

Handreiking

Klachtenbehandeling door decentrale rekenkamers

Vereniging van Rekenkamers

Augustus 2026

Colofon

©Vereniging van Rekenkamers, Den Haag, 2026.

Deze handreiking is door ons met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld. Mocht u desondanks onjuistheden tegenkomen dan vernemen we ze graag via info@rekenkamers.nl

Bij het opstellen van deze handreiking is beperkt gebruik gemaakt van AI (Claude) om bronnen op te sporen en een zo toegankelijk mogelijke tekst te maken.

Inhoudsopgave

1.	Aanleiding.....	1
2.	Wat is een klacht	1
3.	Klachtbehandeling in vogelvlucht	2
4.	Klacht en Woo-verzoek	4
5.	Formele en informele klachtbehandeling	5
6.	Voorbeelden van klachten in de context van de rekenkamer	6
7.	Invloed van eigen werkafspraken	6
8.	Complex klaaggedrag	7
9.	Externe klachtencommissie	9
10.	Verder lezen	10
	Bijlage A Model klachtenregeling.....	11

1. Aanleiding

Decentrale rekenkamers vervullen een belangrijke rol in het stelsel van publieke verantwoording. Zij onderzoeken of gemeenten, provincies en waterschappen hun middelen doelmatig, doeltreffend en rechtmatig inzetten en leggen hun bevindingen voor aan de volksvertegenwoordiging. Die rol veronderstelt niet alleen inhoudelijke deskundigheid, maar ook een werkwijze die zorgvuldig, transparant en professioneel is.

In de praktijk komt het voor dat personen of organisaties die betrokken zijn bij een rekenkameronderzoek van mening zijn dat de rekenkamer niet naar behoren heeft gehandeld. Het kan gaan om het gedrag bij het verzamelen van informatie, de toepassing van hoor- en wederhoor, de communicatie tijdens het onderzoeksproces, of de bejegening door medewerkers of leden van de rekenkamer. In dergelijke gevallen is het van belang dat betrokkenen weten waar zij met hun klachten terecht kunnen en dat de rekenkamer deze serieus behandelt.

Veel decentrale rekenkamers beschikken nog niet over een duidelijke klachtenregeling. Daardoor ontbreekt ook de duidelijkheid over hoe klachten worden ingediend, wie ze behandelt en op welke termijn een reactie volgt. Dit kan afbreuk doen aan het vertrouwen in de rekenkamer, leiden tot wantrouwen bij het besluit over een klacht en staat op gespannen voet met de verwachting dat publieke instellingen handelen in overeenstemming met de beginselen van behoorlijk bestuur.

Deze handreiking biedt rekenkamers praktische ondersteuning bij het behandelen van klachten en het opstellen of verbeteren van een klachtenregeling. We gaan in op wat een klacht in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is en hoe een klacht zich onderscheidt van andere signalen van onvrede.

In de bijlage is tevens een model klachtenregeling opgenomen. Deze is bedoeld als hulpmiddel, geen blauwdruk: rekenkamers verschillen sterk in omvang, organisatievorm en budget, de regeling moet daarop aansluiten. Ook geldt voor alle rekenkamers dat een zorgvuldige omgang met klachten bijdraagt aan hun legitimiteit, hun kwaliteit en uiteindelijk aan het gezag waarmee zij hun onafhankelijke taak kunnen uitoefenen.

Bij klachtbehandeling komt veel kennis en expertise om de hoek kijken.

2. Wat is een klacht

Niet ieder signaal van onvrede dat een rekenkamer bereikt, is een klacht in de zin van de Awb. In de praktijk ontvangen rekenkamers vaak uiteenlopende reacties op haar optreden: inhoudelijke bezwaren tegen onderzoeksresultaten, vragen om nadere toelichting, politieke kritiek, anonieme tips, verzoeken om informatie of stevige uitingen van algemene ontevredenheid. Het is van belang deze signalen van elkaar te onderscheiden, omdat ze een andere juridische context hebben en om andere reacties en aanpakken vragen.

Een klacht in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb heeft altijd betrekking op een concrete gedraging van de leden van de rekenkamer, of een persoons die onder verantwoordelijkheid van de rekenkamer werkzaam is (bijvoorbeeld een medewerker). Het

gaat om de manier waarop de rekenkamer zich heeft opgesteld: haar communicatie, haar bejegening, haar werkwijze of haar naleving van procedurele afspraken. Dat is wezenlijk iets anders dan bezwaren bij de inhoud of de resultaten van het onderzoek.

