoeningsbrief ongegrond	6	3	3
klacht is ingetrokken/geen uitspraak (geen afdoeningsbrief)	1	1	-

³⁵ In zeker twee van de drie gevallen hoort de klachtenbehandelaar van BMO dan wel de beklaagde ambtenaar en diens direct leidinggevende. In het derde geval is onduidelijk of een hoorzitting is gehouden waarbij de beklaagden zijn gehoord. In de afdoeningsbrief wordt in ieder geval niet naar een dergelijk gesprek verwezen.

Bijlage 5 Procedure behandeling verzoek tot andere klantmanager

Hieronder volgt de procedure die de afdeling WZI van de gemeente Barneveld doorloopt bij een verzoek tot een andere klantmanager (bron: interview afdelingshoofd WZI).

- Schriftelijk verzoek komt binnen bij één van de klantcoördinatoren van de afdeling WZI;
- Dezelfde week gaat er nog een ontvangstbevestiging uit met daarin een mededeling over het vervolg of direct een uitnodiging voor een gesprek;
- Gesprek: aan het begin is er uitleg over de procedure. Het gesprek wordt gevoerd in bijzijn van een notulist (een klantmanager).
- Verzoek en gespreksverslag gaan naar de betreffende klantmanager. Die schrijft een reactie.
- De klantcoördinator neemt op basis van de stukken een besluit en deelt dat schriftelijk, bijgevoegd met gespreksverslag en reactie klantmanager, aan de klant mee.
- In de brief (maar ook al eerder in het gesprek) staat dat klanten aan kunnen geven wanneer zij het met de afhandeling niet eens zijn. De Klantcoördinator zorgt er dan voor dat het bij BMO in behandeling wordt genomen.
- het geheel gaat in alle gevallen ter info naar BMO (sinds de zomer van 2007).

Bijlage 6 Tabellen

tabel 1: Uitkomsten klachtenbehandeling

	2004	2005	2006
(deels) gegrond	5	5	3
(deels) ongegrond		6	3
niet in behandeling genomen	3		4
minnelijk geschikt	3		1
ingetrokken			1

tabel 2: Afdeling waar tegen klacht is gericht

	2004	2005	2006
WZI	3	5	
BMO		4	
PUB	3	1	
RBW	2	1	
VI		2	
BOR	1		
Algemeen	2		
TOTAAL	11	13	0

Bijlage 7 Interviews organisatie

Face-to-face interviews

- Mevrouw J.M. Kok-du Mez, administratief-juridisch medewerker afdeling Bestuur- en managementondersteuning (BMO)
- Mevrouw E. van Beem, hoofd afdeling Werk, Zorg en Inkomen (WZI)

Aanvullend op deze interviews is nog een telefonisch gesprek gevoerd met:

- De heer H.D. Nijman, hoofd afdeling Publiekszaken (PUB)

Rekenkamercommissies ViP+



Bijlage 8 Benchmark Barneveld/Leusden/Nijkerk/Zeewolde

In deze benchmark zetten we de bevindingen over de klachtenprocedures in de verschillende gemeenten naast elkaar. We hebben daarbij gekeken naar de hoofdlijnen van het proces, naar de kwantitatieve gegevens en die aspecten waar duidelijke verschillen zichtbaar waren.

Tabel 1: Definitie en klachtadviesinstantie

Definitie en klachtadviesinstantie	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Afbakening van klachten</i>	Wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen of heeft nagelaten zich te gedragen.	Wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen of heeft nagelaten zich te gedragen. Klachten kunnen worden ingediend over een gedraging van een bestuurder of ambtenaar.	Wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen of heeft nagelaten zich te gedragen.	Een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk organisatieonderdeel, een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan en in de uitoefening van zijn functie, zich in een bepaalde aangelegenheid tegen klager of een ander heeft gedragen of heeft nagelaten.
<i>Klachtenadviesinstantie</i>	Nee.	Nee. Dit wordt als een te zwaar middel gezien.	Het college heeft een externe klachtadviseur benoemd voor advisering bij de behandeling van klachten over leden van het college van B&W	Nee.

Tabel 2: Klachtafhandeling

Klachtafhandeling	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
Onafhankelijkheid	De regel is dat klachten worden afgehandeld door een jurist van BMO. Mocht deze zelf onderwerp zijn van een klacht, dan neemt een collega-jurist de afhandeling over. In de praktijk worden klachten ook afgehandeld door de vakafdelingen zelf. Onduidelijk is of dan altijd een leidinggevende de klacht behandelt, of een medewerker.	Klachten over medewerkers worden afgehandeld door de leidinggevende. Klachten over afdelingshoofden worden afgehandeld door de directie. Voor klachten over een bestuurder is steeds een collega-bestuurder aangewezen.	Klachten over medewerkers worden afgehandeld door de leidinggevende. Klachten over afdelingshoofden worden afgehandeld door de directie. Voor klachten over een bestuurder is steeds een collegabestuurder aangewezen. Deze wordt geadviseerd door een externe klachtadviseur.	Klachten over medewerkers worden afgehandeld door de leidinggevende. Klachten over afdelingshoofden worden afgehandeld door de directie. Voor klachten over een bestuurder is steeds een collega-bestuurder aangewezen.
<i>Procesbeschrijving</i>	Geen procesbeschrijving over klachtafhandeling.	Geen procesbeschrijving over klachtafhandeling.	Procesbeschrijving klachtafhandeling aanwezig. Maar niet altijd bekend bij klachtafhandelaars.	Degene die de klacht gaat afhandelen, ontvangt bij de klacht een interne 'bijsluiter' over afhandeling (omdat men er niet regelmatig mee te maken heeft).

