

Aan Provinciale Staten

ONDERWERP	Rapport GS-onderzoek 2022 Klachtbehandeling (art. 217a Provinciewet)	TELEFOONNUMMER	+31618300575
		E-MAILADRES	michael.regenboog@provincie -utrecht.nl
DATUM	29-11-2022	DOMEIN/OPGAVE	CCO
DOCUMENTNUMMER	UTSP-1596111435-758	TEAM	TCC
VAN	Michael Regenboog	PORTEFEUILLEHOUDER	Strijk
NUMMER PS	PS2022FAC		
BIJLAGE	Rapport <i>Op weg naar gezamenlijk leren van klachten</i>		

Geachte dames en heren,

Essentie / samenvatting:

Jaarlijks kiezen wij een onderwerp van onderzoek in het kader van artikel 217a van de Provinciewet. Voor 2022 is gekozen voor het onderwerp 'klachtbehandeling'. Klachtbehandeling in de organisatie is op verschillende wijzen vormgegeven in het verlengde van de verschillende primaire processen. Klachtbehandelaren geven als zelfstandige professionals uitvoering hieraan. Het beeld van de onderzoekers over de wijze waarop dit in de provincie Utrecht plaatsvindt is positief. Er zijn drie aanbevelingen geformuleerd die wij overnemen.

Inleiding:

Klachtbehandeling is door ons gekozen als onderwerp voor 2022 van het jaarlijkse onderzoek naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van het gevoerde bestuur in het kader van artikel 217a van de Provinciewet. Het onderzoek is uitgevoerd door bureau KWINK en geeft inzicht in de wijze van externe klachtbehandeling binnen de organisatie: wat zijn de visie/beleid/kaders/definities/kwaliteitseisen voor het systeem van klachtbehandeling, hoe ziet het proces van klachtbehandeling eruit, wat kan verbeterd worden in het systeem van klachtbehandeling? Om deze vragen te kunnen beantwoorden is gebruik gemaakt van een analysekader dat gebaseerd is op de Visie van de Nationale ombudsman op klachtbehandeling. Dit analysekader bevat drie aspecten: "Visie op klachtbehandeling, beoogde doelstellingen en sturing op klachtbehandeling", "Leren" en "Er is een klachtenprocedure". Er zijn verschillende onderzoeksmethoden toegepast: een documentenstudie, gesprekken met klachtbehandelaren en andere betrokken professionals, en een werksessie. De afhandeling van klachten, bezwaren en administratief beroep door de Awb-adviescommissie vallen buiten de scope van het onderzoek. De Awb-adviescommissie brengt een eigen jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden die ter informatie aan u aangeboden wordt. Ook interne klachtenprocedures van medewerkers en klachten bij verbonden partijen zoals de Regionale Uitvoeringsdienst (RUD) zijn niet in het onderzoek betrokken.

Conclusies

Binnen de organisatie is geen sprake van één systeem van klachtbehandeling. Klachtbehandelaren geven op verschillende manieren vorm aan de klachtbehandeling, in het verlengde van de verschillende primaire taken in de domeinen en teams. Deze variatie en veelkleurigheid heeft zeker waarde, omdat daarmee wordt aangesloten bij

het primaire proces en de klachtbehandeling die daarbij past. Klachtbehandelaren werken als zelfstandige professionals die proberen klachtbehandeling op een passende wijze vorm te geven en zo goed mogelijk uit te voeren. Zij zijn vaak bevlogen over hun rol en nemen hun rol en het proces dat is vormgegeven serieus.

Maar hiermee zijn ook losse deelsystemen ontstaan, waartussen nauwelijks contact of uitwisseling bestaat. Die behoefte is er, vanuit de teams, ook niet. Vanuit de organisatie wordt geen richting aan de losse deelsystemen gegeven, noch worden er randvoorwaarden aan gesteld. Er is geen organisatiebrede visie en beleid voor klachtbehandeling. Klachtbehandeling als professie en als waardevol (beleids-)instrument om het burgerperspectief een plek te geven lijkt daarmee niet volledig tot zijn recht te komen.

Aanbevelingen

Om de klachtbehandeling meer te benutten als waardevol instrument om het burgerperspectief binnen de organisatie vorm te geven is het nodig dat de organisatie beweegt van losse, geïsoleerde deelsystemen voor klachtbehandeling naar een organisch en lerend klachtsysteem, waarin deelsystemen met elkaar in verbinding staan en van en met elkaar leren over klachtbehandeling en ook leren van de wijze waarop de klachtbehandeling door de klager is ervaren.

Hiervoor zijn drie aanbevelingen geformuleerd om de organisatie te helpen de stap naar een organisch en lerend klachtsysteem te maken:

1. Formuleer een visie en doelstellingen van klachtbehandeling, waar de doelstellingen van de Nationale ombudsman onderdeel van zijn.
2. Breng de verschillende deelsystemen voor klachtbehandeling met elkaar in verbinding, door het vormen van een netwerk voor collegiaal overleg en intervisie zodat klachtbehandelaren ook van en met elkaar kunnen leren.
3. Versterk de verbinding met klagers, zodat de organisatie ervan kan leren.

Bestuurlijke reactie

We onderschrijven de managementreactie op de conclusies en aanbevelingen van het rapport. Aanbeveling 1 luidt "Formuleer een visie en doelstellingen van klachtbehandeling, waar de doelstellingen van de Nationale ombudsman onderdeel van zijn". Het concernmanagement heeft aangegeven geen uitgebreide visie op te stellen, maar gezamenlijke doelstellingen te formuleren die het gemeenschappelijk kader van klachtbehandeling vormen. De doelstellingen van de Nationale ombudsman zijn daarbij het vertrekpunt. De vorming van een netwerk voor collegiaal overleg en intervisie zal klachtbehandeling in de organisatie verder versterken en professionaliseren. Ook de medewerkers van het secretariaat van de Awb-adviescommissie zullen gevraagd worden om aan het netwerk deel te nemen. Het netwerk zal ook een rol hebben in het formuleren en uitdragen van de gezamenlijke doelstellingen van klachtbehandeling in de organisatie. Ook andere gemeenschappelijke onderwerpen zoals de wijze waarop de verbinding met klagers versterkt kan worden, de wijze van registratie van klachten en de behandeltermijn zullen in het netwerk aan de orde komen.

Vervolprocedure / voortgang:

De organisatie werkt aan het formuleren van gezamenlijke doelstellingen van klachtbehandeling, aan de vorming van een netwerk voor collegiaal overleg en intervisie om klachtbehandeling verder te versterken en professionaliseren, en aan het versterken van de verbinding met klagers.

Gedeputeerde Staten van Utrecht,

Voorzitter,
mr. J.H. Oosters

Secretaris,
mr. drs. A.G. Knol-van Leeuwen