Een voor de hand liggende vergissing is een inhoudelijke reactie op een onderzoek, die als klacht wordt ingediend. Denk aan een groep inwoners die vindt dat de rekenkamer tot de verkeerde conclusies is gekomen, een bestuurder die meent dat zijn visie onjuist is weergegeven, of een organisatie die de aanbevelingen te ver vindt gaan. Zij uiten onvrede over de uitkomst van het onderzoek, niet over het gedrag van de rekenkamer. Dergelijke reacties horen thuis in het accorderen van interviewverslagen of hoor- en wederhoor-proces dat onderdeel uitmaakt van het onderzoek zelf, of na publicatie, in de bestuurlijke reactie en het politieke debat. Ze vallen buiten het bereik van een klachtenregeling.

Dit alles betekent niet dat signalen die buiten de klachtbehandeling vallen, geen serieuze aandacht verdienen. Een anonieme melding over het gedrag van een medewerker is geen klacht omdat de indiener onbekend is en het horen niet mogelijk is, maar kan wel aanleiding zijn voor intern onderzoek of een gesprek. Een algemene opmerking over de werkwijze van de rekenkamer — bijvoorbeeld in een raadsvergadering of via de media — is evenmin een klacht in formele zin, maar kan een signaal zijn dat de rekenkamer haar communicatie of procedures moet verbeteren.

In de praktijk komt het vaak voor dat onduidelijk is wat de indiener precies beoogd. Soms blijkt wat als klacht is ingediend in wezen een verzoek om uitleg te zijn, en is een goed gesprek voldoende. Omgekeerd kan achter een ogenschijnlijk feitelijke vraag een reële klacht schuilgaan die serieuze behandeling verdient. Een zorgvuldige eerste beoordeling voorkomt dat de klachtbehandelaar mensen onnodig door een formele procedure leidt, of juist ten onrechte afwijst.

In alle gevallen geldt dat de rekenkamer de indiener schriftelijk informeert als een verzoek niet als klacht in behandeling wordt genomen¹, en zo nodig aangeeft op welke wijze de indiener zijn of haar signaal alsnog kenbaar kan maken. Schriftelijk reageren is bij een anonieme klacht uiteraard niet mogelijk.

3. Klachtbehandeling in vogelvlucht

Bij klachtbehandeling volgens hoofdstuk 9 van de Awb behoort de rekenkamer globaal deze stappen te volgen:

1. *Indiening van de klacht*

Eenieder kan een klacht tegen een bestuursorgaan (dus ook de rekenkamer) indienen. Dit kan mondeling of schriftelijk (art. 9:1 en 9:2 Awb). Volgens de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) hebben burgers en bedrijven het recht om officiële berichten elektronisch aan het betreffende bestuursorgaan (de rekenkamer) te zenden.

¹ De limitatieve gronden om een klacht niet in behandeling te nemen zijn geregeld in artikel 9:8 Awb.

Wmebv en rekenkamers

Naast het recht om officiële berichten met de overheid digitaal af te handelen verbetert de Wmebv ook de rechtspositie van burgers en bedrijven in het digitale contact met de overheid.

De Wmebv verplicht ook de rekenkamer tot het nemen van een formeel besluit over wat het 'digitale kanaal' is waarmee burgers de rekenkamer kunnen berichten. Dit kan een emailadres zijn of een webformulier. De VvR adviseert rekenkamers een emailadres aan te wijzen en op de website van de rekenkamer te plaatsen, omdat een webformulier tot meer verplichtingen leidt. Verder is de rekenkamer verplicht om een ontvangstbevestiging van het bericht (in het kader van deze handreiking: de klacht) te versturen waarmee de burger er zeker van is dat verzending is gelukt en waarmee de burger ook bewijs heeft dat het bericht is verstuurd.

Meer informatie over de Wmebv en de gevolgen daarvan is [hier terug te vinden](#).

De rekenkamer doet er goed aan om op de website melding te maken van de verschillende wijzen waarop een klacht kan worden ingediend: mondeling, schriftelijk zowel digitaal als per post.

2. Vereenvoudigde afhandeling (optioneel)

Als de klacht naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost, hoeft de procedure niet (verder) gevolgd te worden (art. 9:5 Awb).

3. Ontvangstbevestiging

Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk (art. 9:6 Awb).

4. Toets of de klacht in behandeling wordt genomen

Er zijn uitzonderingen waarin het bestuursorgaan de klacht niet hoeft te behandelen, bijvoorbeeld als de gedraging langer dan een jaar geleden plaatsvond of als de klacht al eerder is behandeld (art. 9:8 Awb).

5. Horen van klager en aangeklaagde

De klager wordt in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord, tenzij de klacht kennelijk ongegrond is of de klager dit niet wil (art. 9:10 Awb). Ook degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt gehoord.

6. Verslaglegging

Van het horen wordt een verslag gemaakt.

7. Afhandeling binnen de termijn

De klacht wordt binnen zes weken afgehandeld, met de mogelijkheid van verdaging van vier weken (art. 9:11 Awb).

