

# Goed samenwerken is een kunst

Rekenkameronderzoek evaluatie klachtafhandeling gemeente Waalwijk en Baanbrekers over de periode 2017-2020

Bestuurlijke nota

**Status:** *Definitief.*

Rekenkamercommissie Waalwijk  
Waalwijk, 30 mei 2022

## Inleiding

De gemeenteraad van Waalwijk heeft bij de begrotingsbehandeling voor 2021 een door het college aangedragen bezuiniging op de Ombudscommissie en deze af te schaffen geschrapt via een amendement. De raad heeft met de vaststelling van het amendement de rekenkamercommissie verzocht (*begin citaat amendement*) 'een evaluatie naar de klachtenbehandeling in 1<sup>e</sup> lijns en in het verlengde hiervan de 2<sup>e</sup> lijns klachtenbehandeling door de ombudscommissie op te pakken' (*einde citaat*).

Bij de opzet van het onderzoek is verzocht te kijken naar de situatie binnen de gemeente Waalwijk en ook naar de wijze van klachtenbehandeling bij Baanbrekers, die als verbonden partij voor de gemeente de Participatiewet uitvoert. Er is namelijk verschil in werkwijze met betrekking tot de 2e lijns klachtenbehandeling. De Algemene wet bestuursrecht (Awb) vormt de basis van het klachtrecht. Het doel van het klachtrecht is dat het bestuursorgaan waarover geklaagd wordt de klager genoegdoening biedt en dat het bestuursorgaan leert van klachten. De wetgever onderscheidt intern en extern klachtrecht.

### *Intern klachtrecht*

Een klacht gaat altijd over een gedraging. Een gedraging is het handelen of nalaten van een medewerker of een bestuurder van de gemeente<sup>1</sup>. Een klacht is dus wat anders dan een melding ('er liggen stoeptegels scheef'), een bezwaar (tegen een besluit van de gemeente) of een beroep (tegen een beslissing op een bezwaar). Voorbeelden van gedragingen waar klachten over kunnen gaan zijn: onbehoorlijke bejegening, brieven die niet of te laat beantwoord, antwoorden die in strijd zijn met gewekte verwachtingen of onvoldoende gemotiveerd zijn, aangevraagde informatie die niet is toegezonden.

Een klacht moet in eerste instantie door de gemeente zelf opgelost worden. Dit wordt het interne klachtrecht genoemd. Het interne klachtrecht is in de Algemene wet bestuursrecht (hoofdstuk 9) geregeld. Achtergrond van dit hoofdstuk is het uitgangspunt dat een ieder er recht op heeft dat bestuursorganen op een correcte manier met hem of haar omgaan. En dat als er geen correcte behandeling heeft plaats gevonden, bij het betrokken bestuursorgaan een klacht kan worden ingediend.

Klachten worden behandeld binnen de gemeentelijke organisatie op grond van de Klachtenregeling Waalwijk 2003. Ook Baanbrekers heeft een eigen klachtenregeling.

### *Extern klachtrecht*

Als de klager niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente de klacht heeft behandeld dan staat voor hem het externe klachtrecht open. Extern klachtrecht regelt de behandeling van klachten tegen de overheid door een onafhankelijk extern orgaan (ombudsman of ombudscommissie). Het is een 'tweedelijns voorziening'; de ombudsman behandelt de klacht pas als deze eerst aan het bestuursorgaan zelf is voorgelegd (intern klachtrecht), maar niet tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid. De externe klachtprocedure is eveneens in hoofdstuk 9 van de Awb opgenomen.

De ombudsfunctie wordt voor klachten binnen de gemeente Waalwijk ingevuld via de gemeentelijke ombudscommissie. Deze commissie werkt op grond van de Verordening ombudscommissie Waalwijk 2017 en heeft een eigen Werkinstructie ombudscommissie Waalwijk 2017. Baanbrekers kennen zelf

---

<sup>1</sup> Gelet op de insteek van dit onderzoek dient wanneer gesproken wordt over 'gemeente' gelezen te worden: de gemeente en Baanbrekers.

geen ombudscommissie en maken gebruik van de Nationale ombudsman als 2e lijns klachtafhandelaar.

De doelstelling van dit onderzoek is om de gemeenteraad van Waalwijk inzicht te bieden in de feitelijke werking en in de doelmatigheid en doeltreffendheid van de 1e lijns klachtbehandeling binnen de gemeente c.q. Baanbrekers en van de 2e lijns klachtbehandeling door de gemeentelijke ombudscommissie dan wel door de Nationale ombudsman (Baanbrekers). De onderzoeksperiode betreft de jaren 2017 – 2020.

