Rekenkamerrapport

Rekenkamer Gemert-Bakel en Laarbeek

Klachtenbehandeling in de gemeente Gemert-Bakel



Mei 2026

Adviesbureau TwynstraGudde

In opdracht van

Rekenkamer Gemert-Bakel en Laarbeek

TwynstraGudde gemeente Gemert-Bakel

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 11

Deel 2. Nota van bevindingen 12

1. Inleiding 13

1.1. Aanleiding en context 13
1.2. Doelstelling en vraagstelling 14
1.3. Normenkader 14
1.4. Aanpak 16
1.5. Leeswijzer 16

2. Beleidsmatige en organisatorische opzet klachtbehandeling 17

2.1. Doelstellingen 17
2.2. Richtlijnen en servicenormen 20
2.3. Toetsingskader 23
2.4. Verwijzing ombudsfunctie 26
2.5. Registratie van klachten 27
2.6. De klachtencoördinator 29
2.7. Procedures voor informatievoorziening 32

3. Resultaten en leren van klachtbehandeling 33

3.1. Aantallen klachten 33
3.2. Evaluaties | Klanttevredenheid 35
3.3. Evaluaties | Beleid en proces 36

4. Informatievoorziening richting de raad 37

Bijlage 1 – Procesbeschrijving behandelen klachten over personeel en bestuur (2025) 39

Bijlage 2 – Protocol interne klachtbehandeling gemeente Gemert-Bakel (2010) 41

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoek van de rekenkamer naar 'Klachtbehandeling in de gemeente Gemert – Bakel'.
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 Gemert-Bakel als ook de gemeente Laarbeek. 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 Gemert-Bakel 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 klachtencoördinator.
Het onderzoek heeft uiteindelijk geleid tot een concept-bevindingenonderzoek dat op 20 maart jl. naar de ambtelijke organisatie is gestuurd voor ambtelijk wederhoor. Dit leidde tot één ambtelijke aanvulling – deze is verwerkt in het rapport.

Op 7 april 2026 heeft de rekenkamer de eindversie van het onderzoeksrapport (met conclusies en aanbevelingen) naar het college van B&W gestuurd. Daarop is op 13 mei 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, plus de bijlagen.

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 onderzoekers.

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 Gemert-Bakel 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 Gemert-Bakel 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 Gemert-Bakel heeft de klachtbehandeling in de praktijk grotendeels op orde: klachten worden doorgaans tijdig en veelal informeel afgehandeld, wat bijdraagt aan een efficiënte en laagdrempelige werkwijze. Tegelijkertijd ontbreekt een samenhangend, actueel en eenduidig beleidskader. Door versnipperde en deels verouderde documentatie en inconsistenties tussen bestaande protocollen en de nieuwe procesbeschrijving is de borging van werkwijzen en doelstellingen onvoldoende integraal vastgelegd.

Hoewel de uitvoering in de praktijk grotendeels effectief lijkt, is deze in belangrijke mate afhankelijk (geweest) van de taakinvulling van de klachtencoördinator en is minder verankerd in beleid en organisatie, wat de continuïteit en bestendigheid kwetsbaar maakt. Hoewel de recente procesbeschrijving een belangrijke verbetering vormt, is verdere structurele verankering in beleid en organisatie noodzakelijk. Ook het lerend vermogen van de organisatie blijft onderbenut, doordat evaluatie en reflectie niet systematisch plaatsvinden.

Ten slotte ontbreekt actieve informatievoorziening aan de gemeenteraad, waardoor het zicht op klachten en de mogelijkheid tot sturing en controle beperkt is.

Per saldo functioneert de klachtbehandeling operationeel naar behoren, maar is versterking van de beleidsmatige basis, organisatorische borging en bestuurlijke verantwoording noodzakelijk om de kwaliteit duurzaam te waarborgen en verder te ontwikkelen.

7. Conclusies

Op basis van de bevindingen komt de rekenkamer tot de volgende conclusies:
1. De gemeente Gemert-Bakel heeft de klachtbehandeling organisatorisch in belangrijke mate op orde.
2. De gemeente handelt klachten in de praktijk overwegend tijdig af.
3. De gemeente zet in op het zo veel mogelijk informeel afhandelen van klachten.

4. De beleidsmatige verankering is versnipperd en deels gedateerd, doordat verschillende (niet volledig consistente) documenten naast elkaar bestaan.
5. De recent opgestelde procesbeschrijving is volledig en biedt voor de verschillende stappen in het proces duidelijkheid wie waarvoor aan de lat staat, maar deze beschrijving sluit op onderdelen niet aan op het interne klachtenprotocol uit 2010.
6. Het ontbreekt aan een eenduidig en actueel kader waarin doelstellingen, uitgangspunten en werkwijzen integraal zijn vastgelegd, en waarin ook het leren van klachten expliciet wordt geborgd.
7. Hoewel de uitvoering in de praktijk grotendeels effectief lijkt, is deze in belangrijke mate afhankelijk (geweest) van de invulling door de klachtencoördinator en minder structureel verankerd in beleid en organisatie. Dit maakt de werkwijze kwetsbaar, zeker met het oog op personele wisselingen. De recent vastgestelde procesbeschrijving is hier al wel een belangrijke stap in.
8. Het leervermogen van de organisatie wordt slechts beperkt benut. Evaluatie en reflectie vinden wel incidenteel plaats, maar zijn niet structureel ingericht.
9. De gemeenteraad wordt niet geïnformeerd over de klachtbehandeling. Daarmee ontbreekt voor de raad het zicht op aard, omvang en afhandeling van klachten, evenals op eventuele trends en leerpunten. Dit beperkt de kaderstellende en controlerende rol van de raad.

Toelichting op de conclusies:

Beleidsmatige en organisatorische opzet klachtbehandeling

De gemeente Gemert-Bakel heeft de beleidsmatige en organisatorische inrichting van de klachtbehandeling grotendeels op orde, met een recente en volledige procesbeschrijving waarin taken, verantwoordelijkheden en werkwijzen helder zijn vastgelegd. Hiermee is de uitvoering minder afhankelijk geworden van individuele medewerkers. Tegelijkertijd is de beleidsmatige basis versnipperd en deels gedateerd. Het interne klachtenprotocol uit 2010 is nog steeds van kracht, maar sluit op meerdere onderdelen niet meer aan op de huidige werkwijze en bevat inconsistenties ten opzichte van het nieuwe processchema. Ook ontbreekt een eenduidig en actueel kader waarin doelstellingen en uitgangspunten integraal zijn vastgelegd, waaronder het expliciet borgen van het leren van klachten. Hierdoor is de werkwijze in de basis aanwezig, maar nog onvoldoende uniform. Daarnaast geldt dat de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman ten aanzien van klachtbehandeling geen onderdeel zijn van de verschillende documenten. Dit terwijl in het rekenkameronderzoek dat in 2017 is uitgevoerd al werd aanbevolen om in werkafspraken de uitgangspunten voor een behoorlijke klachtafhandeling uit de handreiking van de Nationale Ombudsman op te nemen.

Resultaten en leren van klachtbehandeling

De klachtbehandeling in Gemert-Bakel verloopt in de praktijk overwegend effectief. Klachten worden vrijwel altijd tijdig afgehandeld en in circa 95% van de gevallen informeel opgelost, waarbij actief wordt ingezet op snel contact en het serieus nemen van de klager. Dit sluit aan bij de uitgangspunten 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 wordt niet geïnformeerd over de klachtbehandeling. 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. Dit terwijl in het eerdere rekenkameronderzoek uit 2017 ook al werd geconstateerd dat de raad niet werd geïnformeerd en werd aanbevolen om de raad periodiek te informeren.

8. Aanbevelingen

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

1. **Actualiseer het interne klachtenprotocol en breng dit in lijn met de recent opgestelde procesbeschrijving.**
   Zorg voor een eenduidig en actueel kader voor klachtbehandeling, waarin doelstellingen, uitgangspunten en werkwijzen integraal zijn vastgelegd. De recent vastgestelde procesbeschrijving biedt hiervoor een goede basis. Expliciteer daarbij dat het leren van klachten een centrale doelstelling is. Laat het geactualiseerde protocol vervolgens door de raad vaststellen.
2. **Veranker de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman expliciet in het klachtenprotocol en de werkwijze.**
   Gelet op het vertrek van de huidige klachtencoördinator is het van belang dat kennis en toepassing van deze normen niet persoonsafhankelijk zijn, maar structureel worden geborgd.
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 het overgrote 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 het te actualiseren protocol 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. **Stel jaarlijks een klachtenjaarverslag 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.

9. Bestuurlijke reactie

Onderwerp:
Bestuurlijke reactie op concept-eindrapport klachtbehandeling Gemert-Bakel

Uw brief, ontvangen op:
8 april 2026

Uw kenmerk:
--

Ons kenmerk:
KCI/WB/23409-2026

Bijlage(n): 1

Rekenkamer Gemert-Bakel en Laarbeek
t.a.v. de heer F.van Vugt

Gemert : 13 mei 2026
Verzonden:

Geachte heer Van Vugt,

Met belangstelling heeft het college het concept-eindrapport over Klachtbehandeling in de gemeente Gemert-Bakel gelezen. U verzoekt ons om een reactie op dit rapport.

