Rekenkamer Rivierenland

Rapportage Klachtbehandeling gemeente West Maas en Waal

Maart 2026

Inhoud

Bestuurlijke nota 3
Conclusies en aanbevelingen 5
Nota van bevindingen 6

Rapportage Klachtbehandeling gemeente West Maas en Waal

Bestuurlijke nota

De Nederlandse Vereniging van Rekenkamers (VVR en tot voor kort NVRR) organiseert sinds enige jaren een landelijk rekenkameronderzoek. In dit onderzoek participeren gemeentelijke en provinciale rekenkamers en soms ook rekenkamers van een waterschap. Gezamenlijk onderzoeken zij één thema. In 2023 richtte dat onderzoek zich op klachtbehandeling. Er namen 71 gemeentelijke rekenkamers aan dat onderzoek deel. De gemeenten Buren, Culemborg en West Betuwe, die destijds tezamen de Rekenkamer Rivierenland vormden, ontbraken daarbij. In 2024 heeft de Rekenkamer Rivierenland (hierna te noemen rekenkamer) om die reden besloten dat onderzoek als eerste op te pakken. Het onderzoek vond in alle drie de gemeenten plaats, maar het zijn drie verschillende onderzoeken. In 2025 is besloten dit onderzoek ook uit te voeren in West Maas en Waal. In dit onderzoek heeft de klachtencoördinator van West Maas en Waal de vragenlijst, zoals die in 2023 was opgesteld door de NVRR, ingevuld. Op één punt week deze vragenlijst af van die van de NVRR. In het landelijke onderzoek werden de jaren 2019-2022 onderzocht. In West Maas en Waal zijn de jaren 2019-2024 onderzocht. In dit onderzoek zijn interne klachten van bijvoorbeeld klokkenluiders buiten beschouwing gebleven. Ook de vraag of er een dergelijk regeling is, is niet onderzocht.

De antwoorden van de klachtencoördinator van West Maas en Waal op die vragenlijst zijn vergeleken met de antwoorden van de 71 andere gemeenten als het om de percentages bij de vergelijkingen gaat en met twintig andere gemeenten met een inwonertal van minder dan 30.000 als het om absolute aantallen gaat. Het landelijk rapport over alle 71 gemeenten uit 2023 is apart bijgevoegd.

De rekenkamer heeft naar aanleiding van de vragenlijst aanvullend onderzoek gedaan. Enerzijds door gesprekken met de verantwoordelijke ambtenaar en anderzijds door het opvragen en analyseren van ambtelijke stukken. In dit rapport doen we verslag van de belangrijkste bevindingen uit zowel de vragenlijst als uit de aanvullend onderzochte stukken. Hierbij wordt achtereenvolgens ingegaan op:

- Wat is klachtbehandeling en wat is het belang hiervan.
- De aanpak van het landelijk onderzoek en de aanpak van het aanvullende onderzoek van de rekenkamer in West Maas en Waal.
- Conclusies en aanbevelingen.

Wat is klachtbehandeling en wat is het belang ervan

Onder klachtbehandeling wordt verstaan de behandeling van klachten over het gedrag van medewerkers en bestuurders. Een klacht is dus iets anders dan een melding openbaar gebied (losliggende stoeptegel of niet functionerende lantaarnpaal) en een bezwaar (het niet eens zijn met een besluit over bijvoorbeeld de plaatsing van windmolens). De inhoud van klachten bij gemeenten loopt zeer uiteen. Het gaat om simpele voorvallen (niet teruggebeld worden) tot ingewikkelde gebeurtenissen (discriminatie, intimidatie). In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is geregeld dat inwoners klachten in kunnen dienen. Een juiste

behandeling van klachten is een kwestie van rechtmatigheid van het gevoerde bestuur. Een correcte en klantvriendelijke behandeling van klachten is een belangrijk onderdeel van de gemeentelijke dienstverlening en ook van belang bij het (herstellen van) vertrouwen in de gemeentelijke overheid. Een goede kwaliteit van de klachtbehandeling is ook in het belang van de organisatie: de uit klachten voortkomende informatie kan wijzen op onvolkomenheden of zelfs misstanden in ambtelijke werkwijzen, routines en systemen. Klachtbehandeling kan daardoor een belangrijke bijdrage leveren aan het optimaliseren van de dienstverlening door de leereffecten.