8. Schriftelijk, gemotiveerd oordeel

Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en met redenen omkleed op de hoogte van de bevindingen, het oordeel en eventuele conclusies. Daarbij vermeldt het bestuursorgaan ook bij welke ombudsman de klager terecht kan als deze het niet eens is met de afhandeling van de klacht door het bestuursorgaan (art. 9:12 Awb).

9. Tweedelijns klachtvoorziening

Is de klager niet tevreden met de afhandeling, dan kan hij zich dus wenden tot de Nationale ombudsman (art. 9:18 e.v. Awb). Als de gemeenteraad een eigen ombudsman heeft benoemd dan is die ombudsman bevoegd om de klachten over de rekenkamer te behandelen. Een gemeenschappelijke rekenkamer (in de zin van een gemeenschappelijke regeling) kan ook besluiten een eigen ombudsman aan te wijzen.

Welke ombudsman is bevoegd?
Door het invullen van de naam van de gemeente of het waterschap waarvoor de rekenkamer werkt, kan snel achterhaald worden welke ombudsman bevoegd is klachten te behandelen (klik op deze link). Ten tijde van het schrijven van deze handreiking zijn alle provincies aangesloten bij de Nationale ombudsman.

4. Klacht en Woo-verzoek

Een bijzonder geval doet zich voor wanneer iemand een verzoek indient op grond van de Wet open overheid (Woo). Op het eerste gezicht is een Woo-verzoek een neutrale vraag om toegang tot documenten, maar in de context van een rekenkamer kan het iets anders signaleren. Er kan iets anders achter schuil gaan: het gevoel dat men tijdens het onderzoek niet eerlijk is behandeld, dat informatie is achtergehouden, of dat de rekenkamer op een manier heeft gehandeld die niet door de beugel kan.

Dit betekent dat een Woo-verzoek voor de rekenkamer een signaal kan zijn dat er iets speelt wat de indiener niet rechtstreeks als klacht heeft geformuleerd — misschien omdat hij of zij niet weet dat een klachtenregeling bestaat, misschien omdat men eerst wil begrijpen wat er is gebeurd voordat men een formeel standpunt inneemt.

De rekenkamer doet er verstandig aan bij de ontvangst van een Woo-verzoek niet uitsluitend procedureel te handelen, zoals ook in de handreiking Woo-verzoeken van de VvR omschreven is. Naast de wettelijk verplichte behandeling van het verzoek zelf, is het zinvol om contact op te nemen met de indiener en te informeren naar de achtergrond van het verzoek. Vaak blijkt dan dat de indiener behoefte heeft aan een gesprek of een uitleg — en dat een klacht of zelfs een informele bespreking een effectiever middel is om zijn of haar vraag te beantwoorden dan een stapel documenten.

In dat geval moet de rekenkamer de indiener actief op het goede spoor helpen. Dat betekent: uitleggen dat er een klachtenregeling bestaat, toelichten wat het verschil is tussen een Woo-verzoek en een klacht, en aangeven welk spoor het beste aansluit bij wat de indiener werkelijk wil bereiken. Dat is niet alleen dienstverlenend, het past ook bij de bredere verantwoordelijkheid van de rekenkamer om transparant en toegankelijk te zijn voor iedereen die met haar in aanraking komt.

Belangrijk is daarbij dat de rekenkamer het Woo-verzoek gewoon in behandeling neemt — de verwijzing naar de klachtenregeling is nooit een reden om het verzoek terzijde te

schuiven of de wettelijke termijnen niet na te leven. Het zijn parallelle sporen die elkaar niet uitsluiten. De rekenkamer kan, als een Woo-verzoek een klacht wordt, de indiener wel vragen het Woo-verzoek in te trekken. Deze formele handeling is nodig, anders dient het Woo-verzoek afgehandeld te worden.

5. Formele en informele klachtbehandeling

Bij klachtbehandeling bestaan er twee sporen: het formele spoor, waarbij de klacht volgens een vaste procedure wordt behandeld met horen, termijnen en een schriftelijk gemotiveerd oordeel, en het informele spoor, waarbij wordt geprobeerd de klacht op een meer directe en persoonlijke manier op te lossen. Het advies van de Vereniging van Rekenkamers is om klachten zoveel mogelijk informeel te behandelen. Onderstaand lichten we toe waarom.

Wellicht is wel de belangrijkste reden dat de meeste mensen met een klacht geen procedure wensen, maar vooral een oplossing. Achter een klacht gaat bijna altijd een concreet gevoel van onrecht, ongemak of onbegrip schuil. Wat de klager doorgaans wil is gehoord worden, een uitleg, een excuus, of de zekerheid dat een fout niet opnieuw voorkomt. Een formele procedure biedt dat lang niet altijd — en soms juist niet, omdat ze de verhoudingen verhardt en de focus verschuift van het onderliggende probleem naar de procedure zelf.

