



Rekenkamer Lopik

Afhandeling klachten, bezwaarschriften en meldingen

Rapport van de rekenkamer Lopik

Maart 2025

Inhoudsopgave

I. Nota van bevindingen	3
1. <i>Inleiding</i>	4
1.1 Achtergrond	4
1.2 Onderzoeksvragen	4
1.3 Begripsbepaling en wettelijke kaders	5
1.4 Afbakening en methodiek	6
1.5 Normering	7
1.6 Leeswijzer	8
2. <i>Klachtbehandeling</i>	9
2.1. Bevindingen klachtafhandeling gemeente Lopik	9
2.2 Bevindingen klachtafhandeling AVU	11
2.3 Bevindingen klachtafhandeling GGDrU	11
2.4 Bevindingen klachtafhandeling RUD	14
2.5 Bevindingen klachtafhandeling WIL	17
3. <i>Bezwaarschriften</i>	21
3.1. Bevindingen afhandeling bezwaarschriften gemeente Lopik	21
3.2 Bevindingen afhandeling bezwaarschriften AVU	26
3.3 Bevindingen afhandeling bezwaarschriften GGDrU	26
3.4 Bevindingen afhandeling bezwaarschriften RUD	26
3.5 Bevindingen afhandeling bezwaarschriften WIL	27
4. <i>Meldingen openbare ruimte gemeente Lopik</i>	30
4.1 Regels en voorzieningen	30
4.2 Informatievoorziening over/toegankelijkheid van 'meldingen openbare ruimte'	30
4.3 Afhandelingsproces en werkwijze	31
4.4 Kwantitatieve gegevens en rapportages	32
4.5 Lerend vermogen	32
<i>Bijlage 1. Geraadpleegde personen</i>	33
II. Bestuurlijke nota	34
1. <i>Kernboodschap</i>	35
2. <i>Conclusies</i>	35
Algemene conclusies	35
Conclusies over de klachtafhandeling	36
Conclusies over bezwaarschriften	37
Conclusies over meldingen	38
3. <i>Aanbevelingen</i>	38
Aan de organisatie/het college	38
Aan de gemeenteraad	39
III. Bestuurlijke reactie	40
IV. Nawoord rekenkamer	48

I. Nota van bevindingen

1. Inleiding

1.1 Achtergrond

De rekenkamer Lopik (RKL) is eind 2023 officieel gestart. Toen we de raadsleden bevroegen over mogelijke onderzoeksonderwerpen, toonden zij interesse in het thema dienstverlening, in het bijzonder klachtafhandeling. Ook bezwaren en meldingen en de samenwerking met verbonden partijen wekten interesse. De RKL heeft daarop besloten om onderzoek te doen naar de afhandeling van klachten, bezwaarschriften en meldingen door zowel de gemeente Lopik als door enkele verbonden partijen. De keuze voor een breed onderzoek naar zowel klachten als bezwaren en meldingen is niet alleen ingegeven door de interesse van de raadsleden, maar ook door de constatering dat deze drie begrippen niet altijd makkelijk te onderscheiden zijn. Dat geldt niet alleen voor burgers, maar ook voor de gemeente zelf.

De RKL ziet de afhandeling van klachten, bezwaarschriften en meldingen in zichzelf als een relevante vorm van dienstverlening aan de inwoners. Daarnaast is het voor de gemeente in potentie een belangrijke bron voor het signaleren van problemen en het leren daarvan. Met dit onderzoek wil de RKL de gemeenteraad inzicht verschaffen in de organisatie en werking van deze processen, de sterke punten en zwakke punten daarvan in kaart brengen en aanbevelingen doen ter verbetering.

1.2 Onderzoeksvragen

De hoofdvraag luidt: *In hoeverre stelt de gemeente Lopik inwoners in staat een klacht, bezwaar of melding in te dienen, is de behandeling hiervan zorgvuldig en dienstverlenend en leert de gemeente van de ingediende klachten, bezwaren en meldingen?*

Deze vraag zal worden beantwoord aan de hand van de volgende deelvragen:

1. Hoe heeft de gemeente de afhandeling van klachten, bezwaarschriften en meldingen vormgegeven?
 - a. Hoe verhouden de procedures voor klachten, bezwaarschriften en meldingen zich tot elkaar, en is het onderscheid voor inwoners en behandelend ambtenaren voldoende duidelijk?
 - b. Hoeveel klachten, bezwaarschriften en meldingen zijn er vanaf 2022 ingediend?
 - c. Wie zijn er binnen de ambtelijke organisatie verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole op de toegang tot en de afhandeling van klachten, bezwaarschriften en meldingen?
 - d. In hoeverre voldoet de gemeente aan de wettelijke termijnen voor afhandeling zoals deze zijn opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb)?
 - e. Wordt er waar mogelijk van klachten, bezwaarschriften en meldingen geleerd door middel van een analyse en – indien noodzakelijk - (bij)sturing van de beleids- en juridische processen?
 - f. Hoe wordt de raad geïnformeerd over aantallen en aard van klachten, bezwaarschriften en meldingen en eventuele aandachtspunten in het proces van behandeling daarvan?
2. Hoe is de afhandeling van klachten, bezwaarschriften en meldingen georganiseerd bij uitvoeringsorganisaties die namens de gemeente taken verrichten in en voor Lopik? ¹

¹ Het verschilt per uitvoeringsorganisatie of er sprake kan zijn van zowel klachten als meldingen en/of bezwaren. Bijvoorbeeld als een uitvoeringsorganisatie geen formele besluiten neemt, zijn bezwaren niet aan de orde.

- a. Hoe zijn de taken voor afhandeling, coördinatie, registratie en informeren van de raad op het gebied van eventuele klachten, bezwaarschriften en meldingen formeel verdeeld, en is het onderscheid voor inwoners en behandelend ambtenaren voldoende duidelijk?
- b. Wie zijn er binnen de ambtelijke organisatie verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole op de toegang tot en de afhandeling van klachten, bezwaarschriften en meldingen?
- c. Wordt er waar mogelijk ook van klachten, bezwaarschriften en meldingen bij gemeenschappelijke regelingen geleerd door middel van een analyse en – indien noodzakelijk - (bij)sturing van de beleids- en juridische processen?
- d. Hoe wordt de raad geïnformeerd over aantallen en aard van klachten, bezwaarschriften en meldingen bij gemeenschappelijke regelingen en eventuele aandachtspunten in het proces van behandeling daarvan?

1.3 Begripsbepaling en wettelijke kaders

Hoewel de begrippen klachten, bezwaren en meldingen soms door elkaar gebruikt worden, is het van belang om ze goed te onderscheiden. Ze kennen elk een eigen proces van afhandeling. Bovendien verschillen de mogelijkheden om het bestuursorgaan aan te spreken bij ontevredenheid over de afhandeling.

Klachten

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) spreekt van *klachten* als (rechts)personen zich beklagen over de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover de klager of een ander heeft gedragen. Bijvoorbeeld als deze niet netjes te woord gestaan is, te weinig, onjuiste of misleidende informatie heeft gekregen of te lang heeft moeten wachten op een actie of reactie. De memorie van toelichting bij de wet stelt dat zorgvuldige klachtbehandeling een vereiste is dat voortvloeit uit de beginselen van behoorlijk bestuur en een kwestie van bestuurlijke betamelijkheid. De wetgever acht zorgvuldig onderzoek van klachten ook van belang vanwege het leereffect. Aan de hand van de informatie over klachten van burgers kan het bestuursorgaan fouten herstellen en de organisatie verbeteren.²

De Awb eist onder meer dat:

- het bestuursorgaan de indiener een schriftelijke ontvangstbevestiging stuurt;
- de klachtbehandelaar niet bij de aanleiding van de klacht betrokken is geweest;
- klager en beklaagde in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord;
- het bestuursorgaan de klager schriftelijk op de hoogte stelt van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, en van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Daarbij moet worden vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager een verzoekschrift kan indienen als de klager niet tevreden is over de afhandeling;
- het bestuursorgaan zorgdraagt voor de registratie van klachten en deze jaarlijks publiceert.

De Awb gaat uit van een termijn van maximaal zes weken voor afhandeling. Verdaging met hoogstens vier weken kan, mits klager en beklaagde hiervan schriftelijk op de hoogte worden gesteld. Verder uitstel is mogelijk als de klager daarmee schriftelijk instemt. De wet bepaalt ook dat verdere toepassing van de klachtafhandeling kan vervallen zodra de klager tevreden is gesteld. Dat maakt het mogelijk om een formeel ingediende klacht informeel af te handelen.

² Zie <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-25837-3.html>

Een klager die ontevreden is over de uitkomst van een formele afhandeling, kan een verzoekschrift indienen bij een ombudsman. Deze behandelt klachten alleen nadat deze door de gemeente zelf zijn behandeld.

Bezwaren

Onder het maken van *bezwaar* verstaat de Awb het aanvragen van een voorziening tegen een besluit³ bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen.

De Awb geeft voorschriften voor de afhandeling van bezwaren. Bijvoorbeeld de vastgestelde termijn van zes weken waarbinnen een bezwaarschrift mag worden ingediend, de regels voor niet-ontvankelijkheid en de plicht om een indiener een schriftelijke ontvangstbevestiging te sturen. Ook zijn er regels voor het verloop van de procedure. Zo is beschreven dat er een hoorzitting kan plaatsvinden om belanghebbenden te horen. Van een hoorzitting wordt een verslag gemaakt. De wet bepaalt ook dat het bestuursorgaan binnen zes weken na afloop van de indieningstermijn beslist. In geval van een externe bezwaarcommissie is de termijn twaalf weken. Deze termijn kan eenmalig verlengd worden met zes weken. Verder uitstel is mogelijk als alle belanghebbenden daarmee instemmen.

Als er te laat wordt beslist op het bezwaar, kan de indiener het bestuursorgaan in gebreke stellen. Het bestuursorgaan heeft dan twee weken de tijd om alsnog te beslissen. Als het bestuursorgaan dan nog geen besluit heeft genomen, heeft de indiener automatisch recht op een dwangsom. De hoogte van de dwangsom hangt af van de duur van de vertraging, met een maximum van € 1.442.

Meldingen

Meldingen zijn kennisgevingen aan het bevoegd gezag over verschillende onderwerpen, zoals afval, straatverlichting, straatintimidatie, vervuiling, groen, onderhoud, obstakels, verkeer, werkzaamheden, overlast, graffiti, woonfraude, zorgfraude of overtredingen van milieuregels. Er is geen specifiek wettelijk kader dat voorschrijft hoe bestuursorganen moeten omgaan met meldingen. Een melder heeft geen specifieke rechten. Wel kan een melder een klacht indienen als hij vindt dat hij in relatie tot de melding niet correct is behandeld.

1.4 Afbakening en methodiek

Dit onderzoek richt zich op de periode 2022-2024 en heeft behalve op de gemeente Lopik ook betrekking op vier verbonden partijen:

- Afval Verwijdering Utrecht (AVU); zorgt voor het op verantwoorde wijze van overslaan, transporteren en verwerken van (huishoudelijke) afvalstoffen en grondstoffen.
- GGD Regio Utrecht (GGDrU); geeft advies en voert toezichts- en uitvoeringstaken uit ten behoeve van de publieke gezondheid.
- Regionale Uitvoeringsdienst Utrecht (RUD); zorgt voor alle uitvoerings- en vergunnings-, toezichts- en handhavingstaken op het gebied van milieu.
- Werk en Inkomen Lekstroom (WIL); helpt inwoners met tijdelijke bijstandsuitkeringen, begeleiding naar werk, hulp bij schulden en financiële ondersteuning.

Allereerst is vanuit het perspectief van de inwoners bij al deze organisaties op basis van de websites gekeken naar de toegankelijkheid van de (informatie over) de procedures. Daarnaast zijn beleids- en verantwoordingsdocumenten, procedurehandboeken en dergelijke bestudeerd. De resultaten van de documentenstudie zijn vervolgens aangevuld op basis van interviews en getoetst aan de hierna beschreven normen.

³ Een besluit is een schriftelijke beslissing van een bestuursorgaan, inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling.

Het onderzoek binnen de gemeente gaat dieper dan het onderzoek bij de uitvoerende organisaties, zoals ook zichtbaar is in de deelvragen. Bij de verbonden partijen beperken we ons tot de afspraken die zijn gemaakt, of de toegang op orde is, welke informatie er gedeeld wordt en of daarop gestuurd wordt of kan worden. Bij de gemeente kijken we ook hoe aantallen en aard van klachten, meldingen en bezwaren zich hebben ontwikkeld en of en zo ja hoe de gemeente daar lering uit getrokken heeft.

Wat betreft meldingen beperkt het onderzoek zich tot meldingen openbare ruimte. Dit is de grootste categorie, waarvoor de gemeente een apart 'loket' heeft ingericht. Deze meldingen kunnen betrekking hebben op allerlei zaken: scheefliggende stoeptegels, foutgeparkeerde auto's, verstopte rioleringen, onkruid, hondenpoep, struiken die een snoeibeurt nodig hebben of overlast. De gemeenschappelijke regelingen hebben niet te maken met meldingen openbare ruimte. Daarom zijn meldingen daar buiten beschouwing gebleven.

1.5 Normering

Voor de afhandeling van klachten, bezwaarschriften en meldingen is naast de Awb het gemeentelijke dienstverleningsbeleid van belang. Het Organisatieplan 2024-2027 bevat dienstverleningsprincipes. Die zijn niet 'in beton gegoten'. Omwille van de haalbaarheid van het beleid wordt er geprioriteerd op basis van maatschappelijke impact en/of rendement. De gemeentelijke principes zijn gebaseerd op de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman, die op hun beurt voortkomen uit de kernwaarden van behoorlijk overheidsoptreden.

Kernwaarde	Normen
Open en duidelijk	Transparant, goede informatieverstrekking en motivering, goed luisteren.
Respectvol	Respecteren van grondrechten, bevorderen van actieve deelname door de burger, fatsoenlijke bejegening, <i>fair play</i> , evenredigheid, bijzondere zorg.
Betrokken en oplossingsgericht	Maatwerk, samenwerking, coulante opstelling, voortvarendheid, de-escalatie.
Eerlijk en betrouwbaar	Integriteit, betrouwbaarheid, onpartijdigheid, redelijkheid, goede voorbereiding, goede organisatie, professionaliteit.

Tabel 1: kernwaarden en behoorlijkheidsnormen Nationale Ombudsman

Principe	Uitwerking
Betrouwbaar	- Gemeente zegt wat ze doet en doet wat ze zegt, geeft altijd antwoord en onderneemt actie indien nodig. - Afspraken worden goed opgeschreven en uitgewisseld met de direct betrokkenen. - Gemeente handelt integer en gebruikt bevoegdheden alleen voor het doel waarvoor deze zijn gegeven. - Gemeente stelt zich objectief op en handelt zonder vooroordelen. - Op aangeleverde documenten volgt een ontvangstbevestiging; dossiers worden zorgvuldig gevormd en bewaard en gegevens doelgericht verwerkt conform de privacyregels. Op meldingen openbare ruimte volgt geen ontvangstbevestiging maar een oplossing. Als er geen oplossing mogelijk is, krijgt de melder bericht.
Bekwaam	- Gemeente heeft genoeg kennis en ervaring voor een goede kwaliteit dienstverlening. - Medewerkers kennen de geldende wettelijke en beleidskaders en passen deze toe met aandacht voor de menselijke maat.

	- Gemeente probeert escalatie te voorkomen of te beperken. Als inwoners of bedrijven toch te maken krijgen met onredelijke of onwillige ambtenaren of bestuurders, kunnen zij een klacht indienen.
Betrokken	- Gemeente geeft correcte informatie en zorgt voor inzichtelijke procedures, goed gemotiveerde besluiten en toetsbare handelingen. - Gemeente geeft fouten toe, maakt zo nodig excuses en leert van fouten. - Gemeente stuurt mensen niet van het kastje naar de muur. Indien nodig houdt zij zelf het contact tot een warme overdracht naar een andere partij heeft plaatsgevonden.

Tabel 2: voor klachten, meldingen en bezwaren relevante Dienstverleningsprincipes gemeente Lopik

Uit al deze samenhangende kaders heeft de rekenkamer de volgende normen gedestilleerd voor de toetsing van de afhandeling van klachten, bezwaarschriften en meldingen:

I. De drempel voor indieners is laag

- Informatie over het indienen van klachten, bezwaarschriften en meldingen is goed vindbaar en duidelijk.
- Een klacht, bezwaarschrift of melding kan zowel analoog als digitaal worden ingediend.
- Als een klacht, bezwaarschrift of melding verkeerd is geadresseerd, zorgt het in eerste instantie aangesproken bestuursorgaan voor een warme overdracht naar het juiste loket.