Aanpak van het onderzoek

Landelijk onderzoek 2023

Na aankondiging van het onderzoek van de NVRR schreven 68 rekenkamer(commissies) zich in, die 75 overheden (waaronder 71 gemeenten) vertegenwoordigen, om aan het onderzoek deel te nemen. De NVRR heeft bureau TwijnstraGudde verzocht om het onderzoek uit te voeren. Het bureau heeft vervolgens een digitale vragenlijst verstuurd aan de betrokken rekenkamers die deze vragenlijst aan de ambtelijk contactpersoon hebben voorgelegd ter beantwoording. Doorgaans was deze ambtelijk contactpersoon ook de klachtencoördinator van de deelnemende overheid. Na het verzenden van de antwoorden heeft er een aanvullend gesprek plaatsgevonden (‘checkgesprek’) tussen de onderzoekers en de ambtelijk contactpersoon. In dit gesprek hebben de onderzoekers de antwoorden op de vragenlijst met de contactpersoon doorgenomen en konden de antwoorden van een nadere duiding worden voorzien. Alle vragenlijsten van de deelnemende overheden vormden de data voor de overkoepelende landelijke rapportage.
De rekenkamer heeft in West Maas en Waal niet met een digitale vragenlijst gewerkt, maar met een schriftelijke en de antwoorden van West Maas en Waal zijn ook niet meegenomen in het landelijke onderzoek.

Afbakening
Het landelijk onderzoek strekt zich uit tot het beleid, de organisatie en de informatievoorziening aan de volksvertegenwoordiging over de klachtbehandeling door de deelnemende overheden en drie van hun verbonden partijen. De feitelijke klachtbehandeling (de klachtendossiers zelf) is daarmee geen onderwerp van onderzoek geweest in het landelijke onderzoek en ook niet bij dit onderzoek.

Uitbreiding van het landelijk onderzoek door de Rekenkamer Rivierenland
De rekenkamer heeft aanvullend op het landelijk onderzoek enkele gesprekken gevoerd met de klachtencoördinator van de gemeente West Maas en Waal, teneinde de ingevulde vragenlijst door te nemen. Ook zijn de jaarverslagen over de afgelopen jaren opgevraagd en doorgenomen.

Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

1 De rekenkamer constateert dat het beleid ten aanzien van de klachtbehandeling in de gemeente West Maas en Waal goed is georganiseerd. Daarbij kan de conclusie getrokken worden dat het aantal klachten significant veel minder is dan in de vergelijkbare gemeenten in het onderzoek van de Vereniging van Rekenkamers in 2023.

2 De toelichting op de website kan volgens de rekenkamer iets volledi ger dan op dit ogenblik het geval is.

3 Hulp voor mensen die problemen hebben met het formuleren van een klacht is niet genoemd op de website.

Aanbevelingen

1 De rekenkamer geeft als aanbeveling om op de website het onderscheid tussen een klacht, een melding en een bezwaar uit te leggen.

2 In de verordening worden geen voorwaarden aan een klacht verbonden. De rekenkamer geeft als aanbeveling om in de verordening en op de website de volgende voorwaarden op te nemen:
   - De klacht is in het Nederlands
   - De klacht is niet discriminerend
   - De klacht is niet anoniem

3 In artikel 2 lid 2 is bepaald dat de klachtencoördinator mondelinge klachten op schrift kan stellen. De rekenkamer geeft als aanbeveling dat dit op de website vermeld wordt en dat de klachtencoördinator dus ook klagers kan helpen, die hun klacht niet of moeilijk zelf kunnen formuleren.