De hoofdvraag luidt: *In hoeverre leidt de manier waarop de gemeente Waalwijk en Baanbrekers klachten voorkomen behandelen en oplossen in de 1e en 2e lijn tot tevredenheid bij burgers en tot een doeltreffende en doelmatige inzet van middelen?*

Om de hoofdvraag te beantwoorden wordt voorgesteld om met de volgende onderzoeksvragen te werken, gesorteerd naar een viertal invalshoeken:

#### **Beleid en procedurele inrichting**

1. Welke ambities heeft de gemeente<sup>2</sup> geformuleerd met betrekking tot de te realiseren klantgerichtheid en hoe wordt hier bij de behandeling van klachten invulling aan gegeven?
2. Hoe is de afhandeling van klachten organisatorisch ingericht, zowel het interne als het externe klachtrecht?
3. Welke formele en informele methoden hanteert de gemeente bij de behandeling van klachten? Welke overwegingen spelen een rol bij de beslissing hierover en wie beslist hier uiteindelijk over?

#### **Aantallen en kosten**

4. Om hoeveel klachten (in- en extern klachtrecht) per jaar gaat het, hoe kunnen deze worden gecategoriseerd en zijn daar de afgelopen vijf jaar ontwikkelingen in te zien?
5. In hoeveel gevallen hebben de klachten geleid tot vervolgacties van de betrokkenen (onder andere bij de (bestuurs)rechter of gemeentelijke ombudscommissie) en wat was de uitkomst van de vervolgactie?
6. In hoeverre is er inzicht in de kosten van de afhandeling van klachten? Zijn er verschillen in kosten tussen de verschillende manieren van afhandeling? En tussen de klachten op grond van het interne dan wel het externe klachtrecht?

#### **Uitvoeringspraktijk**

7. Handelen de gemeente en de ombudscommissie klachten af volgens de daarvoor opgestelde richtlijnen? Zowel inhoudelijk als qua termijnen?
8. Is de (juridische en onafhankelijke) kwaliteit van de afhandeling van klachten door de gemeente en door de ombudscommissie adequaat?
9. Op welke manier poogt de gemeente om het aantal klachten te beperken?
10. Hoe is de klant tevredenheid onder burgers die een klacht hebben ingediend, dat wil zeggen met betrekking tot het proces en de informatievoorziening?
11. Wat zijn de voor- en nadelen voor inwoners van een gemeentelijke ombudscommissie versus de Nationale ombudsman?

---

<sup>2</sup> Zie voetnoot 1.

### Leren en bijsturen

12. Op welke wijze inventariseert de gemeente de ervaringen met de behandeling van klachten en op welke wijze worden deze benut om daarvan te leren en te verbeteren?
13. Hoe wordt de raad geïnformeerd over de afhandeling van klachten gericht aan de gemeente en hoe waardeert de raad dit?
14. In hoeverre kan de raad met deze informatie invulling geven aan haar controlerende en kaderstellende taken?

In het onderzoek zijn de feitelijke antwoorden op de onderzoeksvragen vastgelegd in een Nota van Bevindingen (NvB), die als bijlage is opgenomen bij de voorliggende bestuurlijke nota. De NvB is op juistheid gevalideerd door de ambtelijke organisatie en vormt de basis om een analyse te maken en om conclusies en aanbevelingen te trekken. Het resultaat daarvan staat opgetekend in de voorliggende bestuurlijke nota, ingedeeld naar analyse, conclusies en aanbevelingen.

## I Analyse: de kernbevindingen

In deze paragraaf wordt de analyse weergegeven. Dat wordt gedaan per invalshoek van de hiervoor gepresenteerde onderzoeksvragen en bevat de kern en het inhoudelijke antwoord op de gestelde vragen per invalshoek, te weten 1) beleid en procedurele inrichting, 2) aantallen en kosten, 3) uitvoeringspraktijk en 4) leren en bijsturen.

### Invalshoek Beleid en procedurele inrichting

Het beleid met betrekking tot de klachtbehandeling vloeit voort uit de Dienstverleningsvisie van de gemeente. Het wordt gekenmerkt door een informele aanpak, dat is ook de naam van de werkwijze die de gemeente hanteert. Uitgangspunt bij de behandeling van klachten is dat de gemeente klachten liever wil voorkomen dan deze te moeten herstellen. Als er desondanks een klacht wordt ingediend, wordt geprobeerd deze in eerste instantie laagdrempelig en informeel met de klager op te lossen. Mocht dit geen oplossing bieden dan staat de weg naar een formele klachtenprocedure open.