II. Wettelijke en gemeentelijke zorgvuldigheidseisen worden nageleefd

- Het afhandelingsproces is correct, transparant en onafhankelijk.
- Het bestuursorgaan streeft primair naar een minnelijke oplossing langs informele weg.
- De wettelijke afhandelingstermijnen en eventuele tussentijdse termijnen worden nageleefd; als dat niet lukt, wordt de indiener tijdig en onder opgaaf van redenen geïnformeerd.

III. Er wordt gerapporteerd en geleerd

- De raad kan zich een goed beeld vormen van de afhandeling van klachten, bezwaarschriften en meldingen om daarop zo nodig te kunnen bijsturen;
- Het college trekt lering uit klachten, bezwaarschriften en meldingen openbare ruimte.

1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft de bevindingen over de klachtafhandeling; hoofdstuk 3 gaat over de afhandeling van bezwaarschriften en hoofdstuk 4 over de afhandeling van meldingen openbare ruimte. De hoofdstukken 2 en 3 gaan achtereenvolgens in op de gemeente, AVU, GGDrU, RUD en WIL. Omdat de gemeenschappelijke regelingen niet te maken hebben met meldingen openbare ruimte (zie 1.5), gaat hoofdstuk 4 alleen over de gemeente Lopik.

2. Klachtbehandeling

2.1. Bevindingen klachtafhandeling gemeente Lopik

2.1.1 Regels en voorzieningen

De gemeente Lopik heeft geen eigen klachtenregeling. De eisen die de Awb op dit punt stelt, worden voldoende geacht.⁴ De secretaris van de commissie bezwaarschriften fungeert als klachtcoördinator maar is niet als zodanig benoemd en heeft daarvoor geen speciale bevoegdheden.

De Dienstverleningsprincipes van de gemeente Lopik, zie paragraaf 1.6, benoemen expliciet de mogelijkheid om een klacht in te dienen als de betrokken ambtenaar of bestuurder onredelijk of onwillig is. Daarbij refereert de gemeente aan de leidraad van de Nationale ombudsman (2022)⁵: *“Bij klachten of bezwaarschriften gaan we eerst in gesprek, hoor/wederhoor, en proberen dit naar tevredenheid af te handelen. Lukt dit niet, dan volgt de formele procedure van klachten of bezwaarschriften.”* De gemeente Lopik streeft er dus naar om klachten zoveel mogelijk informeel af te handelen. Hoe dit in de praktijk vorm moet krijgen, is verder niet beschreven.

Een klacht die formeel wordt doorgezet heeft, in overeenstemming met de Awb, een beoogde afhandelingstermijn van zes weken. Deze kan eenmalig vier weken verlengd worden.

De Bevoegdhedenregeling van de gemeente Lopik⁶ vormt de waarborg dat klachten nooit worden afgehandeld door degene waar de klacht over gaat.

2.1.2 Informatievoorziening over en toegankelijkheid van de klachtprocedure

Op de gemeentelijke website leiden twee routes naar de mogelijkheid om een klacht in te dienen. De eerste route loopt via het menu onder de kop ‘Gemeente’ op de homepage naar de pagina ‘Bekendmaking, regelgeving en rechtsbescherming’, met daarop een doorklikmogelijkheid naar de pagina ‘Een klacht indienen’.⁷ De andere route loopt via het menu onder de kop ‘Wonen en leven’ op de homepage naar de tegel ‘Melding doen’, waar een van de opties genaamd ‘andere melding, klacht, vraag, wens of idee’ ook toegang geeft tot de pagina ‘Een klacht indienen’.

Waarover kan een klacht worden ingediend?

- > De persoonlijke behandeling door medewerkers, bestuurders of bestuursorganen van de gemeente Lopik.
- > Het krijgen van te weinig, onjuiste of misleidende informatie.
- > Het niet reageren op vragen.
- > Het schenden van privacy. Bijvoorbeeld het zonder toestemming doorgeven van medische gegevens.

- > Over een gedraging waarover al eerder een klacht is ingediend.
- > Over een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- > Over regels van de gemeente.
- > Over een gedraging waartegen bezwaar had kunnen worden gemaakt, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit of waar beroep tegen had kunnen worden ingesteld.
- > Over een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.
- > Over een gedraging zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Afbeelding 1: screenshot website gemeente Lopik over klachten

⁴ Dat strookt met de bedoeling van de wetgever. De memorie van toelichting stelt, dat het opnemen in de wet van dwingende uniforme regels over de klachtbehandeling voorkomt dat bestuursorganen ieder afzonderlijk nog weer regels in een klachtregeling behoeven neer te leggen. Zie <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-25837-3.html>

⁵ <https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/zorgvuldig-begrenzen-december-2022.pdf>

⁶ <http://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR714613>

⁷ <https://www.lopik.nl/bekendmaking-regelgeving-en-rechtsbescherming>

De pagina vermeldt expliciet waar wel en niet een klacht over kan worden ingediend. Ook wordt er informatie gegeven over het verloop van de klachtafhandeling.

De website vermeldt dat klachten per brief of telefonisch kunnen worden doorgegeven. Een digitale optie (maillink of knop naar digitaal formulier) wordt niet gegeven; anders dan bij meldingen.

2.1.3 Afhandelingsproces en werkwijze

Als er een klacht binnenkomt, wordt deze geregistreerd en toegewezen aan een behandelend ambtenaar. Niet alle signalen die onder de noemer 'klacht' worden ingediend, zijn klachten in de zin van de Awb. De registratie kan daardoor vervuild zijn met signalen die feitelijk als meldingen moeten worden beschouwd. Anders dan de website suggereert, kunnen klachten wel degelijk ook per mail worden ingediend. De functionaris die *de facto* als klachtcoördinator optreedt, krijgt niet alle klachten te zien.

De klager krijgt een ontvangstbevestiging en de behandelend ambtenaar neemt binnen vijf werkdagen contact op met de klager. Zo mogelijk wordt de klacht informeel opgelost en dan afgedaan in het zaaksysteem. De klachtcoördinator wordt alleen betrokken als het directe contact met de afzender niet tot een informele oplossing leidt. Die tussenkomst leidt dan meestal alsnog tot een informele oplossing.

In het geval van 'echte' klachten (klachten in de zin van de Awb) is de behandelend ambtenaar nooit de ambtenaar waarop de klacht betrekking heeft. In overeenstemming met de hierboven genoemde bevoegdhedenregeling wordt een klacht over een medewerker behandeld door de teamleider; een klacht over een teamleider door de directeur; een klacht over de directeur door de gemeentesecretaris; een klacht over de gemeentesecretaris door het college.

Het komt voor dat de gemeente klachten ontvangt die bij een verbonden partij thuishoren; deze worden dan doorgestuurd. Alleen bij ernstige klachten houdt de secretaris van de commissie bezwaarschriften in zijn hoedanigheid als *de facto* klachtcoördinator dan vinger aan de pols voor wat betreft de afhandeling.

In de afgelopen jaren kwam het slechts enkele keren tot een formele klachtenprocedure. Als dit gebeurt gaat het vaak om atypische klachten (zoals interne klachten van een medewerker). In zo'n geval wordt er (in overleg tussen klachtcoördinator en gemeentesecretaris) een commissie ingesteld om een klacht formeel af te handelen. In de praktijk zitten hier leden van de bezwaarschriftencommissie in.

Soms maakt een klager de gang naar de Nationale Ombudsman. De Ombudsman vraagt dan om informatie om een klacht te kunnen beoordelen. Hieruit is nog nooit een formele procedure voortgekomen.

2.1.4 Kwantitatieve gegevens en rapportages

Er is geen sprake van een jaarlijkse publicatie over de klachtafhandeling en evenmin van een rapportage aan de gemeenteraad, hoewel de Awb het eerste voorschrijft en in Dienstverleningsprincipes staat dat de gemeenteraad de beslissende stem heeft in het maken van de keuzes die voorliggen.

Op verzoek van de RKL zijn, voor zover dat mogelijk bleek, op basis van de postregistratie kwantitatieve gegevens over klachten en klachtbehandeling aangeleverd. Op basis van deze gegevens bestaat het vermoeden dat een deel van de klachten feitelijk als meldingen moeten worden beschouwd.

	Aantal klachten	Met zekerheid binnen termijn afgehandeld	Met zekerheid Informeel afgehandeld	Klager door naar Ombudman
2022	11	5	6	0
2023	8	3	3	0
2024 (t/m oktober)	4	3	0	0

Tabel 3: klachtafhandelingsinformatie van de gemeente Lopik op basis van postregistratie (Join)

2.1.5 Lerend vermogen

In het document met de gemeentelijke Dienstverleningsprincipes is te lezen dat het een achilleshiel van Lopik is om 'dat wat we willen vasthouden gedurende de jaren weer los te laten' en dat actiepunten uit een eerdere organisatievisie weliswaar zijn opgestart, maar dat er geen verdere invulling gegeven is aan het continu verbeteren. Dat is ook zichtbaar als het gaat om de klachtafhandeling.

Er worden nauwelijks specifieke gegevens over klachtafhandeling verzameld. Tabel 3 laat zien dat niet altijd met zekerheid is vast te stellen of een afhandeling binnen de gestelde termijn heeft plaatsgevonden en of deze informeel of formeel is verlopen. Er gaat ook weinig informatie terug de organisatie in over klachten en klachtafhandeling. Er worden geen jaarverslagen over gemaakt en er wordt ook niet op een andere manier over gerapporteerd.

De gemeente doet geen onderzoek naar de tevredenheid van inwoners over de klachtafhandeling. Uit het lage aantal formele procedures menen de betrokkenen te kunnen concluderen dat inwoners tevreden zijn.

2.2 Bevindingen klachtafhandeling AVU

AVU heeft naar eigen zeggen geen direct contact met inwoners, maar alleen met (accounthouders van) de aangesloten gemeenten. Als er bij een gemeente sprake is van onduidelijkheden of onvrede, wordt dat direct opgelost. Van klachten in de zin van de Awb is geen sprake. AVU heeft geen klachtenregeling. Voor zover bekend is er ook geen sprake van klachten over AVU die bij de gemeente binnenkomen.

2.3 Bevindingen klachtafhandeling GGDrU

2.3.1 Regels en voorzieningen

De GGDrU heeft in 2020 een eigen klachtenregeling vastgesteld, die aansluit op de Awb, de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO).⁸ De organisatie beschikt over een klachtenfunctionaris en een geschillencommissie. Mondelinge klachten kunnen willekeurig waar in de organisatie worden geuit en worden opgepakt door de leidinggevende van degene waar de klacht betrekking op heeft. Als deze niet informeel tot een oplossing weet te komen met de klager, wijst de betrokken functionaris de klager op de mogelijkheid om een formele schriftelijke klacht in te dienen.

Schriftelijke klachten komen altijd terecht bij de klachtenfunctionaris. Een klacht die valt onder de werking van de Wkkgz kan worden behandeld door de klachtenfunctionaris, tenzij de klager deze direct wil voorleggen aan de Geschillencommissie Publieke Gezondheid. Deze commissie komt ook

⁸ <https://ggdru.nl/over-de-ggd/klachten/>

in actie als een klager niet tevreden is over de afhandeling door de klachtenfunctionaris van een klacht die valt onder de werking van de Wkkgz.

De klachtenregeling voorziet niet in een 'escalatieladder' om te zorgen dat leidinggevend en of bestuurders die onderwerp zijn van een klacht deze niet zelf behandelen. Bij de GGD hebben alleen uitvoerende medewerkers direct klantcontact; daardoor kunnen in de praktijk alleen zij onderwerp zijn van klachten. Daarom vindt de organisatie het niet nodig om een dergelijk voorschrift in de klachtregeling op te nemen.

Als een klager ontevreden is over de afhandeling van een klacht die valt onder de werking van de Awb, kan hij of zij zich wenden tot de Nationale Ombudsman.

De klachtenfunctionaris wordt geacht jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar verslag uit te brengen van het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van de uitkomsten van de klachtbehandeling.

Ook is het aan de klachtenfunctionaris om de klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding te evalueren en vervolgens zo vaak als de functionaris dit wenselijk acht. De voorgeschreven eerste evaluatie heeft plaatsgevonden en is geen aanleiding geweest om de regeling bij te stellen. Vervolgevaluaties zijn niet uitgevoerd.

2.3.2 Informatievoorziening over en toegankelijkheid van de klachtprocedure

De klachtenregeling van GGDrU is op de website te vinden onder de kop 'over de GGD'. De formele regeling is ook vindbaar via de zoekfunctie van de website.

De webpagina 'Ik heb een klacht! En nu?' bevat een 'vertaling' van de formele klachtenregeling in begrijpelijke taal en beschrijft duidelijk wat er onder een klacht valt en hoe deze kan worden ingediend. Daarnaast is er op de klachtenpagina ook een spoor dat vraagt om advies hoe de GGD kan verbeteren (het formulier 'wat kan beter'). Als mensen dit invullen, behandelt de organisatie dit ook als klacht.

Specifieke adressering (apart mailadres, klachtenformulier, specifieke contactpersoon) wekt het vertrouwen dat een klacht zorgvuldig wordt behandeld en dat het veilig is om een klacht in te dienen. De regeling biedt mensen die een klacht overwegen de mogelijkheid om daarover advies te vragen van de klachtenfunctionaris. Ook kan deze functionaris mensen helpen om hun klacht te formuleren.

Het klachtenformulier vraagt naar de aanleiding van de klacht, en biedt daarbij als keuzeopties 'bereikbaarheid', 'gekregen informatie', 'gekregen advies' en 'hoe ik behandeld ben'. Het formulier verplicht tot het invullen van naam en contactgegevens; een telefoonnummer is niet verplicht. Ook de naam van de betrokken medewerker is een invulveld dat niet verplicht is. Doordat de optie geboden wordt om klachten ook via mail of per brief in te dienen, is het mogelijk om ook op een meer anonieme manier een klacht in te dienen. Voor het insturen van klachtenformulieren is een apart mailadres beschikbaar; klachten die per post verstuurd worden, moeten worden gericht aan de klachtfunctionaris.

De website geeft uitgebreide informatie over het proces. Ook wordt er verwezen naar de Geschillencommissie Publieke Gezondheid én de Nationale Ombudsman.

2.3.3 Afhandelingsproces en werkwijze

De klachtenfunctionaris bepaalt bij binnenkomst van een klacht of het echt om een klacht gaat. Onder de noemer 'klacht' worden namelijk vaak ook veel andersoortige signalen doorgegeven. De formulieren met adviezen of ideeën voor verbetering komen via het KlantContactCentrum binnen en gaan vervolgens ook naar de klachtenfunctionaris. Deze signalen worden als klacht

geregistreerd en de organisatie houdt zich aan de bijbehorende afhandelingsvoorschriften en -termijnen.

Het online klachtenformulier verplicht tot het invullen van de naam van de indiener. De keuze om een naam op te vragen is ingegeven door de wens om klagers in de communicatie persoonlijk te kunnen aanspreken, om de klacht sneller en efficiënter te kunnen linken aan de juiste medewerker, casus, tijd en plaats en om zo de klacht snel in de juiste context te kunnen plaatsen. Het uitvragen van een naam kan een drempel opwerpen omdat daardoor de identiteit van de klager bekend wordt. Het is daarom ook mogelijk alleen een voornaam op te geven. Alle klachten worden behandeld, ook als ze via een ander kanaal anoniem worden ingediend of als het online formulier overduidelijk een gefingeerde naam bevat. Ook via email of post kan een klacht worden ingediend. De drempel van het bekendmaken van de identiteit is er dan niet.

Binnen vijf werkdagen na ontvangst stuurt de klachtenfunctionaris een ontvangstbevestiging en wordt de leidinggevende van de afdeling waarover de klacht gaat geïnformeerd. De leidinggevende is primair verantwoordelijk voor de informele afhandeling. GGDrU kiest voor snel en direct contact met klagers, bij voorkeur telefonisch. De ervaring leert dat dat het meest effectief is. Als er geen telefoonnummer bekend is, wordt klager per mail gevraagd om telefonisch contact op te nemen of wordt de klacht zo mogelijk per mail afgehandeld. Klachten worden (vrijwel) altijd informeel opgelost; een formele procedure komt weinig voor, zie paragraaf 2.3.4. De klachtenfunctionaris monitort dit proces en stuurt zo nodig bij. Zij krijgt standaard een terugkoppeling als een klacht definitief is afgedaan en neemt de gegevens daarover op in de registratie.