Nota van bevindingen

1 Organisatie van de klachtbehandeling

1.1 Over de wijze van indienen

Op de website van de gemeente West Maas en Waal komt men via de zoekterm ‘klacht indienen’ op een speciale webpagina waar de procedure summier wordt uitgelegd.

Het kan zijn dat bepaald handelen van de gemeente u benadeelt. Bijvoorbeeld door handelen van een bestuursorgaan, een ambtenaar of bestuurder. U kunt hierover een klacht indienen.

Uw klacht moet gaan over de werkwijze of handelswijze van een organisatieonderdeel, medewerker of bestuurder van de gemeente. Geef daarbij duidelijk aan over wie u klaagt en welk handelen of nalaten maakte dat u ontevreden bent.

In sommige gevallen hoeft uw klacht niet worden behandeld. Dit is bijvoorbeeld bij een klacht over:

- *Een gebeurtenis van meer dan een jaar geleden;*
- *Een onderwerp waarover u al eerder heeft geklaagd;*
- *Een onderwerp dat aan de rechter is voorgelegd.*

De voorwaarden waaraan een klacht moet voldoen, worden niet genoemd. Ook wordt niet het verschil tussen een klacht, een melding en een bezwaar uitgelegd. Voor inwoners kan ook een melding over een kapotte lantaarnpaal of een geweigerde vergunning als een klacht worden gezien. Wel wordt uitgelegd dat de gemeente probeert om de klacht zo snel mogelijk op informele wijze op te lossen. De tekst op de webpagina gaat verder:

Wanneer uw klacht niet middels de informele weg naar tevredenheid kan worden opgelost dan wordt de formele klachtenbehandeling (op basis van de Algemene wet bestuursrecht en de Verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente West Maas en Waal 2023*) gestart. Zowel u als degene op wie de klacht betrekking heeft worden gehoord door de klachtbehandelaar (hoor en wederhoor).*

In de ‘Verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente West Maas en Waal’ die tot 19 december 2022 geldend was, stond in artikel 2 “… De ombudsman kan de klager behulpzaam zijn bij het op schrift stellen van een klacht. …” In de huidige verordening is dit artikel verdwenen en zowel in de huidige verordening als op de webpagina wordt geen hulp aangeboden aan inwoners die daar behoefte aan zouden kunnen hebben.

1.2 Het interne traject nadat een klacht is ingediend

Op de website wordt aanbevolen een klacht bij voorkeur schriftelijk in te dienen bij de gemeente. Dat kan zowel per brief als via de mail. In beide gevallen moet de klacht ter attentie van de klachtencoördinator worden gestuurd. Een klacht kan ook telefonisch worden ingediend via het algemene telefoonnummer van de gemeente. De klachtencoördinator heeft de volgende taken:

- Registratie van de klacht en beoordeling van de ontvankelijkheid.
- De klacht doorsturen naar degene die de klacht gaat behandelen met een afschrift naar degene waarover geklaagd wordt.

- Het zenden van een ontvangstbevestiging naar de klager. Daarbij wordt uitgelegd of de klacht in behandeling wordt genomen en hoe de verdere afhandeling daarvan zal verlopen.
- Het rapporteren aan b en w over de specifieke klacht.
- Het bewaken van de voortgang van de klachtbehandeling.
- Het opstellen van het jaarverslag.

Een klacht over iemand uit de ambtelijke organisatie wordt behandeld door de leidinggevende. Een klacht over de burgemeester, de gemeentesecretaris, een wethouder of een lid van de gemeenteraad wordt behandeld door het college van b en w.

Bij de behandeling van de klacht wordt ingezet op een informele afhandeling. Degene die de klacht gaat behandelen neemt in dat geval direct contact op met de klager om tot een oplossing te komen. Het geven van een nadere toelichting of het maken van excuses is soms al voldoende. Als de klager na deze informele procedure tevreden is, wordt dit schriftelijk of per e-mail door de klachtbehandelaar bevestigd aan de klager. Hiermee is de klachtprocedure beëindigd.

