Rekenkamer Gemert-Bakel en Laarbeek

Rekenkamerrapport

Klachtenbehandeling in de gemeente Laarbeek

Juni 2026

TwynstraGudde

Laarbeek Waterpoort van de Peel

Adviesbureau TwynstraGudde

In opdracht van

Rekenkamer Gemert-Bakel en Laarbeek

Inhoudsopgave

Voorwoord 4

Deel 1: Bestuurlijke nota 5

1. Leeswijzer 5
2. Inleiding 5
3. Doelstelling 6
4. Centrale vraag en deelvragen 6
5. Afbakening 7
6. Onderzoeksresultaten in het kort 7
7. Conclusies 7
8. Aanbevelingen 9
9. Bestuurlijke reactie 10
10. Nawoord 10

Deel 2. Nota van bevindingen 13

1. Inleiding 14

1.1. Aanleiding en context 14
1.2. Doelstelling en vraagstelling 15
1.3. Normenkader 15
1.4. Aanpak 17
1.5. Leeswijzer 17

2. Beleidsmatige en organisatorische opzet klachtbehandeling 18

2.1. Doelstellingen 18
2.2. Richtlijnen en servicenormen 20
2.3. Toetsingskader 24
2.4. Verwijzing ombudsfunctie 25
2.5. Registratie van klachten 27
2.6. De klachtencoördinator 29
2.7. Procedures voor informatievoorziening 32

3. Resultaten en leren van klachtbehandeling 34

3.1. Aantallen klachten 34
3.2. Evaluaties | Klanttevredenheid 36
3.3. Evaluaties | Beleid en proces 37

4. Informatievoorziening richting de raad 38

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoek van de rekenkamer naar 'Klachtbehandeling in de gemeente Laarbeek'.
In september 2025 kwam in het overleg tussen de rekenkamer en de regiegroep aan de orde dat er normaliter om de twee jaar een uitvraag plaatsvindt onder de fracties, voor nieuwe onderzoeksthema's. Gezien er in maart 2026 verkiezingen kwamen is toen besloten om pas later in het voorjaar zo'n uitvraag te doen, als de nieuwe fracties gesetteld zijn.

Na dit overleg met de regiegroep heeft de rekenkamer besloten om alvast een relatief klein onderzoek te doen naar klachtbehandeling, in zowel de gemeente Laarbeek als ook de gemeente Gemert-Bakel. Reden was dat dit onderwerp ook al eerder was genoemd bij de uitvraag in 2024 en omdat zo'n onderzoek (met succes) al eerder was gedaan in 2023 bij het DoeMee-onderzoek, dat vanuit de Vereniging van Rekenkamers was georganiseerd. Daarmee was dus ook een benchmark mogelijk. Ook dit heeft de rekenkamer met de regiegroep afgestemd.

Bij brief van 19 december 2025 heeft de rekenkamer de gemeenteraad van Laarbeek op de hoogte gesteld van het voorgenomen onderzoek, en een uitvoerige onderzoeksopzet daarvan gestuurd.

Met het onderzoek zijn we medio januari 2026 gestart en hebben dit laten uitvoeren door het onderzoeksbureau TwynstraGudde, dat ook het DoeMee-onderzoek gedaan had. Het bureau is voortvarend aan de slag gegaan, en op 15 januari 2026 vond het startgesprek plaats van de rekenkamer, het onderzoeksbureau en de concerncontroller.
Het onderzoek heeft uiteindelijk geleid tot een concept-bevindingenrapport dat op 28 april jl. naar de ambtelijke organisatie is gestuurd voor ambtelijk wederhoor. Dit leidde tot enkele ambtelijke aanvullingen – deze zijn verwerkt in het rapport.

Op 15 mei 2026 heeft de rekenkamer de eindversie van het onderzoeksrapport (met conclusies en aanbevelingen) naar het college van B&W gestuurd. Daarop is op 2 juni jl. een reactie ontvangen. Deze bestuurlijke reactie is integraal opgenomen in paragraaf 9, en van een nawoord voorzien in paragraaf 10 van de Bestuurlijke nota.

Het rapport bestaat uit 2 delen:

- Deel 1: de Bestuurlijke nota, met daarin een samenvatting van het onderzoek, de conclusie en aanbevelingen van de rekenkamer en het nawoord van de rekenkamer.
- Deel 2: de Nota van bevindingen.

Onze dank gaat uit naar onderzoeker Jop de Graaff van het bureau TwynstraGudde, die prima onderzoekswerk heeft verricht. Ook dank aan de klachtencoördinator van de gemeente die de relevante documenten heeft aangeleverd en een goede gesprekspartner was voor de onderzoeker.

Hoewel we in het rapport concluderen dat de gemeente de klachtbehandeling grotendeels op orde heeft, denken we dat we met de aanbevelingen van ons rapport nog iets aan de verdere verbetering kunnen bijdragen.

Frits van Vugt (voorzitter)
Laurens Elzinga (lid)
Rob Malag (lid)
Antje van den Berg (secretariaat)

DEEL 1: BESTUURLIJKE NOTA

Doel, vraagstelling, conclusies en aanbevelingen van het onderzoek

1. Leeswijzer

In de Bestuurlijke nota bespreken we de context van het onderzoek, het doel ervan en onderzoeksvragen die beantwoord gaan worden. Vervolgens geven we in het kort de onderzoeksresultaten weer en formuleert de rekenkamer haar conclusies en aanbevelingen. Dan krijgt het college de ruimte een reflectie te geven op het rapport om aan te geven hoe men invulling gaat geven aan de aanbevelingen. Tenslotte sluit de rekenkamer af met een nawoord.

2. Inleiding

In september 2025 kwam in het overleg tussen de rekenkamer en de regiegroep aan de orde dat er normaliter om de twee jaar een uitvraag plaatsvindt onder de fracties, voor nieuwe onderzoeksthema's. Gezien er in maart 2026 verkiezingen kwamen is toen besloten om pas later in het voorjaar zo'n uitvraag te doen, als de nieuwe fracties gesetteld zijn.

Na overleg met de regiegroep heeft de rekenkamer besloten om alvast een relatief klein onderzoek te doen naar klachtbehandeling In zowel de gemeente Gemert-Bakel als ook de gemeente Laarbeek. Hiermee zijn we medio januari 2026 gestart en hebben dit laten uitvoeren door het onderzoeksbureau TwynstraGudde.

Een zorgvuldige, toegankelijke en effectieve klachtenafhandeling vormt een essentieel onderdeel van goed openbaar bestuur. Voor inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties is de mogelijkheid om een klacht in te dienen over het handelen van de gemeente een belangrijk instrument om hun ervaringen kenbaar te maken en om, waar nodig, correctie of verbetering te bewerkstelligen. Tegelijkertijd bieden klachten voor de gemeentelijke organisatie waardevolle inzichten in de kwaliteit van de dienstverlening, de bejegening door medewerkers en bestuurders, en de werking van interne processen en procedures.

Een professionele omgang met klachten draagt bij aan het vertrouwen in de overheid, de legitimiteit van het gemeentelijk handelen en het lerend vermogen van de organisatie. Dit vraagt om een klachtenafhandeling die niet alleen voldoet aan de eisen van zorgvuldigheid, onafhankelijkheid en rechtsbescherming, maar die ook gericht is op het tijdig signaleren van structurele knelpunten en het realiseren van duurzame verbeteringen. In dat kader is het van belang dat klachten niet uitsluitend individueel worden afgehandeld, maar dat zij tevens worden geanalyseerd en benut als sturingsinformatie voor beleid en uitvoering.

Tegen deze achtergrond heeft de rekenkamer onderzoek verricht naar de klachtenafhandeling binnen de gemeente. Er is geen directe aanleiding, in de vorm van een incident of slepende klacht, maar de reden voor dit onderzoek ligt in het maatschappelijk en bestuurlijk belang van transparantie en verantwoording.

Het onderzoek richt zich op de vraag in hoeverre de klachtenafhandeling binnen de gemeente voldoet aan de geldende wettelijke kaders, waaronder de bepalingen uit de Algemene wet bestuursrecht, en aan de eigen gemeentelijke regelgeving, beleidskaders en uitvoeringspraktijken. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar de formele inrichting van het klachtenproces, maar ook naar de feitelijke werking ervan in de praktijk. Aspecten die hierbij aan de orde komen zijn onder meer de toegankelijkheid van de klachtenprocedure, de duidelijkheid van informatievoorziening aan inwoners, de onafhankelijkheid en zorgvuldigheid van de behandeling, de doorlooptijden en de kwaliteit van de communicatie gedurende het proces.

3. Doelstelling

De rekenkamer heeft onderstaande doelstelling geformuleerd.

Dit onderzoek moet inzichtelijk maken hoe de gemeente Laarbeek het beleid en de organisatie ten aanzien van de klachtbehandeling heeft ingericht, wat de resultaten zijn van dit beleid en hoe de informatievoorziening over deze resultaten er uitziet.

4. Centrale vraag en deelvragen

Het onderzoek kent onderstaande centrale vraag.

Op welke wijze geeft de gemeente Laarbeek beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de behandeling van klachten, tot welke resultaten leidt dit beleid en op welke wijze wordt hierover gerapporteerd aan de raden?

Om antwoord te krijgen op de centrale vraag zijn onderstaande deelvragen opgesteld.

- Op welke wijze heeft de gemeente de behandeling van klachten beleidsmatig en organisatorisch vormgegeven?
- Tot welke resultaten heeft het beleid geleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid van de behandeling van klachten en het leren van klachten?
- Leiden klachten tot vervolgprocedures en zo ja, welke aanpak en kosten zijn daaraan verbonden?
- Op welke wijze wordt de raad geïnformeerd over de resultaten rondom de behandeling van klachten?

Bij het beantwoorden van de vragen wordt in beeld gebracht hoe de resultaten zich verhouden tot de resultaten van het DoeMee-onderzoek (2023) en van het rekenkameronderzoek voor de ABG-gemeenten Alphen-Chaam, Baarle-Nassau en Gilze en Rijen (2024).

5. Afbakening

Het onderzoek gaat over klachtbehandeling in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Het betreft klachten over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid heeft gedragen. De klachten die in dit onderzoek centraal staat, zijn klachten gericht op gedragingen van bestuurders of ambtenaren. Op de regeling voor bestuurders wil de rekenkamer separaat nog terug komen.

Het onderzoek gaat over de periode van 2019 tot nu. Het betreft een klein onderzoek en bestaat voornamelijk uit digitale informatie-uitvraag, documentenanalyse en een gesprek met de betrokken ambtenaar. In afwijking van andere rekenkameronderzoeken zijn er geen gesprekken geweest met de leden van de gemeenteraad en de betrokken bestuurder.

Bij het beantwoorden van de vragen wordt in beeld gebracht hoe de resultaten zich verhouden tot de resultaten van het DoeMee-onderzoek (2023) en van het rekenkameronderzoek voor de ABG-gemeenten Alphen-Chaam, Baarle-Nassau en Gilze en Rijen (2024).

6. Onderzoeksresultaten in het kort

De gemeente Laarbeek heeft de klachtbehandeling in de praktijk grotendeels op orde: klachten worden doorgaans tijdig en zo veel als mogelijk informeel afgehandeld, wat bijdraagt aan een efficiënte en laagdrempelige werkwijze. De klachtencoördinator toetst daarbij in de praktijk expliciet aan de behoorlijkheids-normen van de Nationale Ombudsman. Dat draagt bij aan een bredere beoordeling dan alleen de vraag of de gemeente rechtmatig heeft gehandeld.

Hoewel de uitvoering in de praktijk grotendeels effectief lijkt, is deze in belangrijke mate afhankelijk van de taakinvulling van de klachtencoördinator en is minder verankerd in beleid en organisatie, wat de continuïteit en bestendigheid kwetsbaar maakt. De klachtenverordening is sinds 2014 niet meer geactualiseerd en binnenkort is er sprake van een wisseling in de functie van klachtencoördinator. Daarnaast blijft het lerend vermogen van de organisatie onderbenut, doordat evaluatie en reflectie niet systematisch plaatsvinden en bevindingen niet systematisch worden vastgelegd.

Ten slotte is de informatievoorziening aan de gemeenteraad niet op orde. Daardoor heeft de raad onvoldoende structureel zicht op de aard, omvang, afhandeling en leerpunten van klachten.

Per saldo functioneert de klachtbehandeling in Laarbeek in de praktijk naar behoren en is de basis aanwezig. Tegelijkertijd is actualisatie en verdere borging nodig om de werkwijze minder persoonsafhankelijk te maken, het leren van klachten structureler te organiseren en de verantwoording richting de raad op orde te brengen.