In het verlengde daarvan heeft informele behandeling meestal de voorkeur omdat het sneller en minder belastend is voor alle betrokkenen. Een telefoongesprek, een persoonlijk gesprek of een brief met een oprechte toelichting kan een klacht oplossen in dagen, terwijl de formele procedure vaak weken in beslag neemt. Een korte procedure is in het belang van zowel de klager als de rekenkamer. Het voorkomt ook dat betrokkenen onnodig lang in onzekerheid verkeren over de uitkomst van de procedure.

Gekeken naar de omvang van de meeste rekenkamers valt informele klachtafhandeling te verkiezen boven een formele procedure. Decentrale rekenkamers zijn doorgaans kleine organisaties met een specifieke publieke taak. Haar gezag is grotendeels gebaseerd op vertrouwen en reputatie. Een klacht die snel, respectvol en oplossingsgerichte wordt afgehandeld, kan dat vertrouwen versterken. Een langdurige formele procedure over een bejegening of miscommunicatie doet dat vertrouwen eerder schade.

Niet voor niets staat de Awb informele behandeling ook toe. Artikel 9:5 Awb bepaalt dat de verplichting tot verdere behandeling vervalt zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Dat geeft de rekenkamer de ruimte om eerst informeel te proberen de klacht op te lossen, en pas als dat niet lukt over te stappen naar het formele spoor. Dit is geen omzeiling van de procedure, maar een bewuste keuze van de wetgever.

Belangrijk: informele behandeling mag nooit betekenen dat de klager zijn rechten wordt ontnomen!

Als het informele gesprek niet tot een oplossing leidt, of als de klager expliciet kiest voor de formele route, moet die weg volledig open blijven. De informele aanpak is een eerste stap, geen afsluiting. In de klachtenregeling kan dit worden verankerd door expliciet te bepalen dat de klachtbehandelaar bij ontvangst van een klacht eerst beoordeelt of informele afhandeling mogelijk is, en dat pas als dit niet slaagt of de klager daarmee niet instemt, de formele procedure wordt gevolgd.

Over de wijze van klachtbehandeling, formeel en informeel hebben de Nationale Ombudsman en het programma 'prettig contact met de overheid' uiteenlopende handreikingen geschreven die zeer de moeite waard zijn. Deze en andere bronnen hebben we in deze handreiking opgenomen in paragraaf 9 'verder lezen'.

6. Voorbeelden van klachten in de context van de rekenkamer

Klachten over een rekenkamer hebben betrekking op de manier waarop de rekenkamer zich heeft gedragen, *nadrukkelijk niet* op de inhoud van haar onderzoek. Dat onderscheid is belangrijk: als een ambtenaar het niet eens is met de weergave van een feit of bevinding in een kan hij de hoor en wederhoor-procedure benutten. Inwoners of actiegroepen die niet tevreden zijn met een conclusie of aanbeveling kunnen de weg vinden naar de volksvertegenwoordiging door in te spreken of direct contact te zoeken met volksvertegenwoordigers. Klachten gaan over iets anders — over het gedrag van de rekenkamer zelf. Hieronder een aantal concrete voorbeelden.

Bejegening en communicatie

Een medewerker van de rekenkamer gedraagt zich tijdens een interview onbeschoft, kleinerend of intimiderend. Of een geïnterviewde krijgt geen antwoord op herhaalde vragen over de voortgang van het onderzoek, terwijl hij of zij daar belang bij heeft. Ook het gebruik van een onprofessionele of ongepaste toon in schriftelijke correspondentie kan een klacht opleveren.

Schending van hoor en wederhoor

Feiten die betrekking hebben op het werk van een ambtenaar of derden komen in het rapport aan de orde, maar deze heeft nooit de gelegenheid gekregen te reageren op de desbetreffende bevindingen, terwijl dit wel een wettelijke verplichting is.

Gebrekkige informatieverstrekking over het onderzoeksproces

Een betrokkene heeft herhaaldelijk gevraagd naar de planning, de onderzoeksvragen of de methode van het onderzoek, maar krijgt geen of tegenstrijdige informatie. Dit kan bijdragen aan het gevoel dat de rekenkamer niet transparant opereert.

Optreden bij publicatie

Bij de publicatie van een rapport worden media actief geïnformeerd voordat de betrokken organisatie kennis heeft kunnen nemen van de inhoud ervan. Of er worden uitspraken gedaan in de pers die verder gaan dan wat in het rapport staat, en die de betrokken organisatie of persoon schaden.

7. Invloed van eigen werkafspraken

Rekenkamers en volksvertegenwoordigingen maken in protocollen, reglementen van orde en verordeningen ook zelf afspraken over de organisatie van de werkzaamheden van de rekenkamer.