Zowel de gemeente als bij Baanbrekers wordt er gewerkt met een interne, duidelijk uitgewerkte, procedure die is vastgelegd (verordening en werkinstructie bij de gemeente, procedure klachten bij Baanbrekers). Er wordt ingezet om via goed overleg de klacht te verhelpen, zowel de gemeente als Baanbrekers hanteren daarbij een informele en op overleg/consensus gerichte werkwijze. Klagers worden er op gewezen dat er nog altijd een formele procedure mogelijk is in de 1<sup>e</sup> lijn (inclusief hoorzitting) en mocht het daartoe leiden dan wordt de klager ook altijd schriftelijk gewezen op de 2<sup>e</sup> lijns voorziening. Dit alles is procedureel goed en zorgvuldig geborgd.

### Invalshoek Aantallen en kosten

Aantal klachten 1 <sup>e</sup> lijn	2017	2018	2019	2020	Gemiddeld
Gemeente Waalwijk	35	55	73	92	64
Baanbrekers	9	11	6	8	9

De klachten hebben de afgelopen jaren vooral betrekking gehad op de openbare ruimte (Team ORV), toezicht, leefbaarheid en handhaving (Team LTH) en het sociaal domein (Team WIJZ).

In 2019 en 2020 werd het meest geklaagd over ontbreken van een betrokken en oplossingsgerichte houding en met name over het niet tijdig en/of onvoldoende slagvaardig handelen door de teams opererend in de openbare ruimte en het sociaal domein. Deze klachten worden in overwegende mate snel en informeel opgelost (zie voor meer details de Nota van Bevindingen).

Voor de 2<sup>e</sup> lijns klachtbehandeling zijn alleen gegevens beschikbaar voor de gemeente Waalwijk. Deze laten het volgende beeld zien:

Aantal klachten 2 <sup>e</sup> lijn	2017	2018	2019	2020
<b>Aantal verzoeken</b>	<b>19</b>	<b>25</b>	<b>40</b>	<b>26</b>
<i>Aantal terugverwezen gemeente</i>	6	7	20	15
<i>Aantal afgehandeld zonder onderzoek</i>	6	14	5	5
<i>Aantal in behandeling genomen, onderzocht en eindrapport</i>	1	1	1	6
<i>Doorverwezen naar andere instanties</i>	6	3	14	0

De verhouding tussen het aantal klachten in de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn ligt gemiddeld op 43% in de onderzoeksperiode. Daarbij vertekend het jaar 2020 met opvallend meer 1<sup>e</sup> lijns klachten en minder 2<sup>e</sup> lijns klachten. Wordt dat jaar buiten beschouwing gelaten dan ligt het gemiddelde op ruim 50%: 1 op de 2 klachten in de 1<sup>e</sup> lijn leidt tot een actie bij de gemeentelijke ombudscommissie als 2<sup>e</sup> lijnsvoorziening. Dat zijn niet allemaal inhoudelijke klachtbehandelingen, maar ook acties van procedurele aard. Enerzijds geeft dit aan dat de inwoners deze 2<sup>e</sup> lijnsvoorziening goed weten te vinden, anderzijds ook dat er nog zaken onduidelijk zijn met betrekking tot de vraag waar inwoners terecht kunnen met hun reactie.

Kijkend naar de inhoud van de klachten zoals ook verwoord in de jaarverslagen, dan kan een verschil geconstateerd worden tussen de door de gemeente aangeboden dienstverlening en de verwachtingen van de klagers. Daarom is intern aanbevolen om deze verwachtingen beter te begeleiden en daarom wordt in het project De informele aanpak van Waalwijk hieraan aandacht besteed. De hele organisatie zal worden getraind in het voorkomen, herkennen en het oplossen van geschillen.

Voor Baanbrekers is dit niet bekend voor hun dienstverlening aan de gemeente Waalwijk omdat de Nationale Ombudsman rapporteert op het niveau van Baanbrekers en niet verder verbijzonderd naar de drie deelnemende gemeenten.

Met betrekking tot de kosten wordt een onderscheid gemaakt tussen de interne urenbesteding in de 1<sup>e</sup> lijn en de kosten voor de 2<sup>e</sup> lijnsvoorziening. Zowel bij de gemeente als bij Baanbrekers wordt de interne urenbesteding niet geregistreerd. Vanaf 2022 wordt de gemiddelde tijdsbesteding per klacht bijgehouden binnen de gemeente Waalwijk; ervaringsgegevens ontbreken echter.