7. Conclusies

Op basis van de bevindingen komt de rekenkamer tot de volgende conclusies:

1. De gemeente Laarbeek heeft de klachtbehandeling organisatorisch in belangrijke mate op orde.

2. De klachtenverordening bevat duidelijke bepalingen over de indiening, registratie, behandeling en afdoening van klachten, en maakt inzichtelijk welke taken en verantwoordelijkheden de klachtencoördinator heeft.
3. De doelstellingen van klachtbehandeling zijn in de toelichting op de klachtenverordening inhoudelijk expliciet verbonden met de bedoeling van hoofdstuk 9 van de Awb, waaronder genoegdoening voor de klager en het leren van klachten.
4. De gemeente handelt klachten in de praktijk overwegend tijdig af.
5. De gemeente zet in op het zo veel mogelijk informeel afhandelen van klachten.
6. De gemeente Laarbeek heeft de klachtbehandeling in de klachtenverordening in belangrijke mate ingericht, maar deze is sinds 2014 niet meer geactualiseerd. Daardoor sluit het kader niet volledig aan op de praktijk.
7. Dit maakt dat de huidige werkwijze in belangrijke mate afhankelijk is van de invulling door de klachtencoördinator en beperkt is geborgd. Dit maakt de uitvoering kwetsbaar, zeker met het oog op personele wisselingen.
8. De gemeente toetst in de praktijk aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman. Dit is positief, omdat klachtbehandeling daarmee breder wordt benaderd dan alleen vanuit rechtmatigheid.
9. De gemeente heeft meerjarig zicht op het aantal ontvangen klachten en registreert ook informeel afgehandelde klachten. Daarmee is de registratie van klachten in de basis op orde.
10. Het leervermogen van de organisatie wordt beperkt benut. Evaluatie en reflectie vinden wel incidenteel plaats, maar zijn niet structureel ingericht.
11. De raad wordt niet jaarlijks geïnformeerd over de klachtbehandeling, terwijl de klachtenverordening dit wel voorschrijft. Daardoor heeft de raad onvoldoende zicht op de aard, omvang, afhandeling, trends en leerpunten van klachten. Dit beperkt de kaderstellende en controlerende rol van de raad.

Toelichting op de conclusies:

Beleidsmatige en organisatorische opzet klachtbehandeling

De gemeente Laarbeek beschikt met de klachtenverordening uit 2014 over een kader met daarin duidelijke bepalingen voor het proces van klachtbehandeling. Daarmee is de organisatorische basis van de klacht-behandeling aanwezig. Tegelijkertijd is de beleidsmatige basis toe aan actualisatie. De klachtenverordening is sinds 2014 niet meer geactualiseerd en bevat niet alle uitgangspunten die in de huidige praktijk relevant zijn. Zo wordt in de praktijk getoetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman en wordt zo veel als mogelijk ingezet op informele klachtbehandeling, maar daarvoor zijn geen duidelijke procesmatige uitgangspunten opgenomen. Daarnaast hebben we opgemerkt dat er in een specifiek geval is gekozen voor een externe klachtbehandelaar. Dat kan passend maatwerk zijn, maar deze mogelijkheid is niet in de verordening opgenomen. Juist met het oog op personele wisselingen is het belangrijk dat de huidige werkwijze structureel wordt geborgd.

Resultaten en leren van klachtbehandeling

De klachtbehandeling in Laarbeek verloopt in de praktijk overwegend effectief. Klachten worden doorgaans tijdig afgehandeld en in circa een derde tot de helft van de gevallen informeel opgelost. Dit sluit aan bij de uitgangs-punten van de Nationale Ombudsman. Tegelijkertijd is het leervermogen van de organisatie beperkt structureel geborgd. Evaluatie en reflectie vinden wel plaats, maar vooral incidenteel, zonder systematische vastlegging of organisatiebrede terugkoppeling. Hierdoor bestaat het risico dat inzichten uit klachten onvoldoende worden benut voor bredere kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.

Informatievoorziening richting de raad

De gemeenteraad is sinds 2022 niet meer geïnformeerd over de klachtbehandeling, terwijl de klachtenverordening dit wel voorschrijft. Hiermee ontbreekt structureel inzicht in de aard, omvang en afhandeling van klachten, evenals in trends en leerpunten voor de organisatie. Dit beperkt de kaderstellende en controlerende rol van de raad.

8. Aanbevelingen

Op basis van de conclusies komt de rekenkamer tot vier aanbevelingen voor het college:

1. **Actualiseer de klachtenverordening en werk de huidige werkwijze uit in een actuele procesbeschrijving.**
   Zorg voor een eenduidig en actueel kader voor klachtbehandeling, waarin doelstellingen, uitgangspunten, taken, verantwoordelijkheden en werkwijzen integraal zijn vastgelegd. De huidige klachtenverordening biedt daarvoor een goede basis, maar is toe aan actualisatie.
   Neem daarin in ieder geval expliciet op:
   - dat informele klachtbehandeling een doelstelling is en wat daaronder wordt verstaan;
   - in welke situaties maatwerk mogelijk is, bijvoorbeeld door inzet van een externe klachtbehandelaar;

   Laat het geactualiseerde kader vervolgens door de raad vaststellen.

2. **Veranker de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman expliciet de klachtenverordening en de werkwijze.**
   De gemeente toetst in de praktijk al aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman. Dat is positief en verdient borging. Leg daarom expliciet vast dat deze normen onderdeel vormen van de beoordeling van klachten. Daarmee wordt voorkomen dat de toepassing van deze normen afhankelijk blijft van de kennis en werkwijze van één klachtencoördinator. Dit is extra belangrijk vanwege de komende wisseling in de functie van klachtencoördinator.

3. **Leer van klachten door 'het leren' structureel te organiseren.**
   Dit leren hoeft niet in de vorm van een formele evaluatie; dit past ook niet bij de huidige situatie waarin een aanzienlijk deel van de klachten informeel wordt behandeld.
   Denk hierbij aan het volgende:
   - Het is van belang dat er frequenter en explicieter ervaringen worden opgehaald, bij klagers, bij klachtbehandelaars als ook bij medewerkers.
   - Zorg ervoor dat in de te actualiseren verordening duidelijk is op welke wijze dit gebeurt.
   - Borg dat signalen en leerpunten een plek krijgen in het klachtenjaarverslag, zodat deze inzichtelijk zijn en benut kunnen worden voor het verbeteren van het proces.

4. **Herstel de jaarlijkse informatievoorziening aan de raad.**
   De raad is in 2022 voor het laatst geïnformeerd over klachtbehandeling, over het jaar 2021. Stel weer jaarlijks een klachtenjaarverslag of klachtenoverzicht op en deel dit met de raad. Zorg dat daarin in ieder geval wordt gerapporteerd over het aantal en de aard van de klachten (en daarbij gesignaleerde trends en ontwikkelingen), de tijdigheid van de behandeling en de resultaten en uitkomsten. Deel daarbij ook het overzicht dat de Nationale Ombudsman jaarlijks opstelt en toestuurt van het aantal gemelde klachten bij de Nationale Ombudsman. Een raadsinformatie-brief, zoals eerder is gebruikt, is hiervoor een geschikt middel. Ook kan worden aangesloten bij de P&C-cyclus, zolang maar expliciet en jaarlijks wordt gerapporteerd over de uitvoering en opbrengsten van de klachtbehandeling. Deel in het eerstvolgende jaarverslag ook de informatie over de jaren 2022, 2023 en 2024.

9. Bestuurlijke reactie

College van B&W van Laarbeek

Aan de Rekenkamer Gemert-Bakel en Laarbeek

Betreft: **bestuurlijke reactie college – Rekenkamerrapport Klachtenbehandeling gemeente Laarbeek**

2 juni 2026

Geachte leden van de rekenkamer,

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Laarbeek heeft kennisgenomen van het concept-eindrapport “Klachtenbehandeling in de gemeente Laarbeek” van mei 2026.

Wij danken de rekenkamer en onderzoeksbureau TwynstraGudde voor het uitgevoerde onderzoek en de zorgvuldige wijze waarop de bevindingen tot stand zijn gekomen. Het college herkent zich in grote lijnen in het geschetste beeld en onderschrijft de conclusie dat de klachtbehandeling binnen de gemeente Laarbeek in de praktijk grotendeels op orde is.

Het college waardeert dat in het rapport wordt onderkend dat klachten overwegend tijdig en zoveel mogelijk informeel worden afgehandeld en dat in de praktijk reeds wordt gewerkt vanuit de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman. Wij zien klachtbehandeling nadrukkelijk niet alleen als formeel proces, maar ook als belangrijk instrument om inwoners serieus te nemen, vertrouwen te herstellen en de gemeentelijke dienstverlening verder te verbeteren.

Tegelijkertijd herkennen wij de aandachtspunten die de rekenkamer benoemt ten aanzien van actualisatie, organisatorische borging en structurele vastlegging van de huidige werkwijze. Daarbij merken wij op dat de aanbevelingen van de rekenkamer naar onze mening met name betrekking hebben op verdere formalisering en bestendiging van bestaande werkwijzen, en niet op fundamentele tekortkomingen in de feitelijke uitvoering van de klachtbehandeling.

Het college onderschrijft het belang van een goede balans tussen enerzijds duidelijke procesafspraken en anderzijds de ruimte voor maatwerk die klachtbehandeling in de praktijk vraagt. Niet iedere klacht of situatie laat zich volledig vatten in vaste procedures of standaardwerkwijzen. Juist de mogelijkheid om afhankelijk van de aard en omstandigheden van een klacht proportioneel en oplossingsgericht te handelen, achten wij van belang voor een zorgvuldige en mensgerichte klachtbehandeling.

Het college neemt de aanbevelingen van de rekenkamer over en zal hier op volgende wijze opvolging aangeven:

1. Actualisatie klachtenverordening en procesbeschrijving

Het college zal de huidige klachtenverordening actualiseren en bezien op welke onderdelen nadere aansluiting bij de huidige praktijk en ontwikkelingen wenselijk is. Daarbij zullen onder meer de uitgangspunten rondom informele klachtbehandeling, maatwerk en – indien daartoe aanleiding bestaat – de inzet van een externe klachtbehandelaar explicieter worden vastgelegd.

Daarnaast zal een actuele procesbeschrijving worden opgesteld, zodat de bestaande werkwijze organisatorisch beter wordt geborgd en minder afhankelijk is van individuele kennis en ervaring.

2. Verankering behoorlijkheidsnormen Nationale Ombudsman

De behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman worden reeds toegepast in de praktijk van de klachtbehandeling. Het college onderschrijft het belang om deze werkwijze explicieter vast te leggen in de verordening en procesbeschrijving, zodat deze duurzaam onderdeel blijven uitmaken van de wijze waarop klachten worden beoordeeld en afgehandeld.

3. Structureler leren van klachten

Het college onderschrijft dat klachten waardevolle signalen kunnen bevatten voor verbetering van dienstverlening, communicatie en processen. Daarbij geldt dat de aard, omvang en impact van klachten sterk casusafhankelijk zijn. Niet iedere klacht wijst op een structureel knelpunt of vraagt om aanpassing van beleid, processen of werkwijzen.

In de praktijk vind bij gegronde klachten of signalen met een bredere organisatorische impact reeds reflectie plaats met betrokken medewerkers en leidinggevenden en worden waar nodig verbetermaatregelen getroffen. Deze bestaande werkwijze zal explicieter worden opgenomen in de procesbeschrijving rondom klachtbehandeling, inclusief de wijze waarop eventuele leerpunten worden betrokken bij de jaarlijkse rapportage aan de raad.

4. Herstel informatievoorziening aan de raad

Het college zal de jaarlijkse informatievoorziening aan de raad over klachtbehandeling herstellen. Daarbij zullen wij opnieuw periodiek rapporteren over aantallen, aard, afhandeling, trends en leerpunten van klachten inclusief relevante informatie vanuit de Nationale Ombudsman. Hierbij wordt overwogen om dit te verstrekken als onderdeel van het jaarverslag zodat het gecombineerd is in één document en geen extra losse rapportage benodigd is.

Het college zal de komende periode de verbeterpunten stapsgewijs en zorgvuldig vertalen in de praktijk. Passend binnen de schaal van onze gemeente. Waarbij in ieder geval de verbeteringen zijn verricht voorafgaand aan de jaarrekening over het boekjaar 2026.

Het vriendelijke groet,

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Laarbeek,

gemeentesecretaris van Laarbeek,

J.W.M. van de Ven

de burgemeester van Laarbeek,

L.A.G.P. van der Aa

10. Nawoord

De rekenkamer constateert dat het college van B&W zich in grote lijnen in het beeld herkent, zoals dat in ons rapport is beschreven. En het klopt dat de klachtenbehandeling grotendeels op orde is.
Niettemin zijn er nog enkele verbeteringen nodig en mogelijk, en ook het college onderkent dit. Wij constateren met tevredenheid dat het college onze aanbevelingen overneemt, en de uitvoering daarvan ter hand wil nemen.

Wij waarderen het dat het college blij is met ons onderzoek en aangeeft dat de bevindingen op zorgvuldige wijze tot stand zijn gekomen. Wij hopen dat ons rapport bijdraagt aan de verdere verbetering van een zorgvuldige en transparante klachtafhandeling.

Deel 2. Nota van bevindingen

1. Inleiding

1.1. Aanleiding en context

De gezamenlijke Rekenkamer van Gemert-Bakel en Laarbeek heeft ervoor gekozen om in 2026 een onderzoek uit te voeren naar klachtbehandeling. Dit onderzoek wordt zowel uitgevoerd voor de gemeente Gemert-Bakel als voor de gemeente Laarbeek. Voor beide gemeenten is een aparte rapportage opgesteld. Deze rapportage bevat de bevindingen over de gemeente Laarbeek.