Een onderzoeksprotocol beschrijft bijvoorbeeld hoe de rekenkamer haar onderzoek inricht: welke stappen worden gezet, hoe de rekenkamer informatie verzameld, hoe het hoor- en wederhoor verloopt, en wat de rechten en plichten van betrokkenen zijn. Wat een rekenkamer zelf regelt, of nalaat te regelen, heeft een directe wisselwerking met de klachtenregeling en klachtbehandeling. We lichten toe.

Bovenal is het belangrijk dat rekenkamers zich ervan bewust zijn dat eigen afspraken mede bepalen wat een gerechtvaardigde verwachting is van mensen die bij een onderzoek worden betrokken. Als in een verordening of protocol is opgetekend dat betrokkenen een conceptrapport ontvangen en twee weken de tijd krijgen om te reageren, dan is dat een toezegging waarop mensen mogen vertrouwen. Wordt die termijn zonder uitleg verkort, of wordt de reactie genegeerd, dan is er een concrete aanleiding voor een klacht. Goede afspraken creëren dus verwachtingen. Daar staat tegenover dat het naleven van bepalingen over deze procedurele stappen dus ook helpt om klachten tegen te gaan. Een rekenkamer doet er dus goed aan om het onderzoeksprotocol, de verordening en een reglement van orde na te lopen op lacunes die klachten kunnen uitlokken. Als een klacht gegrond wordt verklaard en de oorzaak ligt in een onduidelijke of onvolledige procedurestap, dan is dat een signaal dat het protocol aangescherpt kan worden. Goede klachtbehandeling heeft daarom een lerende functie: de uitkomsten van klachtbehandeling worden systematisch teruggekoppeld naar de kwaliteit van de protocollen, verordening en het reglement van de rekenkamer.

Een bijzondere situatie ontstaat wanneer een klacht wordt ingediend terwijl het bijbehorende onderzoek nog loopt. De klacht kan dan betrekking hebben op een gedraging die zich midden in het onderzoeksproces heeft voorgedaan. De klachtbehandelaar moet dan zorgvuldig scheiden wat ter beoordeling van de klacht staat, en wat de voortgang van het onderzoek betreft. Het protocol en de klachtenregeling mogen elkaar daarbij niet in de weg zitten. De indiening van een klacht mag op zichzelf geen aanleiding zijn voor vertraging of stillegging van het onderzoek. Hiermee zou de klachtenprocedure immers gebruikt kunnen worden als (politiek) drukmiddel om een onderzoek van de rekenkamer te frustreren.

Kortom, de rekenkamer doet er goed aan het onderzoeksprotocol, de verordening, het reglement van orde en de klachtenregeling niet als losstaande documenten te zien. Ze vormen samen het kader waarbinnen betrokkenen weten waar zij aan toe zijn. De Vereniging van Rekenkamers adviseert om bij het opstellen of herzien van het onderzoeksprotocol expliciet na te denken over welke procedurestappen klachtgevoelig zijn en die stappen zo helder mogelijk te beschrijven.

8. Complex klaaggedrag

De weinige praktijkvoorbeelden die er zijn tonen aan dat rekenkamers te maken kunnen krijgen met 'complex klaaggedrag'.² Dit betreft situaties waarin het gedrag van de klager de behandeling van de klacht bemoeilijkt of de verhoudingen ernstig onder druk zet. Denk aan

² De Nationale Ombudsman spreekt over 'lastig klaaggedrag' en heeft een handreiking geschreven voor klachtbehandelaren om het gedrag van lastige klagers te herkennen en er beter mee om te gaan (Nationale ombudsman, Gesprekswijzer, omgaan met lastig klaaggedrag, Den Haag, 2011).

klagers die medewerkers persoonlijk aanspreken buiten de procedure om, klagers die dezelfde klacht bij uiteenlopende gremia indienen, klagers die (voortdurend) dreigen met media of politieke contacten en die in hun communicatie een toon hanteren die de grens van het betamelijke overschrijdt. Bij complex klaaggedrag kan ook sprake zijn van onderliggende problematiek, zoals psychische kwetsbaarheid, een langdurig conflict met een overheid, of een diep gevoel van onrecht, die het gedrag verklaart maar de behandeling niet eenvoudiger maakt.

Hoe eerder de rekenkamer onderkent dat er sprake is van complex klaaggedrag, hoe beter zij de situatie kan sturen. Signalen zijn onder meer: klachten die zeer omvangrijk en moeilijk te doorgronden zijn, correspondentie die escaleert in toon of frequentie, het betrekken van derden zonder aanwijsbare reden, of het herhaaldelijk opwerpen van nieuwe grieven zodra een vorige klacht is afgedaan. Het is zinvol om intern te bespreken wat er speelt en een vaste contactpersoon aan te wijzen, zodat de klager niet met meerdere medewerkers of leden van de rekenkamer tegelijk communiceert en er één consistent aanspreekpunt is.