In grote lijnen herkennen wij het beeld dat in het rapport wordt geschetst. U concludeert dat de klachtbehandeling op operationeel naar behoren functioneert. Klachten worden tijdig behandeld en veelal op informele wijze afgehandeld. Tegelijkertijd geeft u aan dat op een aantal punten verdere versterking mogelijk is en doet u hiervoor diverse aanbevelingen.

Het bijbehorende protocol zal medio 2026 worden aangepast op de huidige procesbeschrijving. De behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman zijn reeds grotendeels verankerd in het dagelijks handelen en geborgd via onder andere het dienstverleningsconcept, de Wet open overheid (Woo) en participatiebeleid. Verdere borging van deze normen kan worden meegenomen in de competenties binnen de functiebeschrijving van de klachtcoördinator en bij de onboarding van nieuwe medewerkers.

Als college onderschrijven wij het belang van leren en verbeteren. Wij zullen bezien in hoeverre aanpassing van het protocol hieraan kan bijdragen. Daarnaast zullen wij in het jaarverslag, nadrukkelijker dan nu al gebeurt, de leerpunten benoemen en onderzoeken of verbeteringen in het proces kunnen worden doorgevoerd. Het jaarverslag zal jaarlijks met de gemeenteraad worden gedeeld door deze op te nemen in de jaarrekening.

Postadres
Postbus 10.000
5420 DA Gemert

Gemeentehuis
Ridderplein 1
5421 CV Gemert

Telefoon
(0492) 378 500

E-mailadres
gemeente@gemert-bakel.nl

Internet
www.gemert-bakel.nl

Twitter
@gemGemertBakel

Bankrekening
NL83 BNGH
0285 0027 08

BIC
BNGH NL2G

Kvk-nummer
50371746

BTW-nummer
8055.16.712B.03

Wij beschouwen dit rapport als een waardevolle bijdrage aan de verdere verbetering van een zorgvuldige en transparante klachtafhandeling binnen onze gemeente.

Met vriendelijke groet,

het college van burgemeester en wethouders,

Secretaris,	de burgemeester,
	
F. Kabbouti	ing. M.S. van Veen

10. Nawoord

De rekenkamer ziet in de reactie van het college van B&W dat men het beeld herkent, zoals dat in ons rapport is beschreven. Inderdaad, de klachtenbehandeling in Gemert-Bakel functioneert naar behoren, al zijn er nog enkele verbeteringen nodig en mogelijk.

Wij waarderen het dat het college ons rapport als een waardevolle bijdrage ziet aan de verdere verbetering van een zorgvuldige en transparante klachtafhandeling, en aan de slag gaat met de door ons benoemde aanbevelingen.

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 Gemert-Bakel.

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 Gemert-Bakel 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.

Daarnaast bevat de rapportage twee bijlagen:
1. Procesbeschrijving behandelen klachten over personeel en bestuur (2025)
2. Protocol interne klachtbehandeling gemeente Gemert-Bakel (2010)

In elk hoofdstuk worden de verschillende aspecten van het normenkader centraal gesteld. Om de bevindingen voor de gemeente Gemert-Bakel en de gemeente Laarbeek 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 Gemert-Bakel 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 Gemert-Bakel

De gemeente Gemert-Bakel heeft een doelstelling geformuleerd voor klachtbehandeling. Deze doelstelling is opgenomen in het interne processchema 'Behandelen klachten over personeel en bestuur', die dateert van 5 februari 2026. In dit proces staat het volgende doel geformuleerd:

"Doel is om snel te reageren op de klacht en om het probleem direct op te lossen. Lukt dat niet, dan wordt de klacht als volgt behandeld:

- Binnen 2 weken na ontvangst van de klacht wordt de klager en degene, waarover de klacht gaat, in de gelegenheid gesteld om te horen en op elkaars standpunten te reageren
- Afhandeling gebeurt binnen 6 weken na datum ontvangst (AWB hoofdstuk 9)
- Als klacht niet binnen 6 weken afgehandeld kan worden, is er een mogelijkheid tot 4 weken verdagen (schriftelijk)"[2]

Daarmee wordt expliciet ingezet op het informeel behandelen van klachten, voordat een klacht het formele traject in gaat. 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."[3]

Figuur 2. Toelichting Informele klachtbehandeling

Daarnaast kent de gemeente een 'protocol interne klachtenbehandeling gemeente Gemert-Bakel', zoals vastgesteld door:

- Burgemeester en wethouders van de gemeente Gemert Bakel bij besluit van 3 juli 2001 en gewijzigd bij besluit van 20 september 2003 en bij besluit van 21 december 2010;

[2] Processchema klachtbehandeling gemeente Gemert-Bakel (5 februari 2026)

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

- De burgemeester van de gemeente Gemert-Bakel bij besluit van 3 juli 2001 en gewijzigd bij besluit van 30 september 2003 en bij besluit van 21 december 2010;
- De raad van de gemeente Gemert-Bakel bij besluit van 13 februari 2002 en gewijzigd bij besluit van 17 december 2003 en bij besluit van 22 juli 2010, ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft.[4]

Dit interne protocol bevat geen expliciete doelstellingen, maar wel verschillende uitgangspunten die op een doelstelling lijken. Zo staat in het toelichtende deel van Artikel 5 'Afdoening' dat klachten serieus dienen te worden genomen en een behandeling dienen te krijgen, die erop is gericht om de klager tevreden te stellen. Daarbij staat dat indien een klager tevreden is gesteld, een formele klacht niet verder behandeld hoeft te worden. Ook daarmee wordt ingezet op informele klachtbehandeling.

Daarnaast heeft de klachtencoördinator in de informatie-uitvraag aangegeven dat een doelstelling is om te leren van klachten, om daarmee de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en daarbij een goed klachtproces te hanteren dat uitvoering geeft aan hoofdstuk 9 van de AWB. Over deze doelstelling heeft de klachtencoördinator aangegeven dat deze doelstelling niet ergens expliciet is vastgelegd, maar dat er wel volgens dit doel gewerkt wordt en dat deze werkwijze ook zo wordt uitgedragen door zowel ambtelijk als bestuurlijk betrokkenen bij klachtbehandeling. Het leren van klachten als uitgangspunt komt wel terug op de gemeentelijke website waar inwoners een klacht kunnen indienen. Onderaan de website staat het volgende: "Heeft u een klacht, vertel het ons! We worden er allemaal beter van!" [5]

2.1.2. Analyse Gemert-Bakel

De gemeente Gemert-Bakel heeft organisatie-eigen doelstellingen geformuleerd voor klachtbehandeling. Daarbij geldt dat er verschillende documenten zijn (processchema en het interne protocol) waarin verschillende doelstellingen/ uitgangspunten staan geformuleerd.

Het zelf, voortbouwend op het wettelijk kader, formuleren van uitgangspunten en het voeren van het gesprek over uitgangspunten en doelen is conform het uitgangspunt van de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman stelt dat het van belang is dat altijd wordt gewerkt vanuit 'de bedoeling', in de zin van de bedoeling van de wetgever (1998) en de visie van de Nationale Ombudsman (2018) op doelstellingen. Pas als een organisatie weet waarom klachtbehandeling plaatsvindt, kan - zo is aangegeven - worden bepaald hoe dit gebeurt.[6] 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.[7]	2. Het leren van de klacht voor de toekomst.[8]

Figuur 3. Doelstellingen klachtbehandeling volgens de wetgever (1998) en de Nationale Ombudsman (2018).

[4] Protocol interne klachtenbehandeling gemeente Gemert-Bakel

[5] Klachtenregeling | Gemeente Gemert-Bakel

[6] Ibid, p.16.

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

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

Wat daarbij opvalt, is dat zowel de wetgever als de Nationale Ombudsman het leren van klachten centraal stelt. Bij Gemert-Bakel geldt dit in beperkte mate voor de doelstelling zoals opgenomen in het recent opgestelde interne processchema (5 februari 2026), die meer gericht is op het tijdig en informeel afhandelen en daarmee meer lijkt op een servicenorm (zie het volgende hoofdstuk 2.2. Richtlijnen en servicenormen).

De niet vastgelegde doelstelling - die luidt dat leren van de klachtmeldingen centraal staat om daarmee de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en daarbij een goed klachtproces te hanteren dat uitvoering geeft aan hoofdstuk 9 van de AWB – en de uitgangspunten uit het interne protocol en op de gemeentelijke website, zijn wel in lijn met de doelstellingen van klachtbehandeling zoals geformuleerd door de wetgever en de Nationale Ombudsman.

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 Gemert-Bakel

Gemert-Bakel heeft richtlijnen en servicenormen vastgesteld voor het behandelen van klachten. Deze zijn geformuleerd in zowel het interne processchema (2026) als het 'protocol interne klachtenbehandeling gemeente Gemert-Bakel' (2010), waarbij in het interne processchema meermaals expliciet wordt verwezen naar het klachtenprotocol. Beide documenten zijn in zijn geheel opgenomen in de bijlage.