GGDrU streeft ernaar om een klacht samen met de indiener binnen drie weken informeel op te lossen. Als dit niet lukt, of als klager niet tevreden is met het resultaat, neemt de klachtenfunctionaris de behandeling over van de afdeling en begint de formele klachtprocedure. De klachtenfunctionaris vormt in zo'n geval een klachtcommissie waar indien nodig een externe jurist (advocaat) aan wordt toegevoegd. De GGD heeft daarvoor vaste afspraken met één jurist. De formele behandeling behelst een onderzoek waarbij hoor en wederhoor wordt toegepast. Zowel indiener als beklaagde krijgt gelegenheid een toelichting te geven tijdens een hoorzitting. De klachtindiener kan zich laten bijstaan door bijvoorbeeld een familielid, vertrouwenspersoon of juridisch adviseur. De klachtenfunctionaris komt, indien van toepassing in overleg met de toegevoegde jurist, tot een eindoordeel over de klacht. De klachtenfunctionaris stuurt het eindoordeel per post of e-mail aan de indiener, de beklaagde en de directeur. Voor de gehele formele procedure geldt een afhandelingstermijn van maximaal zes weken. Als dit door bijzondere omstandigheden (bijvoorbeeld ziekte van een betrokkene; behoefte aan extra onderzoekstijd) niet haalbaar is, krijgt de klachtindiener hiervan onder opgaaf van redenen bericht en wordt ook meegedeeld binnen welke termijn het eindoordeel alsnog zal volgen.

Het komt een enkele keer voor dat een klacht (of iets wat er op lijkt) bij de GGDrU terecht komt terwijl deze eigenlijk thuishoort bij de gemeente. Dit komt bijvoorbeeld voor naar aanleiding van inspecties van kinderopvanglocaties. De GGDrU is in deze alleen uitvoerder van toezicht namens de gemeente; de gemeente neemt beslissingen op basis van de bevindingen van de toezichthouder waartegen betrokkenen in bezwaar kunnen gaan. In dit voorbeeld is er niet alleen sprake van onduidelijkheid over het juiste loket maar ook van begripsverwarring tussen klachten en bezwaren. Een enkele keer is er ook sprake van dat een klager/bezwaarde van het kastje naar de muur gestuurd wordt: dan heeft de gemeente deze persoon naar de GGDrU gestuurd terwijl de GGDrU moet constateren dat de gemeente aan zet is. In zo'n geval verwijst de GGDrU de klager/bezwaarder weer terug naar de gemeente.

2.3.4 Kwantitatieve gegevens en rapportages

De klachtenfunctionaris van GGDrU brengt jaarlijks een geanonimiseerd overzicht uit van de klachten die de organisatie uit het gehele werkgebied heeft ontvangen. Deze gegevens zijn niet gespecificeerd per gemeente. Het bevat een getalsmatig overzicht van de klachten per team op jaarbasis. Het overzicht maakt onderdeel uit van de reguliere producten in het kader van de planning- en controlcyclus en gaat in die stroom mee naar de portefeuillehouders. De gemeenteraad ziet standaard alleen de begroting en de jaarverslagen. De raad krijgt alleen nadere informatie als er iets bijzonders aan de hand is. De algemene jaarverslagen van GGDrU bevatten ook generieke informatie over klachten. Cijfers over 2024 waren nog niet beschikbaar.

	Aantal klachten reguliere GGD	Waarvan door naar formele behandeling	Uitkomst formele behandeling	Aantal klachten m.b.t. Corona	Waarvan door naar Geschillen-commissie of verzekering	Uitkomst formele behandeling?
2022	139	1	0	660	?	?
2023	175	3	1 ongegrond 2 nog onbeslist	171	0	nvt

Tabel 4: klachtafhandelingsinformatie GGDrU o.b.v. jaarverslagen 2022 en 2023

Met 'klachten reguliere GGD' wordt alles bedoeld wat niet corona-gerelateerd is. In 2022 ging de helft van de klachten over de Jeugdgezondheidszorg. Dat is verklaarbaar, omdat de meeste contacten met inwoners hierop betrekking hebben (consultatiebureau, schoolarts, vaccinaties kinderziektes). De stijging van het aantal reguliere klachten in 2023 wordt verklaard uit het volledig hervatten van de taakuitvoering na afloop van de pandemie: de GGDrU heeft meer diensten verleend en meer inwoners gezien en dat correspondeert met de stijging van het aantal klachten.

De Corona-gerelateerde klachten zijn afgenomen naarmate de pandemie afnam. In 2022 waren de klachten over logistiek (bijvoorbeeld locatie en bereikbaarheid vaccinatieposten), handelingen (testen en vaccineren) en beleid ieder nog goed voor ongeveer een derde van de klachten. In 2023 was het beeld wezenlijk anders. Klachten over het beleid namen af tot 15%, wat te verklaren is uit de versoepelingen en het uitblijven van nieuwe maatregelen. Het aandeel van de klachten over de logistiek nam toe tot 63%, wat te verklaren is uit het kleinere aantal vaccinatielocaties. Zo'n 22% van de klachten ging in 2022 over handelingen.

De informatievoorziening aan de gemeente over klachten en klachtafhandeling is al met al weinig specifiek. Tussen de regievoerder/acconthouder van de gemeente en de GGDrU vormt klachtafhandeling geen bespreekpunt van betekenis. Ook zijn er tussen gemeente en GGDrU geen specifieke afspraken over klachtafhandeling en informatieverstrekking daarover.

2.4 Bevindingen klachtafhandeling RUD

2.4.1 Terminologie

De RUD gebruikt zowel de termen 'melding' als 'klacht' als het gaat om signalen van burgers over problemen, overlast, overtredingen of tekortkomingen met betrekking tot milieuzaken. De term 'melding' is binnen de RUD gangbaar als het gaat om een overtreding waartegen de RUD vanuit zijn bevoegdheid handhavend op kan treden. De term 'klacht' wordt gebruikt voor signalen die niet in verband worden gebracht met een overtreding. Dit onderscheid is vooral voor de organisatie

zelf van belang in verband met de opvolging die eraan gegeven moet worden. Inwoners wordt niet gevraagd om een onderscheid te maken tussen klachten en meldingen. Alle milieuklachten en -meldingen komen binnen via hetzelfde postvak; daarna worden ze door de receptie van de RUD als klacht of melding gelabeld. In de terminologie die de RKL in dit onderzoek hanteert, zie paragraaf 1.3, zijn ook de signalen die de RUD als ‘milieuklachten’ betitelt te beschouwen als meldingen. Daarmee vallen deze signalen buiten het bestek van dit onderzoek, omdat we ons wat betreft meldingen beperken tot meldingen openbare ruimte.

De interactie met ambtenaren van de RUD kan ook aanleiding geven tot klachten zoals bedoeld in de Awb. Daarover gaat de rest van 2.4.

2.4.2 Regels en voorzieningen

Voor de afhandeling van bejegeningssklachten is binnen de RUD een klachtenregeling van kracht die als ‘interne klachtenregeling’ wordt betiteld. Deze is gericht ‘*op de zorgvuldige afhandeling van klachten over de uitvoering van de taken van de RUD*’. Een klacht wordt in het kader van deze regeling opgevat als ‘*elke melding van ontevredenheid die ongevraagd door een klant/belanghebbende wordt ingediend*’ en ‘*elke klacht die wordt ingediend op een hoger niveau dan de persoon waarmee de klager eerder in gesprek is geweest of van wie de klager een brief heeft ontvangen*’.

Als het gaat om klachten over toezichthouders is de kwaliteitscoördinator de proceseigenaar en -bewaker. Bij klachten over BOA’s ligt deze rol bij de BOA-coördinator.

De klachtenregeling beschrijft de processtappen van de interne klachtafhandeling binnen de RUD, die volledig gericht is op informele afhandeling: het sturen van een ontvangstbevestiging, het in gesprek met de klager zoeken naar een oplossing en de terugkoppeling van maatregelen naar betrokkenen. De regeling noemt geen termijnen waarbinnen de verschillende stappen moeten zijn voltooid. De regeling impliceert wel maar beschrijft niet expliciet dat een klacht nooit behandeld kan worden door de functionaris waarover geklaagd is. De regeling geeft evenmin aan dat de klager de mogelijkheid heeft om een klacht formeel in te dienen bij het betreffende bestuursorgaan als deze bij en door de RUD niet naar tevredenheid van klager is opgelost, terwijl dit volgens de RUD wel de geëigende route is.

De interne klachtenregeling voorziet in registratie van zowel klacht als oplossing/verbetervoorstel en maakt ook melding van een jaarlijkse publicatie. De verantwoordelijkheid voor de klachtregistratie en de publicatie daarvan ligt bij de kwaliteitscoördinator en (voor zover het om klachten over BOA’s gaat) bij de BOA-coördinator.

De regeling spreekt ook van een jaarlijkse analyse van de ontvangen klachten in het kader van de directiebeoordeling en van de verificatie van de doeltreffendheid van de genomen maatregelen. Daarvoor is de kwaliteitscoördinator verantwoordelijk.

In 2024 is de regeling herzien omdat de Wet politiegegevens specifieke voorschriften vereist voor klachten over BOA’s en de oude regeling daarin niet voorzag. Na de vaststelling door het MT is de nieuwe regeling onder de aandacht gebracht van de organisatie.

2.4.3 Informatievoorziening over en toegankelijkheid van de klachtprocedure



Afbeelding 2: Meldingsoptie voor milieuklachten op homepage RUD

De website van de RUD bevat geen informatie over klachten in de zin van ‘bejegeningssklachten’ en hoe deze in te dienen. Wel bevat de homepage rechts boven een knop ‘meld milieuklacht’. Dit gaat niet om klachten in de zin van de Awb, zie paragraaf 2.4.1.

2.4.3 Afhandelingsprocedure en werkwijze

Degene die een klacht ontvangt, wordt geacht deze door te sturen naar de kwaliteitscoördinator danwel de BOA-coördinator. Klachten worden standaard besproken in het teamoverleg van het betreffende team. De leidinggevende van degene over wie de klacht gaat, gaat in gesprek met de klager. Meestal is dat afdoende. Als een klacht niet naar tevredenheid van de klager informeel kan worden afgehandeld, kan de klager zich wenden tot (de Awb-commissie van) het betreffende bestuursorgaan. Het is niet duidelijk geworden waar dit is vastgelegd. In de gemeenschappelijke regeling noch in de dienstverleningsovereenkomst is hierover een bepaling opgenomen. In de interviews en uit de documenten over de klachtafhandeling bij de gemeente Lopik is hierover geen informatie naar voren gekomen.

2.4.4 Kwantitatieve gegevens en rapportages

De interne klachtenregeling was binnen de RUD lang niet goed in beeld en is daardoor waarschijnlijk niet goed nageleefd. Daardoor is er geen zicht op het aantal en de aard van de klachten in de jaren 2022 en 2023; de jaarlijkse rapportage en analyse waarvan in de interne klachtenregeling sprake is, zijn niet gemaakt.

De bekendmaking van de nieuwe regeling in 2024 heeft geleid tot een betere naleving. Daardoor is er meer zicht op de klachten in 2024. Dit waren er vijf à zes, deels over BOA's en deels over toezichthouders. Het is niet duidelijk of hier ook klachten uit Lopik bij zaten. Er is één klager met een formele klacht naar een Awb-commissie van een bestuursorgaan gestapt; dit betrof geen Lopikse zaak.

2.5 Bevindingen klachtafhandeling WIL

2.5.1 Regels en voorzieningen

De klachtafhandeling valt onder verantwoordelijkheid van de directeur. WIL heeft in 2017 een eigen klachtenregeling⁹ vastgesteld voor klachten in de zin van de Awb. Deze regeling voorziet in een door de directeur benoemde klachtencoördinator. De regeling schrijft voor dat de klachtencoördinator, zo nodig na overleg met de directeur, beslist of een klacht als klacht in de zin van de Awb wordt aangemerkt. De klachtencoördinator is bevoegd om te beoordelen of de gedraging waarop de klacht betrekking heeft geheel, gedeeltelijk of niet (on)behoorlijk was.

Mondelinge klachten (in persoon of telefonisch) kunnen willekeurig waar in de organisatie worden geuit. Als een mondelinge klacht niet tot een oplossing komt, wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen. Schriftelijke klachten komen terecht bij de klachtencoördinator.

In de regeling is vastgelegd dat klachten nooit worden behandeld door degene waar ze betrekking op hebben. Klachten over de klachtencoördinator worden behandeld door de directeur. Klachten over de directeur worden behandeld door de voorzitter van het dagelijks bestuur. Ook voor klachten over de (leden van) het dagelijks en het algemeen bestuur en voor commissies uit het bestuur zijn soortgelijke afspraken in de regeling vastgelegd.

Als een klager ontevreden is over de afhandeling, kan hij of zij zich wenden tot de Nationale Ombudsman.

De klachtenregeling verplicht de directeur om jaarlijks verslag uit te brengen aan het algemeen bestuur over de klachtbehandeling en daarin inzicht te geven in het aantal klachten en de aard van de klachten die door de klachtencoördinator formeel in behandeling zijn genomen.

2.5.2 Informatievoorziening over en toegankelijkheid van de klachtprocedure

Op de website bevindt zich onder de menuknop 'Over WIL' een doorklikmogelijkheid naar 'Regelgeving en verordening', waar de klachtenregeling staat. De mogelijkheid om daadwerkelijk een klacht in te dienen, is niet via de menustructuur te vinden maar alleen via de zoekfunctie. Dat is een keuze geweest bij de bouw van de website.

WIL maakt hier duidelijk dat een klacht zowel digitaal, als telefonisch, per mail en per post kan worden ingediend. In de praktijk kan het ook 'live' aan de balie.

⁹ <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR602278/1>

Klacht indienen

Bij Werk en Inkomen Lekstroom (WIL) helpen wij u zo goed mogelijk. Bent u toch ontevreden over de manier waarop wij u behandelen? Bespreekt u dat dan met de medewerker. Blijft u ontevreden, dan kunt u een klacht indienen.

Oneens met besluit

Bent u het oneens met een besluit? Dan dient u geen klacht in, maar kunt u bezwaar maken.

Hoe dien ik een klacht in?

U kunt op verschillende manier een klacht bij WIL indienen:

- u kunt digitaal een klacht indienen;
- bellen (maandag tot en met vrijdag, van 08:30 uur tot 12:30 uur);
- mailen naar klachten@wil-lekstroom.nl;
- post (WIL t.a.v. klachtencoördinator).

[Digitaal klacht indienen >>](#)

[Contactgegevens WIL >>](#)

Veelgestelde vragen

[Wat zet ik in mijn klacht?](#)



[Wat gebeurt er met mijn klacht?](#)



[Wat als ik niet tevreden ben met de afhandeling van mijn klacht?](#)



Afbeelding 3: screenshot pagina Klacht indienen website WIL

WIL vraagt de klager naar naam, adres en telefoonnummer, een omschrijving van de reden/aanleiding voor de klacht, datum en/of tijdstip waarop het plaats vond en naam van de betrokken WIL-medewerker. Dit laatste is *geen* verplicht veld. WIL vraagt ernaar omdat (1) cliënten dat prettig vinden (2) het de afhandeling versnelt als gelijk duidelijk is waarover een klacht gaat. De site biedt uitgebreide informatie over het vervolgproces en de bijbehorende termijnen. Onder de tab 'Wat als ik niet tevreden ben' verwijst WIL naar de mogelijkheid om de Nationale Ombudsman te benaderen.

2.5.3 Afhandelingsprocedure en werkwijze

WIL zegt erop gericht te zijn elke mogelijke klacht op te pakken, omdat de organisatie wil leren van fouten. WIL zegt zelfs actief navraag te doen als er sprake lijkt te zijn van een 'verborgen klacht', een signaal van onvrede dat nog niet in de vorm van een klacht kenbaar is gemaakt. Elke klacht wordt geregistreerd; de indiener krijgt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. In beginsel probeert WIL klachten informeel op te lossen. Bij klachten over de Participatiewet heeft de klachtencoördinator het voortouw. Klachten over schuldhulpverlening worden primair door de leidinggevende van de betreffende afdeling opgepakt omdat de klachtencoördinator niet geautoriseerd is om de cliëntdossiers van schuldhulpverlening in te zien. De klachtencoördinator bewaakt daarbij in ieder geval de voortgang van het proces en speelt zo nodig ook een bemiddelende rol.