Bij complex klaaggedrag is het verleidelijk om buiten de gebaande paden te treden. Meer toe te zeggen dan mogelijk is, de procedure in te korten om de klager tevreden te stellen, of juist de communicatie te verminderen om escalatie te vermijden. Geen van deze reacties is verstandig. De gemeentewet, de Algemene wet bestuursrecht, de verordening op de rekenkamer, het reglement van orde, het onderzoekprotocol, en de klachtenregeling, bieden houvast. Afwijken van de procedure, ook met goede bedoelingen, vergroot de kans op nieuwe klachten en ondermijnt de geloofwaardigheid van de behandeling. Tegelijkertijd mag de procedure niet worden gebruikt als schild. Als een klager moeite heeft met geschreven taal, het Nederlands niet goed beheerst of door zijn situatie niet goed in staat is zijn klacht helder te formuleren, moet de rekenkamer hem of haar daarin zo nodig ondersteunen — bijvoorbeeld door een telefonisch gesprek aan te bieden of de klacht samen te verhelderen.

Bij complex klaaggedrag is het belangrijk te beseffen dat een rekenkamer zich niet alles hoeft te laten welgevalen. Als een klager medewerkers beledigt, bedreigt of intimideert, mag de rekenkamer grenzen stellen aan de wijze van communiceren. Dat kan betekenen dat zij de klager schriftelijk laat weten dat zij uitsluitend nog schriftelijk reageert, dat zij telefonisch contact beperkt, of dat zij in uiterste gevallen de behandeling tijdelijk opschort totdat de communicatie normaliseert. Daarbij is het van belang dat de rekenkamer dit besluit schriftelijk vastlegt, motiveert en aan de klager mededeelt — en dat zij altijd een redelijke manier van communiceren open laat. Het stellen van grenzen aan gedrag is iets anders dan het afwijzen van de klacht zelf.

De VvR adviseert om bij complex klaaggedrag tijdig externe ondersteuning in te schakelen. Rekenkamers beschikken doorgaans niet over gespecialiseerde kennis van complex klaaggedrag of de eventuele psychosociale achtergronden daarvan. Het is daarom verstandig tijdig externe ondersteuning te zoeken. In situaties waarin de veiligheid van leden of medewerkers in het geding is, kan ook contact met de gemeentelijke of provinciale organisatie worden gezocht voor advies over de aanpak. Ook de Nationale ombudsman kan hulp bieden.

De VvR adviseert om consistent te handelen en goed te documenteren: een volledig en overzichtelijk dossier is onmisbaar. Noteer alle contactmomenten — ook telefonische gesprekken en informele berichten — met datum, inhoud en de reactie van de rekenkamer. Dit beschermt de rekenkamer als de situatie later escaleert, en maakt het mogelijk om bij een eventuele toetsing door de ombudsman aan te tonen dat de rekenkamer zorgvuldig en consistent heeft gehandeld.

9. Externe klachtencommissie

Nb: De VvR is momenteel bezig met het oprichten van een onafhankelijke klachtencommissie waarbij individuele rekenkamers zich kunnen aansluiten. Zodra dit is gerealiseerd geldt onderstaande tekst. Mocht u belangstelling hebben om hier met uw rekenkamer gebruik van te maken maak deze interesse dan vooral kenbaar bij de vereniging via info@rekenkamers.nl.

De Vereniging van Rekenkamers biedt rekenkamers de mogelijkheid om zich aan te sluiten bij de externe klachtencommissie die door de vereniging is ingesteld. Klachten die rekenkamers niet op informele en directe wijze zelf met klagers kunnen oplossen kunnen dan voor behandeling aan de commissie worden aangeboden. De vereniging denkt dat informele behandeling door de rekenkamer zelf in de meeste gevallen de voorkeur verdient. De rekenkamer verneemt dan uit eerste hand het ‘waarom’ van de klacht en kan mogelijk direct een oplossing bieden, in plaats van onnodige juridiseren en formaliseren. Als de rekenkamer er niet in slaagt zelf op informele wijze af te handelen kan de externe klachtencommissie uitkomst bieden.

Aansluiten bij de externe klachtencommissie is om meerdere redenen verstandig. De meest in het oog springende is wel de zeer beperkte omvang van de rekenkamer-organisatie. Een rekenkamer bestaat doorgaans uit een handvol mensen: een of enkele leden, een secretaris en bij de grotere rekenkamers een beperkte staf. Als een klacht betrekking heeft op een gedraging van de secretaris of een van de leden is er mogelijk intern niemand die voldoende onbevangen is om de klacht te behandelen. Artikel 9:7 Awb vereist dat de klacht niet wordt behandeld door een medewerker op wiens gedraging zij betrekking heeft, maar die kan niet worden opgelost door de behandeling neer te leggen bij een collega die nauw samenwerkt met de betrokkene. De externe klachtencommissie van de VvR biedt een structurele oplossing.