In het interne processchema staat opgenomen dat een klager en degene over wie de klacht gaat binnen 2 weken na ontvangst van de klacht in de gelegenheid gesteld worden om te horen en op elkaars standpunten te reageren. Daarbij staat opgenomen dat afhandeling binnen 6 weken na datum ontvangst dient plaats te vinden (conform de Awb) en dat als een klacht niet binnen 6 weken afgehandeld kan worden, er een mogelijkheid is tot 4 weken verdagen (zie ook paragraaf 2.1.1.).

In het processchema wordt onderscheid gemaakt tussen officiële klachten, klachten die geen klacht zijn volgens het klachtenprotocol en de Awb, eenvoudige klachten en bestuurlijke / complexe klachten.

Het interne processchema (2026) bevat de volgende 15 stappen, inclusief toelichting, aandachtspunten en een beschrijving van wie per stap verantwoordelijk is:

1. Registreren klacht
2. Bespreken klacht met klager
3. Beoordelen klacht (indien er geen sprake is van een klacht volgens het klachtenprotocol en art. 9.8 Awb, wordt meteen doorgegaan naar stap 12)
4. Toepassen hoor en wederhoor
5. Opnemen contact met klager (indien de klacht direct (mondeling) kan worden afgehandeld, wordt direct doorgegaan naar stap 14)
6. Beslissen voortgang klacht (indien het gaat om een eenvoudige klacht wordt direct doorgegaan naar stap 10)
7. Besluitvorming poho & B&W (alleen in het geval van een bestuurlijke / complexe klacht)
8. Opstellen brief (alleen in het geval van een bestuurlijke / complexe klacht)
9. Ondertekenen brief (alleen in het geval van een bestuurlijke / complexe klacht)
10. Informeren klager
11. Kennisnemen afhandeling (vanaf deze stap wordt meteen doorgegaan naar stap 14)
12. Opnemen contact met klager (deze stap wordt alleen doorlopen indien er geen sprake is van een klacht volgens het klachtenprotocol en art. 9.8 Awb)
13. Informeren klachtenbehandelaar (deze stap wordt alleen doorlopen indien er geen sprake is van een klacht volgens het klachtenprotocol en art. 9.8 Awb)
14. Afhandelen zaak
15. Einde behandeling klacht

Ook staat geëxpliciteerd wie in welk geval de klachtbehandelaar is. Op het moment dat een klacht gaat over een adjunct-directeur en managers is dat de gemeentesecretaris, in het geval van een medewerker is het de manager van

de afdeling, in het geval van de gemeentesecretaris en het college van B&W is het de burgemeester (bijgestaan door een jurist) in het geval van een klacht over de burgemeester is het de locoburgemeester, bijgestaan door een jurist)).

Daarmee is de klachtencoördinator niet ook degene die de klacht inhoudelijk behandeld. Uit de procesbeschrijving blijkt dat na het beoordelen of er sprake is van een klacht, de klachtencoördinator de zaak overdraagt aan de klachtenbehandelaar. De klachtencoördinator wordt weer betrokken als de klacht wordt afgehandeld (zie ook hoofdstuk 2.6.1.). De klachtencoördinator heeft hierover in het checkgesprek aangegeven dat hiervoor is gekozen omdat een klacht mogelijk behoorlijk veel impact kan hebben op degene over die de klacht gaat, en dat het daarom van belang is dat het gesprek plaatsvindt tussen de medewerker en de eigen manager.

2.2.2. Analyse Gemert-Bakel

De gemeente Gemert-Bakel kent een actuele, volledige en uitgebreide procesbeschrijving, waarin per stap van de klachtbehandeling inzichtelijk is gemaakt wie waarvoor verantwoordelijk is. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen het formeel en informeel afhandelen van klachten, en verschillende typen klachten.

Het processchema is recent opgesteld (5 februari 2026) en bouwt voort op en verwijst naar het interne klachtenprotocol, voor het laatst geactualiseerd in 2010. Het interne klachtenprotocol is nog steeds van kracht. Het is daarom logisch dat in het nieuwe processchema niet alle onderdelen uit het klachtenprotocol één op één zijn overgenomen.

Wat wel opvalt is dat het interne klachtenprotocol op meerdere onderdelen gedateerd is. Zo bevat het protocol geen uitgangspunten over het digitaal kunnen indienen van een klacht. Daarnaast staat in het protocol dat een klachtencoördinator zich voor het onderscheiden van een klacht van klaag- of bezwaarschriften kan laten adviseren door het secretariaat van de Commissie bezwaar- en beroepschriften. Hierover heeft de klachtencoördinator in het checkgesprek aangegeven dat dit in de praktijk niet gebeurt, maar dat in dit geval met de jurist geschakeld wordt (al heeft de klachtencoördinator aangegeven dat dit de afgelopen jaren niet is voorgekomen).

Daarnaast staat in het klachtenprotocol dat de burgemeester en wethouders jaarlijks verslag uitbrengen over het afgelopen kalenderjaar van het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze van afdoeningen dat dit verslag wordt voorgelegd aan de raadscommissie Algemene Zaken. Dit terwijl de gemeente Gemert-Bakel geen raadscommissie met deze naam meer kent.[9] In het checkgesprek heeft de klachtencoördinator aangegeven dat informatievoorziening dan ook niet op deze wijze plaatsvindt (in hoofdstuk 4. Informatievoorziening richting de raad wordt hier verder op ingegaan).

Een ander verschil betreft de verantwoordelijkheid met betrekking tot de registratie van klachten. In het klachtenprotocol staat opgenomen dat de registratie en voortgangs- en afdoeningsbewaking van binnengekomen klachten geschiedt door de klachtencoördinator. In de geactualiseerde procesbeschrijving staat daarentegen dat een medewerker informatiebeheer de binnengekomen klachten registreert, vervolgens een ontvangstbevestiging verstuurd en daarna pas de zaak overdraagt aan de klachtencoördinator (zie ook hoofdstuk 2.5.).

Een ander opvallend verschil is dat in het klachtenprotocol van 2010 staat dat klachten serieus moeten worden genomen, maar dat als de klager tevreden is gesteld, een formele klacht niet verder hoeft te worden behandeld. In het processchema van 2026 staat het volgende: “Doel is om snel te reageren op de klacht en om het probleem direct op te

[9] Raadscommissies | Gemeente Gemert-Bakel

lossen." Daarmee expliciteert het document uit 2026 informele behandeling als doel, waar het protocol uit 2010 alleen beschrijft dat een klacht niet verder *hoeft* te worden behandeld op het moment dat de klager tevreden is gesteld.

Het is positief om te zien dat er nu een geactualiseerde en volledige procesbeschrijving is. Dit is ook conform een aanbeveling van het rekenkameronderzoek dat de gezamenlijke rekenkamercommissie Gemert-Bakel en Laarbeek eerder in 2017 heeft uitgevoerd.[10] In dit onderzoek werd geconstateerd dat de werkwijze niet was vastgelegd in werkafspraken en met name verankerd was de behandelend klachtenfunctionaris, waarmee de werkwijze ook kwetsbaar was. Daarom werd aanbevolen de werkwijze met betrekking tot de klachtafhandeling vast te leggen in formele werkafspraken, waarin klachten breder worden opgevat dan in formeel, juridische zin. Daar is met de geactualiseerde en volledige procesbeschrijving opvolging aan gegeven.

Wel ontstaat het beeld dat er tot 5 februari 2026 werd gewerkt vanuit een ten dele gedateerd klachtenprotocol, al blijkt uit het gesprek met de klachtencoördinator dat het hier niet om delen van het protocol gaat die relevant zijn voor de dagelijkse uitvoering in de praktijk en dat daarmee de geactualiseerde procesbeschrijving niet gemist werd. De klachtencoördinator heeft daarnaast aangegeven dat al langer werd gewerkt volgens de uitgangspunten in de nieuwe procesbeschrijving, die al eerder stonden beschreven in een andere werkbeschrijving. De klachtencoördinator heeft aangegeven dat dit document met name nu is opgesteld om de huidige werkwijze te borgen. Dit omdat de klachtencoördinator binnenkort vertrekt, waarmee de werkzaamheden bij een nieuwe medewerker zullen komen te liggen.

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 en (specifieke) servicenormen 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[11] 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

[10] DH-2507-8632 Rapportage Klachtafhandeling in Gemert-Bakel[6]

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

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.[12]

De meeste organisaties die servicenormen hanteren, hebben net als Gemert-Bakel 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 net als Gemert-Bakel 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 Gemert-Bakel 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 Gemert-Bakel

Voor de gemeente Gemert-Bakel geldt dat in de procesbeschrijving staat opgenomen dat of een klacht een officiële klacht betreft, wordt getoetst op basis van het klachtenprotocol en artikel 9.8 van de Awb. In de procesbeschrijving staat opgenomen dat een klacht niet onder het klachtenprotocol valt op het moment dat deze aan de volgende kenmerken voldoet:
- Klacht is anoniem ingediend
- Klacht heeft betrekking op het algemeen gemeentelijk beleid
- Klacht is al eerder behandeld
- Voor de klacht staat een bezwaar- of beroepsprocedure open
- Klacht gaat over een geval dat door Justitie wordt onderzocht
- Klacht betreft een incident dat meer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden
- Klacht heeft betrekking op integriteit (zie tekstvak op de volgende pagina)

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

Hoe worden klachten met betrekking op integriteit opgevolgd?
Klachten die betrekking hebben op integriteit vallen niet onder het klachtenprotocol. Hoe deze klachten worden behandeld, staat opgenomen in het gemeentelijke 'Personeelshandboek 2.0'. Het personeelshandboek bevat een uitgebreide beschrijving van de verschillende stappen (van het doen van de melding tot en met de nazorg na de afronding van het proces).