De klachtbehandelaar (klachtencoördinator of leidinggevende schuldhulpverlening) belt de klager over de aard en inhoud van de klacht, de wijze van behandeling en de verwachte doorlooptijd van het proces. De klachtbehandelaar belt ook de betrokken medewerker van WIL om diens kant van het verhaal te horen. De klachtbehandelaar beslist vervolgens over de ontvankelijkheid van de klacht. Daarna kan er worden gezocht naar een informele, minnelijke oplossing of kan besloten worden tot formele behandeling.

De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid de klacht formeel door te zetten, ook als aangestuurd wordt op een minnelijke oplossing. Ook na de start van een formele procedure kan de klachtencoördinator voorstellen doen voor een minnelijke oplossing.

Bij formele behandeling zet de klachtencoördinator het klaagschrift door naar de leidinggevende van de betrokken medewerker en de medewerker zelf. Eventuele aanvullende stukken die van belang zijn voor de behandeling worden met zowel klager als betrokkene gedeeld.

Standaard vindt er een hoorzitting plaats. De regeling vermeldt dat daarvan alleen kan worden afgezien als de klacht 'kennelijk ongegrond is' of als de klager geen prijs stelt op een hoorzitting. De eerste uitzonderingsgrond wekt bevreemding, aangezien het oordeel of een klacht ongegrond is prematuur lijkt als betrokkenen nog niet gehoord zijn. De klachtcoördinator hoort de betrokken medewerker in aanwezigheid van diens leidinggevende. Dit gebeurt achter gesloten deuren.

De formele behandeling wordt altijd schriftelijk afgedaan, is deugdelijk gemotiveerd en gaat in op alle onderdelen van de klacht. Voor de gehele formele procedure geldt een afhandelingstermijn van maximaal zes weken. De klager krijgt bericht als dit door omstandigheden niet haalbaar is, bijvoorbeeld bij ziekte van betrokkenen of als er uitgebreider onderzoek nodig is. De maximale verdaging is vier weken.

Het komt geregeld voor dat klachten over WIL bij gemeenten terecht komen en soms ook andersom. Het alsnog juist doorverwijzen loopt niet altijd goed; soms blijven klachten te lang hangen bij het verkeerde loket en worden de klagers daardoor niet adequaat geholpen. In sommige gemeenten heeft WIL nu een directe lijn met een contactpersoon om dit te voorkomen. In Lopik is dat niet het geval, maar daar speelt het probleem volgens WIL ook niet zozeer omdat dit een kleine gemeente is waar de lijntjes kort zijn.

Er is geen sprake van structureel contact tussen de klachtencoördinator van WIL en de klachtenfunctionarissen van de aangesloten gemeenten.

Als WIL een klacht ontvangt die bij de gemeente thuishoort, stuurt de klachtencoördinator deze zo snel mogelijk door naar de gemeente. Niet de klager maar de klacht wordt doorgestuurd, om te zorgen dat de klager zo min mogelijk last heeft van de verschillende loketten.

2.5.4 Kwantitatieve gegevens en rapportages

De klachtregistratie bevat klachten die rechtstreeks van cliënten afkomstig zijn. Klachten van derden ten behoeve van cliënten komen ook voor, maar omdat deze klagers geen cliëntnummer hebben, kunnen ze niet in de klachtenregistratie worden opgenomen. Ze worden wel afgehandeld. De klachtencoördinator informeert de afdelingen jaarlijks over de klachten die er over de afdeling zijn binnengekomen en over de eventuele ontwikkelingen daarin.

In de periode 2022-2024 zijn de meeste klachten bejegeningssklachten, gevolgd door klachten over gebrekkige informatie. Hoewel de communicatie en de begrijpelijkheid van brieven volgens WIL verbeterd is, denkt men dat vooral het feit dat er minder persoonlijke gesprekken worden gevoerd soms toch voor ruis zorgt en daardoor voor klachten over informatievoorziening. Dit speelt vooral bij de afdeling schuldhulpverlening. Klachten over nalatigheid komen het minst voor.

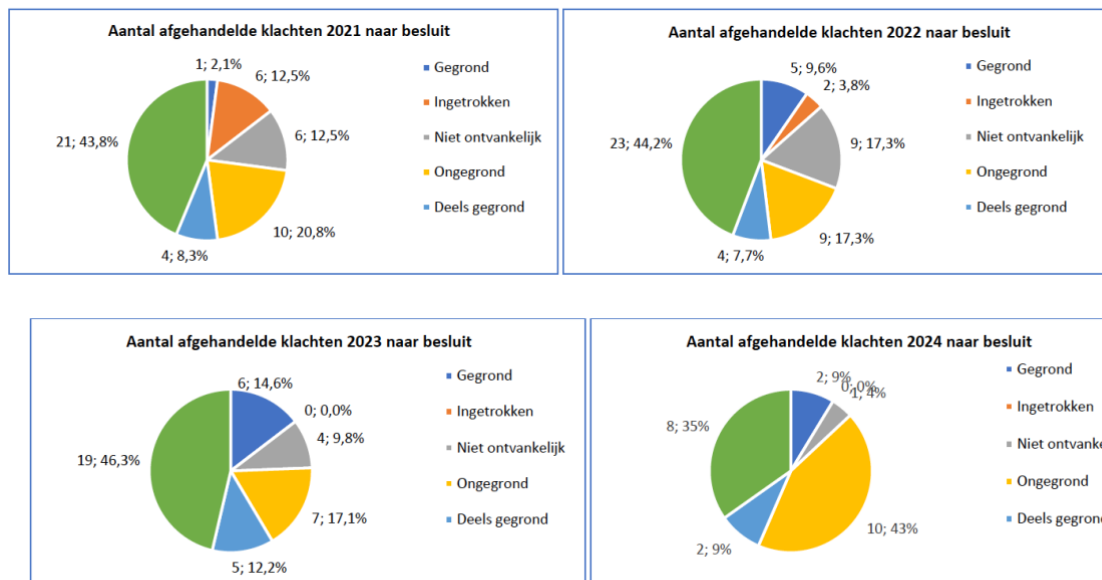
De directeur brengt jaarlijks verslag over de klachtafhandeling uit aan het algemeen bestuur en de cliëntenraad.

In 2023 ontving WIL één klacht uit Lopik op het totaal van veertig klachten. In 2024 zijn tot en met oktober nog geen klachten uit Lopik ontvangen. Voor 2022 is dit niet bekend.

Aantal klachten en de afhandeling daarvan

Besluit	2021	2022	2023	2024
Gegronnd	1	5	6	2
Ingetrokken	6	2	0	0
Niet ontvankelijk	6	9	4	1
Ongegrond	10	9	7	10
Deels gegrond	4	4	5	2
Wederzijdse overeenstemming	21	23	19	8
Totaal	48	52	41	23

De donkerblauwe taartpunt betreft de gegronde klachten en de lichtblauwe de deels gegronde. Wij doen ons best om het klantcontact professioneel te laten verlopen. Zowel de klant als wijzelf moeten daar tevreden over zijn. Klantbeleving begint immers bij goed klantcontact. WIL ontvangt relatief weinig klachten, gezien het aantal klantcontacten dat jaarlijks met medewerkers plaatsvindt.



Afbeelding 4: overzichten aantallen klachten uit Financiële tussenrapportage WIL 2024

De regievoerder namens de gemeente Lopik heeft alleen enig zicht op klachten die worden ingediend over het lokaal werkteam (LWT), omdat dat een 'stukje WIL' is dat dicht bij de gemeente is georganiseerd. Dergelijke klachten worden in het beleidsoverleg met de teamleider besproken. De samenwerkingsafspraken over het LWT zijn vastgelegd tussen WIL en gemeenten. Er is minder zicht op de andere stukken van de dienstverlening die bij WIL zelf zit.

Gemiddeld is 18% van de klachten geheel of gedeeltelijk gegrond.

Uit het jaarverslag over 2023 blijkt dat een groot deel van de klachten binnenkomt via het digitale klachtenformulier. In 2023 is het aantal klachten sterk teruggelopen ten opzichte van 2022. Dat wordt verklaard uit het wegvallen van een tijdelijke regeling voor inkomensondersteuning van zelfstandigen tijdens de Covid-pandemie (TOZO).

3. Bezwaarschriften

3.1. Bevindingen afhandeling bezwaarschriften gemeente Lopik

3.1.1 Regels en voorzieningen

De Dienstverleningsprincipes uit 2023 sturen aan op een informele afhandeling van bezwaren indien mogelijk. Er is een commissie bezwaar- en beroepschriften die het gemeentebestuur adviseert over te nemen beslissingen op bezwaar. De commissie is onafhankelijk en bestaat uit leden die niet werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van een van de bestuursorganen van de gemeente Lopik. Zij werkt op basis van de Verordening commissie bezwaarschriften uit 2021.¹⁰ Bij de vaststelling zijn geen afspraken gemaakt over de evaluatie van (de werking van) de verordening.

De gemeente Lopik wijkt in haar verordening op enkele punten af van het model van de VNG:

- een bezwaarschrift wordt alleen aan de commissie voorgelegd; er is geen optie om ambtelijk te horen en af te doen. Dat is bewust gedaan omdat de commissie ervaren is en goed werkt. Ook is het idee dat één route ook een eenduidige behandeling bevordert.
- er is geen zittingstermijn voor de commissieleden bepaald en evenmin een maximumtermijn of een maximaal aantal herbenoemingen. Dat is een bewuste keuze geweest omdat het college hecht aan het institutioneel geheugen van de commissie en de inschatting is dat vacatures in deze commissie niet makkelijk te vervullen zijn. De huidige commissie is al zo'n twintig jaar in functie.
- er is geen artikel over opgenomen over de verplichting om een jaarverslag uit te brengen. Dat is een bewuste keuze geweest omdat een jaarlijks verslag vanwege de beperkte ondersteuningscapaciteit voor de commissie niet altijd haalbaar werd geacht.

In oktober 2020 is het 'Protocol behandeling bezwaarschriften in de gemeente Lopik' vastgesteld. De aanleiding was dat veel (nieuwe) ambtenaren van de handelende organisatieonderdelen onvoldoende op de hoogte zijn van wat er van hen wordt verwacht bij de behandeling van een bezwaarschrift. Het protocol is een procesbeschrijving op hoofdlijnen die het wie, wat en wanneer en hoe benoemt. Het protocol laat ruimte om in onderling overleg onderdelen van het behandelingsproces aan de praktijk aan te passen ter bevordering van een effectieve en efficiënte werkwijze. Dat gebeurt soms ook, zeker wat betreft de streeftermijnen. Het protocol gaat ervan uit dat ongeveer de helft van de wettelijke afdoeningstermijn beschikbaar is voor hoorzitting en advisering door de commissie bezwaarschriften. Daar wordt zo nodig mee geschoven. Het protocol is nadrukkelijk niet bedoeld als 'een strikt stappenplan'. Het is een beschrijving van de op de ruime ervaring van de commissie en de secretaris gebaseerde werkwijze. Uit de jaarverslagen (zie 3.2.4) blijkt dat de afhandeling ondanks het protocol niet altijd goed loopt.

Momenteel actualiseert de secretaris het document op het punt van archiefwettelijke aspecten, ook met het oog op het steeds digitaler worden van de gemeentelijke informatiehuishouding.

3.2.2 Informatievoorziening over en toegankelijkheid van de bezwaarschriftenprocedure

De website is niet eenduidig over de opties die een bezwaarmaker heeft en de route die hij moet bewandelen. De zoekfunctie leidt naar de pagina 'Bezwaar maken'.

¹⁰ Zie <http://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR660770>.

Bezwaar maken

Als u het niet eens bent met een besluit van de gemeente, kunt u binnen 6 weken bezwaar maken.

Hoe werkt het?

- › In het besluit van de gemeente staat of u bezwaar kunt maken. Ook staat in dat besluit naar welk adres u uw bezwaarschrift moet sturen.
- › Uw bezwaarschrift moet binnen 6 weken bij de gemeente zijn. Deze periode begint op de dag ná de datum waarop het besluit aan u is gestuurd.
- › De gemeente kan u vragen langs te komen om uw bezwaar te bespreken.

Wat moet ik doen?

- › Vraag voordat u bezwaar maakt het Juridisch Loket, uw rechtsbijstandsverzekeraar of een advocaat om advies.
- › U maakt bezwaar door een bezwaarschrift te sturen naar de gemeente. Zet in uw bezwaarschrift de volgende informatie:
 - › uw naam en adres
 - › de datum van uw bezwaar
 - › om welk besluit het gaat
 - › waarom u het niet eens bent met het besluit
 - › uw handtekening

Hoe lang duurt het?

Afbeelding 5: screenshot pagina 'Bezwaar maken' website gemeente Lopik

Daarnaast is via het menu onder 'Gemeente', optie 'Bekendmaking, regelgeving en rechtsbescherming' en via de klachtenpagina de 'Bezwaar en beroep' te vinden. Die pagina is veel uitgebreider dan de pagina 'Bezwaar maken' en biedt meer opties. Zo wijst deze pagina de weg aan mensen die in bezwaar willen tegen besluiten die namens de gemeente Lopik zijn genomen door de Belastingssamenwerking gemeenten en Hoogheemraadschap Utrecht. Opvallend is dat WIL hier niet genoemd wordt, terwijl WIL wel zelfstandig besluiten neemt en bezwaren behandelt, ook als het gaat om inwoners van Lopik.

De pagina 'Bezwaar en beroep' bevat uitvoerige informatie over het bezwaarproces en over de mogelijkheid om eerst informeel contact te hebben voordat een bezwaarde besluit om zijn bezwaar formeel door te zetten. Er wordt duidelijk aangegeven dat bezwaar maken schriftelijk moet gebeuren en zowel per post als per e-mail kan en aan wat voor vereisten moet worden voldaan.

Tot slot is vermeld dat indieners die het niet eens zijn met het besluit op hun bezwaarschrift binnen zes weken in beroep kunnen gaan bij de rechtbank Midden-Nederland, inclusief bijbehorende informatie over beroepschriften.

3.1.3 Afhandelingsproces en werkwijze

Leidend is het hierboven besproken Protocol behandeling bezwaarschriften. Dat gaat om te beginnen uit van de volgende stappen, die idealiter binnen enkele werkdagen worden afgerond:

- Registratie. Het team Post&Archief registreert het bezwaarschrift en plaatst het in de werkvoorraad van het verantwoordelijke taakveld. Niet elk document dat onder de

noemer bezwaarschrift binnenkomt, is daadwerkelijk een bezwaarschrift. Bij twijfel doet de registrator navraag. De registrators worden op dit punt niet geïnstrueerd.

- Eerste toetsing. De behandelend ambtenaar beoordeelt – zo nodig in samenspraak met de secretaris van de commissie – direct na ontvangst of er inderdaad sprake is van een bezwaarschrift en zo ja, of het aan de wettelijke vereisten voldoet. Als het bezwaarschrift niet voldoet, neemt de behandelend ambtenaar contact op met bezwaarmaker.
- Eerste contact. De behandelend ambtenaar stelt de uiterste datum van de beslissing vast en neemt telefonisch contact op met bezwaarmaker en eventuele belanghebbenden om tot een minnelijke (informele) oplossing te komen. Op dit punt hangt veel af van de behandelend ambtenaar en van de bezwaarde; er zijn geen formele of informele kaders die hierbij houvast geven. Van de informele route kan worden afgezien als uit voorgaand contact al is gebleken dat dit niet mogelijk is.
- Informeren secretaris. De behandelend ambtenaar stuurt de secretaris van de commissie een kopie van het bezwaarschrift, het zaaknummer, de uiterste datum en de verslagen van de gevoerde gesprekken. Op basis daarvan bespreken zij de zaak.

