

Aan: de gemeenteraad van de gemeente Dordrecht

Rekenkamer Dordrecht
Spuiboulevard 300
3311 GR DORDRECHT

Datum: 28 maart 2024
Briefnummer: RK 2024/1
Bijlage(n) Factsheet
Betreft: Rekenkamerbrief DoeMee onderzoek 2023

Contactpersoon
Mara Damen

T (06 81897782)
E m.damen@dordrecht.nl
I @rkdordt

Geachte leden van de raad,

De Rekenkamer Dordrecht heeft deelgenomen aan het DoeMee-onderzoek 2023, naar klachtbehandeling in de gemeente. Aan het onderzoek deden 71 gemeenten, 3 provincies en 1 Waterschap mee. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de Nederlandse Vereniging Voor Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) en de Rekenkamer Dordrecht, door TwynstraGudde, bureau voor advies & management.

In deze Rekenkamerbrief:

- Zoomen we nog eens in op het doel van het onderzoek;
- lichten we u de belangrijkste bevindingen van het DoeMee onderzoek 2023 toe versus de uitkomsten voor de gemeente Dordrecht;
- benoemen we de meest opvallende onderzoeksresultaten voor Dordrecht ten opzichte van de benchmark;
- doen we een advies op basis van de bevindingen;
- vindt u bijgevoegd de factsheet waarin de resultaten voor Dordrecht worden gepresenteerd in vergelijking met de landelijke bevindingen m.b.t. klachtafhandeling.

1. Doel onderzoek



Rekenkamerbrief Rekenkamer Dordrecht

De behandeling van klachten is geen doel op zich. Het is een middel om inwoners te helpen als ze vastlopen of ervaren dat ze onjuist zijn behandeld, maar ook om de organisatie te laten leren van klachten door de ervaringen van hun inwoners van buiten naar binnen te halen en deze een plek te geven in het beleid en beleidsuitvoering.

Doel van het onderzoek:

- Inzichtelijk maken op welke manier klachtbehandeling binnen de gemeente is georganiseerd en hoe de volksvertegenwoordiging hierover wordt geïnformeerd;
- Inzicht bieden in de wijze waarop verbonden partijen, gemeenschappelijke regelingen en andere organisaties die taken namens of in opdracht van de gemeente uitvoeren, omgaan met klachtbehandeling en/of de volksvertegenwoordiging hierover informatie ontvangt;

2. Bevindingen benchmark algemeen versus bevindingen gemeente Dordrecht

Algemene bevindingen klachtafhandeling benchmark

1. Het is voor burgers in het algemeen lastig te vinden waar zij een klacht kunnen indienen. Hierdoor kan het gevoel ontstaan dat ze zich aan hun lot overgelaten voelen;
2. Een veel gehoorde drempel bij het indienen van een klacht via de website is dat er om DigiD wordt gevraagd;
3. Er valt een verbetering door te voeren in de klachtenregistratie bij gemeenten. Er is nu weinig zicht op welk type klachten worden gemeld. Daardoor is lastig te constateren of er sprake is van een trend;
4. Er wordt gebrekkig teruggekoppeld over de klachtafhandeling aan burgers;
5. Er is verbetering mogelijk m.b.t. rapportage over klachtafhandeling richting raad. Dit geldt dan met name m.b.t. de rapportages aangaande klachtafhandeling van de verbonden partijen.

Hoe zit dat in Dordrecht?