Tabel 3: Klachtencoördinator

Klachtencoördinator (KC)	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Rol bij de afhandeling</i>	De afdeling BMO is verantwoordelijk voor de klachtenbehandeling (alle juristen). Er is geen centrale klachtencoördinator. In principe kunnen alle juristen van de afdeling BMO klachten behandelen.	<p>De KC ontvangt een afschrift van de schriftelijke klachten. Van mondelinge klachten ontvangt hij vaak per e-mail de uitkomst van het gesprek.</p> <p>De KC fungeert als vraagbaak, procesbewaker en eventueel bemiddelaar. De KC ontvangt bij het formeel doorlopen van de klachtenprocedure (inclusief hoorzitting) de afdoeningsbrief vooraf evenals het college. In de andere gevallen ontvangt de klachtencoördinator deze afdoeningsbrief achteraf.</p>	<p>Mondelinge klachten dienen te worden doorgegeven aan de afdelingsmanager. De KC ontvangt een afschrift van de schriftelijke klachten.</p> <p>De KC kan worden geraadpleegd door de afdelingsmanager bij afhandeling van de klacht, en kan worden uitgenodigd voor de hoorzitting. De KC ontvangt achteraf de afdoeningsbrief die aan de klager is verstuurd.</p>	<p>Mondelinge klachten dienen te worden geregistreerd op klachtenformulieren, waarvan een kopie naar de KC gaat. Maar er wordt niet vaak gebruikt gemaakt van deze formulieren. De KC ontvangt van schriftelijke klachten een kopie.</p> <p>De KC adviseert op verzoek bij de afhandeling van de klacht. Bij klachten over bejegening zit hij bij de hoorzitting (als deze gehouden wordt). De klachtencoördinator adviseert gevraagd en ongevraagd bij de beantwoording van klachten, of neemt soms de beantwoording voor zijn rekening. Hij ziet de afdoeningsbrieven niet standaard vooraf.</p>

Tabel 4: Informatie voor de burgers

Informatie voor de burgers	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
Voorlichting in gemeentegids	In de gemeentegids is informatie opgenomen over de mogelijkheid tot het indienen van klachten, een beschrijving van de afhandeling en de mogelijkheid om naar de Nationale ombudsman te stappen.	In de gemeentegids is geen informatie opgenomen over de klachtenregeling.	In de gemeentegids staat vermeld dat de gemeente een wettelijke regeling voor klachtafhandeling kent. Ook staat een korte toelichting op de Nationale ombudsman opgenomen.	In de gemeentegids is geen informatie opgenomen over de klachtenregeling.
Voorlichting op website.	Op de website staat dezelfde informatie als in de gemeentegids. De informatie op de website over klachten is niet gemakkelijk te vinden. Er is geen digitaal klachtenformulier.	Op de website staat een bewegende banner, die onder andere naar klachten verwijst. Burgers kunnen een klacht indienen met een digitaal klachtenformulier.	Op de website staat in het basis menu 'uw melding, klacht of tip' opgenomen. Burgers kunnen een klacht indienen met een digitaal klachtenformulier.	Op website staat het klachtenreglement met een toelichting, het telefoonnummer van de klachtencoördinator en informatie over de procedure bij de Nationale ombudsman. Bij het productenoverzicht van het digitale loket staan ook 'klachten' opgenomen.
Ontvangstbevestiging	De gemeente verstuurt zelden ontvangstbevestigingen. De procedure wordt bij afhandeling door de afdeling BMO meestal wel toegelicht in een telefonisch contact.	In de ontvangstbevestiging wordt soms de procedure en de rol van de klachten-coördinator toegelicht. Er wordt geen folder meegestuurd.	In de ontvangstbevestiging staat soms informatie over de afhandelingstermijn, wie de klacht afhandelt of de rol van de klachtencoördinator.	In de ontvangstbevestiging dient te staan dat de afhandelingstermijn zes weken is, maar dit gebeurt niet altijd. Er staat geen toelichting opgenomen over hoe de afhandeling plaatsvindt.