Als een klacht ingediend wordt bij de gemeente West Maas en Waal, die niet in behandeling kan worden genomen omdat de klacht betrekking heeft op een andere organisatie (bijvoorbeeld Rijkswaterstaat of de provincie) dan wordt de klager doorverwezen.

1.3 Uitgangspunten bij de behandeling van een klacht

Doelstellingen
De gemeente West Maas en Waal heeft op de webpagina over klachten de volgende doelstelling gepubliceerd:

Als u een klacht indient, probeert de gemeente die klacht in overleg met u zo snel mogelijk op informele wijze op te lossen. Het doel van de klachtenregeling is ervoor te zorgen dat gemaakte fouten zo snel mogelijk naar uw tevredenheid worden opgelost en/of uw onvrede wordt weggenomen.

Servicenormen
Uit het landelijke onderzoek blijkt dat 64% van de gemeenten servicenormen heeft opgesteld voor de afdoening van klachten. In West Maas en Waal is de norm dat er binnen 2 dagen een ontvangstbevestiging wordt gestuurd. Op de webpagina over klachten staat dat de gemeente de procedure binnen 6 weken moet afhandelen en dat die termijn éénmaal met 4 weken verlengd mag worden. Er is niet vastgelegd of en hoe de klager wordt geïnformeerd als de behandeling van de klacht meer tijd kost.

De klachtencoördinator
In West Maas en Waal is er geen functieprofiel met competenties vastgesteld voor de klachtencoördinator. Dit is in 37,3% van de gemeenten wel het geval. Wel ziet de klachtencoördinator toe op de tijdige en juiste behandeling van klachten. De functie van klachtencoördinator is in de periode 2019-2024 ingevuld.

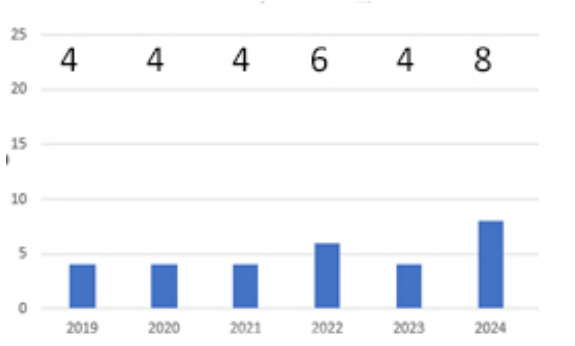
Klachtbehandeling in de tweede lijn (Ombudsfunctie)
Gemeenten zijn verplicht vanuit artikel 9, hoofdstuk 9 van de Awb een ombudsvoorziening te hebben. Bewoners kunnen bij de ombudsfunctie terecht indien zij het niet eens zijn met de wijze waarop hun klacht is behandeld door de gemeente (de eerste lijn). Dit heet de klachtbehandeling in de tweede lijn. Vanuit artikel 9.12 zijn gemeenten verplicht om in de beoordeling van de klacht te verwijzen naar de bevoegde ombudsinstantie. Gemeenten kunnen deze functie lokaal, regionaal of landelijk (bij de Nationale Ombudsman) beleggen.

Alle gemeenten in het onderzoek van de NVRR verwijzen in hun besluit over de klacht naar de bevoegde ombudsinstantie. Ook in West Maas en Waal is er sprake van een expliciete verwijzing. In de afgelopen jaren voor 2024 zijn er in West Maas en Waal geen klachten voorgelegd aan de ombudsfunctie. In 2024 waren dat er twee. Een van de twee klachten die bij de ombudsman werd ingediend werd eenvoudig opgelost, de andere klacht was niet ontvankelijk en werd niet in behandeling genomen.

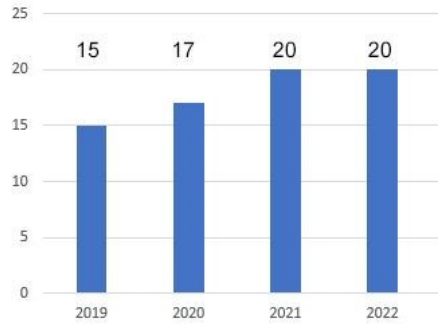
1.4 Resultaten

In de periode 2019-2024 ontving de gemeente West Maas en Waal beduidend minder klachten dan de twintig gemeenten met een vergelijkbaar aantal inwoners. Dit blijkt uit de onderstaande figuur.

