

Aan de gemeenteraad

Onderwerp	Klachtenafhandeling bij verbonden partijen n.a.v. DoeMee-onderzoek
Uw kenmerk	-
Ons kenmerk	2025-004508
Dienst	Veiligheidsdomein
Sector	Juridische- en Veiligheidszaken (JVZ)
Contact	M. Wierdsma en M. Hofman
Bijlagen	
Datum	21 januari 2025

Geachte leden van de gemeenteraad,

Op 5 juni 2024 is met uw raad het Rekenkamer DoeMee-onderzoek over klachtenafhandeling besproken. Daarbij is toegezegd dat wij u nog nader zouden informeren op het punt van de verbonden partijen. Hieronder gaan wij daar op in.

Aanleiding

Op 17 januari ontving de gemeente Leeuwarden van de Rekenkamer de rapportage van het DoeMee-onderzoek in het kader van klachtafhandeling. Het betrof enerzijds een rapport dat specifiek zag op de resultaten met betrekking tot de gemeente Leeuwarden. Anderzijds betrof het een meer algemeen rapport, waarbij tussen diverse overheidsinstanties een vergelijking is gemaakt. Hierop heeft de gemeente Leeuwarden een bestuurlijke reactie gegeven, welke is besproken in de raadsvergadering van 5 juni 2024.

Eén van de doelstellingen van het onderzoek was om te bezien op welke wijze de raad en/of het algemeen bestuur worden geïnformeerd over de klachtbehandeling door verbonden partijen. Er is gebleken dat slechts 37,3% van de deelnemers aan het onderzoek de gemeenteraad informeert over het aantal en de aard van de klachten die zijn behandeld door verbonden partijen die namens de gemeente een publieke taak uitvoeren. In Leeuwarden is hier ook geen sprake van. Wel worden de besturen geïnformeerd.

In de bestuurlijke reactie op deze bevinding is aangegeven dat een kwart van de deelnemers in het klachtenbeleid heeft geregeld dat verbonden partijen een klachtenregeling dienen op te stellen. In de gemeente Leeuwarden is daar in zekere zin ook sprake van. Het is echter niet per definitie verplicht dat een verbonden partij een eigen klachtenregeling opstelt. Waaraan een verbonden partij voor wat betreft de afhandeling van klachten moet voldoen, wordt daarentegen wel afgesproken (bijvoorbeeld in individuele contracten). De gemeente heeft geen zicht op de wijze waarop klachten worden afgehandeld bij verbonden partijen.

Verbonden partijen

Bij de bespreking van het DoeMee-onderzoek op 5 juni 2024 werd de vraag opgeworpen wanneer er nu sprake is van een verbonden partij. In het DoeMee-onderzoek wordt daar geen uitdrukkelijke definitie van gegeven. Formeel gezien is er sprake van een verbonden partij als er vanuit de gemeente bestuurlijke en financiële betrokkenheid is. De Rekenkamer is bij het DoeMee-onderzoek naar alle waarschijnlijkheid uitgegaan van een ruimere uitleg van het begrip. Het lijkt erop dat de Rekenkamer een verbonden partij ziet als een uitvoeringsorganisatie waarbij de inwoner denkt dat het onderdeel is van de gemeentelijke organisatie. Daarom is toegezegd om een lijst van vier of vijf verbonden partijen op te stellen, waarbij wordt uitgegaan van de bedoeling van de Rekenkamer.

Verder heeft de Rekenkamer aanbevolen om er zorg voor te dragen dat verbonden partijen tenminste eenmaal per jaar rapporteren over de afhandeling van klachten, bijvoorbeeld in het jaarverslag of in de vorm van een separate nota. Langs deze weg wordt u - gelet op bovenstaande - geïnformeerd over een aantal verbonden partijen en over de klachtenafhandeling in het kalenderjaar 2023 aldaar.

- Amaryllis: deze verbonden partij heeft een eigen klachtenregeling. Klachten worden opgenomen in het kwaliteitsjaarverslag. Er zijn in 2023 bij Amaryllis zes klachten binnengekomen met als onderwerpen ondersteuning, discriminatie, overdracht, omgangsregeling en bejegening. Daarvan zijn vijf klachten ongegrond verklaard en één klacht gegrond.
- Omrin: deze verbonden partij houdt de klachten bij in hun eigen planningsysteem. Informatie over de ingekomen klachten wordt door Omrin niet gepubliceerd. Er is in 2023 elf keer geklaagd over het gedrag van Omrin. Alle klachten zijn afgehandeld en gegrond verklaard.
- BV Sport: deze verbonden partij heeft een eigen klachtenregeling. Klachten worden niet gerapporteerd in een jaarverslag, maar worden wel besproken in de vergadering van de Raad van Commissarissen. Er zijn in 2024 bij BV Sport 13 klachten binnengekomen. Deze klachten gingen over de (vordering bij) zwemles. Opmerking verdient dat jaarlijks aan zeer veel personen zwemles wordt gegeven. Deze klachten zijn zorgvuldig afgehandeld en volgens BV Sport ongegrond.
- Caparis: deze verbonden partij heeft een eigen klachtenregeling. Deze is via de website ook te raadplegen. Jaarlijks wordt een overzicht van de klachten gemaakt en deze wordt in de OR en de Raad van Toezicht besproken. Daarnaast wordt in het sociaal jaarverslag een samenvatting gegeven van het jaarverslag klachten. Er is in 2023 bij Caparis twee keer geklaagd. Deze klachten gingen over de wijziging collectief vervoer en het niet nakomen van verplichtingen. Beide klachten zijn ongegrond verklaard.
- Tumba: deze verbonden partij heeft een protocol behandeling van meldingen inzake discriminatie. Ieder jaar wordt er een Monitor gemaakt met de discriminatiecijfers. Deze worden gemeld aan de noordelijke provincies. Verder stelt Tumba een factsheet op, specifiek voor Fryslân. Bij Tumba zijn in 2023 twee klachten binnengekomen. Beide klachten zijn afgehandeld en ongegrond verklaard door het bestuur. Bij klachten worden deze altijd aan het bestuur aangeboden. Ze worden niet gepubliceerd.

Tot slot

Zoals aangegeven in de bestuurlijke reactie op het DoeMee-onderzoek worden de besturen geïnformeerd over klachtenafhandeling bij verbonden partijen. De gemeente Leeuwarden heeft niet expliciet zicht op de wijze waarop klachten worden afgehandeld. Deze partijen hebben eigen klachtenregelingen en zo ook een eigen registratie. Dit wordt doorgaans afgesproken bij het aangaan van contracten. De gemeente Leeuwarden heeft daarmee dus wel enige inspraak, waardoor een verdere nota van samenwerking (of iets dergelijks) overbodig lijkt.

Bovendien verdient opmerking dat het registreren van klachten bij verbonden partijen afhankelijk is van de bereidheid van die organisaties om informatie te delen. Verder is relevant dat sommige verbonden partijen de klachtenfunctionaris van de gemeente Leeuwarden ambtshalve bij de afhandeling van een klacht betrekken. Dit gebeurt wanneer de klager en verbonden partij er zelf niet uitkomen. Wanneer een klacht op deze manier bij de gemeente Leeuwarden terecht komt, neemt de klachtenfunctionaris de regie op de afhandeling in beginsel over. Zodoende wordt de klacht opgenomen in de administratie van de gemeente Leeuwarden. De raad wordt daar op reguliere wijze, middels het jaarverslag, over geïnformeerd.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van Leeuwarden,

burgemeester.

secretaris.