Klachten in dit onderzoek

De klachten die in dit onderzoek centraal staan, zijn klachten gericht op gedragingen van bestuurders of ambtenaren. Te denken valt aan klachten over persoonlijke behandeling door medewerkers of bestuurders, het niet reageren op vragen of het krijgen van te weinig, onjuiste of misleidende informatie. Het klachtrecht heeft geen betrekking op meldingen in het kader van de openbare ruimte, noch op bezwaren, bijvoorbeeld binnen het sociaal domein.

De wettelijke regels voor het behandelen van klachten zijn opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Zo moet de indiener van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging ontvangen, dienen indiener en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gesteld om gehoord te worden, en dient een verslag van het hoor en wederhoor gemaakt te worden. Ook zijn regels opgenomen omtrent het doorverwijzen van de indiener naar de betrokken Ombudsman indien de indiener het niet eens is met het genomen besluit, en het opvolgen van de conclusies en aanbevelingen van de Ombudsman door het college.

In dit onderzoek wordt gekeken naar klachtbehandeling vanuit de visie van de Nationale Ombudsman, zoals verwoord in de Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling. De strekking van deze visie is dat de behandeling van klachten geen doel op zich is. Het is een middel om de burger (op weg) te helpen en om de organisatie te laten leren van klachten. Een goed functionerende klachtbehandeling is ook een van de hulpmiddelen voor burgers die in de knel komen in hun contacten met de overheid. Als er goed met klachten wordt omgegaan, worden deze individuele burgers geholpen. Tevens kunnen op basis van de afzonderlijke klachten systeemfouten (in beleid en uitvoering) worden geduid, aangekaart en opgelost. Door klachten professioneel te behandelen, halen overheden de ervaringen van burgers van buiten naar binnen en geven ze het perspectief van burgers een plek in de manier waarop ze invulling geven aan hun beleid en beleidsuitvoering. Een effectieve, professionele klachtbehandeling is alleen mogelijk als iedereen binnen de overheid klachten en klachtbehandeling ziet als een waardevolle manier om het burgerperspectief een plek te geven in het overheidsoptreden. Dit geldt voor zowel bestuurders en managers als alle medewerkers.[1]

Vergelijking met eerdere onderzoeken

Door de gezamenlijke Rekenkamer van Gemert-Bakel en Laarbeek is gevraagd om de resultaten van dit onderzoek te vergelijken met de resultaten van twee andere onderzoeken:

- Het landelijke DoeMee-onderzoek dat de Nederlandse Vereniging voor Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR) in 2023 heeft uitgevoerd naar klachtbehandeling. Aan dit onderzoek deden 71 gemeenten, 3 provincies en 1 waterschap mee.

[1] Visie professionele klachtbehandeling.pdf (nationaleombudsman.nl), 19 maart 2018

- Het rekenkameronderzoek naar klachtbehandeling dat de ABG Rekenkamer voor de drie ABG-gemeenten (Alphen-Chaam, Baarle-Nassau en Gilze en Rijen) in 2024 heeft uitgevoerd.

Door de rapportage heen worden de resultaten van de gemeente Laarbeek vergeleken met de resultaten van deze twee onderzoeken.

1.2. Doelstelling en vraagstelling

De centrale vraagstelling van dit onderzoek luidt als volgt.

> Op welke wijze geeft de gemeente beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de behandeling van klachten, tot welke resultaten leidt dit beleid en op welke wijze wordt hierover gerapporteerd aan de raad?

Om de centrale vraagstelling te beantwoorden, zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld.

1. Op welke wijze heeft de gemeente de behandeling van klachten beleidsmatig en organisatorisch vormgegeven?
2. Tot welke resultaten heeft het beleid geleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid van de behandeling van klachten en het leren van klachten?
3. Leiden klachten tot vervolgprocedures en zo ja, welke aanpak en kosten zijn daaraan verbonden?
4. Op welke wijze wordt de raad geïnformeerd over de resultaten rondom de behandeling van klachten?

1.3. Normenkader

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden, is een normenkader opgesteld. De verschillende aspecten uit het normenkader komen aan bod in de verschillende paragrafen.

Onderzoeksvraag	Normen
Op welke wijze heeft de gemeente de behandeling van klachten beleidsmatig en organisatorisch vormgegeven?	De raad heeft duidelijke doelstellingen vastgesteld ten aanzien van klachtbehandeling. Daarbij is aandacht besteed aan het (op weg) helpen van de burger, het leren van de klachten en een klantgerichte bejegening van burgers.
	De doelstellingen worden besproken en zijn breed gedragen binnen de organisatie.
	Er zijn duidelijke regels en richtlijnen vastgesteld voor het behandelen van klachten (zoals voorwaarden voor indiening) alsook voor de informele afdoening van klachten. Hieraan zijn duidelijke (service)normen gekoppeld voor de dienstverlening (inclusief termijnen).
	Een informele klachtbehandeling maakt deel uit van de procedure. De informele procedure-gegevens worden duidelijk geregistreerd.
	Bij de afhandeling van klachten wordt gebruikgemaakt van een duidelijk toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht; die beslissing wordt genomen door (of in mandaat namens) het betrokken bestuursorgaan.

	In de beslissing wordt verwezen naar de bevoegde ombudsinstantie.
	De organisatie heeft een centraal meldpunt ingericht, waar alle klachten binnenkomen.
	De burger/klager heeft daarbij de keuze tussen de schriftelijke of elektronische weg (Wmebv).
	De verantwoordelijkheid voor ontvangst, registratie, verspreiding, behandeling, terugkoppeling en sturing in het proces van het afhandelen van klachten is helder vastgelegd.
	Er wordt gebruikgemaakt van een digitaal systeem dat klachten op een centrale plaats juist en volledig registreert (gegevens melder, gegevens melding, klacht of bezwaarschrift, datum van ontvangst, ontvangstbevestiging, terrein waarop de klacht betrekking heeft).
	Het digitale meldsysteem stuurt de klacht naar de juiste afdeling die de zaak behandelt.
	Binnen de organisatie is duidelijk wie toeziet op de tijdigheid en juistheid van afhandeling van klachten en aan de hand van welke gegevens dit gebeurt.
	Voor de klachtenafhandelaar/klachtencoördinator is een functieprofiel met bijbehorende competenties vastgesteld.
	Er zijn duidelijke procedures opgesteld voor de informatievoorziening aan de indiener, waarin minimaal naar voren komt dat deze een terugkoppeling krijgt als de behandeling meer tijd kost en dat er persoonlijk contact plaatsvindt tijdens het onderzoek.
Tot welke resultaten heeft het beleid geleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid van de behandeling van klachten en het leren van klachten?	De gemeente verricht na afronding van de klachtenprocedure onder de indieners van een klacht een evaluatie over hoe de klager de procedure heeft ervaren. De indiener wordt naderhand benaderd voor een klanttevredenheidsonderzoek.
	De klanttevredenheid onder burgers die een klacht hebben ingediend, is over het algemeen voldoende.
	De gemeente analyseert en evalueert regelmatig en herleidbaar de klachten en toetst of er aanleiding is tot aanpassingen in het beleid en/of de wijze waarop de uitvoering van het beleid is georganiseerd en plaatsvindt.
	Conclusies en aanbevelingen van de Nationale Ombudsman/ombudscommissie worden herleidbaar opgevolgd.
Leiden klachten tot vervolgprocedures en zo ja, welke aanpak en kosten zijn daaraan verbonden?	De gemeente heeft zicht op het aantal klachten dat leidt tot een externe klachtbehandeling.
	De gemeente heeft werkregels vastgelegd over de externe klachtbehandeling.
	De gemeente heeft zicht op de kosten die verbonden zijn aan de externe klachtbehandeling.
Op welke wijze wordt de raad geïnformeerd over de resultaten rondom de behandeling van klachten?	De raad wordt periodiek geïnformeerd over de wijze waarop de afhandeling van klachten plaatsvindt.
	De raad ontvangt jaarlijks een jaarverslag rondom de afhandeling van klachten en daaruit voortvloeiende beleidsmatige lessen (leereffect).
	De gemeenteraad wordt jaarlijks geïnformeerd over de uitvoering hiervan, in ieder geval het aantal en de aard van de klachten, de resultaten en tijdigheid van de afhandeling en de lessen die daaruit zijn getrokken.

Figuur 1. Normenkader

1.4. Aanpak

Het onderzoek is uitgevoerd in drie fasen, die hierna kort zijn beschreven.

Fase 1 – Informatie-uitvraag en documentenstudie. In de eerste fase is een digitale informatie-uitvraag uitgezet onder de klachtencoördinator van de gemeente. De ingevulde antwoorden zijn bestudeerd. De klachtencoördinator heeft daarnaast meerdere documenten aangeleverd die inzicht geven in het proces van klachtbehandeling. Ook deze documenten zijn in deze fase bestudeerd.

Fase 2 – Checkgesprek. In fase 2 heeft een digitaal checkgesprek plaatsgevonden met de klachtencoördinator. Daarbij zijn de antwoorden uit de informatie-uitvraag besproken en gecheckt. Ook is verdere duiding opgehaald op de antwoorden en de meegestuurde documenten.

Fase 3 – Rapportage. In fase 3 is deze rapportage opgesteld, waarin de verschillende normen uit het normenkader aan bod komen. Daarmee wordt een beeld gegeven van de organisatie van klachtbehandeling bij de gemeente, en de informatievoorziening hierover aan de raden.

1.5. Leeswijzer

Deze rapportage bevat de volgende hoofdstukken:
1. De inleiding, vraagstelling, aanpak en verantwoording van dit onderzoek.
2. De beleidsmatige en organisatorische opzet van klachtbehandeling.
3. De resultaten van klachtbehandeling en het leren van klachtbehandeling.
4. De informatie richting de raad over klachtbehandeling.

In elk hoofdstuk worden de verschillende aspecten van het normenkader centraal gesteld. Om de bevindingen voor de gemeente in perspectief te plaatsen, worden in de verschillende hoofdstukken de resultaten van het DoeMee-onderzoek (2023) en het rekenkameronderzoek van de ABG-gemeenten (2024) aangehaald. Per paragraaf wordt steeds eerst de situatie van Laarbeek beschreven en geanalyseerd. Elke paragraaf wordt afgesloten met een vergelijking met de eerdere onderzoeken.

Belangrijk om daarbij te benoemen is dat het DoeMee-onderzoek in 2023 is uitgevoerd, en dat de resultaten van dat onderzoek die in deze rapportage worden aangehaald dus de resultaten zijn zoals deze in 2023 waren. Voor de resultaten van het rekenkameronderzoek van de ABG-gemeenten geldt dat deze in 2024 is uitgevoerd, en dat de resultaten van dat onderzoek die in deze rapportage worden aangehaald dus de resultaten zijn zoals deze in 2024 waren.

2. Beleidsmatige en organisatorische opzet klachtbehandeling

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de beleidsmatige en organisatorische opzet van klachtbehandeling in de gemeente.

2.1. Doelstellingen

In deze paragraaf wordt ingegaan op de doelstellingen die de gemeente heeft vastgesteld ten aanzien van klachtbehandeling.

2.1.1. Beschrijving Laarbeek

In de toelichting op de klachtenverordening van de gemeente Laarbeek staat dat het doel van de verordening is om uitvoering te geven aan de wettelijke regeling van hoofdstuk 9 van de Awb. Er wordt expliciet verwezen naar de volgende motieven achter de wettelijke regeling:

- recht doen aan de individuele klager;
- het scheppen van een mogelijkheid tot verbetering van de relatie tussen de burger en de gemeentelijke overheid;
- het bestuursorgaan zelf corrigerend te laten optreden;
- het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter inzicht te krijgen in de behoeften van de burgers en in de tekortkomingen van de ambtelijke organisatie;
- bescherming van de bestuurders en ambtenaren over wie wordt geklaagd tegen ongegronde klachten;
- controle op en evaluatie van de door middel van klachtenregeling verkregen gegevens om te komen tot een verbetering van de dienstverlening van de gemeente (`leereffect').

In de toelichting op de klachtenverordening staat daarnaast het volgende opgenomen: “De situatie kan zich voordoen, dat de klachtencoördinator op betrekkelijk informele wijze naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet kan komen, bijvoorbeeld door een telefoontje waarin hij of zij uitleg geeft. De regeling zou zijn doel voorbij schieten, indien de klachtencoördinator niet van deze mogelijkheid gebruik zou kunnen maken.”[2]

De klachtencoördinator heeft hierover in het checkgesprek aangegeven dat in de praktijk het doel is dat bij binnenkomst van een klacht zo snel mogelijk contact wordt gelegd en dat daarbij wordt ingezet op informele klachtbehandeling.