In het kort komt het erop neer dat de gemeentesecretaris na een melding de opdracht kan geven om een onderzoek in te stellen. Als de gemeentesecretaris (op grond van advies van de integriteitscoördinator) de melding als onderzoekswaardig wordt aangemerkt, wordt onderzoek verricht. De gemeentesecretaris is opdrachtgever van het onderzoek. Als de melding de gemeentesecretaris betreft, dan beslist de burgemeester over het instellen van een onderzoek. Na de uitvoering van het onderzoek stellen de onderzoekers het onderzoeksrapport vast. De integriteitscoördinator brengt het rapport ter kennisname bij de gemeentesecretaris.

Aan de hand van de onderzoeksrapportage wordt een beslisdocument opgesteld door de integriteitscoördinator. De advisering over de strafmaat komt tot stand in overleg tussen de integriteitscoördinator, de direct leidinggevende en de HR-adviseur. Ook bespreken zij de eventuele nazorg. De gemeentesecretaris informeert het college van Burgemeester en Wethouders over de wijze van afdoening van de melding.

Specifiek voor politieke ambtsdragers die overwegen om een mogelijke integriteitsschending in het gemeentebestuur te bespreken en/of te melden, kent de gemeente Gemert-Bakel aanvullend een 'Procedure naleving gedragscode en integriteitsregels gemeente Gemert-Bakel'. In deze procedure staat opgenomen dat de burgemeester in dit geval verantwoordelijk is voor het beoordelen van meldingen (via vooronderzoek) en eventuele opdrachtverstrekking voor integriteitsonderzoek, tenzij de melding betrekking heeft op de burgemeester. In dat geval is de Commissaris van de Koning (CvdK) verantwoordelijk voor het beoordelen van de melding. Na een integriteitsonderzoek rapporteert de burgemeester (of de CvdK) over de bevindingen aan de gemeenteraad en presenteert daarbij een eigen oordeel over de ernst van de schending, indien er een is vastgesteld. De gemeenteraad velt het eindoordeel.

Klachten over integriteit zijn in het kader van dit onderzoek verder niet onderzocht.

Figuur 4. Toelichting behandeling van klachten met betrekking op integriteit.

In het klachtenprotocol staat verder dat voor formele klachten (klachten die voldoen aan de vereisten die in hoofdstuk 9 van de Awb staan) geldt dat deze moeten worden afgedaan met inachtneming van de regels van de Awb. Uit de informatie-uitvraag en het checkgesprek met de klachtencoördinator komt naar voren dat er, aanvullend op de Awb, geen ander toetsingskader wordt gehanteerd om tot een beslissing te komen over een klacht.

2.3.2. Analyse Gemert-Bakel

De gemeente Gemert-Bakel hanteert, aanvullend op de Awb, geen ander toetsingskader om tot een beslissing te komen over een klacht. Daarbij dient opgemerkt te worden dat in de Awb niets is opgenomen over het hanteren van een toetsingskader. Gemeenten zijn daarmee niet wettelijk verplicht om een toetsingskader te hanteren.

Wel heeft de Nationale Ombudsman 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] Het is daarom belangrijk dat er op zijn minst kennis wordt genomen van de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman om vanuit de breedte van behoorlijkheid klachten te kunnen behandelen.

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.[14] 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 5. Behoorlijkheidsnormen Nationale Ombudsman.

De klachtencoördinator heeft hierover aangegeven dat een beslissing over een klacht in de praktijk vaak wordt genomen in overleg met de manager van de desbetreffende medewerker en daarbij het ter hand nemen van beginselen van in de praktijk niet nodig te hebben, omdat de gedachte achter uitgangspunten daarvan bekend zijn.

Het is positief dat de klachtencoördinator hiermee bekend is. Wel is het van belang dat, gelet op het vertrek van de klachtencoördinator, er blijvend aandacht is voor de behoorlijkheidsnormen. In het rekenkameronderzoek dat de gezamenlijke rekenkamercommissie Gemert-Bakel en Laarbeek eerder in 2017 heeft uitgevoerd werd bovendien al aanbevolen om in werkafspraken de uitgangspunten voor een behoorlijke klachtafhandeling uit de handreiking van de Nationale Ombudsman op te nemen.[15] Deze aanbeveling is dus niet opgevolgd.

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.

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

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

[15] DH-2507-8632 Rapportage Klachtafhandeling in Gemert-Bakel[6]

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 Gemert-Bakel

De gemeente Gemert-Bakel heeft de ombudsfunctie landelijk belegd. In de procesbeschrijving is vastgelegd dat er in de brief aan een klager over de beslissing van een klacht wordt verwezen naar de mogelijkheid om de Nationale Ombudsman in te schakelen. Opgenomen staat dat dit alleen gebeurt alleen bij een negatieve uitkomst voor de klager.

In het kader van dit onderzoek is door de klachtencoördinator een voorbeeldbrief aangeleverd waarin een klager wordt geïnformeerd over de beslissing van een klacht. Hierin staat de volgende verwijzing: “Bent u niet tevreden over de afwikkeling van uw klacht dan kunt u contact opnemen met de Nationale Ombudsman; www.nationaleombudsman.nl.”

Uit de informatie-uitvraag en het checkgesprek met de klachtencoördinator blijkt dat er in de periode 2019-2025 geen klachten vanuit de gemeente Gemert-Bakel zijn behandeld door de Nationale Ombudsman.

2.4.2. Analyse Gemert-Bakel

Het is positief dat, conform de Awb, er in een brief naar de klager over de beslissing van een klacht wordt verwezen naar de mogelijkheid om de Nationale Ombudsman in te schakelen. Het feit dat de Nationale Ombudsman in de periode 2019-2025 geen klachten vanuit de gemeente Gemert-Bakel in behandeling heeft hoeven nemen, zou erop kunnen wijzen dat klagers over het algemeen positief zijn over de wijze waarop hun klacht is behandeld.

2.4.3. Vergelijking met eerdere onderzoeken

Rekenkameronderzoek ABG-gemeenten (2024)
De ABG-gemeenten hebben de ombudsfunctie landelijk belegd. In figuur 6 is voor de ABG-gemeenten te zien hoeveel klachten er in de periode 2019-2024 per gemeente zijn gemeld bij de Nationale Ombudsman.[16] [17] In de ABG-gemeenten wordt bij de beoordeling van een klacht naar de Nationale Ombudsman verwezen.

[16] 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.

[17] 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.

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

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 Gemert-Bakel, verwijzen naar de bevoegde ombudsinstantie in het besluit over de klacht.

2.5. Registratie van klachten

In deze paragraaf wordt ingegaan op het centrale meldpunt, de verantwoordelijkheid voor het registreren van klachten, het digitale systeem voor het registreren van klachten, en het doorsturen van klachten naar de juiste afdeling.

2.5.1. Beschrijving Gemert-Bakel

In de procesbeschrijving staat dat klachten kunnen worden ingediend via e-mail, het digitaal loket (Klachtenregeling | Gemeente Gemert-Bakel), de post, of mondeling bij de balie of via de telefoon.

In het klachtenprotocol staat over een mondeling ingediende klacht dat deze op schrift wordt gesteld indien de klager daar nadrukkelijk om verzoekt, dan wel indien het bestuursorgaan of de ambtenaar over wie geklaagd wordt van oordeel is, dat het in het belang van haar-/hemzelf en/of de klager is. Daarbij staat opgenomen dat de op schrift gestelde klacht ter ondertekening aan de klager wordt voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht, waarna de klacht ter registratie in handen van de klachtencoördinator wordt gesteld. In de geactualiseerde procesbeschrijving staat opgenomen dat klachten nagenoeg niet meer mondeling binnenkomen.

In de informatie-uitvraag heeft de klachtencoördinator aangegeven dat de volgende gegevens bij binnenkomst worden geregistreerd:
- Gegevens melder
- Gegevens melding
- Klacht of bezwaarschrift
- Datum afhandeling/afdoeningsbrief
- Gegevens over de tijdige afhandeling

Daarnaast blijkt uit het klachtenprotocol dat een ontvangstbevestiging van een klacht wordt verzonden aan de klager en aan de gemeentesecretaris en burgemeester, gelet op hun ambtelijke en verantwoordelijkheden. De klachtencoördinator heeft in het checkgesprek aangegeven dat deze ontvangstbevestiging in principe de dag dat de klacht binnenkomt wordt verzonden, en dus ook op dezelfde dag bij de burgemeester en gemeentesecretaris terechtkomt.