Een rekenkamer die haar eigen klachten behandelt, loopt het risico dat de uitkomst wordt gezien als zelfbescherming. Dat is een reputatierisico voor een orgaan dat haar gezag ontleent aan onpartijdigheid en onafhankelijkheid. Een externe commissie die tot een advies komt, draagt dat risico minder. De klager die zijn klacht ongegrond ziet verklaard door een advies van een externe commissie, heeft minder grond voor de gedachte dat de uitkomst van tevoren vaststond.

Klachtbehandeling kost tijd en aandacht. Voor een kleine organisatie met een beperkte capaciteit kan een complexe of escalerende klacht een onevenredig groot beslag leggen op de beschikbare menskracht. Een externe commissie neemt die last deels over, zodat de rekenkamer haar energie kan richten op haar eigenlijke taak: onderzoek doen. Dat geldt in

het bijzonder als de klacht betrekking heeft op een lopend onderzoek, waarbij vermenging van de klachtprocedure met het onderzoeksproces op de loer ligt.

10. Verder lezen

Onderstaand zijn een aantal documenten en links opgenomen die verder ingaan op klachtbehandeling en ook voor rekenkamers behulpzaam zijn bij het vormgeven van de klachtenprocedure en het behandelen van klachten.

[Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 9 \(klachtbehandeling\)](#)

De wettelijke grondslag van het klachtrecht.

[Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling](#) (2018, rapportnummer 2018/005)

Dit document beschrijft wat klachtbehandelaars nodig hebben om hun werk goed te doen en werkt de formele eisen van de Awb uit naar een praktische en informele aanpak. Het is de standaardleidraad voor klachtbehandeling bij overheidsorganisaties in Nederland.

[Gesprekswijzer Omgaan met lastig klaaggedrag](#) (2011)

Over het algemeen verloopt het contact tussen een klagende burger en de overheid goed. De meeste burgers en ambtenaren zijn redelijk. Toch krijgt iedereen die klachten behandelt wel eens te maken met iemand waarmee het moeilijk praten is. Dit document helpt de klachtbehandelaar om het gedrag van lastige klagers te herkennen en er beter mee om te gaan. Ook bevat het een richtlijn hoe in het uiterste geval het contact met een klager beëindigd kan worden.

[Zorgvuldig begrenzen](#) (2022)

Een leidraad om te helpen bij het maken van de afweging om grenzen te stellen bij grensoverschrijdend klaaggedrag.

[Excuskaart, In vijf stappen naar een goed excuus van de overheid](#) (2011)

Als de rekenkamer een fout heeft gemaakt dan kan het aanbieden van excuus en het aanvaarden ervan veel betekenen voor het herstel van contact en de relatie tussen inwoner, ambtenaar, bestuurder en rekenkamer. Dit document gaat in op vijf stappen die belangrijk zijn te volgen bij het maken van excuses.

[Behoorlijkheidswijzer \(website 2026\)](#)

Behoorlijkheid is het goede doen voor de burger. De behoorlijkheidswijzer helpt je daarbij. De vereisten vertellen je wat een behoorlijke manier van doen is. Zodat je klachten van burgers kunt toetsen en de dienstverlening kunt verbeteren. Op deze website zijn alle behoorlijkheidsvereisten op een rijtje gezet en kan de klachtbehandelaar aan de hand van een checklist nagaan welke vereisten van toepassing zijn bij een concrete klacht.

[Klachtbehandeling: hoe pakt u dat aan? \(website 2026\)](#)

Vijf stappen om een klachtbehandelaar op weg te helpen.

Bijlage A Model klachtenregeling

De Vereniging van Rekenkamers heeft onderstaande modeltekst opgesteld die door rekenkamers kan worden gebruikt om de eigen klachtenregeling vorm te geven. Er is gekozen voor een zo toegankelijk mogelijke tekst die direct ook gebruikt kan voor communicatie richting inwoners.

Indien u zich als rekenkamer wenst aan te sluiten bij de nog op te richten klachtencommissie dan geldt een andere regeling. Deze regeling is momenteel nog in ontwikkeling.

Een klacht indienen bij de rekenkamer

Wat kunt u doen als u niet tevreden bent over hoe de rekenkamer met u is omgegaan?

De rekenkamer doet onafhankelijk onderzoek naar hoe de gemeente uw belastinggeld uitgeeft. Vindt u dat de rekenkamer of een medewerker zich niet netjes heeft gedragen? Dan kunt u een klacht indienen. Dit document legt uit hoe dat werkt.