Aantal klachten ontvangen door West Maas en Waal



Gemiddeld aantal klachten gemeenten 0-30.000 inwoners (N=20)



Informatievoorziening aan de gemeenteraad.
De gemeente West Maas en Waal maakt sinds 2020 ieder jaar een jaarverslag over het afgelopen jaar. Deze jaarverslagen worden naar de gemeenteraad gestuurd en komen op de raadsagenda bij de Ingekomen stukken aan de orde. Die jaarverslagen zijn de afgelopen jaren door de gemeenteraad voor kennisgeving aangenomen, de laatste keer op 26 juni 2025.

Externe klachtenbehandeling

De gemeente West Maas en Waal heeft de ombudsfunctie regionaal belegd bij mevrouw mr. M.J. van Dasselaar. De ambtelijke organisatie geeft aan dat deze keuze een aantal jaar geleden is gemaakt. Welke overwegingen aan deze keuze ten grondslag hebben gelegen is niet bekend. Mevrouw Van Dasselaar is tevens de ombudsman voor de gemeenten Berg en Dal, Beuningen, Druten en Heumen.

De ombudsman stelt in haar jaarverslag 2023:
Ook in 2023 hebben veel burgers weer rechtstreeks contact opgenomen met de gemeentelijke ombudsman, zonder eerst de interne klachtenprocedure te doorlopen. Ze lijken bij de gemeente geen gehoor te vinden of lijken geen vertrouwen meer te hebben dat ze serieus genomen worden. Veel klachten blijken echter toch te kunnen worden opgelost na een doorverwijzing naar de klachtencoördinator van de desbetreffende gemeente.

De klachtencoördinator van de gemeente WMW stelt in haar jaarverslag over 2023: *Op de gemeentelijke website staat uitgebreide informatie over de wijze van het indienen van een klacht en de procedure. Daaruit blijkt in voldoende mate dat eerst de interne procedure moet worden doorlopen en daarna de ombudsman pas in beeld komt.*

Op de gemeentelijke website staat over de ombudsman: *Bent u het niet eens met de manier waarop we uw klacht hebben afgehandeld? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de* gemeentelijke ombudsman*. De ombudsman is onafhankelijk van de gemeente.*

Door op de woorden *gemeentelijke ombudsman* te klikken op de website wordt uitgelegd dat de interne procedure eerst moet worden doorlopen voordat de ombudsman kan worden ingeschakeld.

In 2023 werden alle vier de klachten die eerst voorgelegd werden aan de ombudsman teruggelegd bij de gemeentelijke klachtencoördinator omdat het interne traject nog niet was doorlopen. In 2024 heeft zich dit niet meer voorgedaan.

Bevindingen bij klachtbehandeling van verbonden partijen in West Maas en Waal

De laatste sectie aan vragen gaat in op de wijze waarop de klachtbehandeling in zijn algemeenheid plaatsvindt bij verbonden partijen, de afspraken hierover tussen de gemeente West Maas en Waal en deze verbonden partijen en de informatievoorziening aan de gemeenteraad.

Net als in het landelijke onderzoek van de NVRR is in West Maas en Waal in de vragenlijst aan de ambtenaren een aantal vragen opgenomen over de verbonden partijen. Dit betrof de drie volgende verbonden partijen:

- GGD-Gelderland Zuid
- Omgevingsdienst Rivierenland
- Een verbonden partij naar keuze van de ambtenaren. In West Maas en Waal viel de keuze op Werkzaak Rivierenland.