- ✓ Het is in Dordrecht vrij eenvoudig te vinden hoe je een klacht kunt dienen over de gemeente. De zoekfunctie van de website geeft direct de juiste pagina weer (als je 'klacht' intypt) en ook via Google kom je moeiteloos op de juiste plek terecht;
- ✓ Een klacht kan in Dordrecht direct online geregeld worden. Dit kan met en zonder DigiD. Daarnaast kunnen klachten ook mondeling, per email of brief worden ingediend.
- ✓ Er wordt in Dordrecht in het jaarverslag melding gemaakt van enkele typen te onderscheiden klachten. Deze opdeling in type klachten wordt gemaakt op basis van de meest voorkomende onderwerpen waarover is



Rekenkamerbrief Rekenkamer Dordrecht

geklaagd en de daarbij horende voorbeelden. Er is geen standaard lijstje omdat er elk jaar gekeken wordt naar de aard van de klachten die worden ingediend. M.a.w. er is wel zicht op mogelijke trends;

- ✓ In Dordrecht is vastgelegd dat de resultaten van de klachtafhandeling worden teruggekoppeld aan de indiener van de klacht. Er is niet vastgelegd hoe er wordt teruggekoppeld aan de indiener als de afhandeling langer gaat duren. Er is ook geen procedure m.b.t. de evaluatie over de ervaring van de indiener met de klachtprocedure (bijvoorbeeld een klanttevredenheidsonderzoek), maar de behandeling van de klachten wordt intern regelmatig geanalyseerd en geëvalueerd en deze evaluatie wordt gedeeld met de diverse bestuursorganen. Daarnaast leiden de resultaten van de evaluatie tot aanpassingen in de wijze waarop klachtafhandeling plaatsvindt.
- ✓ De raad wordt jaarlijks geïnformeerd over het aantal en de aard van de klachten, over de resultaten en de tijdigheid van afhandeling en de eventuele lessen die getrokken kunnen worden uit de afhandeling van de klachten. Dit gebeurt via een jaarverslag. Er zijn wel afspraken over klachtbehandeling en er is ook zicht op de klachtbehandeling GGD Zuid Holland Zuid via een accounthouder. Maar de gemeenteraad wordt niet periodiek geïnformeerd. Datzelfde geldt voor de Omgevingsdienst Zuid Holland Zuid en Gr Sociaal. Voor de GGD en de OD geldt dat er geen zicht is op het aantal klachten in de periode 2019-2022.

3. Wat verder opvalt m.b.t. de klachtafhandeling Dordrecht versus andere 100.000+ gemeenten:

- **Aantal klachten neemt af.** Het aantal klachten dat werd ontvangen door de gemeente Dordrecht t.o.v. de andere 100.000+ gemeenten ligt beduidend lager. Bovendien neemt het aantal klachten in Dordrecht in 2022 af, in tegenstelling tot de andere gemeenten, waar het aantal klachten een stijgende lijn omhoog laat zien vanaf 2019 tot aan 2022;
- **Percentage afhandeling informele klachten lager.** Dordrecht zet in op het informeel afhandelen van klachten. De inschatting is dat er 50% van het totaal aantal klachten informeel wordt afgehandeld. Landelijk is dat gemiddelde 81,5 procent.
- **Aanbeveling ombudsman is geborgd.** Aanbevelingen van de ombuds-organisatie worden opgevolgd en doorgezet naar het college van B&W en de verantwoordelijke clustermanager.

4. Advies:

- Het College te vragen het klachtenbeleid uit te breiden door daarin op te nemen dat inwoners een tussentijdse terugkoppeling krijgen als er vertraging wordt opgelopen bij de afhandeling;



Rekenkamerbrief Rekenkamer Dordrecht

- Het College te vragen het klachtenbeleid uit te breiden door periodiek de gemeenteraad te informeren over het aantal en de aard van de klachten, over de resultaten en de tijdigheid van afhandeling en de eventuele lessen die getrokken kunnen worden uit de afhandeling van de klachten bij de GGD ZHZ, OD ZHZ en de GR Sociaal.

Zoals te doen gebruikelijk bij een Rekenkamerbrief, vindt u geen conclusies en aanbevelingen bijgevoegd (het onderzoek is ambtelijk voorgelegd, maar niet bestuurlijk), maar geven we u een advies mee.

We hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Steven Oostlander'.

Steven Oostlander,
Voorzitter Rekenkamer Dordrecht