[2] Verordening interne afhandeling klachten gemeente Laarbeek | Lokale wet- en regelgeving

2.1.2. Analyse Laarbeek

De gemeente Laarbeek verwijst in de toelichting op de klachtenverordening expliciet naar de motieven die achter de wettelijke regeling van hoofdstuk 9 van de Awb liggen. Dit sluit aan bij de bedoeling van de wetgever (1998) en de visie van de Nationale Ombudsman (2018) op doelstellingen, die beide stellen dat pas als een organisatie weet waarom klachtbehandeling plaatsvindt, kan worden bepaald hoe dit gebeurt.[3] De bedoeling volgens de wetgever en de Nationale Ombudsman is opgenomen in onderstaand kader.

Doelstellingen wetgever (1998)	Doelstellingen Nationale Ombudsman (2018)
De wetgever heeft in de onderbouwing van het huidige hoofdstuk 9 van de Awb twee hoofddoelstellingen geformuleerd:	De Nationale Ombudsman heeft in de *Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling* twee doelen van professionele klachtbehandeling geformuleerd:
1. Genoegdoening voor de burger, in welke vorm dan ook.	1. De burger (op weg) helpen.
2. Leereffect creëren voor het bestuursorgaan.[4]	2. Het leren van de klacht voor de toekomst.[5]

Figuur 2. Doelstellingen klachtbehandeling volgens de wetgever (1998) en de Nationale Ombudsman (2018).

Het is dus van belang dat er een organisatiebreed beeld is bij waarom klachtbehandeling plaatsvindt en wat daarbij belangrijk wordt gevonden. Het in de klachtenverordening expliciet verwijzen naar de motieven achter hoofdstuk 9 van de Awb draagt daaraan bij.

Verder is het positief dat het zo veel mogelijk informeel behandelen van klachten in de praktijk een uitgangspunt is. De term informele klachtbehandeling wordt in onderstaand kader toegelicht.

Wat is informele klachtbehandeling?

De Tweede Kamer zegt het volgende over informele klachtbehandeling, bij de toelichting op de regeling behandeling van klachten door bestuursorganen: "Er worden [...] bij bestuursorganen regelmatig op eenvoudige en informele wijze klachten ingediend die vaak ook het beste op informele wijze kunnen worden afgehandeld. Indien op die manier een voor alle betrokkenen bevredigend resultaat kan worden bereikt, behoort de wetgever niet tot meer formaliteiten te dwingen. Het volgen van een met duidelijke en meer formele waarborgen omgeven procedure moet daarom beperkt blijven tot klachten die niet op een eenvoudiger en minder geformaliseerde wijze kunnen worden opgelost."[6]

Figuur 3. Toelichting Informele klachtbehandeling

Om dit een breed gedragen en ook geborgd uitgangpunt te laten zijn, is het wel van belang dat dit wordt geëxpliciteerd als doelstelling en vervolgens ook wordt gedeeld in de organisatie. Zeker ook omdat de klachtencoördinator in het checkgesprek heeft aangegeven dat naar schatting ongeveer een derde tot de helft van de klachten informeel wordt afgehandeld (zie ook paragraaf 3.1.).

[3] Ibid, p.16.

[4] Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3, p. 1-2., 23 januari 1998

[5] De Nationale Ombudsman (19 maart 2018). *Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling*.

[6] Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3, p. 1-2., 23 januari 1998

2.1.3. Vergelijking met eerdere onderzoeken

Rekenkameronderzoek ABG-gemeenten (2024)
Uit het rekenkameronderzoek van 2024 voor de ABG-gemeenten, is naar voren gekomen dat de drie ABG-gemeenten geen klachtenregeling of interne werkdocumenten met betrekking tot klachtbehandeling waarin doelstellingen zijn vastgelegd.

DoeMee-onderzoek (2023)
Voor het DoeMee-onderzoek van 2023 geldt dat 38 deelnemers (50,7%) wel doelstellingen hebben vastgelegd ten aanzien van klachtbehandeling. De doelstellingen van deelnemers aan het NVRR-onderzoek gaan over verschillende aspecten van klachtbehandeling en richten zich op zowel het proces als de inhoud van de klacht. De doelstellingen die de organisaties hebben geformuleerd, zijn over het algemeen vastgelegd in een klachtenregeling/-verordening of in interne werkdocumenten. De doelstellingen zijn soms - maar zeker niet in alle gevallen - vastgesteld door de volksvertegenwoordiging (raad, Provinciale Staten of algemeen bestuur).

De meeste doelstellingen van de deelnemers zijn gericht op de volgende aspecten:
- Het mogelijk maken dat klachten op een laagdrempelige manier kunnen worden ingediend.
- Het herstellen van het vertrouwen.
- Het leren van de (inhoud van de) klacht.
- Het bij voorkeur informeel behandelen van klachten.

Voorbeelden van doelstellingen die de overheden aan het DoeMee-onderzoek hebben geformuleerd luiden bijvoorbeeld (ter illustratie):
- De burger op weg helpen, met als onderliggend doel als organisatie lering te trekken uit gegronde klachten voor de toekomst (gemeente Brunssum).
- Het leren van klachten, waardoor we onze dienstverlening kunnen verbeteren (gemeente Zaanstad).
- Klachten zijn geen incidenten die snel opgelost moeten worden, maar mogelijkheden om het lerend vermogen van de organisatie te vergroten en processen te verbeteren (gemeente Zeist).

2.2. Richtlijnen en servicenormen

In deze paragraaf wordt ingegaan op de richtlijnen en servicenormen die zijn vastgesteld voor het behandelen van klachten.

2.2.1. Beschrijving Laarbeek

De gemeente Laarbeek heeft richtlijnen en servicenormen voor het behandelen van klachten. Deze zijn geformuleerd in de *Verordening interne afhandeling klachten gemeente Laarbeek*. Deze verordening is geldend vanaf 15 februari 2014 tot op heden en is vastgesteld door de raad.

Het proces van klachtbehandeling is in de verordening opgedeeld in zes verschillende onderdelen: ‘aanmelding’, ‘klachtencoördinator’, ‘ontvangstbevestiging’, ‘niet behandelen van een klacht’, ‘het onderzoek en horen’ en tot slot ‘afdoening’. Deze verschillende onderdelen zijn uitgewerkt, waarbij staat toegelicht wie waarvoor verantwoordelijk is. Ook maakt de verordening expliciet welke type klachten niet worden behandeld. Aanvullend staat op de gemeentelijke

website op welke wijze een inwoner een klacht kan indienen. Op deze website wordt ook verwezen naar de klachten-verordening.

In de klachtenverordening staat opgenomen dat een klacht zowel schriftelijk als mondeling kan worden ingediend. De klachtencoördinator neemt de ingediende klachten in ontvangst namens het bestuursorgaan waar de klacht betrekking op heeft. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor het bewaken van de voortgang van de klachtbehandeling. Indien een klacht betrekking heeft op de pijler waar de klachtencoördinator onderdeel van uitmaakt, wordt de klachtencoördinator vervangen door zijn/haar vervanger.

De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst schriftelijk aan een klager. Een afschrift van de klacht wordt rechtstreeks gedeeld met de gemeentesecretaris en naar degene op die de klacht betrekking heeft. Vervolgens onderzoekt de klachtencoördinator de klacht en stelt degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen gebeurt door de klachtencoördinator.[7] In onderstaande tabel is op basis van de klachtenverordening opgenomen met wie de klachtencoördinator het horen doet, afhankelijk van op wie de klacht betrekking heeft:

Indien de klacht een gedraging betreft van …	Vindt het horen plaats door de klachtencoördinator, samen met …
Een ambtenaar of arbeidscontractant	De gemeentesecretaris
De gemeentesecretaris of griffier	De burgemeester
Een raadslid	De griffier en één raadslid, aan te wijzen door de raad en de burgemeester
Een wethouder	De gemeentesecretaris en een lid van het college
De burgemeester	De locoburgemeester en de waarnemend raadsvoorzitter

Figuur 4. Horen van een klacht

De klachtencoördinator rondt vervolgens het onderzoek af en brengt hierover advies uit aan het betreffende bestuursorgaan, die binnen zes weken na datum van ontvangst van de klacht over de afdoening besluit. Dit besluit wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld. De klager wordt daarbij gewezen op de mogelijkheid om zijn klacht in tweede instantie te laten onderzoeken door de Nationale ombudsman. Een afschrift van het besluit wordt daarnaast gezonden aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Ook staat opgenomen in de verordening dat indien de klacht niet binnen een termijn van zes weken kan worden afgedaan, de afhandeling met ten hoogste vier weken kan worden verdaagd. De klager wordt dan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld.

Het proces voor de behandeling van informele klachten staat niet expliciet uitgewerkt in de verordening. De klachtencoördinator heeft dit proces in het checkgesprek toegelicht. Bij informele klachtbehandeling wordt eerst gekeken welke oplossing passend is bij de klacht. Dit kan op inhoud zijn, maar ook het horen van het verhaal (door bijvoorbeeld het afdelingshoofd van de medewerker waarover de klacht gaat), kan soms al voldoende zijn. Aan het einde van de informele klachtbehandeling wordt altijd een gesprek gevoerd met de klagers over of zij vinden dat hun klacht naar tevredenheid afgehandeld is, of dat zij het formele traject willen inzetten.

[7] Verordening interne afhandeling klachten gemeente Laarbeek | Lokale wet- en regelgeving

Tot slot geldt voor klachten die betrekking hebben op integriteitsscheldingen, de gemeente Laarbeek een apart protocol kent, het 'Protocol omgang vermoeden van integriteitsschendingen gemeente Laarbeek'. Klachten over integriteit zijn in het kader van dit onderzoek verder niet onderzocht. In onderstaand tekstvak staat kort beschreven hoe de klachtbehandeling in dit geval geschiedt.

Hoe worden klachten met betrekking op integriteit behandeld?
De gemeente Laarbeek kent een 'Gedragscode voor politieke ambtsdragers gemeente Laarbeek 2023', met daarin gedragsregels voor zowel leden van de raad als voor leden van het college van Burgemeester en Wethouders. Voor vermoedens van de schending van deze gedragscode, bestaat er een ' Protocol omgang vermoeden van integriteitsschendingen gemeente Laarbeek'.

In dit protocol staat opgenomen dat iedereen melding kan doen van een vermeende integriteitsschending door een politiek ambtsdrager. Een melding wordt schriftelijk gedaan bij de burgemeester. De burgemeester stuurt de melder binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging. Ook stelt de burgemeester de persoon die de melding betreft zo snel als mogelijk in ieder geval schriftelijk op de hoogte van het feit dat er een melding is gedaan, tenzij er een zwaarwegend belang is om dat niet te doen. De burgemeester gaat zo snel mogelijk in gesprek met de melder. Daarnaast bespreekt de burgemeester een melding over een raadslid of burgercommissielid met de griffier en een melding over een wethouder met de gemeentesecretaris.

Er wordt op basis van dit gesprek besloten of een melding kan worden afgedaan, of er verder vooronderzoek nodig is of dat er direct een extern onderzoek nodig is. Het procotol bevat voor de verschillende opties een uitgewerkte procesbeschrijving. Tot slot staat opgenomen dat de burgemeester samen met de griffier en/of de gemeentesecretaris het proces evalueert na afronding van de behandeling van de melding.

De klachtencoördinator heeft bevestigd dat klachten met betrekking op integriteit volgens bovenstaand beschreven proces worden behandeld.

Figuur 5. Toelichting behandeling van klachten met betrekking op integriteit.

2.2.2. Analyse Laarbeek

De klachtenverordening van de gemeente Laarbeek kent verschillende onderdelen. Per onderdeel staat geëxpliciteerd wat moet gebeuren en wie waarvoor verantwoordelijk is. Daarbij dient te worden opgemerkt dat de verordening dateert uit 2014 en sindsdien niet meer is geactualiseerd.

Wat verder opvalt is dat er in de klachtenverordening wordt verwezen naar klachten die op 'informele wijze' kunnen worden behandeld. Het informeel behandelen van klachten sluit aan bij de visie van de Nationale Ombudsman, die ook pleit voor informele behandeling[8] [9]. Wel geldt dat anders dan de toelichting "bijvoorbeeld door een telefoontje" in de verordening, verder niet staat uitgewerkt wat wordt verstaan onder het informeel behandelen van klachten en wat daarbij uitgangspunten zijn.

Daarnaast valt op dat de klachtenverordening beperkt expliciet is over de termijnen. De verordening bevat het wettelijke uitgangspunt dat de afdoening van een klacht binnen zes weken dient te geschieden, maar bevat verder geen uitgangspunten over binnen welke termijn bijvoorbeeld contact dient te worden opgenomen met een klager en

[8] Meer succes met de informele aanpak van bezwaarschriften, Nederlands Juristenblad, 9 september 2011.

[9] Nieuwsartikel 'Gemeenten leren van klachten van burgers', Nationale Ombudsman, 21 april 2015, https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/nieuwsbericht/2015/gemeenten-leren-van-klachten-van-burgers.

binnen welke termijn de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid worden gesteld om gehoord te worden.

In de toelichting op de verordening staat wel benoemd dat het (snel) uitnodigen voor een gesprek een procedureonderdeel is van de regeling die de serieuze benadering van de klachtenbehandeling moet benadrukken. Echter komt in de verordening verder niet iets terug van een termijn waarbinnen een klager wordt uitgenodigd voor een gesprek of een uitgangspunt dat dit snel zou moeten gebeuren. Hoofdstuk 9 van de Awb schrijft niet voor binnen welke termijn er contact opgenomen dient te worden. Maar zoals beschreven in de volgende paragraaf 2.2.3. zijn er veel gemeenten die bijvoorbeeld een servicenorm hebben vastgelegd dat er binnen drie tot vijf werkdagen contact op wordt genomen met de indiener.