GGD-Gelderland Zuid
In de klachtenregeling van de GGD-Gelderland Zuid is bepaald hoe omgegaan moet worden met klachten over de organisatie en of haar functionarissen. De klachtencommissie brengt, in afstemming met de klachtenfunctionaris van de GGD-Gelderland Zuid voor 1 april een jaarverslag uit aan de directeur.

De GGD Gelderland-Zuid houdt niet bij in welke gemeenten mensen die een klacht indienen woonachtig zijn. Het werkgebied van de GGD Gelderland-Zuid beslaat 15 gemeenten met bijna 600.000 inwoners. Bij de GGD Gelderland-Zuid is in de afgelopen jaren in totaal het volgende aantal klachten binnengekomen:

2019	61
2020	125 (incl coronaklachten)
2021	61 (excl coronaklachten)
2022	52
2023	56
2024	54

Deze aantallen worden sinds 2022 vermeld in het jaarverslag dat ter kennis wordt gebracht van de gemeenteraden van de betrokken gemeenten. De GGD-Gelderland Zuid is aangesloten bij de Nationale Ombudsman.
De gemeente heeft aangegeven geen zicht te hebben op aard en het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de GGD van inwoners van West Maas en Waal. De GGD noteert de woonplaats van de klager niet bij de registratie van de klachten.

Omgevingsdienst Rivierenland
Het werkgebied van de Omgevingsdienst Rivierenland beslaat 8 gemeenten met bijna 200.000 inwoners. Bij de Omgevingsdienst Rivierenland zijn de afgelopen jaren in totaal het volgende aantal klachten binnengekomen:

2019	14
2020	12
2021	26
2022	8
2023	10
2024	13

Dit is het aantal klachten dat in het gehele werkgebied is binnengekomen. Tot en met 2021 zijn deze aantallen niet uitgesplitst per gemeente. De Omgevingsdienst Rivierenland levert sinds 2022 als bijlage bij de jaarstukken een stuk over de kwaliteit van de dienstverlening. Hierin is opgenomen het Jaarverslag Klachtenafhandeling. Uit dat jaarverslag valt op te maken dat er vanuit West Maas en Waal in 2022 2 klachten zijn gekomen, in 2023 was dat er 1 en in 2024 was dat er weer 1. De gemeenteraad ontvangt dit jaarverslag en de bijlagen.
De Omgevingsdienst Rivierenland is aangesloten bij de Nationale Ombudsman. In geen van de jaren 2022, 2023 en 2024 hebben de klagers gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de Nationale Ombudsman om een oordeel te vragen.

Werkzaak Rivierenland
In de gemeenschappelijke regeling is vastgelegd dat Werkzaak Rivierenland belast is met de behandeling en afhandeling van klachten op basis van de door het algemeen bestuur vast te stellen interne en externe klachtenregeling. In 2019 en 2022 is in beide jaren één klacht ingediend voor het gehele werkgebied en in de jaren 2020, 2021 en 2023 zijn er geen klachten ingediend. De gemeente heeft zicht op de manier waarop de verbonden partij met klachten omgaat en ook op het aantal klachten, twee in vijf jaar. De gemeenteraad wordt hierover niet geïnformeerd.

Dijkstraat 11
Postbus 1
6658 ZG Beneden-Leeuwen
www.westmaasenwaal.nl
info@westmaasenwaal.nl
Telefoon 14 0487

IBAN NL44 BNGH 0285 009133

Gemeente
West
Maas en
Waal

Rekenkamer Rivierenland
t.a.v. de heer S. Dijk

Datum
11 mei 2026

Ons kenmerk:
Z.130579/D.357282

Onderwerp:
Rapportage Rekenkamer Rivierenland

Z052016E17E

Geachte heer Dijk,

Het college heeft met belangstelling kennisgenomen van de rapportage Klachtbehandeling gemeente West Maas en Waal.
Het college kan zich vinden in de conclusies en aanbevelingen. De aanbeveling ten aanzien van de verbetering van de tekst op onze website is overgenomen en inmiddels verwerkt.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders,

D. (Didier) Oosterom
gemeentesecretaris

V.M. (Vincent) van Neerbos
burgemeester