In het klachtenprotocol staat opgenomen dat de klager in de ontvangstbevestiging wordt geïnformeerd dat de behandeling zes weken kan duren, eventueel kan verdagen met vier weken en dat in dat geval de redenen aan de klager zullen worden medegedeeld. Tevens staat in het klachtenprotocol dat in de ontvangstbevestiging wordt

medegedeeld wie de klacht namens het bestuursorgaan zal behandelen. De klachtencoördinator heeft in het kader van dit onderzoek de standaardtekst van de ontvangstbevestiging gedeeld. Deze tekst is als volgt:

Standaardtekst ontvangstbevestiging
Geachte heer/mevrouw,

Wij ontvingen uw digitale aanvraag/melding/verzoek. Deze is geregistreerd onder zaaknummer X. Heeft u nog vragen of wilt u bijlagen nasturen? Neem dan contact op met de gemeente. Mail naar @gemert-bakel.nl en vermeld uw naam en bovengenoemd zaaknummer.

Hoogachtend, Het college van burgemeester en wethouders

Figuur 7. Standaardtekst ontvangstbevestiging

Hieruit blijkt dat er in de ontvangstbevestiging niet staat opgenomen hoe lang de behandeling kan duren en wie de klacht zal behandelen, wat wel het uitgangspunt is in het klachtenprotocol. De klachtencoördinator heeft hierover in het checkgesprek aangegeven dat deze informatie in plaats daarvan altijd telefonisch wordt gedeeld met de klager.

In het klachtenprotocol staat verder opgenomen dat de registratie en voortgangs- en afdoeningsbewaking van binnengekomen klachten geschiedt door de klachtencoördinator. Daarbij staat opgenomen dat elke schriftelijk ingediende klacht door de klachtencoördinator centraal wordt geregistreerd en wordt voorgelegd aan degene die de klacht behandeld.

In de geactualiseerde procesbeschrijving staat daarentegen dat een medewerker informatiebeheer de binnengekomen klachten registreert in de software ‘e-suite’ onder het zaaktype ‘Klacht’, vervolgens een ontvangstbevestiging verstuurd en daarna pas de zaak overdraagt aan de klachtencoördinator. In de informatie-aanvraag is door de klachten-coördinator aangegeven dat klachten vervolgens worden doorgestuurd naar het organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft.

2.5.2. Analyse Gemert-Bakel

In de recent opgestelde procesbeschrijving staat helder uitgewerkt op welke wijze klachten kunnen worden ingediend en wie verantwoordelijk is voor de registratie van de klacht, namelijk een medewerker informatiebeheer. Wel geldt dat de procesbeschrijving niet overeenkomstig is met het klachtenprotocol, waarin staat dat de registratie geschiedt door de klachtencoördinator. Daarnaast staat in het klachtenprotocol dat de klager in de ontvangstbevestiging wordt geïnformeerd over de duur van de behandeling en wie de klacht zal behandelen. Dit is niet overeenkomstig met de standaardtekst van de ontvangstbevestiging. De klachtencoördinator heeft aangegeven dat deze informatie niet in de ontvangstbevestiging, maar mondeling aan de telefoon wordt toegelicht aan de klager.

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 Gemert-Bakel

De huidige klachtencoördinator (ten tijde van dit onderzoek) heeft de functie vervuld sinds 2015. De klachten-coördinator is daarnaast ook Woo-contactfunctionaris. In Gemert-Bakel geldt dat er geen functieprofiel is voor de functie van klachtbehandelaar. Wel staan de taken en verantwoordelijkheden van de klachtencoördinator beschreven in de procesbeschrijving en in het klachtenprotocol.

In de procesbeschrijving staan voor verschillende stappen in het klachtenproces taken en verantwoordelijkheden opgenomen voor de klachtencoördinator. In onderstaande tabel staan deze weergeven.

Stap in proces klachtbehandeling	Taken klachtencoördinator
Bespreken klacht met klager	- Lezen klacht - Opnemen contact met klager - Luisteren naar het verhaal van de klager - Samenvatten klacht - Uitleggen van het vervolg van het proces - Vastleggen gesprek in notitie of e-mail - Opslaan notitie of e-mail in e-suite
Beoordelen klacht	- Toetsen op basis van het klachten protocol en artikel 9.8 AWB of het een officiële klacht betreft. Bij twijfel juridisch advies vragen - Beoordelen wie de klachten behandelaar is - Doorsturen klacht naar klachten behandelaar via e-mail met een CC naar de adjunct directeur, gemeentesecretaris en burgemeester - Opslaan e-mail in zaak - Overdragen zaak aan klachten behandelaar
Kennisnemen afhandeling	- Kennisnemen van de afhandeling van de klacht - Checken of e-suite zaak compleet is
Contact opnemen met klager (in het geval het niet gaat om een klacht volgens het klachtenprotocol en de Awb)	- Verwijzen klager naar de juiste persoon en/of procedure
Informeren klachtbehandelaar na afhandeling	- Informeren klachten behandelaar over afhandeling klacht door klachten coördinator
Afhandelen zaak	- Afhandelen zaak in de e-suite

Figuur 8. Taken klachtencoördinator.

In de informatie-uitvraag is aanvullend aangegeven dat de klachtencoördinator via het zaaksysteem toeziet op de tijdigheid van de behandeling van klachten.

Zoals beschreven in hoofdstuk 2.2.1., is de klachtencoördinator niet ook degene die de klachten behandelt. De klachtencoördinator heeft in het checkgesprek aangegeven dat het proces voldoende onder de aandacht is gebracht in de organisatie en dat de werkwijze vaker is gedeeld. De klachtencoördinator heeft aangegeven dat het proces van klachtbehandeling goed verloopt en dat de verschillende betrokkenen hun rol daarbij goed vervullen.

De klachtencoördinator, die binnenkort uit dienst treedt, heeft aangegeven dat de functies van klachtencoördinator en Woo-contactfunctionaris in het vervolg opgesplitst zullen worden, waarbij de functie van Woo-contactfunctionaris door een juridische medewerker zal worden vervuld en de functie van klachtencoördinator door iemand zal worden vervuld vanuit een plek in de organisatie die meer op dienstverlening is gericht. De klachtencoördinator heeft aangegeven de rol zelf altijd ook de rol vervuld te hebben vanuit een vanuit een dienstverlenende rol, in plaats van een primair juridische rol.

2.6.2. Analyse Gemert-Bakel

De functie van klachtencoördinator kent geen eigen functieprofiel, maar is wel expliciet beschreven in het klachtenprotocol en in de procesbeschrijving. Per stap is duidelijk wat de taken en verantwoordelijkheden zijn van de klachtencoördinator. Dit is van belang, gelet op het feit dat een andere medewerker de rol van klachtencoördinator zal overnemen.

Wat daarnaast positief is om te zien, is dat de huidige klachtencoördinator (ten tijde van dit onderzoek) heeft aangegeven klachtbehandeling vanuit een dienstverlenende rol te benaderen. Dit sluit ook aan bij de visie van de Nationale Ombudsman, die in de Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling heeft 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[18] (zie ook hoofdstuk 1.1.).

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 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.

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

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 Gemert-Bakel

In het klachtenprotocol is expliciet aandacht voor de informatievoorziening richting de indiener van een klacht. In het protocol staat aangegeven dat de klachtencoördinator verantwoordelijk is voor de informatievoorziening richting de indiener.

In het klachtenprotocol staat hierover dat de klager een ontvangstbevestiging van een klacht krijgt, waarin de klager wordt geïnformeerd dat de behandeling zes weken kan duren, eventueel kan verdagen met vier weken en dat in dat geval de redenen aan de klager zullen worden medegedeeld. In de procesbeschrijving staat daarnaast opgenomen dat de klachtencoördinator contact opneemt met de indiener van de klacht om de klacht te bespreken. Ook staat in de procesbeschrijving dat op het moment dat een indiener een klacht heeft ingediend dat geen klacht is volgens het protocol en de Awb, de klager wordt verwezen naar de juiste persoon of procedure.

Zoals eerder beschreven staat in het klachtenprotocol het doel opgenomen om snel te reageren op de klacht en om het probleem direct op te lossen, waarmee expliciet wordt ingezet op het informeel behandelen van klachten.

2.7.2. Analyse Gemert-Bakel

Het is positief dat er procedures zijn vastgelegd 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 vast te leggen. Het vastleggen van procedures is extra van belang, gelet op het feit dat de voorgeschreven procedures vanuit de Awb gericht zijn op formele klachtenproces. Gemert-Bakel zet in op informele klachtbehandeling. Het is positief dat daarom is vastgelegd dat het doel is dat zo snel mogelijk wordt gereageerd op ingediende klachten en wordt getracht problemen direct op te lossen. Dit sluit ook aan bij de visie van de Nationale Ombudsman, die ook pleit voor informele behandeling[19] [20].

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

[20] 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.

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 Gemert-Bakel

In deze paragraaf wordt het aantal ontvangen klachten in de periode 2019 tot en met 2024 weergegeven. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen klachten die informeel zijn afgehandeld en klachten die ongegrond/gedeeltelijk gegrond bleken te zijn.