2.2.3. Vergelijking met eerdere onderzoeken

Rekenkameronderzoek ABG-gemeenten (2024)
In de ABG-gemeenten zijn algemene servicenormen opgesteld die ook gelden voor de afhandeling van klachten. Zoals eerder benoemd hebben de ABG-gemeenten verder geen klachtenregeling of interne werkdocumenten met betrekking tot klachtbehandeling.

DoeMee-onderzoek (2023)
Richtlijnen
De meeste deelnemers aan het DoeMee-onderzoek hebben richtlijnen vastgesteld voor het indienen van klachten (65 van de 75 deelnemende overheden; 86,7%).

54 van de 75 deelnemende overheden (72%) hebben daarbij aangegeven dat deze richtlijnen in beleid[10] zijn vastgelegd. Deze richtlijnen zijn over het algemeen vastgelegd in:
- Door de raad/Provinciale Staten/algemeen bestuur vastgestelde klachtenverordeningen.
- Door het college/gedeputeerde staten/dagelijks bestuur vastgestelde klachtenregelingen
- Door de organisatie opgestelde handleidingen of werkprotocollen.

Wat hierbij is opgevallen, is dat het verschilt op welk niveau binnen de decentrale overheid de richtlijnen zijn vastgesteld. Er zijn deelnemende overheden die werken met protocollen die vooral de status van een werkinstructie hebben waarmee de organisatie aan de slag kan. Daarnaast geldt dat voor deelnemende overheden die een interne klachtenregeling hebben, vaak geldt dat deze door het bestuur is vastgesteld. Bij de derde en laatste categorie, de klachtenverordening, is de volksvertegenwoordiging nadrukkelijker betrokken. De gemeenteraad is bevoegd om een klachtenverordening vast te stellen op grond van art.149 van de Gemeentewet. In dit artikel is de bevoegdheid van de gemeenteraad neergelegd om verordeningen te maken die hij in het belang van de gemeente nodig acht.

Servicenormen
48 van de 75 deelnemende overheden (64,0%) aan het DoeMee-onderzoek hebben aangeven dat zij servicenormen hebben opgesteld voor klachtbehandeling. Over deze servicenormen hebben 40 van de 75 deelnemende overheden (53,3%) aangegeven dat deze zijn vastgelegd in beleid.[11]

[10] Hier wordt gesproken over beleid. In de informatie-uitvraag van het DoeMee-onderzoek is gevraagd naar 'een verordening of andere regelgeving/ beleidskader'.

[11] Hier wordt gesproken over beleid. In de informatie-uitvraag van het DoeMee-onderzoek is gevraagd naar 'een verordening of andere regelgeving/ beleidskader'.

De meeste organisaties die servicenormen hanteren, hebben normen opgesteld over het eerste contact en de communicatie met de indiener. Veelal hanteren de deelnemende overheden de servicenorm dat binnen drie tot vijf werkdagen contact op wordt genomen met de indiener; er zijn ook organisaties die twee weken aanhouden. Hoofdstuk 9 van de Awb schrijft niet voor binnen welke termijn er contact opgenomen dient te worden.

De meeste deelnemende overheden die servicenormen hebben vastgesteld, houden de wettelijke termijn van het behandelen van een klacht zes weken na ontvangst van het klaagschrift aan. Er zijn echter ook organisaties die hier verder in gaan en voor zichzelf het streven hebben geformuleerd om de klacht binnen twee weken te behandelen.

Ongeveer de helft van de deelnemende overheden aan het DoeMee-onderzoek 2023 (40 van de 75 deelnemende overheden; 53,3%) heeft de servicenormen, net als Laarbeek ook daadwerkelijk vastgelegd in beleid. Deze servicenormen zijn vaak vastgelegd in hetzelfde type document waarin ook de richtlijnen voor indiening van klachten zijn opgenomen.

2.3. Toetsingskader

In deze paragraaf wordt ingegaan op het toetsingskader dat de gemeente hanteert om tot een beslissing te komen over de klacht.

2.3.1. Beschrijving Laarbeek

Voor de gemeente Laarbeek geldt dat in de klachtenverordening geen informatie staat opgenomen over waaraan wordt getoetst bij het behandelen van een klacht.

Uit de informatie-uitvraag en het checkgesprek met de klachtencoördinator komt naar voren dat er in de praktijk wel wordt getoetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Ombudsman. De klachtencoördinator heeft daarbij aangegeven dat er in adviezen over klachten ook expliciet wordt verwezen naar deze normen.

Wat zijn de behoorlijkheidsnormen van de Ombudsman?
De wetgever heeft opgenomen dat bestuursorganen zorg moeten dragen voor behoorlijke klachtbehandeling (Awb art. 9.2) en dat 'zorgvuldige klachtbehandeling' een vereiste is die voortvloeit uit de beginselen van behoorlijk bestuur.[12] De wetgever heeft niet verder ingevuld wat de term behoorlijkheid inhoudt. De Nationale Ombudsman heeft deze term daarom uitgewerkt in tweeëntwintig behoorlijkheidsvereisten, verdeeld over vier kernwaarden: 'open en duidelijk', 'respectvol', 'betrokken en oplossingsgericht' en 'eerlijk en betrouwbaar'. Deze kernwaarden vormen de essentie van behoorlijk overheidsoptreden en zijn vastgelegd in een 'behoorlijkheidswijzer'.

Figuur 6. Behoorlijkheidsnormen Nationale Ombudsman.

De klachtencoördinator heeft in het kader van dit onderzoek een geanonimiseerd rapport gedeeld waarin de bevindingen van een onderzoek naar een klacht staan beschreven. We hebben gezien dat er in deze rapportage inderdaad expliciet wordt verwezen naar en getoetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Ombudsman.

[12] Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3, p. 1-2., 23 januari 1998

2.3.2. Analyse Laarbeek

De gemeente Laarbeek toetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Ombudsman bij het behandelen van een klacht. Dit is positief. De Nationale Ombudsman heeft over de toetsing van klachten aangegeven het onvoldoende te vinden als de overheidsinstantie bij de beoordeling van een klacht alleen de rechtmatigheid toetst. De Ombudsman zegt hierover: "Een overheidsinstantie beziet bij klachtbehandeling of zij zich jegens een burger behoorlijk heeft gedragen. Daar past een ruimere toetsing dan alleen aan de rechtmatigheid bij."[13]

Daarbij geldt dat het toetsen aan de behoorlijkheidsnormen geen onderdeel uitmaakt van de klachtenverordening. Het is wel van belang dat er ergens, los van de persoon van de klachtencoördinator, wordt vastgelegd en geborgd dat deze normen worden gehanteerd. Dit zodat de bekendheid met en de toepassing van deze normen niet kwetsbaar is op het moment dat er verloop plaatsvindt binnen de organisatie.

2.3.3. Vergelijking met eerdere onderzoeken

Rekenkameronderzoek ABG-gemeenten (2024)
De ABG-gemeenten maken geen gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over een klacht.

DoeMee-onderzoek (2023)
43 van de 75 deelnemende overheden (57,3%) aan het DoeMee-onderzoek hebben aangegeven dat zij gebruikmaken van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht. Het gaat in dit geval over het algemeen niet over 'organisatie-eigen' normen, maar over de behoorlijkheidsnormen van de Ombudsman of de Algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

2.4. Verwijzing ombudsfunctie

In deze paragraaf wordt ingegaan op de verwijzing naar de Nationale Ombudsman. Gemeenten zijn verplicht vanuit artikel 9, hoofdstuk 9 van de Awb een ombudsvoorziening te hebben. Vanuit artikel 9.12 zijn gemeenten verplicht om in de beoordeling van de klacht te verwijzen naar de bevoegde ombudsinstantie.

Bewoners kunnen bij de ombudsfunctie terecht indien zij het niet eens zijn met de wijze waarop hun klacht is behandeld door de gemeente (de eerste lijn). Dit noemen we de klachtbehandeling in de tweede lijn, of externe klachtbehandeling. Dit betekent dat deze inwoners al een klacht bij de gemeente hebben ingediend, maar niet tevreden zijn over het proces of het besluit. Gemeenten kunnen deze functie lokaal, regionaal of landelijk (bij de Nationale Ombudsman) beleggen. Daarbij geldt dat gemeenten jaarlijks een in de wet vastgesteld bedrag per inwoner betalen ten behoeve van de klachtenbehandeling door de Nationale Ombudsman.

2.4.1. Beschrijving Laarbeek

De gemeente Laarbeek heeft de ombudsfunctie landelijk belegd. In de klachtenverordening staat geëxpliciteerd dat een klager wordt gewezen op de mogelijkheid om zijn/haar klacht in tweede instantie te laten onderzoeken door de Nationale Ombudsman. Ook op de gemeentelijke website staat dat een klager de mogelijkheid heeft om de Nationale Ombudsman in te schakelen, in het geval dat een klager niet tevreden is over de afhandeling.

[13] Nationale Ombudsman (19 maart 2018). *Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling.*

Uit de informatie-uitvraag en het checkgesprek met de klachtencoördinator blijkt dat er in de periode 2021-2025 34 klachten vanuit de gemeente Laarbeek zijn behandeld door de Nationale Ombudsman. Het betreft hier niet alleen klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb. De cijfers zijn afkomstig uit een overzicht dat de Nationale Ombudsman halfjaarlijks met de gemeente deelt, waarin ook andere soorten klachten zijn opgenomen.
Het aantal gemelde klachten bij de Nationale Ombudsman in 2019-2020 is niet (meer) in beeld.

Jaar	Aantal klachten gemeld bij de Nationale Ombudsman
2019	Onbekend
2020	Onbekend
2021	11
2022	4
2023	5
2024	5
2025	9
Totaal (2021-2025)	**34**

Figuur 7. Aantal gemelde klachten bij de Nationale Ombudsman, 2019-2025

De klachtencoördinator heeft toegelicht dat het hier deels om klachten gaat die eerst zijn ingediend bij de gemeente en vervolgens, nadat een klager niet tevreden was over de klachtbehandeling, in tweede aanleg bij de Nationale Ombudsman. Er zitten ook klachten tussen waarbij inwoners direct hebben geklaagd bij de Nationale Ombudsman. In sommige van deze gevallen heeft de Nationale Ombudsman de klager dan ook eerst weer terugverwezen naar de gemeente. Er is dus deels sprake van overlap tussen de klachten die hier zijn opgenomen en het aantal ontvangen klachten bij de gemeente Laarbeek, zoals opgenomen in figuur 10 in paragraaf 3.1.1.

De klachtencoördinator heeft verder toegelicht dat de Nationale Ombudsman bij geen van deze 34 klachten tot de conclusie is gekomen dat de gemeente Laarbeek klachten op een onjuiste manier heeft behandeld. Daarnaast heeft de klachtencoördinator aangegeven dat er laagdrempelig contact is met de Nationale Ombudsman.

2.4.2. Analyse Laarbeek

Het is positief dat, conform de Awb, de klager wordt gewezen op de mogelijkheid om de Nationale Ombudsman in te schakelen. Daarnaast is het positief dat de Nationale Ombudsman in de periode 2019-2025 niet tot de conclusie is gekomen dat klachten op een onjuiste manier zijn behandeld door de gemeente Laarbeek.

Wat wel opvalt is dat er geen beeld is bij het aantal gemelde klachten bij de Nationale Ombudsman in 2019 en 2020, en dat de gemeenteraad van Laarbeek in 2022 voor het laatst een jaaroverzicht van de klachtbehandeling door de Nationale Ombudsman heeft gekregen, namelijk over het jaar 2021. De gemeenteraad kreeg deze middels een raadsinformatiebrief, waarin ook het klachtenjaarverslag van de klachtencoördinator werd.

De klachtencoördinator heeft aangegeven dat de Nationale Ombudsman halfjaarlijks een dergelijk overzicht opstelt en toestuurt, maar deze is sinds 2022 dus niet meer met de raad gedeeld (zie ook paragraaf 4.1.1. over de informatievoorziening richting de raad). Het delen van deze informatie is van belang, zodat mogelijke leerpunten en

aanbevelingen vanuit de Ombudsman ook voor de raad inzichtelijk zijn en dat navolgbaar is hoe deze worden opgepakt.

2.4.3. Vergelijking met eerdere onderzoeken

Rekenkameronderzoek ABG-gemeenten (2024)
De ABG-gemeenten hebben de ombudsfunctie landelijk belegd. In figuur 8 op de volgende pagina is voor de ABG-gemeenten te zien hoeveel klachten er in de periode 2019-2024 per gemeente zijn gemeld bij de Ombudsman.[14] [15]

Jaar	Alphen-Chaam	Gilze en Rijen	Baarle-Nassau
2019	1	1	0
2020	0	4	0
2021	1	1	0
2022	0	1	0
2023	0	0	0
2024	0	2	0
Totaal	**2**	**9**	**0**

Figuur 8. Aantal gemelde klachten bij de Nationale Ombudsman bij de ABG-gemeenten, 2019-2024

In de ABG-gemeenten wordt bij de beoordeling van een klacht naar de Nationale Ombudsman verwezen.