Tabel 5: Aantal klachten

Aantal klachten	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Totaal aantal geregistreerde klachten over de periode 2004-2006</i>	36	23	58	62
<i>Opmerkingen over registratie</i>	Mondelinge klachten worden niet geregistreerd. Daarnaast wordt een deel van de klachten afgehandeld buiten de afdeling BMO (en daarmee de buiten klachten-registratie) om.	Mondelinge klachten niet altijd geregistreerd. <i>Het aantal is exclusief 5 klachten die in een apart onderzoek in 2004 naar voren kwamen.</i>	Mondelinge klachten worden niet altijd geregistreerd.	Mondelinge klachten worden niet altijd geregistreerd, ondanks de klachten-registratieformulieren.
<i>Totaal aantal klachten als % van bevolkingsomvang (per 1 januari 2006)³⁶</i>	0,00071	0,00080	0,00150	0,00319

Tabel 6: Afdoening

Afdoening in percentages (gebaseerd op de totalen over de periode 2004-2006)	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>(deels) Gegrond</i>	38%	61%	33%	58%
<i>Ongegrond</i>	26%	22%	31%	24%
<i>Niet in behandeling</i>	21%	9%	12%	6%
<i>Minnelijk geschikt</i>	12%	- ³⁷	19%	- ³⁸
<i>Ingetrokken</i>	3%	25%	3%	5%
<i>Anders (in behandeling, onbekend)</i>	-	4%	2%	6%
	100%	100%	100%	100%

³⁶ Deze indicator geeft een globale indicatie van hoe de aantallen klachten per gemeente zich tot elkaar verhouden. Natuurlijk bestaan er verschillende factoren die het aantal klachten beïnvloeden en eventuele verschillen (deels) kunnen verklaren.

³⁷ Geen categorie in de registratie.

³⁸ Geen categorie in de registratie.

Tabel 7: Termijnen

Termijnen	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Verantwoordelijkheid</i>	Geen bewaking van termijnen. Er worden geen verdagingsbesluiten verstuurd.	De klachtencoördinator bewaakt de termijnen.	Onduidelijk wie de termijn van afhandeling bewaakt en verdagingsbesluiten dient te versturen.	De klachtencoördinator bewaakt de termijnen.
<i>Percentage klachten binnen 6 wkn afgehandeld (totaal 2004-2006)</i>	Onbekend.	39%	56%	73%

Tabel 8: Nationale ombudsman

Nationale ombudsman	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde ³⁹
<i>Aantal klachten ingediend bij de Nationale Ombudsman (totaal 2004-2006)</i>	22	9	10	6
<i>Aantal klachten in behandeling genomen door de Nationale ombudsman</i>	10	5	2	5
<i>Percentage klachten in behandeling genomen bij de Nationale ombudsman, afgezet tegen totaal aantal (deels) ongegronde en niet-ontvankelijke klachten (totaal 2004-2006)⁴⁰</i>	67%	56%	7%	14%
<i>(gedeeltelijk) Gegrond verklaard door de Nationale ombudsman</i>	0	1	1	1

³⁹ In 2004-2005 was de gemeente nog niet aangesloten bij de No. Klagers konden hun klacht in tweede instantie indienen bij de bezwarencie.

⁴⁰ Als een klacht niet-ontvankelijk is verklaard door de gemeente, kan de klager ook een verzoekschrift indienen bij de Nationale ombudsman.

Tabel 9: Publicatie

Publicatie	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Publicatie waarin klachten staan behandeld</i>	Jaarverslag klachten, Burgerjaarverslagen	Inwonerjaarverslag	Sinds 2006 Jaarverslag Klachten. Daarvoor in Burgerjaarverslagen	Burgerjaarverslagen
Wordt er ingegaan op:				
<i>Omschrijving klachtenprocedure</i>	Ja	Ja	Ja	Ja (kort)
<i>Aantal klachten</i>	Ja. Alle klachten staan toegelicht.	Ja.	Ja. Alle klachten staan toegelicht. Gegroundverklaarde klachten worden apart besproken.	Ja.
<i>Aard van de klachten (bv werkwijze, bejegening etc)</i>	Ja	Ja	Ja	Ja
<i>Verdeling over afdelingen /beleidsterreinen</i>	Ja	Ja.	Ja.	Globaal.
<i>Afdoening</i>	Ja	Ja	Ja	Ja
<i>Tijdigheid</i>	Nee	Nee	Ja	Ja
<i>Overzicht voorgaande jaren</i>	Geen overzicht van eerdere jaren /trends.	Geen overzicht van eerdere jaren /trends.	Geen overzicht van eerdere jaren /trends.	In het burgerjaarverslag 2006 staat een overzicht van 2005 en 2006 opgenomen.
<i>Genomen maatregelen</i>	Vermeldt wel dat er n.a.v. een klacht maatregelen zijn genomen, maar gaat niet in op de inhoud van de maatregel.	Gaat niet in op eventuele maatregelen die zijn genomen n.a.v. de klachten.	Gaat niet in op eventuele maatregelen die zijn genomen n.a.v. de klachten.	De burgerjaarverslagen 2004 en 2006 gaan kort in op maatregelen die zijn genomen n.a.v. klachten.