Jaar	Informeel afgehandelde klachten	Ongegrond/gedeeltelijk gegronde klachten	Totaal aantal ontvangen klachten
2019	10	3	13
2020	11	2	13
2021	4	0	4
2022	14	2	16
2023	13	1	14
2024	12	1	13

Figuur 9. Aantal ontvangen klachten Gemert-Bakel, 2019-2024

3.1.2. Analyse Gemert-Bakel

In het kader van dit onderzoek zijn geen individuele klachtendossiers geanalyseerd. Er is dus niet inzichtelijk in welke mate er bijvoorbeeld sprake is 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 de meeste klachten gaan over ambtenaren. Klachten die het bestuur betreffen komen zelden voor. De klachtencoördinator geeft aan dat het wel eens voorkomt dat er klachten worden ingediend die betrekking hebben op een bezwaar-/beroepsprocedure of die gaan over beleid in plaats van over een gedraging. De klachtencoördinator heeft daarnaast aangegeven dat het zelden voorkomt dat klachten worden ingediend door iemand die geen inwoner is van de gemeente Gemert-Bakel.

Over de aard van de klachten heeft de klachtencoördinator aangegeven dat klachten heel divers zijn en betrekking hebben op verschillende teams binnen de gemeente. De klachtencoördinator geeft daarbij aan dat het vaak gaat om medewerkers die vanuit hun werkzaamheden veel klantcontacten hebben. De klachtencoördinator geeft aan niet de ervaring te hebben dat de heftigheid van de klachten de afgelopen jaren is toegenomen. Over het lage aantal ontvangen klachten in 2021, geeft de klachtencoördinator aan dat corona daar een mogelijke factor in heeft gespeeld.

De klachtencoördinator heeft aangegeven dat het (naar schatting) in 95% procent van de gevallen lukt om klachten informeel af te handelen. Hierover geeft de klachtencoördinator aan de ervaring te hebben dat de meeste klagers ook geen behoefte hebben aan een formeel proces, maar graag gehoord willen worden. Hierop wordt bewust ingezet door de klager snel te helpen en daarbij begrip te tonen.

Verder heeft de klachtencoördinator aangegeven dat het nagenoeg altijd lukt om de klacht binnen de wettelijke termijn van zes weken af te handelen. De klachtencoördinator geeft daarbij aan dat de enkele keer dat dit niet lukt, dit bijvoorbeeld kan komen doordat de afspraak in overleg met de klager op een wat later moment is gepland. Hierover geeft de klachtencoördinator aan dat dit de afgelopen jaren niet is voorgekomen.

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 10. 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 Gemert-Bakel in vergelijking met andere gemeenten in de categorie van 30.001 t/m 50.000 inwoners, gemiddeld minder klachten heeft ontvangen in de jaren 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 11. 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 Gemert-Bakel

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. In het checkgesprek heeft de klachtencoördinator aangegeven incidenteel wel eens klagers op te bellen, maar dat dit niet standaard gebeurt. Deze werkwijze is conform het uitgangspunt van de procesbeschrijving, waarin staat opgenomen dat er incidenteel feedback wordt opgevraagd bij de klager over het proces.

3.2.2. Analyse Gemert-Bakel

Er wordt incidenteel feedback opgevraagd bij klagers. Het is belangrijk dat een dergelijke evaluatie plaatsvindt. Zeker omdat veel klachten informeel worden behandeld, kan leren en evalueren naar de achtergrond 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.

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 Gemert-Bakel

In de procesbeschrijving en in het klachtenprotocol staat niet op welke wijze het klachtenproces en de aandachtpunten die daaruit voortkomen, intern worden geëvalueerd.

De klachtencoördinator heeft in het checkgesprek aangegeven wel contact te hebben met klachtbehandelaren over hoe is geleerd van klachten. De klachtencoördinator heeft een voorbeeld genoemd van een werkwijze die is aangepast na interne evaluatie: voorheen was het de rol van de klachtencoördinator om contact op te nemen met een medewerker. Na interne evaluatie is dit aangepast, waarbij nu de manager van de desbetreffende medewerker contact opneemt omdat deze dichterbij de medewerker staat en daarom beter weet wat speelt.

3.3.2. Analyse Gemert-Bakel

De klachtencoördinator heeft aangegeven intern met de klachtbehandelaren het proces van klachtbehandeling te evalueren en dat waar nodig op basis daarvan werkwijzen worden aangepast. Dit is van belang en 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.[21]

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.

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

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.

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 Gemert-Bakel

In het klachtenprotocol staat opgenomen dat burgemeester en wethouders over het afgelopen kalenderjaar jaarlijks verslag uitbrengen over het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze van afdoening. Daarbij staat opgenomen dat het jaarverslag wordt voorgelegd aan de raadscommissie Algemene Zaken. Dit terwijl de gemeente Gemert-Bakel geen dergelijke raadscommissie meer kent.[22]

In de informatie-uitvraag is door de klachtencoördinator dan ook aangegeven dat de raad niet periodiek geïnformeerd wordt over klachtbehandeling. In het checkgesprek heeft de klachtencoördinator bevestigd dat het jaarverslag inderdaad niet wordt gedeeld met de raad. Daarbij heeft de klachtencoördinator aangegeven vanuit de raad geen vragen te krijgen over het proces en de resultaten van klachtbehandeling.

4.1.2. Analyse Gemert-Bakel

De raad ontvangt geen informatie over klachtbehandeling. Dit terwijl in het rekenkameronderzoek dat de gezamenlijke rekenkamercommissie Gemert-Bakel en Laarbeek eerder in 2017 heeft uitgevoerd ook al werd aanbevolen om de gemeenteraad periodiek, bijvoorbeeld één keer per jaar, te informeren over de ingediende klachten en signalen en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.[23] Deze aanbeveling is niet opgevolgd.

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 zowel een jaarverslag als de P&C-cyclus is daarvoor een geschikt middel, zo lang er maar expliciet wordt gerapporteerd over de uitvoering van de klachtbehandeling.

[22] Raadscommissies | Gemeente Gemert-Bakel

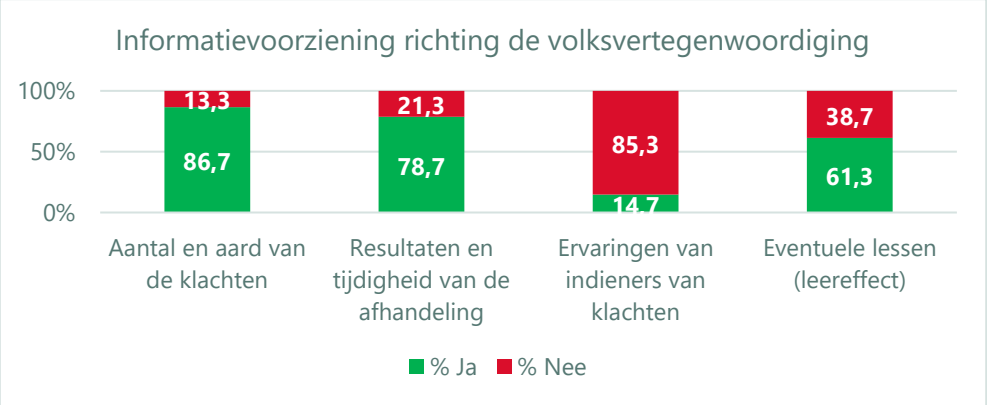
[23] DH-2507-8632 Rapportage Klachtafhandeling in Gemert-Bakel[6]

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 12. 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.

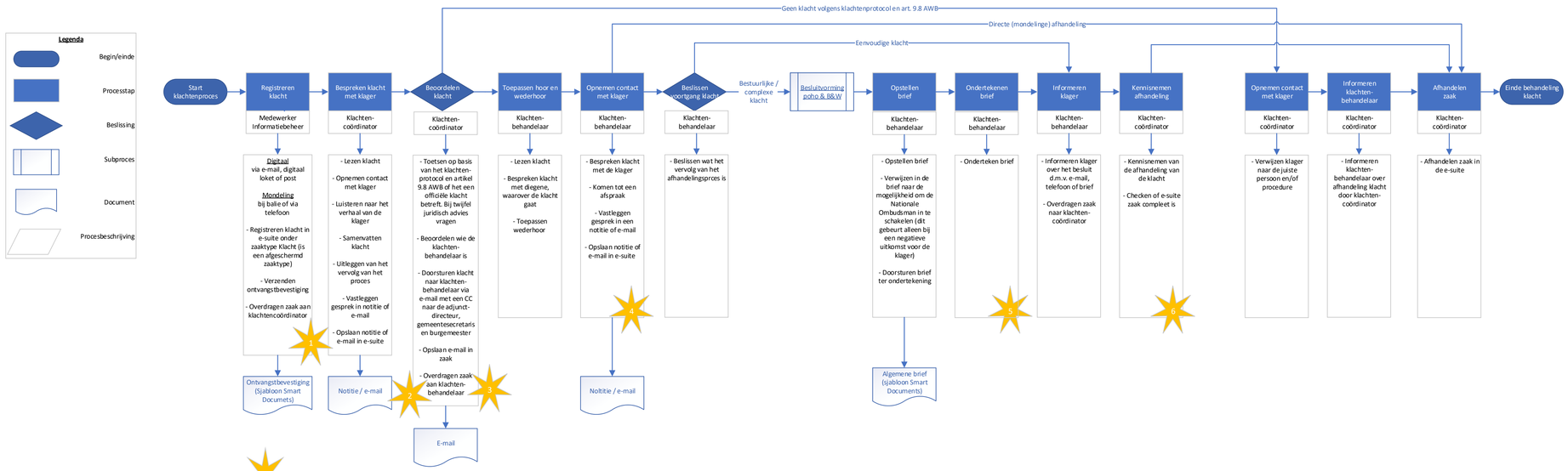
Ook is er een aantal overheden waar het jaarverslag eens in de zo veel tijd ook in een voorbereidende commissie wordt besproken, waar volksvertegenwoordigers de mogelijkheid hebben om de informatie aangaande klachtbehandeling te bespreken. Bij een enkele deelnemer wordt alleen het bestuur (college, Provinciale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