Daarna volgt één van de volgende opties:

- Niet-ontvankelijk verklaring. De secretaris gaat met de voorzitter van de commissie in gesprek als het bezwaarschrift vermoedelijk niet aan de wettelijke eisen voldoet. De voorzitter neemt het uiteindelijke besluit daarover. De secretaris informeert de bezwaarmaker in de ontvangstbevestiging over de niet-ontvankelijkheid en over de termijn waarbinnen hij het bezwaarschrift eventueel kan aanpassen als hij de procedure door wil zetten. Als de bezwaarmaker het bezwaarschrift vervolgens aanpast, wordt bekeken of en hoe de behandeling van het bezwaarschrift wordt voortgezet.
- Informele afhandeling. Als inhoudelijke behandeling niet noodzakelijk is en het bezwaarschrift wordt ingetrokken door de (gemachtigde van) indiener, wordt het bezwaardossier administratief afgesloten, in overleg met (de gemachtigde van) bezwaarmaker en eventuele belanghebbenden. Om duidelijk vast te leggen dat het de (gemachtigde van) indiener is die het bezwaarschrift wil intrekken, is het de bedoeling dat de (gemachtigde van) indiener zelf een bericht aan het bevoegde bestuursorgaan stuurt, het liefst per post en voorzien van handtekening.
- Formele afhandeling. Ontvangstbevestiging gaat uit waarin wordt meegedeeld dat de commissie bezwaar- en beroepschriften over het bezwaar zal adviseren

Een formeel traject bestaat uit de volgende aanvullende stappen:

- Opstart. De behandelend ambtenaar heeft uiterlijk drie weken voor de eerstvolgende hoorzitting van de commissie. In overleg met de secretaris van de commissie wordt het bezwaardossier met een verweerschrift klaargezet. Dit bevat alle relevante onderliggende stukken op basis waarvan het primaire besluit door het bestuursorgaan is genomen plus de eventuele overige in het verweerschrift opgesomde relevante stukken.
- Hoorzitting. Als partijen gebruik willen maken van het recht te worden gehoord en ook de commissievoorzitter belanghebbenden wil horen, nodigt de secretaris van de commissie (de gemachtigde van) bezwaarmaker, (de gemachtigde van) eventuele belanghebbenden en de vertegenwoordiger van het bestuursorgaan schriftelijk uit voor een hoorzitting die in beginsel openbaar is. Het bestuursorgaan wordt bij voorkeur vertegenwoordigd door de behandelend ambtenaar die het bestreden besluit heeft voorbereid. Deze kan zich laten vergezellen door een collega en/of een externe adviseur of deskundige. De secretaris van de commissie zendt zo snel mogelijk na de hoorzitting het verslag en het advies van de commissie naar de behandelend ambtenaar. Hiervoor is geen deadline opgenomen, omdat

haalbare termijnen mede afhankelijk zijn van bijvoorbeeld de complexiteit van de zaak en de werkvoorraad van de commissie. Bovendien gaat er genoeg sturing uit van de wettelijke termijn (zie 3.1). Het is aan de behandelend ambtenaar om in te schatten of die haalbaar is. Zo niet, dan zorgt de behandelend ambtenaar dat er tijdig een verdagingsbesluit genomen wordt. Dit besluit moet vóór afloop van de wettelijke beslistermijn aan (de gemachtigde van) bezwaarmaker en aan (de gemachtigde van) eventuele andere belanghebbenden kenbaar gemaakt worden; later is niet mogelijk.

- **Beslissing.** In Lopik is er geen sprake van mandatering van de beslissing op bezwaar. Bestuursorganen nemen deze beslissing zelf omdat zij het belangrijk vinden om goed zicht te hebben op de afwikkeling van bezwaarprocedures. De behandelend ambtenaar zorgt na ontvangst van het verslag en het advies van de commissie voor een zo spoedig mogelijke beslissing op bezwaar. Als de beslissing afwijkt van het advies van de commissie, wordt gemotiveerd aangegeven waarom. De behandelend ambtenaar zorgt voor bekendmaking van de beslissing aan bezwaarmaker en eventuele andere belanghebbenden.

De secretaris van de commissie heeft via een ‘dashboard’ zicht op de lopende bezwaarprocedures zodat hij de voortgang kan bewaken. Hij heeft alleen zicht op procedures die bij de gemeente worden aangespannen; niet op procedures die inwoners of bedrijven uit Lopik hebben lopen over belastingen (die horen thuis bij de Belastingssamenwerking of bij het Hoogheemraadschap) of over werk en inkomen (die horen thuis bij WIL).

3.1.4 Kwantitatieve gegevens en rapportages

Op het gebied van bezwaarschriften is er sprake van verslaglegging, maar er is geen sprake van een jaarverslag in de zin van een jaarlijkse rapportage. Er zou een tweejaarlijks verslag gemaakt worden, maar in de praktijk wordt ook dat niet gehaald. Het meest recente verslag, dat ten tijde van dit onderzoek werd opgesteld, beslaat de jaren 2021-2023. Het voorlaatste verslag behandelt de jaren 2018-2020. Nu het team Veiligheid en Juridische Zaken recent is uitgebreid, is het de bedoeling om weer jaarlijks verslag uit te brengen.

	aantal	(gedeeltelijk gegrond	openstaand	gemiddelde doorlooptijd (in weken)	advies commissie bezwaarschriften niet gevolgd
Totaal 2022	30	4	1		1
Bedrijfsvoering	4	1	0	16	
Strategie, Beleid en Projecten	25	3	1	28	
Dienstverlening	1	0	0	0	
Staf	0	0	0	nvt	
Totaal 2023	35	3	4		0
Bedrijfsvoering	2	0	0	20	
Strategie, Beleid en Projecten	29	2	4	26	
Dienstverlening	3	0	0	23	
Staf	1	1	0	45	
Totaal 2022+2023	60	7	5		

Tabel 5: Samenvatting kwantitatieve gegevens 2022-2023 bezwaarschriften gemeente Lopik;

Over de periode 2005-2021 komt het gemiddelde aantal bezwaarschriften op ongeveer 31 bezwaarschriften per jaar. In dat opzicht zijn 2022 en 2023 qua aantallen redelijk gemiddelde

jaren. Het aantal gegronde bezwaarschriften ligt in 2022 en 2023 ruim onder het gemiddelde van 5,7 over de jaren 2005-2021.

Over de gemiddelde doorlooptijd van een bezwaar in de periode 2005-2021 zijn geen cijfers beschikbaar. Duidelijk is wel dat de gemiddelde doorlooptijd in de onderzochte jaren 2022-2023 over de hele linie te lang is. Op het team Bedrijfsvoering na wordt in de hele organisatie de wettelijke termijn van maximaal 18 weken zeer ruim overschreden. In 2022 werd in 17 van de 25 dossiers de beslissing niet op tijd genomen. In 2023 ging het om 20 van de 35 dossiers.

Het verslag over 2021-2023 bevat conclusies en aanbevelingen die verregaand overeenkomen met die uit de verslagen over 2018-2020 en 2016-2017. Van substantiële verbeteringen is geen sprake.

Verbeterpunten zijn:

- Prioritering. Behandelend ambtenaren geven weinig prioriteit aan het beoordelen van bezwaarschriften. Dat bemoeilijkt het vinden van informele oplossingen en zorgt voor overschrijding van wettelijke termijnen in de formele procedure.
- Tijdigheid en kwaliteit van de dossiervorming. Dossiers worden vaak op het laatste moment, te laat, op een niet te verwerken manier, of onvolledig ter beschikking van het secretariaat van de commissie gesteld.
- Wisselende kwaliteit van het verweer. Tijdens de hoorzitting blijkt geregeld dat de vertegenwoordigers van het bevoegde bestuursorgaan niet de kennis, kunde en inlevingsvermogen hebben om een goed verweer te kunnen voeren. Door ontoereikende dossierkennis zijn zij niet altijd in staat om vragen over de zaak te beantwoorden.
- Tijdigheid van de afhandeling. De wettelijke termijn is in 2022-2023 in 62% van de dossiers overschreden. Met het oog op de Wet dwangsom loopt de gemeente hiermee een aanzienlijk risico.
- Kwaliteit van de motivering. De motivering van de initiële besluitvorming die heeft geleid tot de bezwaarschriften schiet vaak tekort. Besluiten zijn soms onvoldoende gemotiveerd of voor betrokkenen moeilijk te begrijpen, de inhoud van beschikkingen is soms onvolledig en/of onjuist of geeft geen blijk van een belangenafweging die toeziet op alle belanghebbenden. Dit probleem speelt in alle onderdelen van de organisatie.

Omdat het jaarverslag over de periode 2021-2023 tijdens het onderzoek nog niet bekend was bij het college, is het niet mogelijk om uitspraken te doen over de bestuurlijke opvolging van de aanbevelingen over de periode 2022-heden, die onderwerp is van dit rekenkameronderzoek.

Vanwege de terugkerende tekortkomingen heeft de rekenkamer wat betreft de bestuurlijke opvolging van aanbevelingen van de commissie daarom verder teruggekeken.

Het jaarverslag 2018-2020 is besproken in het college op 7 en 14 december 2021. Daarbij is besloten geen gehoor te geven aan de in het verslag vervatte adviezen en verzoeken. Het jaarverslag is voor kennisgeving aangenomen en doorgezonden naar de raad.

Over een bestuurlijke reactie op het jaarverslag 2016-2017 heeft de rekenkamer geen informatie gevonden of gekregen. Wel had het gemeentelijke MT naar aanleiding van dit verslag het voornemen om onderzoek te doen naar houding en gedrag van mensen en kwaliteit van de besluitvorming: *“Streven is het onderzoek voor zomer van 2019 af te ronden, en de commissie, college en gemeenteraad te informeren.”* Het lijkt erop dat dit onderzoek nooit is uitgevoerd. De raad is er in ieder geval nooit over geïnformeerd.

3.1.5 Lerend vermogen

De door de commissie in het jaarverslag van 2016-2017 aanbevolen verbeteringen blijven sindsdien terugkomen. De gewenste verbeteringen worden niet doorgevoerd.

Het 'Protocol behandeling bezwaarschriften in de gemeente Lopik' (2020) stuurt aan op leren en verbeteren. Het secretariaat van de commissie en de bij de behandeling van bezwaarschriften betrokken taakvelden zouden volgens het protocol 'wanneer nodig periodiek het behandelingsproces evalueren'. Zo nodig zouden daarop het protocol en de werkwijze worden aangepast. Hoewel het protocol momenteel wordt herzien (zie de laatste alinea van 3.2.1), is niet gebleken dat daaraan een gedegen evaluatie voorafgegaan is.

3.2 Bevindingen afhandeling bezwaarschriften AVU

AVU is een collegeregelung met een overgedragen taak. De AVU werkt niet rechtstreeks voor inwoners, maar voor de aangesloten gemeenten. Omdat inwoners niet direct belanghebbend zijn, kunnen zij geen bezwaar indienen tegen besluiten van het Algemeen Bestuur van AVU.

3.3 Bevindingen afhandeling bezwaarschriften GGDrU

Bij de GGD kunnen geen bezwaren worden ingediend. De GGD vervult uitvoerings-, toezichts- en adviestaken en heeft geen beslissingsbevoegdheden. Taken zoals de inspectie op kinderopvang, hygiënecontroles op bedrijven en dergelijke resulteren in adviezen aan de gemeenten. De verantwoordelijkheid voor beslissingen om bijvoorbeeld bedrijven te sluiten op basis van die adviezen ligt bij de gemeenten. Daar horen dan ook eventuele bezwaarschriften thuis.

3.4 Bevindingen afhandeling bezwaarschriften RUD

3.4.1 Regels en voorzieningen

Vergunningverleningen die de RUD voor de gemeente Lopik voorbereidt, leveren besluiten op die open staan voor bezwaar bij het college van de gemeente Lopik.

3.4.2 Informatievoorziening over en toegankelijkheid van de bezwaarschriftenprocedure

Op de website van de RUD is geen informatie te vinden over de bezwaarschriftenprocedure. In de besluiten die de RUD namens de gemeente neemt, is een bezwaarclausule opgenomen en wordt vermeld waar een bezwaar kan worden ingediend. Ook bij de publicatie van besluiten wordt vermeld dat en waar bezwaar maken mogelijk is.

3.4.3 Afhandelingsproces en werkwijze

Bezwaarschriften over door de RUD namens de gemeente genomen beslissingen in milieuzaken komen binnen bij de gemeente en worden daar geregistreerd. Een bezwaar wordt behandeld door de gemeentelijke bezwaarschriftencommissie, die het college adviseert over de afhandeling. Net als in andere bezwaarprocedures die betrekking hebben op besluiten van de gemeente, geldt hier het Protocol van de gemeente Lopik en streeft men naar een minnelijke oplossing.

De zaakbehandelaar van een bezwaar tegen een door de RUD voorbereid besluit is een ambtenaar van de gemeente; de RUD levert deze dienst niet aan Lopik. De RUD kan op verzoek van de gemeente wel informatie aanleveren ten behoeve van het verweer en is zo nodig vertegenwoordigd op de hoorzitting. De RUD maakt voor Lopik ook geen concept-beslissingen op bezwaar.

Bij binnenkomst en registratie is niet altijd onmiddellijk duidelijk dat/of de RUD betrokken moet worden in een bezwaarprocedure, maar meestal corrigeert zich dat vanzelf.

3.4.4 Kwantitatieve gegevens en rapportages

Omdat de RUD hier geen verantwoordelijkheid heeft, worden er geen gegevens over Lopikse bezwaarschriften geregistreerd en wordt hierover ook niet aan raad of college gerapporteerd.

3.5 Bevindingen afhandeling bezwaarschriften WIL

3.5.1 Regels en voorzieningen

WIL heeft geen eigen regels of procedures voor bezwaren; de organisatie vindt dat de Awb op dit punt voldoende houvast biedt. De organisatie werkt niet met een bezwaarschriftencommissie. Er is een medewerker Beroep en bezwaar die binnen de organisatie veel handelingsvrijheid heeft om zaken namens de directie af te handelen. Bezwaarmakers worden uitsluitend ambtelijk gehoord. Die keuze is gemaakt, naar eigen zeggen omdat het voor de cliënten en voor WIL prettiger werkt: het is sneller, iets informeler en klantvriendelijker. WIL geeft daarbij aan dat de organisatie te maken heeft met mensen in kwetsbare posities waarvoor een-op-een contact prettiger is dan een formele setting met een commissie. Ook de snelheid is volgens WIL belangrijk: het gaat over het levensonderhoud van mensen, zodat haast vaak geboden is. WIL zegt daarom ook wat betreft bezwaren pragmatisch en klantgericht te opereren.

3.5.2 Informatievoorziening over en toegankelijkheid van de bezwaarschriftenprocedure

WIL heeft op de website een duidelijke locatie voor bezwaren. De pagina 'Wat als ik het niet eens ben met een besluit' (zie afbeelding) bevat een optie 'Bezwaar maken'. Op de pagina's 'Werk', 'Jongerenloket', 'Extra's en 'Geldzorgen' is een verwijzing naar deze pagina opgenomen. Alleen op de pagina 'Uitkeringen' ontbreekt deze verwijzing.

Wat als ik het niet eens ben met een besluit?

Als u iets aanvraagt bij WIL, gaan wij uw aanvraag beoordelen. Daarna nemen wij een besluit of uw aanvraag wordt toegekend.

Bijvoorbeeld een uitkering, bijzondere bijstand of extra's bij een laag inkomen. U ontvangt van ons een besluit-brief of beschikking. Bent u het niet eens met ons besluit? Dan kunt u bezwaar maken.

Bezwaar maken



Bij Werk en Inkomen Lekkroom (WIL) helpen wij u zo goed mogelijk. Bent u ontevreden over de manier waarop wij u behandelen? Bespreekt u dat dan alstublieft met de medewerker. Blijft u ontevreden, dan kunt u een klacht indienen.

Klacht indienen



Wat doe ik als WIL te laat beslist



Afbeelding 6: screenshot pagina Wat als ik het niet eens ben met een besluit, website WIL

Onder de optie 'Bezwaar maken' staat dat een cliënt die het oneens is met een besluit een bezwaar kan indienen. Daarbij is aangegeven welke informatie nodig is voor een geldig bezwaar. Daarna volgt een procesbeschrijving. Doorlooptijden worden hierbij niet vermeld. Dat is een bewuste keuze. WIL geeft daarvoor als reden dat de wettelijke bepalingen ingewikkeld zijn om uit te leggen en dat reële doorlooptijden sterk afhankelijk zijn van de aard van het bezwaar. WIL kiest er daarom voor om in de ontvangstbevestiging op maat informatie te geven over het verwachte verloop en de duur van de procedure.

De pagina over bezwaar maakt expliciet melding van de mogelijkheid om eerst een informele oplossing te zoeken, omdat dit in het belang van zowel cliënt als WIL kan zijn.

Contact met WIL

Wij adviseren u eerst contact met ons op te nemen (e-mail of telefoon). Dat kan soms al een oplossing bieden zodat u niet de hele bezwaarprocedure hoeft door te lopen.