DoeMee-onderzoek (2023)
Voor 80% van de deelnemende organisaties aan het Doe-Mee onderzoek geldt dat de ombudsfunctie landelijk is belegd. Daarnaast geldt voor 100,0% van de deelnemers aan het DoeMee-onderzoek dat zij, net als bij de gemeente Laarbeek, verwijzen naar de bevoegde ombudsinstantie in het besluit over de klacht.

2.5. Registratie van klachten

In deze paragraaf wordt ingegaan op de registratie van de klachten.

2.5.1. Beschrijving Laarbeek

In de klachtenverordening staat dat een klacht schriftelijk of mondeling kan worden ingediend en dat elke ingediende klacht door de klachtencoördinator namens het bestuursorgaan in ontvangst wordt genomen. Daarbij staat toegelicht dat een klacht uiterlijk een jaar nadat de gedraging zich heeft voorgedaan dient te worden ingediend. Op de gemeentelijke website wordt daarnaast verwezen naar het formulier Klacht indienen. De klachtencoördinator heeft toegelicht dat klachten in de praktijk nooit mondeling worden ingediend.

[14] In het kader van het rekenkameronderzoek voor de ABG-gemeenten (2024) zijn geen individuele klachtendossiers bestudeerd. Er is dus niet inzichtelijk of er bijvoorbeeld sprake is van één inwoner die meerdere klachten heeft ingediend.

[15] Deze gegevens hebben betrekking op klachten die tot en met begin november 2024 zijn geregistreerd. Klachten die na deze datum tot het einde van 2024 zijn ingediend, zijn vanwege de doorlooptijd van het onderzoek niet meegenomen.

Daarnaast staat in de klachtenverordening dat een klager zo snel mogelijk en uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis wordt gesteld op het moment dat een klacht niet in behandeling wordt genomen. Klachten worden niet in behandeling genomen indien:

- de klacht betrekking heeft op algemeen beleid van de gemeente;
- niet is voldaan aan de vereisten in artikel 2.1 tweede en derde lid, en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen twee weken schriftelijk heeft verstrekt, nadat hij door de klachtencoördinator schriftelijk op de tekortkoming is gewezen;
- het een gedraging betreft, die reeds eerder op grond van deze regeling is behandeld;
- het een gedraging betreft, waartegen door de klager op grond van een wettelijke regeling dan wel verordening bezwaar gemaakt kan worden dan wel door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
- het een gedraging betreft, die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of;
- zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uit maakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

De klachtencoördinator heeft in het checkgesprek toegelicht dat de binnengekomen klachten worden geregistreerd in het zaaksysteem. In de klachtenverordening staat verder toegelicht dat de ontvangst van een klacht aan de klager schriftelijk wordt bevestigd. In de bevestiging wordt meegedeeld door wie de klacht wordt behandeld en hoe de verdere procedure is. Daarnaast wordt een afschrift van de klacht ter kennisname gedeeld met degene op wie de klacht betrekking heeft, en met de gemeentesecretaris. De klachtencoördinator heeft in het checkgesprek toegelicht dat de gemeentesecretaris alle binnengekomen klachten bespreekt met de burgemeester, waardoor de burgemeester in dezelfde week nog op de hoogte is van de klacht. De manager van degene over wie de klacht gaat, wordt ook op de hoogte wordt gesteld. Tot slot heeft de klachtencoördinator aangegeven dat ook wordt geregistreerd als klachten op een informele manier zijn afgehandeld.

2.5.2. Analyse Laarbeek

Uit de klachtenverordening en de gemeentelijke website blijkt duidelijk op welke wijze klachten kunnen worden ingediend en ook in welke gevallen ingediende klachten niet in behandeling worden genomen. Ook staat geëxpliciteerd dat de klachtencoördinator de klacht in ontvangst neemt en de voortgang van de klachtbehandeling bewaakt. Verder staat duidelijk uitgewerkt dat de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de gemeentesecretaris worden geïnformeerd door de klachtencoördinator. Het is positief dat duidelijk is ingericht hoe de registratie van klachten plaatsvindt en dat daarbij ook de informeel afgehandelde klachten expliciet worden geregistreerd.

2.5.3. Vergelijking met eerdere onderzoeken

Rekenkameronderzoek ABG-gemeenten (2024)
Voor de ABG-gemeenten geldt dat de organisatie over een zaaksysteem beschikt waarin klachten, die op verschillende manieren worden ingediend, worden geregistreerd. Klachten kunnen vanuit het systeem worden doorgestuurd naar de afdelingsmanager van de afdeling of medewerker waar de klacht betrekking op heeft. Dit systeem bevat ook de klachten met betrekking tot de openbare ruimte. Hierdoor is het lastig om specifiek klachten in de zin van de Awb te filteren en overzichtelijk te beheren.

DoeMee-onderzoek (2023)
Het overgrote deel van de deelnemende overheden aan het DoeMee-onderzoek (71 van de 75 deelnemende overheden; 94,7%) heeft een centraal meldpunt ingericht waar klachten kunnen binnenkomen. Veel deelnemende overheden hebben bijvoorbeeld een knop of formulier op de website, waar klagers hun klacht kunnen indienen. De klachten komen daarna bij bijna alle overheden terecht bij de Postkamer of direct bij de klachtencoördinator.

72 van de 75 deelnemende overheden (96,0%) heeft aangegeven aan de klachten vervolgens in een digitaal systeem te registreren. Voor veel deelnemende overheden is dit het zaaksysteem. Ook klachten die per post, telefonisch of mondeling worden ingediend, registreren de organisaties in zaaksystemen. Het kan wel zo zijn dat klachten die gelijk worden afgehandeld, bijvoorbeeld als een klacht telefonisch of aan de balie wordt ingediend, niet worden geregistreerd.

Aanvullend geldt dat veel klachtencoördinatoren ook eigen systemen of bijvoorbeeld Excel-sheets gebruiken om de klachten bij te houden en te registreren. De informatie die wordt geregistreerd bestaat uit gegevens van de klager, het onderwerp waarop de klacht betrekking heeft en de datum van de indiening. Enkele overheden registeren nog aanvullende gegevens, bijvoorbeeld de behandelaar van de klacht, de wijze van afdoening of aanvullende correspondentie gedurende het behandelingsproces.

72 van de 75 deelnemende overheden (96,0%) hebben aangegeven dat de klachten vervolgens (automatisch of niet-automatisch) worden doorgezet naar de betrokken ambtenaar. De klachtencoördinator of de postkamer vormt daarbij een beeld van de klacht en op welke afdeling de klacht betrekking heeft. Vervolgens wijst de klachtencoördinator de klacht in het zaaksysteem toe aan de leidinggevende van de betreffende afdeling. Wanneer de klacht is toegewezen, heeft de leidinggevende ook zicht op de inhoud van de klacht. Niet betrokken medewerkers hebben - in het kader van privacy - geen zicht op de inhoud van de klachten. Dit is afgeschermd in het zaaksysteem.

De verantwoordelijkheid voor het ontvangen, registreren, verspreiden, behandelen, terugkoppelen en sturen op klacht-behandeling ligt veelal bij de klachtencoördinator (of een medewerker Juridische Zaken met een vergelijkbare rol). Deze verantwoordelijkheid is veelal duidelijk belegd en maakt in veel gevallen deel uit van het takenpakket van de klachtencoördinator, al is deze verantwoordelijkheid meestal niet vastgelegd in een specifiek functieprofiel.

2.6. De klachtencoördinator

In deze paragraaf wordt ingegaan op de functie van klachtencoördinator.

2.6.1. Beschrijving Laarbeek

De huidige klachtencoördinator (ten tijde van dit onderzoek) heeft de functie vervuld sinds 2022. De klachten-coördinator is tevens de concernjurist van de gemeente Laarbeek. In Laarbeek geldt dat er geen functieprofiel is voor de functie van klachtbehandelaar. Wel blijken de taken en verantwoordelijkheden van de klachtencoördinator uit de klachtenverordening. In de verordening staat opgenomen dat de klachtencoördinator wordt vervangen door zijn/haar vervanger als de klacht betrekking heeft op de pijler van de klachtencoördinator.

In onderstaande tabel staan deze per stap van het proces weergeven.

Stap in proces klachtbehandeling	Taken klachtencoördinator
Binnenkomst klacht	- Neemt namens het bestuursorgaan elke ingediende klacht in ontvangst (schriftelijk of mondeling) - Zorgt voor registratie van de klacht - Wijst de klager op tekortkomingen in een onvolledige klacht en geeft gelegenheid tot herstel - In het geval van mondelinge klachten: de klacht op verzoek van de klager samenvatten en in hoofdlijnen op schrift en legt deze schriftelijke samenvatting ter ondertekening voor aan de klager. - Bevestigt de ontvangst van de klacht en informeert de klager in de ontvangstbevestiging wie de klacht behandelt en hoe de procedure verloopt. - Stuurt een afschrift van de klacht van de gemeentesecretaris en degene op wie de klacht betrekking heeft.
Behandeling klacht	- Bewaakt de voortgang van de klachtbehandeling. - Onderzoekt de klacht. - Stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. - Verricht zelf het horen. De klachtencoördinator doet dit samen met iemand anders, dit staat uitgewerkt in Figuur 4. in paragraaf 2.1.1. - Maakt een verslag van het horen en zendt dit toe aan beide partijen.
Advisering en afdoening	- Rondt het onderzoek af. - Stelt een advies op voor het bestuursorgaan waarop de klacht betrekking heeft.
Jaaroverzicht en verantwoording	- Stelt jaarlijks een overzicht op van het aantal en de aard van de klachten en zorgt dat dit overzicht wordt gepubliceerd en wordt voorgelegd aan de gemeenteraad.

Figuur 9. Taken klachtencoördinator.

In de informatie-uitvraag is aanvullend aangegeven dat de klachtencoördinator toeziet op de tijdigheid van de behandeling van klachten en of de juiste stappen worden ondernomen in het proces.

De klachtencoördinator in het checkgesprek aangegeven dat er bij de indiensttreding in 2022 sprake was van weinig overdracht van de werkzaamheden. De coördinator heeft daarbij aangegeven dat het, gelet op dat klachtbehandeling om maatwerk vraagt, ook van belang is dat niet alles volledig staat uitgewerkt in een procesbeschrijving. Daarbij heeft de klachtencoördinator wel aangegeven dat het wel van belang is dat er een geactualiseerde, uitgebreidere procesbeschrijving komt waarin duidelijk is hoe het proces in zijn werk gaat, wat daarbij van belang is en wie daarin welke rol heeft. Dit zodat er een stuk borging is van de huidige werkwijze en dat er bij verloop betere overdracht kan plaatsvinden.

Tot slot heeft de klachtencoördinator in het checkgesprek aangeven dat in specifieke gevallen, een klacht kan worden behandeld door een externe klachtbehandelaar. Dit is bijvoorbeeld gebeurd bij een klacht waar de klager geen vertrouwen had in een onpartijdige behandeling van diens klacht. Toen is gekozen om, ter bescherming van de klachtencoördinator en het proces, de behandeling te laten plaatsvinden door een externe klachtbehandelaar. Hierover heeft de klachtencoördinator aangegeven dat wanneer dergelijke klachtbehandeling plaatsvindt niet in de

klachtenverordening of in het protocol voor de klachtbehandeling bij integriteitsschendingen is opgenomen, maar dat dit altijd maatwerk is, afhankelijk van de specifieke omstandigheden van een dossier.

2.6.2. Analyse Laarbeek

De functie van klachtencoördinator kent geen eigen functieprofiel. De taken en verantwoordelijkheden blijken wel uit de klachtenverordening. Zoals eerder benoemd dateert deze klachtenverordening uit 2014, en is deze sindsdien niet meer geactualiseerd. Daarmee is de rol van de klachtencoördinator momenteel niet goed geborgd.

Zoals eerder geconstateerd in paragraaf 2.3. wordt bijvoorbeeld in de praktijk door de klachtencoördinator getoetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Ombudsman, maar is dit geen onderdeel van een rol-/ of procesbeschrijving. Momenteel zijn dit soort aspecten dus afhankelijk van hoe een individuele klachtencoördinator dit invult. Het is van belang dat deze aspecten ook expliciet worden uitgewerkt, des te meer omdat deze ook aansluiten bij de visie van de Nationale Ombudsman. In de Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling heeft de Nationale Ombudsman opgenomen dat een doel is om de burger (op weg) te helpen en dat een effectieve, professionele klachtbehandeling alleen mogelijk is als iedereen binnen de overheid klachten en klachtbehandeling ziet als een waardevolle manier om het burgerperspectief een plek te geven in het overheidsoptreden[16].

Daarnaast is het expliciteren van de rol van belang omdat de klachtencoördinator heeft aangegeven dat er bij de indiensttreding sprake was van weinig overdracht en er (ten tijde van dit onderzoek) sprake is van dat er binnenkort een nieuwe klachtencoördinator de rol zal overnemen.