Bijlage 1 – Procesbeschrijving behandelen klachten over personeel en bestuur (2025)

Naam proces: Behandelen klachten over personeel en bestuur
Proceseigenaar: Wendy Borst, manager KCI
Procesbeheerder: Leni van Dijk, klachtencoördinator
Procesbegeleider:

Datum: 5 februari 2026
Status: Huidige situatie

In onderstaand processchema zijn alle onderstreepte teksten **klikbare links** naar de genoemde documenten/processen



Aandachtspunten

Doel is om snel te reageren op de klacht en om het probleem direct op te lossen. Lukt dat niet, dan wordt de klacht als volgt behandeld:
- Binnen 2 weken na ontvangst van de klacht wordt de klager en degene, waarover de klacht gaat, in de gelegenheid gesteld om te horen en op elkaars standpunten te reageren
- Afhandeling gebeurt binnen 6 weken na datum ontvangst (AWB hoofdstuk 9)
- Als klacht niet binnen 6 weken afgehandeld kan worden, is er een mogelijkheid tot 4 weken verdagen (schriftelijk)

1. Mondelinge klachten hebben een iets andere werkwijze, maar omdat klachten nagenoeg niet meer via balie of telefoon binnenkomen, is deze werkwijze niet afzonderlijk opgenomen in dit proces
2. De volgende klachten vallen niet onder het klachtenprotocol:
   - Klacht is anoniem ingediend
   - Klacht heeft betrekking op het algemeen gemeentelijk beleid
   - Klacht is al eerder behandeld
   - Voor de klacht staat een bezwaar- of beroepsprocedure open
   - Klacht gaat over een geval dat door Justitie wordt onderzocht
   - Klacht betreft een incident dat meer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden (n.b. afweging altijd in overleg met klachtenbehandelaar)
   - Klacht heeft betrekking op integriteit
3. Klacht over — Klachtbehandelaar
   Adjunct-directeur en managers — Secretaris
   Medewerkers — Managers
   Gemeentesecretaris en college van B&W — Burgemeester (bijgestaan door een jurist)
   Burgemeester — Loco-burgemeester (bijgestaan door een jurist)
4. Bij een snelle afhandeling wordt er geen verslag gemaakt. Enkel een notitie in de zaak over de wijze waarop de klacht is afgehandeld
5. Brief wordt door de klachtenbehandelaar zelf ondertekend (namens B&W) of door de secretaris en burgemeester (als de klacht in B&W behandeld is)
6. Incidenteel wordt er feedback opgevraagd bij de klager over het proces

Bijlage 2 – Protocol interne klachtbehandeling gemeente Gemert-Bakel (2010)

PROTOCOL INTERNE KLACHTENBEHANDELING GEMEENTE GEMERT-BAKEL met toelichting, zoals vastgesteld door burgemeester en wethouders van de gemeente Gemert-Bakel bij besluit van 3 juli 2001 en gewijzigd bij besluit van 20 september 2003 en bij besluit van 21 december 2010; door de burgemeester van de gemeente Gemert-Bakel bij besluit van 3 juli 2001 en gewijzigd bij besluit van 30 september 2003 en bij besluit van 21 december 2010; door de raad van de gemeente Gemert-Bakel bij besluit van 13 februari 2002 en gewijzigd bij besluit van 17 december 2003 en bij besluit van 22 juli 2010, ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft.

Artikel 1 Algemene bepalingen

De registratie en voortgangs- en afdoeningsbewaking van binnengekomen klachten geschiedt door de door burgemeester en wethouders aangewezen klachtencoördinator, onder verantwoordelijkheid van de gemeentesecretaris. De klachtencoördinator die is meer in het algemeen belast met de coördinatie van de klachten in eerste aanleg (de zgn. interne klachtenbehandeling).

Artikel 2 Registratie van klachten

1. Elke schriftelijk ingediende klacht wordt door de klachtencoördinator centraal geregistreerd en door hem voorgelegd aan degene die de klacht op grond van artikel 4 behandelt.
2. Een mondeling ingediende klacht wordt op schrift gesteld indien klager daar nadrukkelijk om verzoekt, dan wel indien het bestuursorgaan of de ambtenaar over wie geklaagd wordt van oordeel is, dat het in het belang van haar-/hemzelf en/of de klager is. De aldus op schrift gestelde klacht wordt ter ondertekening aan de klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht, waarna de klacht ter registratie in handen van de klachtencoördinator wordt gesteld.

Artikel 3 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een klacht wordt terstond schriftelijk door of namens de klachtencoördinator aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging wordt medegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe de verdere gang van zaken is.
3. Het bestuursorgaan en de persoon, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, de burgemeester en de gemeentesecretaris krijgen een kopie van de klacht, de daarbij meegezonden stukken en van de ontvangstbevestiging toegezonden.

Artikel 4 Klachtbehandelaar

Een klacht wordt behandeld door:
a. De gemeentesecretaris namens het college van burgemeester en wethouders indien het een gedraging van een afdelingshoofd betreft;
b. Het afdelingshoofd namens het college van burgemeester en wethouders indien het een gedraging van een ambtenaar binnen zijn afdeling betreft;
c. De commandant van de brandweer namens het college van burgemeester en wethouders indien het een gedraging van een lid van de brandweer betreft;
d. De burgemeester indien het een gedraging van de gemeentesecretaris of de griffier betreft;
e. De burgemeester indien het een gedraging van de gemeenteraad of van het college van burgemeester en wethouders betreft;
f. De loco-burgemeester als het een gedraging van de burgemeester betreft.

Artikel 5 Afdoening

1. De klachtbehandelaar doet de klacht binnen zes weken na de datum van ontvangst van de klacht gemandateerd schriftelijk af.

2. Indien de klager en degene over wiens gedraging geklaagd wordt gelegenheid wordt geboden te worden gehoord en op elkaars standpunt te reageren, dient het horen uiterlijk binnen twee weken na de ontvangst van de klacht plaats te vinden.
3. De klachtbehandelaar stelt de klager, degene tegen wie de klacht is gericht en het college van burgemeester en wethouders via de klachtencoördinator, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die er aan zijn verbonden.
4. Hij deelt hierbij schriftelijk mede, dat klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman.
5. Indien de klacht niet binnen een termijn van zes weken kan worden afgedaan, kan de afdoening voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.
   Van de verdaging wordt schriftelijk, onder vermelding van de reden, mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
5. De Klachtencoördinator bewaakt de afdoening, onverlet de verantwoordelijkheid van de klachtbehandelaar.

Artikel 6 Verstrekken van informatie over de beslissing aan derden

De klachtbehandelaar verstrekt desgevraagd aan derden een afschrift of uittreksel van de beslissing op de klacht, onder zoveel mogelijke waarborging van de anonimiteit van de in de beslissing genoemde personen.

Artikel 7 Jaaroverzicht

1. Burgemeester en wethouders brengen over het afgelopen kalenderjaar verslag uit van het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze van afdoening.
2. Het jaarverslag wordt voorzien van beleids- en bedrijfsmatige aanbevelingen, gehoord de afdelingshoofden, voorgelegd aan de raadscommissie Algemene Zaken.

Toelichting op het PROTOCOL INTERNE KLACHTENBEHANDELING GEMEENTE GEMERT-BAKEL zoals vastgesteld door burgemeester en wethouders bij besluit van 3 juli 2001 en gewijzigd bij besluit van 20 september 2003; door de burgemeester bij besluit van 3 juli 2001 en gewijzigd bij besluit van 30 september 2003; door de gemeenteraad bij besluit van 13 februari 2002 en gewijzigd bij besluit van 17 december 2003 ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft.

Algemeen

Dit protocol interne klachtenbehandeling voorziet in een beschrijving van de wijze waarop klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) over de bestuursorganen van de gemeente Gemert-Bakel binnen de organisatie van de gemeente worden behandeld.

Deze interne klachtenbehandeling komt grotendeels overeen met de procedure zoals die was opgenomen in de door de gemeenteraad in de openbare vergadering van 16/21 december 1998 vastgestelde Verordening Klachtenbehandeling Gemert-Bakel. Deze verordening is voor wat het interne klachtrecht betreft krachtens artikel 122 van de Gemeentewet van rechtswege vervallen, omdat op 1 juli 1999 een klachtenregeling in de Algemene wet bestuursrecht in werking trad. De in de verordening opgenomen regels over de interne behandeling van klachten zijn thans opgenomen in dit protocol. Het dient als leidraad bij de behandeling van klachten.