Contact met WIL >>

Afbeelding 7: Contact met WIL op de pagina Bezwaar maken, website WIL

3.5.3 Afhandelingsproces en werkwijze

Een bezwaar wordt altijd schriftelijk (mail, digitaal formulier of brief) ingediend. Binnen twee dagen volgt een ontvangstbevestiging met daarin de naam en contactgegevens van de behandelaar. Binnen een week neemt de behandelaar contact op met de bezwaarde. Afhankelijk van de aard en inhoud van de zaak is er ofwel eerst telefonisch contact ofwel wordt de bezwaarde direct uitgenodigd voor een gesprek in het kader van het ambtelijk horen. De bijbehorende informatie over het procesverloop en de doorlooptijden wordt schriftelijk bevestigd.

Het ambtelijk horen kan plaatsvinden met of zonder advocaat; deze keuze is aan de bezwaarde. Als er een advocaat betrokken is, dan zijn de doorlooptijden aanzienlijk langer. Normaliter valt de beslissing op het bezwaar binnen drie weken na het ambtelijk horen.

Als de bezwaarmaker aangeeft geen behoefte te hebben aan een hoorzitting, dan wordt het besluit binnen drie weken na ontvangst van deze mededeling genomen.

De beslissing op bezwaar wordt geheel voorbereid door de medewerker Beroep en bezwaar en getekend door de directeur, soms na beantwoording van vragen.

Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, wordt de afdeling die het betreft geïnformeerd over de argumentatie en afwegingen. In alle gevallen wordt de definitieve beslissing op een bezwaar meegedeeld aan de afdeling.

Bij bezwaren is er, anders dan bij klachten, niet zozeer sprake van een grijs gebied tussen WIL en gemeenten waar inwoners last van kunnen hebben. Bij besluiten is het duidelijk wie ze neemt, dus waar mensen zich moeten melden als ze het er niet mee eens zijn.

Alleen als het gaat om Besluit bijstand zelfstandigen en Besluit inkomensondersteuning oudere arbeidsongeschikte zelfstandigen is er wel eens sprake van onduidelijkheid. Deze processen worden voor en namens WIL uitgevoerd door de gemeente Utrecht. WIL handelt hiervoor wel de bezwaren af. Dat levert soms wat onduidelijkheid op. In dat geval komt het echter niet voor dat zaken blijven hangen tussen WIL en Utrecht; Utrecht stuurt mensen snel door als ze zich onterecht daar melden.

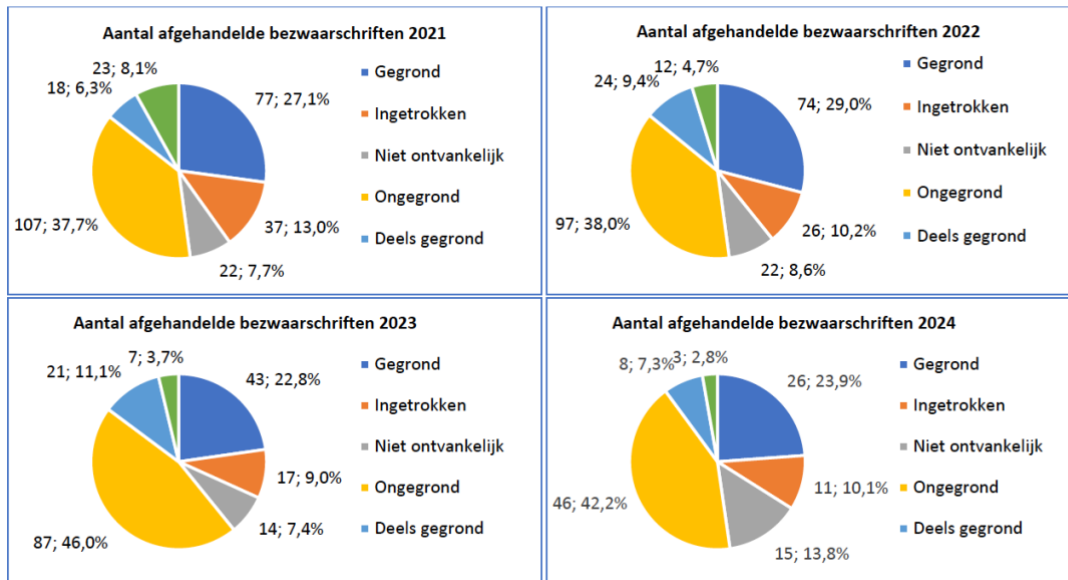
3.5.4 Kwantitatieve gegevens en rapportages

WIL houdt precies de aantallen en aard van de bezwaren bij, de afloop (gegrond/ongegrond) en de redenen voor het besluit. Deze informatie wordt via periodieke tussenrapportages (TURAP) en jaarverslagen teruggekoppeld aan afdelingen en stakeholders (bestuur, cliëntenraad) om te zorgen dat ervan geleerd wordt. De gerapporteerde cijfers hebben betrekking op het hele werkgebied.

Aantal bezwaarschriften en de afhandeling daarvan

Brongegevens	2021	2022	2023	2024
Gegronnd	77	74	43	26
Ingetrokken	37	26	17	11
Niet ontvankelijk	22	22	14	15
Ongegrond	107	97	87	46
Deels gegronnd	18	24	21	8
Ingetrokken (nieuw besluit)	23	12	7	3
Totaal	284	255	189	109

Het aantal ongegronde bezwaarschriften neemt in de loop van de jaren procentueel gezien toe.
Het aantal ingetrokken bezwaarschriften neemt naar verhouding af. Door de jaren heen vertonen de diagrammen een vergelijkbaar beeld.
Het totaal aantal bezwaarschriften daalde in de afgelopen jaren, net als het deel daarvan dat gegrond wordt verklaard.



Afbeelding 8: overzichten aantallen bezwaarschriften uit Financiële tussenrapportage WIL 2024

Het aantal bezwaren bij WIL vertoont sinds 2021 een dalende lijn. In 2021 ontving WIL relatief veel bezwaarschriften omdat de organisatie tijdens de pandemie de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandige ondernemers (TOZO) en de Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten (TONK) uitvoerde voor de getroffen ondernemers. In 2022 voerde WIL de Energietoeslag als extra taak uit. Ook dat is terug te zien in relatief hoge aantallen bezwaarschriften.

De tussenrapportage over de eerste 5 maanden van 2024 doet vermoeden dat deze daling in 2024 stagneert of ombuigt naar een lichte stijging. WIL rapporteerde de rekenkamer desgevraagd dat er tot en met half november 188 bezwaarschriften zijn binnengekomen. Dat is wel lager dan in de pre-coronaperiode. Gemiddeld is over de periode vanaf 2021 ruim 34% van de bezwaren geheel of gedeeltelijk gegrond gebleken.

Op verzoek van de rekenkamer heeft WIL gespecificeerd wat het beeld is voor Lopik.

	2022	2023	2024
Gegronnd	3	2	5
Ingetrokken	5	1	0
Niet ontvankelijk			
Ongegrond	6	5	2
Deels gegronnd	0	1	3
Totaal	14	9	10

Tabel 6: aantallen bezwaarprocedures WIL m.b.t. aanvragen uit Lopik

De gemiddelde doorlooptijd van een bezwaardossier lag in alle onderzochte jaren 100% of meer boven het wettelijk maximum. Er zijn voor de gemeente Lopik geen beroepen behandeld in de jaren 2022-2024.

4. Meldingen openbare ruimte gemeente Lopik

4.1 Regels en voorzieningen

Op het werkproces meldingen openbare ruimte zijn de Dienstverleningsprincipes en de bijbehorende Dienstverleningsvisie van toepassing. Verder zijn er andere kaders aangetroffen die relevant zijn voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte.

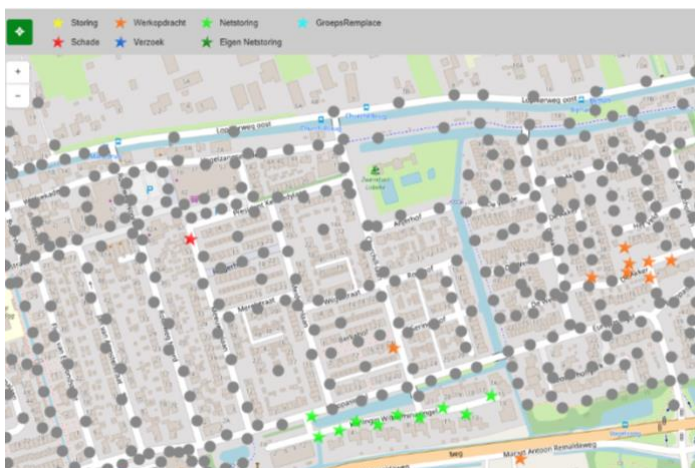
Eén van de beschreven Dienstverleningsprincipes (2023) is direct gekoppeld aan het thema afhandeling van meldingen: *“Meldingen op het gebied van de openbare ruimte krijgen geen ontvangstbevestiging maar een oplossing. Pas in het geval waar geen oplossing wordt geboden volgt een reactie naar de melder.”* Dit principe wordt in hetzelfde document verder uitgewerkt met de richtlijn dat iedere melder binnen 20 werkdagen reactie krijgt of, en zo ja, wat er met de melding gebeurt. Het principe wijkt af van de algemene lijn die voor andere dienstverleningsprocessen is vastgelegd in de Dienstverleningsvisie van de gemeente, te weten: *“Sturen op het versturen van een ontvangstbevestiging, zodat inwoners en ondernemers weten dat hun vraag of aangeleverde stukken goed zijn aangekomen. Hierbij wordt ook informatie gegeven over het verdere verloop van het proces en -indien van toepassing- eventuele (leges)kosten.”*

De gemeente heeft een meldpunt ingesteld speciaal voor meldingen openbare ruimte. Dit is ondergebracht bij de administratie van de gemeentewerf.

4.2 Informatievoorziening over/toegankelijkheid van ‘meldingen openbare ruimte’

De menuknop ‘Wonen en leven’ bevat de optie ‘Melding doen’. Hier zijn acht ‘tegels’ verzameld voor het doen van een melding, waarbij de ‘Melding Openbare Ruimte’ als eerste wordt gepresenteerd. Deze tegel linkt direct door naar een formulier, waar het onderwerp, het adres en de omschrijving van de melding kan worden doorgegeven. Desgewenst kan een (foto)bijlage worden toegevoegd. Het onderwerp heeft zeven voorgeselecteerde opties; afval, groen, overlast, riool, speelplek, water en wegen.

Voor storingsmeldingen aan de openbare verlichting heeft de webpagina een eigen tegel, terwijl dit goed beschouwd ook een melding openbare ruimte is. Hiervoor is gekozen omdat een melder via deze specifieke tegel direct in een interactieve kaart terecht komt waar heel precies aangegeven kan worden op welke paal de melding betrekking heeft. Deze categorie meldingen gaat rechtstreeks naar het bedrijf dat problemen met de openbare verlichting voor de gemeente Lopik oplost.



Afbeelding 9: interactieve kaart die melder te zien krijgt bij het indienen van een melding Storing openbare verlichting

Een van de opties op de pagina ‘melding doen’ is ook ‘andere melding, klacht, vraag, wens of idee’. Hier lopen de begrippen ‘melding’ en ‘klacht’ door elkaar. Opvallend is ook dat de introductietekst hier meldingen breed insteekt en behalve over meldingen openbare ruimte ook gaat over bijvoorbeeld straatintimidatie en zorgfraude. Toch leidt de knop ‘Melding doen’ op deze pagina naar het formulier voor meldingen openbare ruimte. Wel meldt de website dat meldingen over openbare orde en veiligheid en spoedstatus bij de politie kunnen worden gedaan, net als melding over geluidsoverlast bij evenementen. Ook voor spoedmeldingen over een bedrijf dat de milieuregels overtreedt wordt een apart spoor benoemd, namelijk via de RUD.

4.3 Afhandelingsproces en werkwijze

In afwijking van de dienstverleningsprincipes (zie 4.2), wordt vanuit het zaakstelsel geautomatiseerd een ontvangstbevestiging verstuurd met een telefoonnummer voor nadere informatie. Dit bericht bevat geen indicatie van de termijn waarbinnen de melding zal worden afgehandeld.

Eveneens in afwijking van de dienstverleningsprincipes krijgt niet iedere melder binnen twintig werkdagen te horen of en zo ja wat er met de melding gebeurt. Zulke berichten worden vooral gemaakt als een probleem niet of niet op korte termijn kan worden opgelost, en bevatten dan de uitleg waarom dat zo is. Als een probleem snel en zichtbaar is opgelost, volgt geen terugkoppeling. Terugkoppelberichten worden handmatig gemaakt en vanuit het meldpunt verstuurd.

De meeste meldingen worden binnen een week opgelost. In geval van ‘gevaar, kans op schade of letsel’ en ‘bij overlast of onveiligheid’ wordt op de dag van ontvangst direct overgegaan tot opvolging. In alle andere gevallen wordt geprioriteerd op basis van de kaders die gesteld zijn door bestuur en/of gemeenteraad. Zo krijgt parkeerverlast dat leidt tot onveilige situaties prioriteit. Andere meldingen handelt de gemeente zo efficiënt mogelijk af door ze mee te nemen in periodiek werk of in een speciale actie om in een straat of wijk het groen of parkeervoorzieningen te verbeteren. In dat geval duurt de afhandeling soms wat langer. De registratie van de afhandeling in het zaakstelsel loopt soms enkele dagen achter op de daadwerkelijke afhandeling.

In het Dienstverleningsbeleid geeft de gemeente aan het belangrijk te vinden om de afhandeling van meldingen goed te monitoren, zodat inwoners hun situatie niet meerdere keren hoeven toe te lichten. Met het oog daarop zou worden ingezet op een registratie van gestelde vragen en gegeven antwoorden. Het registreren van de verschillende berichten in het zaakstelsel is echter erg bewerkelijk. De gemeente is daarom bezig met een ander systeem (‘Signalen’) dat specifiek bedoeld is voor meldingen openbare ruimte en dat ook geschikt is om de informatie daarover conform de eisen van de Archiefwet te archiveren. Als dat systeem in gebruik genomen is, kunnen burgers zowel via een app als via de website een melding doen en verlopen de registratie, ontvangstbevestiging, voortgangs- en gereedmeldingen automatisch.

Soms komen er meldingen bij de gemeente binnen die gaan over de taakuitvoering van een gemeenschappelijke regeling. Dit gebeurt niet vaak. Het komt een enkele keer ook voor dat er een vergunningsaanvraag gedaan wordt via het meldingsformulier. Die stuurt het meldpunt openbare ruimte direct door naar het betreffende bevoegde bestuursorgaan.

Er is geen onderzoek over tevredenheid onder melders bekend. Uit ervaring van klantcontacten is wel bekend dat inwoners soms (onrealistische) verwachtingen hebben over de doorlooptijd. Verder zijn er geen signalen van ontevredenheid bij de gemeente bekend.

4.4 Kwantitatieve gegevens en rapportages

Aan de hand van het zaakstelsel is er wel inzicht in aantallen meldingen openbare ruimte. In 2022 was er sprake van 758 meldingen; in 2023 van 841 en tot en met oktober 2024 werden er 677 geregistreerd. Er worden geen rapportages gemaakt over ontwikkelingen die zich op het gebied van meldingen openbare ruimte voordoen en er wordt daarover geen specifieke informatie verstrekt aan de raad.

4.5 Lerend vermogen

Nadere analyse op de in het zaakstelsel over de meldingen beschikbare data aard en afhandelingstermijnen zou mogelijk moeten zijn, maar gebeurt niet. Er wordt op de werkvloer wel naar (mogelijke) trends gekeken, bijvoorbeeld of het illegaal vuildumpen toeneemt na het betaald maken van het ophalen van grofvuil.

Bijlage 1. Geraadpleegde personen

Gemeente Lopik

- Elwin Alblas, secretaris commissie beroeps- en bezwaarschriften
- Michèle Bruning, accounthouder WIL
- Tine Dijkstra, accounthouder GGDrU
- Laurens de Graaf, burgemeester
- Marco Hooijman, directie- en bestuurssecretaris, tevens plaatsvervangend secretaris commissie beroeps- en bezwaarschriften
- Marcel Mahn, accounthouder AVU
- Els van Rooijen, coördinator meldpunt openbare ruimte
- Hans Westhoven, accounthouder RUD

AVU

- Tineke Nagel, projectmanager

GGDrU

- Niki van Rhee, klachtcoördinator en juridisch adviseur
- Noortje van Tankeren, accounthouder Lekstroomgemeenten

RUD

- Jesper Oudshoorn, clustercoördinator bedrijven en toezicht
- Betsie Panjer, kwaliteitscoördinator
- Tamara Ziermans, accountmanager

WIL

- Loes Egbers, klachtcoördinator Participatiewet en schuldhulpverlening
- Elvera Lammers, behandelaar bezwaar en beroep

II. Bestuurlijke nota

1. Kernboodschap

De rekenkamer heeft een onderzoek uitgevoerd naar de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte door de gemeente Lopik en - voor zover van toepassing - door vier verbonden partijen, te weten:

- Afvalverwijdering Utrecht (AVU),
- GGD Regio Utrecht (GGRrU),
- Regionale Uitvoeringsdienst Utrecht (RUD) en
- Werk en Inkomen Lekstroom (WIL).