Wat verder opvalt is dat er in specifieke gevallen gekozen wordt om de klachtbehandeling te laten plaatsvinden door een externe klachtbehandelaar. Dit terwijl een dergelijke vorm van klachtbehandeling niet is voorzien in de klachtenverordening of in het protocol voor de klachtbehandeling bij integriteitsschendingen. Het is logisch dat een dergelijke keuze om maatwerk vraagt en niet precies vastgelegd kan worden in welke gevallen dit wel of niet gebeurt. Desondanks is het wel van belang dat expliciet is gemaakt dat in specifieke gevallen maatwerk toegepast kan worden waar dat de klachtbehandeling ten goede komt, en dat dan eventueel een externe klachtbehandelaar de klachtbehandeling op zich kan nemen. Momenteel is dit niet ergens geëxpliciteerd, waardoor niet transparant is dat dit een mogelijkheid is.

2.6.3. Vergelijking met eerdere onderzoeken

Rekenkameronderzoek ABG-gemeenten (2024)
Er werken twee klachtencoördinatoren voor de drie ABG-gemeenten. Er is dus geen verschil/onderscheid in hoe klachtbehandeling plaatsvindt voor de drie gemeenten. Voor de ABG-gemeenten geldt dat de functie van klachtencoördinator sinds 2019 altijd ingevuld is geweest. Er is geen formeel functieprofiel vastgesteld voor de rol van klachtencoördinator waardoor de rol niet expliciet is geborgd.

DoeMee-onderzoek (2023)
Bij alle deelnemende overheden is het duidelijk wie er toeziet op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten. Bij bijna alle deelnemende overheden is deze rol belegd bij de klachtencoördinator. Er is veelal sprake van een interim functionaris die al geruime tijd deze functie op zich neemt. Een aantal gemeenten heeft de functie van

[16] Visie professionele klachtbehandeling.pdf (nationaleombudsman.nl), 19 maart 2018

klachtencoördinator belegd bij een andere, grotere gemeente, of de rol is belegd in een gezamenlijke organisatie die werkt voor meerdere gemeenten.

28 van de 75 deelnemende overheden (37,3%) hebben aangegeven dat voor de functie van klachtencoördinator een functieprofiel is vastgesteld met competenties. Deze profielen maken vaak deel uit van een breder functieprofiel voor juridisch adviseur/medewerker. Slechts enkele overheden hebben een apart profiel opgesteld voor klachtbehandelaar , vaak op basis van het HR21-functiewaarderingssysteem van de VNG.

2.7. Procedures voor informatievoorziening

In deze paragraaf wordt ingegaan op opgestelde procedures voor informatievoorziening richting de indiener van een klacht.

Belangrijke nuance bij deze paragraaf
In hoofdstuk 9 van de Awb is een aantal regels vastgelegd omtrent de wijze van informatievoorziening aan de indiener van een klacht. Zo is in artikel 10 benoemd dat een indiener gehoord dient te worden. In artikel 12 is opgenomen dat de indiener schriftelijk moet worden geïnformeerd over de bevindingen van het onderzoek. In artikel 11 is opgenomen dat een indiener schriftelijk op de hoogte moet worden gesteld van verdaging. Onderstaande aspecten over procedures en informatievoorziening aan de indiener gaan over de vraag of de gemeente **zelf** procedures heeft vastgelegd. Er kan voor worden gekozen om geen eigen beleid te formuleren omdat de Awb al regels voor informatievoorziening bevat. Een gemeente die geen eigen procedures heeft vastgelegd - in de klachtverordening of klachtregeling - handelt op grond daarvan dus **niet** in strijd met de Awb.

2.7.1. Beschrijving Laarbeek

In de klachtenverordening is expliciet aandacht voor de informatievoorziening richting de indiener van een klacht. In de verordening staat dat de klachtencoördinator de ontvangst van een klacht schriftelijk bevestigd, de klager in gelegenheid stelt om te worden gehoord, een verslag van de hoorzitting maakt en toestuurt aan de klager en dat de klachtencoördinator het besluit over een klacht schriftelijk en gemotiveerd aan een klager meedeelt, waarbij de klager wordt gewezen op de mogelijkheid om de klacht in tweede instantie te laten onderzoeken door de Nationale Ombudsman. Tot slot staat in de verordening dat de klager wordt geïnformeerd dat indien de klacht niet binnen een termijn van zes weken kan worden afgedaan, de afhandeling met ten hoogste vier weken worden verdaagd.
De klachtencoördinator heeft de standaardtekst die een klager ontvangt aangeleverd. Deze is als volgt:

Standaardtekst ontvangstbevestiging
Beste meneer, mevrouw;

Wij hebben uw klacht ontvangen en geregistreerd onder zaaknummer: X.

Wij proberen uw aanvraag binnen 6 weken te beantwoorden. U krijgt binnen deze periode een reactie van ons. Of binnen de wettelijke periode die ervoor staat. Natuurlijk proberen wij u eerder een reactie te sturen.

Heeft u vragen? Bel of mail ons

U kunt ons bellen:
- op maandag tot en met donderdag tussen 9.00 en 17.00 uur;
- of op vrijdag tussen 9.00 en 12.30 uur.

Het telefoonnummer is 0492 469 700. U mag ons ook mailen via gemeente@laarbeek.nl.

2.7.2. Analyse Laarbeek

Het is positief dat de klachtenverordening uitgangspunten bevat voor informatievoorziening richting de indiener van klachten, aanvullend op de Awb. Het is namelijk volgens de Awb niet verplicht om aanvullend op de Awb zelf procedures voor informatievoorziening vast te leggen.

Wel valt op dat de klachtenverordening geen uitgangspunten bevat voor informatievoorziening richting de indiener van een klacht op het moment dat een klacht informeel wordt behandeld. Dit is wel van belang, zeker gelet op het feit dat de voorgeschreven procedures vanuit de Awb gericht zijn op het formele klachtenproces en omdat de klachtencoördinator heeft aangegeven dat naar schatting een derde tot de helft van de klachten informeel wordt behandeld.

2.7.3. Vergelijking met eerdere onderzoeken

Rekenkameronderzoek ABG-gemeenten (2024)
Er zijn bij de ABG-gemeenten geen procedures opgesteld en vastgelegd voor de informatievoorziening richting de indiener van een klacht bij informele klachtbehandeling. De verantwoordelijkheid voor de informele afhandeling van klachten ligt voornamelijk bij de afdelingsmanagers, die hierbij veel vrijheid hebben in hun aanpak.

DoeMee-onderzoek (2023)
63 van de 75 deelnemende overheden (84,0%) hebben aangegeven dat duidelijke procedures zijn opgesteld én vastgelegd voor informatievoorziening aan de indieners van klachten. De overige deelnemende overheden hebben vrijwel allemaal wel interne werkwijzen, waarbij de klager standaard wordt geïnformeerd als de behandeling meer tijd kost en vindt persoonlijk contact plaats, maar deze werkwijzen zijn niet vastgelegd.

64 van de 75 deelnemende overheden (85,3%) geven aan dat is vastgelegd dat er persoonlijk contact plaatsvindt met de indiener van de klacht, bijvoorbeeld via de telefoon of in een fysiek gesprek. Bij een aantal deelnemende overheden wordt dit contact door de coördinator gelegd; vaak om een goed beeld te krijgen van de klacht en de aard hiervan. Bij andere deelnemende overheden wordt het contact gelegd door de betrokken afdeling die de klacht behandelt.

52 van de 75 deelnemende overheden geven aan dat is vastgelegd dat de klager wordt geïnformeerd op het moment dat de behandeling meer tijd kost.

3. Resultaten en leren van klachtbehandeling

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de resultaten van klachtbehandeling en het leereffect.

3.1. Aantallen klachten

3.1.1. Beschrijving Laarbeek

In deze paragraaf wordt het aantal ontvangen klachten in de periode 2019 tot en met 2025 weergegeven.

Jaar	Aantal klachten
2019	10
2020	12
2021	6
2022	8
2023	5
2024	5
2025	9
Totaal	**55**

Figuur 10. Aantal ontvangen Laarbeek, 2019-2025

3.1.2. Analyse Laarbeek

In het kader van dit onderzoek zijn geen individuele klachtendossiers geanalyseerd. Er is dus niet inzichtelijk in welke mate er bijvoorbeeld sprake is van één inwoner die meerdere klachten heeft ingediend. Wel is er in het gesprek met de klachtencoördinator gereflecteerd op de binnengekomen klachten. De klachtencoördinator heeft aangegeven dat het (naar schatting) in 33-50% procent van de gevallen lukt om klachten informeel af te handelen. Verder heeft de klachtencoördinator aangegeven dat het doorgaans lukt om de klachten tijdig af te handelen. Er zijn wel eens uitzonderingen, bijvoorbeeld bij een ‘grotere’ klacht waarbij een externe klachtencoördinator werd betrokken, of bij een geval waarbij een klager op vakantie ging. De klachtencoördinator heeft hierover aangegeven dat in dit soort gevallen hierover wordt gecommuniceerd met de betrokkenen en dat de menselijke maat wordt toegepast bij het zoeken naar een oplossing.

Wat de klachtencoördinator verder is opgevallen is dat er de afgelopen jaren meerdere dossiers zijn geweest waarin er sprake was van ‘veelklagers’, wat het hogere aantal van 9 klachten in het jaar 2025 verklaart. Het hogere aantal klachten in 2020 is te verklaren doordat er toen meerdere klachten zijn ingediend over onjuiste communicatie omtrent een verkeersbesluit. Verder geeft de klachtencoördinator aan dat waar klachten betrekking hebben, sterk verschilt per dossier (in de volgende paragrafen wordt verder ingegaan op of er trends zijn gesignaleerd in de klachten en hoe daar van is geleerd).

Daarnaast heeft de klachtencoördinator aangegeven dat het wel eens voorkomt dat er klachten worden ingediend door inwoners van buiten de gemeente, maar dat dit dan wel mensen zijn die een relatie hebben met Laarbeek,

bijvoorbeeld doordat ze familie hebben die woonachtig is in de gemeente. De klachtencoördinator geeft aan dat naar schatting 80% van de klagers woonachtig is in de gemeente Laarbeek.

Het is verder positief dat er meerjarig zicht is op het aantal ontvangen klachten. Dit wijst erop dat de klachten op een adequate manier worden geregistreerd. Dit is conform Artikel 9:12a van de Awb, die voorschrijft dat het bestuursorgaan zorg draagt voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. Dit artikel schrijft ook voor dat de geregistreerde klachten jaarlijks worden gepubliceerd. Op dit laatste wordt ingegaan in paragraaf 2.5.2.

3.1.3. Vergelijking met eerdere onderzoeken

Rekenkameronderzoek ABG-gemeenten (2024)

Jaar	Aantal ontvangen klachten Alphen-Chaam	Aantal ontvangen klachten Baarle-Nassau	Aantal ontvangen klachten Gilze en Rijen
2019	7	0	-
2020	2	1	4
2021	2	4	7
2022	4	3	6
2023	2	2	7
2024	0	16	9

Figuur 11. Aantal ontvangen klachten ABG-gemeenten, 2019-2024

Gemiddeld wordt naar schatting 90% van de klachten bij de ABG-gemeenten informeel behandeld.

DoeMee-Onderzoek (2023)
In de volgende tabel zijn de afgeronde gemiddelden van het aantal klachten (inclusief ongegronde klachten) opgenomen voor de verschillende categorieën deelnemende overheden aan het DoeMee-onderzoek. Op basis van onderstaande tabel is te zien dat de gemeente Laarbeek in vergelijking met andere gemeenten in de categorie tot en met 30.000 inwoners, gemiddeld minder klachten heeft ontvangen in de periode 2019-2022. Van de 75 deelnemers aan het DoeMee-onderzoek is het aantal klachten dat naar schatting informeel wordt afgehandeld 81,5%.

Categorie	2019	2020	2021	2022
Tot en met 30.000 inwoners *20 gemeenten*	15	17	20	20
30.001-50.000 inwoners *24 gemeenten*	39	38	38	44
50.001-70.000 inwoners *7 gemeenten*	87	86	83	75
70.001-100.000 inwoners *4 gemeenten*	126	152	157	178
Meer dan 100.000 inwoners *12 gemeenten*	357	346	354	364
Provincies *3 provincies*	23	10	12	13

Waterschap *1 waterschap*	305	160	116	314

Figuur 12. DoeMee-onderzoek 2023 - Gemiddeld aantal gemelde klachten (inclusief ongegronde klachten) in de periode 2019-2022

3.2. Evaluaties | Klanttevredenheid

In deze paragraaf wordt ingegaan op de evaluatie van de klachtprocedure onder indieners van klachten en hun tevredenheid over het klachtenproces.