In het protocol wordt de terminologie van de Algemene wet bestuursrecht gehanteerd. Dat betekent onder meer, dat de term bestuursorgaan zich uitstrekt over alle bestuursorganen van de gemeente: de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester. Daar waar expliciet het college van burgemeester en wethouders in de procedure wordt genoemd, wordt dit gedaan omdat het college belast is met het dagelijks bestuur van de gemeente en uit hoofde van haar verantwoordelijkheid en taak op de hoogte behoort te zijn van de klachten die worden ingediend. Het is ook in het kader van de klachtenbehandeling haar verantwoordelijkheid zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten. Vandaar ook dat het college dit protocol heeft vastgesteld, ook al is de procedure ook van toepassing op klachten die over de gemeenteraad of de burgemeester worden ingediend.

In het protocol is slechts een aantal procedurele zaken vastgelegd. Ze vormen een op een enkel punt een aanvulling op de procedure zoals die in hoofdstuk 9 Awb is opgenomen. Bij de behandeling van klachten is deze procedure uiteraard leidraad. Het protocol kan in dat verband meer gezien worden als de vastlegging van de administratieve en praktische werkwijze. Om de leesbaarheid en de hanteerbaarheid van het protocol te verhogen zijn een aantal zaken, die in de wet geregeld zijn toch in het protocol opgenomen.

Toelichting op de artikelen

Artikel 2 Registratie

Deskundigheid in het onderscheiden van klaag- of bezwaarschriften is noodzakelijk. De klachtencoördinator vervult hierin een belangrijke rol. Belangrijk is dat de (opbouw van) deskundigheid en een eenduidige afhandeling van formele en informele klachten is gewaarborgd. Desgewenst kan de klachtencoördinator zich laten adviseren door het secretariaat van de Commissie bezwaar- en beroepschriften.

Artikel 3 Ontvangstbevestiging

Het bevestigen van de ontvangst van een geregistreerd klaagschrift spreekt haast wel voor zich. Ter voorbereiding op de te volgen procedure wordt aan de klachtbehandelaar en degene over wiens gedraging wordt geklaagd een kopie van het klaagschrift met eventuele bijlagen gezonden. Vanwege hun ambtelijke en bestuurlijke verantwoordelijkheden wordt ook een kopie van deze stukken aan de gemeentesecretaris en de burgemeester gezonden. Het bestuursorgaan ontvangt ook deze stukken ter informatie.

In de ontvangstbevestiging moet tevens zijn aangegeven dat de behandeling zes weken kan duren, eventueel te verdagen met vier weken en dat in dat geval de redenen aan de klager zullen worden medegedeeld. Ook wordt in de ontvangstbevestiging medegedeeld wie de klacht namens het bestuursorgaan zal behandelen.

Artikel 4 Klachtbehandelaar

In de lijn van de organisatiestructuur is gekozen voor een klachtenbehandeling namens het college van burgemeester en wethouders als bestuursorgaan door de gemeentesecretaris en afdelingshoofden, indien het een klacht over een ambtelijke functionaris betreft. Zij zijn namens burgemeester en wethouders verantwoordelijk voor een goede afhandeling van de klachten in overeenstemming met de procedure van de Awb en dit protocol.

Indien een klacht de gemeentesecretaris, de griffier, (een lid van) het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester of de gemeenteraad (inclusief commissies) betreft, is voor de behandeling een andere regeling vastgelegd. De burgemeester als voorzitter van de gemeenteraad en van het college van burgemeester en wethouders neemt in die regeling een centrale plaats in. Zijn positie binnen het gemeentebestuur en de daaraan gekoppelde verantwoordelijkheid dwingt, mede vanwege de tweedelijns externe klachtenvoorziening, tot het in acht nemen van de noodzakelijke zorgvuldigheid. Dit wordt het beste gewaarborgd door de centrale plaats van de burgemeester in de regeling.

Artikel 5 Afdoening

In het algemeen moeten klachten serieus worden genomen en een behandeling krijgen, die erop is gericht om de klager tevreden te stellen. Daar gaat ook de wettelijke procedure vanuit. Als de klager tevreden is gesteld – soms kan een telefoontje dat al bereiken – behoeft een formele klacht niet verder behandeld te worden. Het doel is immers bereikt.

Voor formele klachten (dit zijn klachten die voldoen aan de vereisten die in hoofdstuk 9 van de Awb staan) geldt, dat ze moeten worden afgedaan met inachtneming van de regels van de Awb. Soms kan een klacht lijken op een bezwaarschrift, of kan een bezwaarschrift lijken op een klacht. In beide gevallen is het natuurlijk zaak, dat er een juiste behandeling volgt. Voor een klacht geldt de klachtprocedure van de Awb en voor een bezwaarschrift geldt de bezwaarschriftenprocedure van de Awb. Ook kan er sprake zijn van een concrete klacht over de gedraging van een bestuursorgaan, terwijl er toch geen sprake is van een formele klacht die moet worden afgedaan volgens de klachtregeling van de Awb. Dit omdat bijvoorbeeld geklaagd wordt over het beleid of over een gedraging die langer dan een jaar geleden is. Als over beleid geklaagd wordt, is dat niet aan te merken als een klacht in de zin van de Awb. Ook geeft artikel 9:8 Awb een opsomming van gevallen waarin het bestuursorgaan niet verplicht is de klacht (die dus wel als een formele klacht is aan te merken) te behandelen.

Ondanks het algemeen uitgangspunt, dat een klacht serieus moet worden genomen en een zorgvuldige behandeling moet krijgen, moet wel voorkomen worden, dat een verkeerde of een onnodige procedure wordt gevoerd. Een juridische toetsing door de juristen van de afdeling Bestuur- en Managementondersteuning, werkterrein Bestuurlijke en Juridische Zaken, kan ten goede komen aan de opbouw van deskundigheid door de klachtencoördinator en kan een eenduidige afdoening van informele en formele klachten bewerkstelligen.

De afdoening van klachten dient zorgvuldig te geschieden. Die zorgvuldigheid is uiteraard in het algemeen geboden maar vooral ook, omdat de gemeente Gemert-Bakel een klachtrecht kent in

tweede aanleg. Als de klager namelijk niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, dan kan hij zich in tweede instantie tot de externe Nationale Ombudsman wenden.
Zonder afbreuk te doen aan een zorgvuldige behandeling van klacht, moeten klachten, ook als dat niet formele klachten in de zin van de wet zijn, snel worden afgedaan. Om bij te dragen aan een snelle afwikkeling van klachten is in het protocol opgenomen, dat als de klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd gelegenheid krijgen om te worden gehoord en op elkaar standpunt te reageren, dat dit horen binnen twee weken na de ontvangst van de klacht dient plaats te vinden. Dat geldt in al die gevallen, dus ook indien de klachtenbehandelaar door ziekte of vakantie afwezig is. In dat geval rust die plicht op zijn of haar plaatsvervanger. Een uitnodiging daartoe wordt uiteraard tijdig verzonden, waarbij te denken valt aan minimaal een week van tevoren.

In de schriftelijke beslissing wordt uiteraard tevens aangegeven, dat indien de klager niet tevreden is over de afdoening van de klacht hij zich kan wenden tot de externe Nationale Ombudsman. Tevens wordt daarbij aangegeven aan welke eisen het beroep moet voldoen.

De procedure die voor de afhandeling van een formele klacht op basis van de Awb en dit protocol geldt, ziet er minimaal als volgt uit:

1. De klacht wordt centraal geregistreerd door de klachtencoördinator.
2. Deze zendt vervolgens een ontvangstbevestiging aan de klager.
3. Aan de klachtbehandelaar en degene over wiens gedraging geklaagd wordt, alsmede aan het bestuursorgaan, de gemeentesecretaris en de burgemeester wordt een kopie van het klaagschrift met eventuele bijlagen gestuurd.
4. Als gelegenheden wordt geboden dat de klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd worden gehoord en op elkaars standpunt kunnen reageren wordt uiterlijk een week na ontvangst van de klacht een uitnodiging daartoe verzonden.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
6. Binnen zes weken na ontvangst van de klacht wordt een beslissing genomen en wordt aan de klager de resultaten van het onderzoek, de beslissing en de eventuele conclusies die daaraan verbonden zijn, medegedeeld.
7. Een afschrift daarvan wordt gelijktijdig aan degene over wiens gedraging is geklaagd en het bestuursorgaan gestuurd.
8. De kopie van de beslissing die is bestemd voor het bestuursorgaan wordt aan de klachtencoördinator gestuurd.

Artikel 6 Verstrekken van informatie over de beslissing aan derden

Dit artikel is opgenomen om duidelijkheid te geven in welk stadium van de klachtenbehandeling en in welke vorm de klachtbehandelaar desgevraagd informatie aan derden (denk aan de pers) gegeven kan worden: na afloop van de klachtbehandeling, in de vorm van een zoveel mogelijk geanonimiseerd afschrift of uittreksel van de beslissing over de klacht. Anonimiseren betekent, dat niet uit het verband van de tekst een herleiding naar personen kan worden gemaakt.

***

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.