Doel van het onderzoek is de gemeenteraad inzicht te verschaffen in de organisatie en werking van deze processen, de sterke en zwakke punten daarvan in kaart te brengen en aanbevelingen te doen ter verbetering.

Voor het onderzoek is gekeken naar de toegankelijkheid van de (informatie over de) procedures op de websites van de betrokken organisaties. Daarnaast is een documentstudie uitgevoerd waarvan de opbrengst is aangevuld met interviews. De bevindingen zijn getoetst aan de hand van vooraf opgestelde normen.

Het onderzoek levert het beeld op van een dienstverlenende gemeente die klachten, bezwaren en meldingen graag snel en informeel oplost. Tegelijkertijd constateert de rekenkamer ten aanzien van de informatievoorziening over en digitale toegankelijkheid van de gemeentelijke klachtenprocedure een aantal eenvoudig te verhelpen tekortkomingen. Ernstiger en structurele tekortkomingen ziet de rekenkamer als het gaat om de bezwaarschriftenprocedure bij de gemeente. Het advies luidt om deze zo snel mogelijk te verhelpen en daarover de raad op korte termijn te informeren met een plan van aanpak. Wat betreft de verbonden partijen is er vooral voor de RUD werk te doen om de inrichting en afhandeling van klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht te verbeteren.

2. Conclusies

Algemene conclusies

1. Er is sprake van begripsverwarring.

Klachten, meldingen en bezwaarschriften worden niet altijd goed onderscheiden. Dit speelt niet alleen bij de inwoners, maar ook bij de betreffende bestuursorganen.

2. De raad wordt door het college onvoldoende in staat gesteld haar controlerende rol in te vullen ten aanzien van de afhandeling van klachten, meldingen en bezwaarschriften.

De raad wordt door het college nauwelijks geïnformeerd over aantallen, aard en afwikkeling, en evenmin over de mogelijke lessen die hieruit geleerd kunnen worden. De raad is daardoor niet in de gelegenheid om zich hier een oordeel over te vormen en het college op dit punt te bevragen.

Conclusies over de klachtafhandeling

3. De gemeente Lopik wil klachten zoveel mogelijk informeel afhandelen.

Dit stelt de gemeente in haar dienstverleningsbeleid. De rekenkamer ziet dit als een positief uitgangspunt. Informele afhandeling kan drempelverlagend werken omdat klager geen formele klachtbrief (verzoek) hoeft in te dienen en ook sneller geholpen kan worden. De rekenkamer heeft daarbij wel de kanttekening dat niet goed is na te gaan of en in welke mate de gemeente in de informele aanpak slaagt. De gemeente verzamelt nauwelijks specifieke gegevens over klachtafhandeling. Ook ontbreekt een beschrijving van de werkwijze bij informele klachtbehandeling. Daardoor is deze noch voor de behandelend ambtenaar noch voor de klager duidelijk.

4. De informatievoorziening over en de toegankelijkheid van de klachtenprocedure van de gemeente kan beter.

De route naar de pagina waar informatie over de klachtenprocedure te vinden is, is niet eenduidig. Het oplossen daarvan zou de vindbaarheid ten goede komen.

De pagina suggereert dat een klacht alleen via een brief of telefonisch kan worden ingediend. Het ontbreken van de mogelijkheid om een klacht digitaal in te dienen, werpt een drempel op. In de praktijk worden klachten die per email zijn ingediend wel degelijk behandeld.

De rekenkamer is verder positief over de op de website aangeboden informatie. Het is duidelijk waarover wel en geen klacht kan worden ingediend en hoe de formele klachtafhandeling verloopt.

5. Het lerend vermogen van de gemeente ten aanzien van klachtafhandeling is beperkt.

Vanwege het ontbreken van specifieke gegevens over klachtafhandeling is niet altijd met zekerheid vast te stellen of een afhandeling binnen de gestelde termijn heeft plaatsgevonden en of deze informeel of formeel is verlopen. Terugkoppeling naar de organisatie vindt nauwelijks plaats. Hier wrekt zich het ontbreken van een formeel benoemde klachtcoördinator die de benodigde bevoegdheden en tijd heeft om hiervoor te zorgen. De functionaris die *de facto* als klachtcoördinator optreedt, krijgt niet alle klachten te zien. De gemeente doet geen onderzoek naar de tevredenheid van inwoners over de klachtafhandeling. Uit het lage aantal formele procedures menen de betrokkenen te kunnen concluderen dat inwoners tevreden zijn. De rekenkamer heeft deze aanname in dit onderzoek niet kunnen onderbouwen met feitelijke gegevens.

6. De rekenkamer ziet grote verschillen in de klachtafhandeling bij verbonden partijen.

De rekenkamer vindt de afhandeling van klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht bij de RUD onvoldoende. Er is een klachtenregeling die volledig is gericht op informele afhandeling. Deze regeling bevat geen informatie over de formele procedure van klachtafhandeling en de rolverdeling met de gemeente op dit punt. De website van de RUD bevat geen informatie over klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Er zijn geen duidelijke afspraken tussen de gemeente en de RUD over de wijze waarop de RUD deze klachten afhandelt en daarover rapporteert.

De klachtbehandeling bij de GGDrU voldoet naar oordeel van de rekenkamer grotendeels aan de in dit onderzoek gehanteerde normen. Aandachtspunten zijn het ontbreken van een waarborg voor onafhankelijke klachtbehandeling in de regeling, de informatieverstrekking naar de gemeente en de (warmer) overdracht naar het juiste bestuursorgaan.

Voor WIL is dit laatste aspect het enige aandachtspunt. De klachtafhandeling bij WIL is verder goed geregeld.

Wat betreft AVU is tijdens het onderzoek gebleken dat deze organisatie niet in rechtstreeks contact staat met inwoners en dat klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht hier dan ook niet aan de orde zijn. AVU heeft ook geen klachtregeling en voorzieningen voor klachtafhandeling.

Conclusies over bezwaarschriften

7. Ook bij het behandelen van bezwaren stuurt de gemeente aan op informele afhandeling.

De behandelend ambtenaar neemt na ontvangst van een bezwaarschrift contact op met bezwaarmaker en eventuele belanghebbenden om te komen tot een minnelijke (informele) oplossing en intrekking van het bezwaarschrift. Dit is in lijn met het dienstverleningsbeleid. Op dit punt hangt veel af van de behandelend ambtenaar en van de bezwaarmaker; er zijn geen kaders die houvast geven in dit informele traject. De bezwaarmaker is hierin leidend: als deze vasthoudt aan de formele route, dan volgt formele behandeling.

8. De informatievoorziening over het indienen van bezwaarschriften kan duidelijker.

De gemeentelijke website bevat zowel een pagina 'Bezwaarmaken' als een pagina 'Bezwaar en beroep'. Inhoudelijk zijn deze niet hetzelfde.

WIL kan namens de gemeente Lopik besluiten nemen en daarom ook zelf bezwaren op deze besluiten afhandelen. De gemeentelijke website vermeldt dit echter niet.

9. De afhandeling van bezwaren kent veel tekortkomingen.

De rekenkamer ziet op basis van de verslagen van de commissie bezwaar- en beroepschriften veel verbeterpunten voor de afhandeling van bezwaren. Deze hebben betrekking op het geven van prioriteit aan het behandelen van bezwaarschriften bij behandelend ambtenaren, tijdigheid en volledigheid van de dossiers, de wisselende kwaliteit van het verweer, tijdigheid van de afhandeling. Ook de motivering van de besluiten die leiden tot het bezwaar schiet vaak tekort.

10. Het lerend vermogen bij de afhandeling van bezwaren is zeer beperkt.

In afwijking van het model van de VNG is in de Verordening commissie bezwaar- en beroepschriften 2021 geen verplichting opgenomen om een jaarverslag uit te brengen. De gemeente heeft hier bewust voor gekozen omdat een jaarlijks verslag vanwege de beperkte ondersteuningscapaciteit voor de commissie niet haalbaar werd geacht. De commissie streefde tot dusver naar een tweejaarlijks verslag. Ook dat is niet haalbaar gebleken. Door de lage frequentie van rapporteren is het tijdig bijsturen op tekortkomingen niet mogelijk.

De door de commissie bezwaar- en beroepschriften in het jaarverslag van 2016-2017 aanbevolen verbeteringen komen grotendeels ook in de verslagen over 2018-2020 en 2021-2023 terug. Het college onderneemt geen actie om de aanbevelingen uit te voeren.

11. De doorlooptijd van de afhandeling van bezwaren door WIL is te lang.

Van de onderzochte verbonden partijen neemt alleen WIL zelfstandig besluiten. Alleen deze organisatie heeft dan ook te maken met bezwaarschriften. De rekenkamer constateert in de afhandeling een structurele overschrijding van de wettelijke afhandelingstermijnen.

Conclusies over meldingen

12. De informatieverstrekking aan de inwoners over het doen van meldingen openbare ruimte en over de afhandeling daarvan kan beter.

Op de website van de gemeente worden de meldingen openbare ruimte niet goed onderscheiden van andersoortige meldingen over bijvoorbeeld zorgfraude of straatintimidatie. Inwoners krijgen in afwijking van de Dienstverleningsprincipes 2023 wel altijd een ontvangstbevestiging maar niet altijd een tijdig bericht over de afhandeling.

13. Het lerend vermogen van de gemeente naar aanleiding van meldingen openbare ruimte is beperkt.

Er worden geen analyses en rapportages gemaakt over ontwikkelingen die zich op het gebied van meldingen openbaar gebied voordoen. Ook wordt er geen onderzoek gedaan naar de tevredenheid van melders over de afhandeling en informatieverstrekking. Daardoor is het lerend vermogen beperkt. Positief is dat de gemeente overgaat op een ander systeem voor de registratie en monitoring van meldingen openbare ruimte, waarmee naar verwachting veel van de geconstateerde tekortkomingen in de toekomst voorkomen en verholpen kunnen worden.

3. Aanbevelingen

Aan de organisatie/het college

1. Maak een helder onderscheid tussen klachten, meldingen en bezwaarschriften, zorg voor een consequent en juist gebruik van deze begrippen, leg ze in de informatievoorziening aan inwoners goed uit en maak de drempel voor inwoners zo laag mogelijk.

Klachten, meldingen en bezwaarschriften kennen elk een eigen proces van afhandeling. Bovendien verschillen de mogelijkheden om het bestuursorgaan aan te spreken bij ontevredenheid over de afhandeling. Daarom is het zowel voor inwoners als voor de bestuursorganen zelf belangrijk om deze begrippen goed te begrijpen en te hanteren. Wijs inwoners actief op de mogelijkheid om een klacht ook digitaal in te dienen. Plaats daartoe op de website een link gekoppeld aan bijvoorbeeld een emailadres of webformulier, zoals dat al het geval is voor bezwaren.

2. Wees een lerende organisatie door gegevens over het afhandelen van klachten, meldingen en bezwaarschriften vast te leggen en te analyseren.

Zorg dat het mogelijk is om daadwerkelijk te leren van ingediende klachten, meldingen openbare ruimte en bezwaarschriften. Onderneem daartoe klanttevredenheidsonderzoek, zorg voor een goede registratie van het hele afhandelingsproces en analyseer deze gegevens periodiek om er trends en verbeterpunten uit af te kunnen leiden. Doe dat voor wat betreft de klachten en bezwaarschriften ook als deze informeel worden afgehandeld en het niet tot een formele behandeling komt. Zorg dat ook duidelijk is hoe de informele afhandelingsprocessen op hoofdlijnen moeten verlopen. Het is belangrijk dat de gemeente kan vaststellen of informeel afhandelen daadwerkelijk leidt tot meer tevredenheid bij de indieners en tot een snellere afdoening.

- 3. Dring er bij de RUD op aan om op korte termijn de (informatie over de) afhandeling van klachten op orde te hebben.**

Maak afspraken met de RUD over de taken, verantwoordelijkheden en inrichting van de formele klachtafhandeling en over de registratie, analyse en rapportage van aantal en aard van de klachten.

- 4. Verhelp de geconstateerde tekortkomingen bij de afhandeling van bezwaren door de gemeente zo snel mogelijk.**

Informeert de raad voor met een plan van aanpak over de wijze waarop en het tempo waarin dit verbeterproces wordt aangepakt.

Aan de gemeenteraad

- 5. Maak met het college afspraken over hoe en hoe vaak u periodiek wordt geïnformeerd over de (lessen uit de) afhandeling van klachten, meldingen openbare ruimte en bezwaarschriften door de gemeente en door verbonden partijen die veel rechtstreeks contact met inwoners hebben.**

III. Bestuurlijke reactie



GEMEENTE
LOPIK

De Rekenkamer Lopik
Mail: secretaris_RK_Lopik@raamwerk.nu

VERZONDEN 13 MAART 2025

Datum: 4 maart 2025
Zaak nr.: Z.043167/D.232645
Uw kenmerk: -
Bijlagen: -
Referentie: M.A.M. Hooijman
Doorkiesnr.: 0348-55 98 82

Onderwerp: Bestuurlijke reactie

Geachte Rekenkamer,

Op 13 februari jl. ontving de gemeentesecretaris de Nota van Bevindingen en de Bestuurlijke Nota van uw onderzoek naar klachten, bezwaarschriften en meldingen. In het kader van bestuurlijke wederhoor stelt u ons in de gelegenheid een bestuurlijke reactie op de conclusies en aanbevelingen te geven. Wij maken van deze gelegenheid graag gebruik en danken u bij voorbaat voor de mogelijkheid hiervoor. In onze reactie houden wij de door u gemaakte indeling aan.

1. Kernboodschap

De rekenkamer heeft een onderzoek uitgevoerd naar de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte door de gemeente Lopik en - voor zover van toepassing - door vier verbonden partijen, te weten:

- Afvalverwijdering Utrecht (AVU),
- GGD Regio Utrecht (GGRrU),
- Regionale Uitvoeringsdienst Utrecht (RUD) en
- Werk en Inkomen Lekstroom (WIL).

Het onderzoek levert het beeld op van een dienstverlenende gemeente die klachten, bezwaren en meldingen graag snel en informeel oplost. Tegelijkertijd constateert de rekenkamer ten aanzien van de informatievoorziening over en digitale toegankelijkheid van de gemeentelijke klachtenprocedure een aantal eenvoudig te verhelpen tekortkomingen. Ernstiger en structurele tekortkomingen ziet de rekenkamer als het gaat om de bezwaarschriftenprocedure bij de gemeente. Het advies luidt om deze zo snel mogelijk te verhelpen en daarover de raad op korte termijn te informeren met een plan van aanpak. Wat betreft de verbonden partijen is er vooral voor de RUD werk te doen om de inrichting en afhandeling van klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht te verbeteren.

Reactie:

Wij delen uw bevinding van een dienstverlenende gemeente, die klachten, bezwaren en meldingen graag snel en informeel oplost. De geconstateerde eenvoudige tekortkomingen ten aanzien van de informatievoorziening en de digitale toegankelijkheid van de gemeentelijke klachtenprocedure zullen wij herstellen.

Postbus 50
3410 CB LOPIK

Raadhuisplein 1
Tel.: (0348) 55 99 55
Fax: (0348) 55 15 88
E-mailadres:
gemeente@lopi.nl

De tekortkomingen bij de bezwaarschriftenprocedure betreft een inzet van langere adem. De uitkomsten van de op dit moment gehouden legal audit zullen hierbij betrokken worden.

Wat betreft de RUD maken wij op dit moment een pas op de plaats. Zoals u wellicht bekend is, vinden op dit moment de voorbereidingen plaats op de besluitvorming tot het vormen van één Omgevingsdienst Utrecht, door de samenvoeging van de bestaande omgevingsdiensten de RUD en de ODRU. Per 1-1-2026 zal deze samenvoeging een feit zijn. Gelet op deze datum verwachten wij dat de nieuwe omgevingsdienst de nodige aandacht zal besteden aan een goede inrichting en afhandeling van klachten.