Wanneer kunt u een klacht indienen?

Waarover kunt u klagen?

U kunt een klacht indienen als u vindt dat de rekenkamer of een medewerker zich ongepast heeft gedragen. Bijvoorbeeld:

- U bent onfatsoenlijk behandeld.
- U heeft herhaaldelijk om informatie gevraagd maar geen antwoord gekregen.
- Vertrouwelijke informatie is niet goed beschermd.
- De rekenkamer heeft toegezegd iets te doen, maar heeft die belofte niet nagekomen.
- U heeft niet de kans gekregen om uw kant van het verhaal te vertellen, terwijl dat wel was afgesproken.

Waarover kunt u géén klacht indienen?

Een klacht gaat altijd over het gedrag van de rekenkamer, niet over de inhoud van een onderzoeksrapport. De volgende zaken vallen buiten de klachtenregeling:

- U bent het niet eens met de conclusies of aanbevelingen uit een rekenkamerrapport. Daarvoor bestaat een apart proces (hoor en wederhoor) tijdens het onderzoek.
- U heeft een bezwaar of beroep tegen een officieel besluit.
- Uw klacht gaat over een andere overheidsinstantie dan de rekenkamer.
- De gedraging heeft langer dan een jaar geleden plaatsgevonden.

Twijfelt u of uw klacht hier thuishoort? Neem gerust contact op. Wij helpen u op weg.

Hoe dient u een klacht in?

U dient uw klacht mondeling, schriftelijk in, per brief of e-mail. Stuur uw klacht naar:

[Naam rekenkamer]

Ter attentie van de klachtbehandelaar

[Adres]

[E-mailadres]

Of bel met de klachtbehandelaar *[naam en telefoonnummer]*

Wat moet er in uw klacht staan?

Vermeld in ieder geval de volgende gegevens:

- Uw naam en adres.
- De datum van uw klacht
- De datum waarop of periode waarin het is gebeurd.
- Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Is uw klacht niet volledig of onduidelijk? Dan krijgt u twee weken de tijd om aanvullende informatie te sturen. De rekenkamer laat u weten wat er nog ontbreekt.

Wat gebeurt er nadat u een klacht heeft ingediend?

De rekenkamer handelt uw klacht stap voor stap af:

1	U ontvangt een bevestiging van ontvangst. Daarin staat wie uw klacht behandelt en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.
2	U krijgt de gelegenheid uw verhaal te doen — mondeling of schriftelijk. Ook de betrokken medewerker krijgt de kans te reageren.
3	De rekenkamer probeert uw klacht waar mogelijk op een informele manier op te lossen. Een persoonlijk gesprek is vaak sneller en prettiger dan een formele procedure.
4	U ontvangt een schriftelijke reactie met het oordeel: uw klacht is gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond. De rekenkamer legt uit waarom.

Hoe lang duurt het?

De rekenkamer reageert in principe binnen zes weken. Als er meer tijd nodig is, krijgt u dat schriftelijk te horen. De behandeling duurt dan maximaal tien weken in totaal.

Wat als uw klacht gegrond is?

Dan biedt de rekenkamer, voor zover mogelijk, een passende oplossing aan. Dat kan zijn: een excuus, een correctie, of een aanpassing van de werkwijze zodat het in de toekomst niet meer gebeurt.

Kunt u uw klacht ook weer intrekken?

Ja, dat kan op elk moment. U hoeft daarvoor geen reden op te geven. U kunt dat schriftelijk of mondeling laten weten.

Niet tevreden met de uitkomst?

Bent u na de behandeling door de rekenkamer niet tevreden? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de ombudsman. De ombudsman is een onafhankelijke instantie die klachten over overheidsorganisaties beoordeelt.

*[Nationale ombudsman: www.nationaleombudsman.nl — telefoon: 0800 – 33 55 555 (gratis)
Of de gemeentelijke ombudsman van [naam gemeente], als die er is.]*

Let op: u kunt alleen naar de ombudsman als u uw klacht eerst bij de rekenkamer heeft ingediend of als de rekenkamer niet tijdig reageert.

Uw gegevens zijn veilig

De rekenkamer gaat vertrouwelijk om met uw klacht en uw persoonsgegevens. Uw gegevens worden alleen gebruikt voor de behandeling van uw klacht en worden niet gedeeld met anderen, tenzij de wet dat vereist.

Vragen?

Heeft u vragen over de klachtenprocedure, of weet u niet zeker of uw situatie als klacht kan worden ingediend? Neem dan gerust contact op met de rekenkamer. Wij helpen u graag op weg.

[Naam rekenkamer]

[Adres]

[E-mailadres]

[Telefoonnummer]

[Website]