3.2.1. Beschrijving Laarbeek

De klachtencoördinator heeft in de informatie-uitvraag aangegeven dat er na de procedure geen evaluatie wordt uitgevoerd bij de klager over de ervaring met de procedure. Over het ophalen van ervaringen van klagers staan ook geen uitgangspunten in de verordening. Wel staat het volgende op de gemeentelijke website: "*Ben je het niet eens met onze reactie? Dat vinden we vervelend. Neem dan contact met ons op, zodat we samen kunnen kijken naar een oplossing.*"

In het checkgesprek heeft de klachtencoördinator aangegeven dat het besluit over een klacht altijd eerst mondeling met de klager wordt besproken, bij voorkeur in een gesprek op het gemeentehuis. In dit gesprek wordt aan de klager gevraagd hoe de klager het proces ervaren heeft. De klachtencoördinator heeft aangegeven dat er op basis daarvan geen aandachtspunten naar voren zijn gekomen en dat klagers doorgaans tevreden zijn over het proces. De klachtencoördinator geeft hierover aan dat het daarbij helpend is dat er in het advies over een klacht terug wordt verwezen naar de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman, zodat voor een klager ook navolgbaar is op basis waarvan tot een besluit is gekomen (zie ook paragraaf 2.3.1.).

3.2.2. Analyse Laarbeek

Er wordt mondeling feedback opgevraagd bij klagers bij de afronding van het proces. Het is belangrijk dat een dergelijke evaluatie plaatsvindt en het is positief dat de klachtencoördinator aangeeft dat klagers tevreden zijn over het proces. Wel geldt dat deze wijze van het ophalen van ervaringen bij klagers niet is opgenomen in de klachten-verordening en dat de ervaringen van klagers niet op een centrale plek worden bijgehouden.
Dit proces van evalueren expliciteren en het bijhouden van bevindingen is wel van belang, ten eerste gelet op het feit dat er binnenkort (ten tijde van dit onderzoek) een nieuwe klachtencoördinator de huidige klachtencoördinator zal overnemen. Daarnaast is dit van belang omdat veel klachten informeel worden behandeld, waardoor leren en evalueren mogelijk naar de achtergrond kan raken.

Een evaluatie hoeft zeker geen formeel klanttevredenheidsonderzoek te zijn; dit past ook niet bij een informele behandeling. Een terugblik kan wel heel waardevol zijn om het proces van klachtbehandeling te verbeteren. Een dergelijke terugblik maakt nu dus geen onderdeel uit van de verordening en is niet geborgd.

3.2.3. Vergelijking met eerdere onderzoeken

Rekenkameronderzoek ABG-gemeenten (2024)
Voor de ABG-gemeenten geldt dat geenszins een evaluatie met indieners van klachten plaatsvindt. De klachtencoördinatoren hebben aangegeven dit niet nodig te vinden gezien het aantal klachten dat jaarlijks binnenkomt.

DoeMee-onderzoek (2023)
Een klein deel (4 van de 75 deelnemende overheden; 5,3%) aan het DoeMee-onderzoek geeft aan dat er na afronding van de klachtenprocedure een evaluatie van de procedure onder de indiener wordt verricht. Voor het overgrote deel van de deelnemende organisaties geldt dat er geen evaluatie plaatsvindt over de klachtenprocedure.

3.3. Evaluaties | Beleid en proces

In deze paragraaf wordt ingegaan op de evaluatie van ingediende klachten binnen de ambtelijke organisatie.

3.3.1. Beschrijving Laarbeek

In de klachtenverordening staat niet op welke wijze het klachtenproces intern wordt geëvalueerd. De klachten-coördinator heeft in het checkgesprek aangegeven dat bij dossiers die daar aanleiding voor geven, er wel intern wordt gereflecteerd met betrokkenen. Dit heeft niet geleid tot benodigde aanpassingen in het proces van klachtbehandeling. Wel geeft de klachtencoördinator aan dat door ervaringen met grotere dossiers, de klachtencoördinator in die gevallen nauwer contact heeft met betrokkenen binnen de organisatie om ervoor te zorgen dat het proces goed verloopt.

3.3.2. Analyse Laarbeek

Het is positief dat er bij dossiers die daar aanleiding voor geven, intern wordt gereflecteerd. Dit past ook bij de Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling van de Nationale Ombudsman, waarin staat opgenomen dat klachtbehandeling een middel is om de burger (op weg) te helpen en om de organisatie te laten leren van klachten.[17] Wel geldt dat momenteel, net als bij de ervaringen van klagers, niet is vastgelegd op welke wijze wordt geëvalueerd en dat bevindingen van het evalueren niet ergens worden vastgelegd (zie ook de volgende paragraaf).

3.3.3. Vergelijking met eerdere onderzoeken

Rekenkameronderzoek ABG-gemeenten (2024)
Bij de ABG-gemeenten vindt er geen evaluatie plaatsvindt over het proces van klachtbehandeling, ook niet tussen de klachtencoördinatoren en de afdelingsmanagers. Ook wordt er geen jaarverslag opgesteld, waardoor raad en college ook geen zicht krijgen op de resultaten van klachtbehandeling in de gemeenten.

DoeMee-onderzoek (2023)
59 van de 75 deelnemende overheden (78,6%) aan het DoeMee-onderzoek hebben aangegeven dat de klachten aantoonbaar worden geanalyseerd en geëvalueerd. 49 van de 75 deelnemende overheden (65,3%) geven aan dat de resultaten van de analyse en evaluatie gedeeld worden met de bestuursorganen.

[17] Visie professionele klachtbehandeling.pdf (nationaleombudsman.nl), 19 maart 2018

Uit het DoeMee-onderzoek is naar voren gekomen dat klachtencoördinatoren dit bijvoorbeeld als paragraaf opnemen in het jaarverslag. 53 van de 75 deelnemende overheden (70,7%) geven aan dat de evaluatie leidt tot een toetsing van het beleid, waarbij wordt bekeken of aanpassing van het beleid nodig is, bijvoorbeeld in de communicatie over het beleid richting inwoners of in participatietrajecten.

4. Informatievoorziening richting de raad

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de wijze van informatievoorziening richting de raad.

4.1.1. Beschrijving Laarbeek

In hoofdstuk 3 'Jaaroverzicht en evaluatie' van de klachtenverordening staat opgenomen dat de klachtencoördinator jaarlijks een overzicht maakt van het aantal en de aard van de ingediende klachten per jaar. Daarnaast staat opgenomen dat dit overzicht wordt gepubliceerd en voorgelegd aan de gemeenteraad.

Uit het raadsinformatiesysteem blijkt dat een dergelijke informatievoorziening in 2022 voor het laatst heeft plaatsgevonden, over het jaar 2021. De raad is toen in een raadsinformatiebrief geïnformeerd over het aantal klachten en de aard daarvan. Zo staat er in deze brief dat er in 2021 zes klachten zijn geregistreerd. Over een van de klachten staat bijvoorbeeld toegelicht dat deze gegrond is verklaard, waarbij er excuses zijn aangeboden en dat aan de klager hulp is geboden in het verdere traject. De raadsinformatiebrief bevat als bijlagen ook een schematisch overzicht van de zes klachten én het jaaroverzicht van de Nationale Ombudsman, waarin staat opgenomen welke klachten zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman en op welke wijze deze zijn afgehandeld.

Sindsdien zijn er geen jaarverslagen of overzichten van de Nationale Ombudsman meer gedeeld met de raad. Voor 2022 is helemaal geen jaarverslag opgesteld. Voor de jaren 2023 en 2024 heeft de klachtencoördinator achterhaald dat er wel een jaaroverzicht was opgesteld, maar dat deze uiteindelijk niet is gedeeld met de raad. Er is niet bekend waarom dit overzicht toen niet is gedeeld.

Het jaaroverzicht voor de jaren 2023 en 2024 (dat uiteindelijk dus niet is gedeeld met de raad) is in het kader van dit onderzoek gedeeld door de klachtencoördinator. Voor het jaar 2024 staat er bijvoorbeeld dat er vijf klachten zijn ingediend die allemaal informeel zijn afgehandeld en dat de klagers naar tevredenheid waren geholpen. De klachtencoördinator aangegeven vanuit de raad geen vragen te krijgen over het proces en de resultaten van klachtbehandeling.

4.1.2. Analyse Laarbeek

De raad heeft na 2022 geen informatie meer ontvangen over klachtbehandeling. Dit terwijl in de klachtenverordening staat dat dit jaarlijks dient te gebeuren. Voor 2023 en 2024 is wel een jaaroverzicht opgesteld, maar deze is uiteindelijk niet gedeeld met de raad. Het feit dat dit is niet gebeurd kan erop wijzen dat momenteel niet goed is geborgd wie op welke wijze verantwoordelijk is voor de informatievoorziening aan de raad.

Artikel 9:12a van de Awb stelt dat klachten jaarlijks gepubliceerd dienen te worden, maar het is niet wettelijk verplicht om deze publicatie te delen met de volksvertegenwoordiging. Toch is het belangrijk dat de raad periodiek (minstens één keer per jaar) wordt geïnformeerd over klachtbehandeling. Daarbij is het aan te raden ten minste te rapporteren

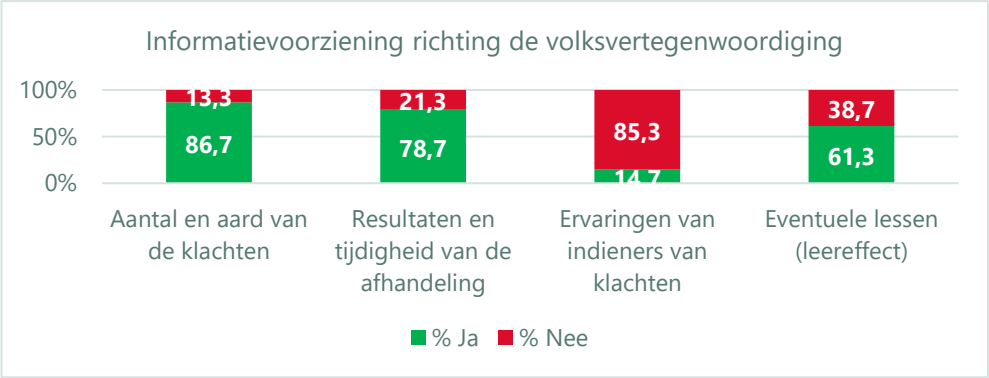
over de aantallen en de aard van de klachten, de resultaten en de tijdigheid van de behandeling en gesignaleerde lessen, trends en ontwikkelingen. Het informeren via een raadsinformatiebrief (zoals gedaan in 2022) als via de P&C-cyclus is daarvoor een geschikt middel, zo lang er maar expliciet wordt gerapporteerd over de uitvoering van de klachtbehandeling.

4.1.3. Vergelijking met eerdere onderzoeken

Rekenkameronderzoek ABG-gemeenten (2024)
Er vindt vanuit de ABG-gemeenten geenszins informatievoorziening plaats richting de gemeenteraden over klacht-behandeling.

DoeMee-onderzoek (2023)
Voor 67 van de 75 deelnemende overheden (89,3%) aan het DoeMee-onderzoek geldt dat de volksvertegenwoordiging periodiek wordt geïnformeerd over de wijze waarop de behandeling van klachten plaatsvindt. Dit gebeurt veelal via een (klachten)jaarverslag vanuit de klachtencoördinator/ Juridische Zaken. In enkele gevallen wordt de volksvertegenwoordiging geïnformeerd via de P&C-cyclus, bijvoorbeeld in de jaarstukken of via een tussenrapportage.

65 van de 67 deelnemende overheden die de volksvertegenwoordiging periodiek informeren (86,7% van het aantal deelnemende overheden), rapporteren over het aantal en aard van de klachten. 59 deelnemende overheden (78,7%) verstrekken informatie over de resultaten en tijdigheid van de behandeling. 46 deelnemende overheden (61,3%) verstrekken ook informatie over eventuele lessen die kunnen worden gehaald uit het proces van klachtbehandeling (het leereffect). Informatie over de ervaringen van indieners wordt door slechts elf deelnemende overheden verstrekt (14,7%).



Figuur 13. DoeMee-onderzoek 2023 - Antwoord op de vraag: 'welke informatie ontvangt de raad/Provinciale Staten/algemeen bestuur over de wijze waarop de behandeling van klachten plaatsvindt?'

De informatie richting de volksvertegenwoordiging leidt bij het grootste gedeelte van de deelnemende overheden tot weinig vragen. Door enkele volksvertegenwoordigingen wordt actief informatie opgevraagd bij het bestuur.

Ook is er een aantal overheden waar het jaarverslag eens in de zo veel tijd ook in een voorbereidende commissie wordt besproken, waar volksvertegenwoordigers de mogelijkheid hebben om de informatie aangaande klachtbehandeling te bespreken. Bij een enkele deelnemer wordt alleen het bestuur (college, Provinciale Staten of dagelijks bestuur) geïnformeerd via een (jaar)verslag.

TwynstraGudde adviseert overheid en bedrijfsleven op veel van de grote en urgente thema's van deze tijd. Denk aan veiligheid, diversiteit, digitalisering, mobiliteit, duurzaamheid, energie, financiën en gezondheid. We bieden onze opdrachtgevers unieke, werkbare oplossingen en brengen complexe projecten en programma's tot een goed einde. Iets creëren van blijvende waarde, daar gaan we voor. Daardoor hebben we een directe impact op (toekomstige) maatschappelijke en economische ontwikkelingen. En dus een grote impact op morgen.