2. Conclusies

Algemene conclusies

1. Er is sprake van begripsverwarring.

Klachten, meldingen en bezwaarschriften worden niet altijd goed onderscheiden. Dit speelt niet alleen bij de inwoners, maar ook bij de betreffende bestuursorganen.

Reactie:

Wij onderschrijven deze constatering.

2. De raad wordt door het college onvoldoende in staat gesteld haar controlerende rol in te vullen ten aanzien van de afhandeling van klachten, meldingen en bezwaarschriften.

De raad wordt door het college nauwelijks geïnformeerd over aantallen, aard en afwikkeling, en evenmin over de mogelijke lessen die hieruit geleerd kunnen worden. De raad is daardoor niet in de gelegenheid om zich hier een oordeel over te vormen en het college op dit punt te bevragen.

Reactie:

Over deze conclusie merken wij op dat in het (verdere) verleden de jaaroverzichten bezwaarschriften met de raad gedeeld zijn. Dit heeft echter niet tot enige bestuurlijke discussie geleid. Het staat de raad uiteraard altijd vrij om vragen te stellen en collegeleden ter verantwoording te roepen, indien daartoe aanleiding bestaat. Dit betreft naar ons oordeel een verantwoordelijkheid van alle partijen.

Conclusies over de klachtafhandeling

3. De gemeente Lopik wil klachten zoveel mogelijk informeel afhandelen.

Dit stelt de gemeente in haar dienstverleningsbeleid. De rekenkamer ziet dit als een positief uitgangspunt. Informele afhandeling kan drempelverlagend werken omdat klager geen formele klachtbrief (verzoek) hoeft in te dienen en ook sneller geholpen kan worden. De rekenkamer heeft daarbij wel de kanttekening dat niet goed is na te gaan of en in welke mate de gemeente in de informele aanpak slaagt. De gemeente verzamelt nauwelijks specifieke gegevens over klachtafhandeling. Ook ontbreekt een beschrijving van de werkwijze bij informele klachtbehandeling. Daardoor is deze noch voor de behandelend ambtenaar noch voor de klager duidelijk.

Reactie:

Wij delen deze conclusie. Ook de kanttekening herkennen wij. Wij zien echter slechts beperkte toegevoegde waarde (en vooral veel werk) in het verzamelen van de genoemde gegevens of het beschrijven van de werkwijze.

4. De informatievoorziening over en de toegankelijkheid van de klachtenprocedure van de gemeente kan beter.

De route naar de pagina waar informatie over de klachtenprocedure te vinden is, is niet eenduidig. Het oplossen daarvan zou de vindbaarheid ten goede komen.

De pagina suggereert dat een klacht alleen via een brief of telefonisch kan worden ingediend. Het ontbreken van de mogelijkheid om een klacht digitaal in te dienen, werpt een drempel op. In de praktijk worden klachten die per email zijn ingediend wel degelijk behandeld. De rekenkamer is verder positief over de op de website aangeboden informatie. Het is duidelijk waarover wel en geen klacht kan worden ingediend en hoe de formele klachtafhandeling verloopt.

Reactie:

Ook deze conclusie delen wij. De digitale mogelijkheid om klachten in te dienen, zal worden onderzocht.

5. Het lerend vermogen van de gemeente ten aanzien van klachtafhandeling is beperkt.

Vanwege het ontbreken van specifieke gegevens over klachtafhandeling is niet altijd met zekerheid vast te stellen of een afhandeling binnen de gestelde termijn heeft plaatsgevonden en of deze informeel of formeel is verlopen. Terugkoppeling naar de organisatie vindt nauwelijks plaats. Hier wrekt zich het ontbreken van een formeel benoemde klachtcoördinator die de benodigde bevoegdheden en tijd heeft om hiervoor te zorgen. De functionaris die de facto als klachtcoördinator optreedt, krijgt niet alle klachten te zien. De gemeente doet geen onderzoek naar de tevredenheid van inwoners over de klachtafhandeling. Uit het lage aantal formele procedures menen de betrokkenen te kunnen concluderen dat inwoners tevreden zijn. De rekenkamer heeft deze aanname in dit onderzoek niet kunnen onderbouwen met feitelijke gegevens.

Reactie:

Deze conclusie delen wij. Gelet op het beperkte aantal klachten achten wij het ontbreken van een formeel benoemde klachtenfunctionaris met de nodige formatieve ruimte ook gerechtvaardigd. Wij wachten met bijzondere belangstelling de raadsbehandeling af, mocht de gemeenteraad hier anders over oordelen.

6. De rekenkamer ziet grote verschillen in de klachtafhandeling bij verbonden partijen.

De rekenkamer vindt de afhandeling van klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht bij de RUD onvoldoende. Er is een klachtenregeling die volledig is gericht op informele afhandeling. Deze regeling bevat geen informatie over de formele procedure van klachtafhandeling en de rolverdeling met de gemeente op dit punt. De website van de RUD bevat geen informatie over klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Er zijn geen duidelijke afspraken tussen de gemeente en de RUD over de wijze waarop de RUD deze klachten afhandelt en daarover rapporteert.

De klachtbehandeling bij de GGDrU voldoet naar oordeel van de rekenkamer grotendeels aan de in dit onderzoek gehanteerde normen. Aandachtspunten zijn het ontbreken van een waarborg voor onafhankelijke klachtbehandeling in de regeling, de informatieverstrekking naar de gemeente en de (warme) overdracht naar het juiste bestuursorgaan.

Voor WIL is dit laatste aspect het enige aandachtspunt. De klachtafhandeling bij WIL is verder goed geregeld.

Wat betreft AVU is tijdens het onderzoek gebleken dat deze organisatie niet in rechtstreeks contact staat met inwoners en dat klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht hier dan ook niet aan de orde zijn. AVU heeft ook geen klachtregeling en voorzieningen voor klachtafhandeling.

Reactie:

Wat betreft de RUD verwijzen wij korthedshalve naar onze reactie op de kernboodschap. Voor het overige zullen de conclusies met de ambtelijke accounthouders gedeeld worden.

Conclusies over bezwaarschriften

7. Ook bij het behandelen van bezwaren stuurt de gemeente aan op informele afhandeling.

De behandelend ambtenaar neemt na ontvangst van een bezwaarschrift contact op met bezwaarmaker en eventuele belanghebbenden om te komen tot een minnelijke (informele) oplossing en intrekking van het bezwaarschrift. Dit is in lijn met het dienstverleningsbeleid. Op dit punt hangt veel af van de behandelend ambtenaar en van de bezwaarmaker; er zijn geen kaders die houvast geven in dit informele traject. De bezwaarmaker is hierin leidend: als deze vasthoudt aan de formele route, dan volgt formele behandeling.

Reactie:

Wij onderschrijven deze conclusie.

8. De informatievoorziening over het indienen van bezwaarschriften kan duidelijker.

De gemeentelijke website bevat zowel een pagina 'Bezwaarmaken' als een pagina 'Bezwaar en beroep'. Inhoudelijk zijn deze niet hetzelfde.

WIL kan namens de gemeente Lopik besluiten nemen en daarom ook zelf bezwaren op deze besluiten afhandelen. De gemeentelijke website vermeldt dit echter niet.

Reactie:

Deze omissies zullen worden hersteld.

9. De afhandeling van bezwaren kent veel tekortkomingen.

De rekenkamer ziet op basis van de verslagen van de commissie bezwaar- en beroepschriften veel verbeterpunten voor de afhandeling van bezwaren. Deze hebben betrekking op het geven van prioriteit aan het behandelen van bezwaarschriften bij behandelend ambtenaren, tijdigheid en volledigheid van de dossiers, de wisselende kwaliteit van het verweer, tijdigheid van de afhandeling. Ook de motivering van de besluiten die leiden tot het bezwaar schiet vaak tekort.

Reactie:

Ondanks dat we enige moeite hebben met de omschrijving "veel tekortkomingen" erkennen we dat er verbeteringen in de afhandeling van bezwaarschriften te realiseren zijn. Dit is door de commissie bezwaarschriften ook meerdere keren als zodanig aangegeven.

Wij willen hierbij graag de uitkomsten van de op dit moment gehouden legal audit betrekken.

10. Het lerend vermogen bij de afhandeling van bezwaren is zeer beperkt.

In afwijking van het model van de VNG is in de Verordening commissie bezwaar- en beroepschriften 2021 geen verplichting opgenomen om een jaarverslag uit te brengen. De gemeente heeft hier bewust voor gekozen omdat een jaarlijks verslag vanwege de beperkte ondersteuningscapaciteit voor de commissie niet haalbaar werd geacht. De commissie streefde tot dusver naar een tweejaarlijks verslag. Ook dat is niet haalbaar gebleken. Door de lage frequentie van rapporteren is het tijdig bijsturen op tekortkomingen niet mogelijk.

De door de commissie bezwaar- en beroepschriften in het jaarverslag van 2016-2017 aanbevolen verbeteringen komen grotendeels ook in de verslagen over 2018-2020 en 2021-2023 terug. Het college onderneemt geen actie om de aanbevelingen uit te voeren.

Reactie:

Ook deze aanbeveling willen wij graag betrekken bij de uitkomsten van de op dit moment gehouden legal audit.

11. De doorlooptijd van de afhandeling van bezwaren door WIL is te lang.

Van de onderzochte verbonden partijen neemt alleen WIL zelfstandig besluiten. Alleen deze organisatie heeft dan ook te maken met bezwaarschriften. De rekenkamer constateert in de afhandeling een structurele overschrijding van de wettelijke afhandelingstermijnen.

Reactie:

Met de betreffende ambtelijke accounthouder zal hier nader onderzoek naar gedaan worden.

Conclusies over meldingen**12. De informatieverstrekking aan de inwoners over het doen van meldingen openbare ruimte en over de afhandeling daarvan kan beter.**

Op de website van de gemeente worden de meldingen openbare ruimte niet goed onderscheiden van andersoortige meldingen over bijvoorbeeld zorgfraude of straatintimidatie. Inwoners krijgen in afwijking van de Dienstverleningsprincipes 2023 wel altijd een ontvangstbevestiging maar niet altijd een tijdig bericht over de afhandeling.

Reactie:

Wij verwachten dat met de invoering van ons nieuwe meldingssysteem ("Zo gemeld, zo hersteld") hierin reeds verbetering optreedt voor die inwoners, die hebben aangegeven een voortgang- of gereedmelding te willen ontvangen.

13. Het lerend vermogen van de gemeente naar aanleiding van meldingen openbare ruimte is beperkt.

Er worden geen analyses en rapportages gemaakt over ontwikkelingen die zich op het gebied van meldingen openbaar gebied voordoen. Ook wordt er geen onderzoek gedaan naar de tevredenheid van melders over de afhandeling en informatieverstrekking. Daardoor is het lerend vermogen beperkt. Positief is dat de gemeente overgaat op een ander systeem voor de registratie en monitoring van meldingen openbare ruimte, waarmee naar verwachting veel van de geconstateerde tekortkomingen in de toekomst voorkomen en verholpen kunnen worden.

Reactie:

Ook deze conclusie wordt gedeeld. We zetten de beschikbare capaciteit bij voorkeur in op de afhandeling van de meldingen, dan op het onderzoek naar de tevredenheid en/of het lerend vermogen.

Ook wij hebben (hoge) verwachtingen van de nieuwe Signalen app ("Zo gemeld, zo hersteld"). De eerste geluiden zijn bemoedigend/hoopvol.

3. Aanbevelingen

Aan de organisatie/het college

1. Maak een helder onderscheid tussen klachten, meldingen en bezwaarschriften, zorg voor een consequent en juist gebruik van deze begrippen, leg ze in de informatievoorziening aan inwoners goed uit en maak de drempel voor inwoners zo laag mogelijk.

Klachten, meldingen en bezwaarschriften kennen elk een eigen proces van afhandeling. Bovendien verschillen de mogelijkheden om het bestuursorgaan aan te spreken bij ontevredenheid over de afhandeling. Daarom is het zowel voor inwoners als voor de bestuursorganen zelf belangrijk om deze begrippen goed te begrijpen en te hanteren. Wijs inwoners actief op de mogelijkheid om een klacht ook digitaal in te dienen. Plaats daartoe op de website een link gekoppeld aan bijvoorbeeld een emailadres of webformulier, zoals dat al het geval is voor bezwaren.

Reactie:

Deze aanbeveling nemen wij over.

2. Wees een lerende organisatie door gegevens over het afhandelen van klachten, meldingen en bezwaarschriften vast te leggen en te analyseren.

Zorg dat het mogelijk is om daadwerkelijk te leren van ingediende klachten, meldingen openbare ruimte en bezwaarschriften. Onderneem daartoe klanttevredenheidsonderzoek, zorg voor een goede registratie van het hele afhandelingsproces en analyseer deze gegevens periodiek om er trends en verbeterpunten uit af te kunnen leiden. Doe dat voor wat betreft de klachten en bezwaarschriften ook als deze informeel worden afgehandeld en het niet tot een formele behandeling komt. Zorg dat ook duidelijk is hoe de informele afhandelingsprocessen op hoofdlijnen moeten verlopen. Het is belangrijk dat de gemeente kan vaststellen of informeel afhandelen daadwerkelijk leidt tot meer tevredenheid bij de indieners en tot een snellere afdoening.

Reactie:

Voor deze aanbeveling wachten wij met belangstelling de behandeling in de gemeenteraad af, aangezien het overnemen ervan consequenties heeft voor de ambtelijke capaciteit.

3. Dring er bij de RUD op aan om op korte termijn de (informatie over de) afhandeling van klachten op orde te hebben.

Maak afspraken met de RUD over de taken, verantwoordelijkheden en inrichting van de formele klachtafhandeling en over de registratie, analyse en rapportage van aantal en aard van de klachten.

Reactie:

Hiervoor verwijzen wij korthedshalve naar onze reactie op de kernboodschap.

4. Verhelp de geconstateerde tekortkomingen bij de afhandeling van bezwaren door de gemeente zo snel mogelijk.

Informeer de raad voor met een plan van aanpak over de wijze waarop en het tempo waarin dit verbeterproces wordt aangepakt.

Reactie:

Ook hiervoor wachten wij met belangstelling de behandeling in de gemeenteraad af.

Aan de gemeenteraad

5. Maak met het college afspraken over hoe en hoe vaak u periodiek wordt geïnformeerd over de (lessen uit de) afhandeling van klachten, meldingen openbare ruimte en bezwaarschriften door de gemeente en door verbonden partijen die veel rechtstreeks contact met inwoners hebben.

Reactie:

Dit betreft een aanbeveling voor de gemeenteraad.

Met vriendelijke groet,

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Lopik;
de loco-secretaris, de burgemeester;

H. Azzouzi



L.J. de Graaf



IV. Nawoord rekenkamer

De rekenkamer Lopik dankt het college voor de uitgebreide en zorgvuldige bestuurlijke reactie op het onderzoek naar de afhandeling van klachten, bezwaarschriften en meldingen. Het is goed om te lezen dat het college de bevindingen herkent en deelt. De rekenkamer is blij dat het college wil werken aan het herstel van de eenvoudig te verhelpen tekortkomingen in de informatievoorziening en de digitale toegankelijkheid van de gemeentelijke klachtenprocedure.

De rekenkamer heeft begrip voor de stellingname van het college dat het vanwege de op handen zijnde fusie met ODRU op dit moment niet opportuun is om bij de RUD aan te dringen op verbeteringen in informatievoorziening over en afhandeling van klachten. De rekenkamer acht het wel zinvol om als deelnemer in de nieuw te vormen omgevingsdienst aandacht te vragen voor het belang van een goede inrichting van de klachtenprocedure bij de vorming van deze dienst.

Verbetering van de dienstverlening aan de inwoners staat hoog op de agenda van het college. Daar hoort volgens de rekenkamer ook een transparante en adequate afhandeling van en informatievoorziening over klachten, bezwaarschriften en meldingen bij. De rekenkamer vindt het daarom teleurstellend dat het college de overige aanbevelingen niet expliciet steunt, maar het aan de gemeenteraad laat om daar stelling in te nemen. De gemeente Lopik wil immers een lerende organisatie zijn. Om te kunnen leren zijn klachten, bezwaarschriften en meldingen onmisbare lesstof.

Lopik, 27 maart 2025,
namens de rekenkamer Lopik



Matthijs van den Berg
voorzitter