Wel is er zicht op de directe kosten voor de 2e lijnsvoorziening. De Nationale Ombudsman kent een tarief van 23 cent per inwoner, wat voor de gemeente Waalwijk 11.200 euro op jaarbasis betekent volgens de jaarrekening 2020 van de gemeente. De gemeentelijke ombudscommissie kost 21.000 euro in 2020, dat is een verschil van 10.200 euro.

Met betrekking tot de directe kosten voor de 2e lijnsvoorziening geldt dat de in Baanbrekers deelnemende gemeenten aangesloten zijn bij de Nationale Ombudsman en via een omslag per inwoner wordt een jaarlijkse bijdrage betaald (zie ook hiervoor bij de gemeente Waalwijk). Dat maakt dat Baanbrekers zelf geen kosten maakt voor de Nationale Ombudsman in termen van een jaarlijkse bijdrage, 'dat doen de gemeenten al'.

### **Invalshoek Uitvoeringspraktijk**

Zowel de gemeente Waalwijk als Baanbrekers werken conform de Algemene wet bestuursrecht en de eigen klachtenverordening met werkinstructie. Dit is goed geborgd in de werkprocessen van beide organisaties. Ook de onafhankelijkheid is procedureel geborgd.

De gemeente wil geschilbeslechting meer vanuit een dienstverlenend kader benaderen. Daarmee willen ze bereiken dat inwoners, ondernemers en organisaties meer ‘procedurele rechtvaardigheid’ gaan ervaren. Dat doet de gemeente in essentie door de focus te wijzigen van proceduregericht, naar proactief en oplossingsgericht. Daarmee wordt bedoeld dat ze in geval van een aanvraag, zienswijze, klacht of bezwaarschrift, snel en persoonlijk (telefonisch) contact opnemen met de betrokken burger(s). De gemeente heeft dan een open, eerlijke en nieuwsgierige houding en gebruikt communicatieve vaardigheden zoals actief luisteren, samenvatten en doorvragen en de medewerkers passen mediatie technieken toe. De gemeente is oprecht geïnteresseerd en zoekt naar een oplossing, nog voordat een escalatie aan de orde is. Dit alles wordt momenteel (begin 2022) geïmplementeerd via het project Informele aanpak.

De klanttevredenheid met betrekking tot de klachtbehandeling wordt niet gemeten. Om hier toch enig zicht op te krijgen is een enquête uitgevoerd bij het rekenkameronderzoek, maar de respons is helaas dermate beperkt dat er in onderzoekstechnische zin slechts sprake is van een niet representatieve deelwaarneming en is daarmee niet bruikbaar geweest voor het onderzoek.

Een belangrijk knelpunt dat uit het onderzoek volgt is de gebrekkige samenwerking tussen de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijnsvoorziening binnen de gemeente. Er is vanuit verschillende gremia frictie in de organisatie maar er is wel waardering voor ieders rol. Het is belangrijk om taken, rollen en bevoegdheden voor iedereen duidelijk te hebben. De gemeente ervaart dat de ombudscommissie een ruimere invulling aan haar taak geeft dan voortvloeit uit de Verordening Ombudscommissie Waalwijk en uit de Algemene wet bestuursrecht (het houden van spreekuren, wens grotere betrokkenheid klachtafhandeling 1e lijn, betrokkenheid klachtproces). Hieruit vloeien voor de ambtelijke organisatie van de gemeente meer werkzaamheden voort, met de bijbehorende kosten.

Met het aanstellen van de nieuwe klachtencoördinator verwacht de gemeente dat er meer tijd geïnvesteerd kan worden in de relatie met de ombudscommissie. Dit wordt onderkend en ook als agendapunt opgevoerd in het overleg tussen beide ‘lijnen’. Van gemeentezijde wordt aangegeven dat het af en toe schuurt omdat de commissie op de stoel van de 1e lijns afhandeling gaat zitten er ook een inhoudelijk oordeel heeft over het werk in de 1e lijn. De ombudscommissie geeft vanuit hun kant aan dat zij graag betrokken hadden willen worden bij het opstellen van de ‘informele aanpak’ en het herzien van de klachtenverordening. Bij de ombudscommissie zit deskundigheid en ervaring als het gaat om klachtenbehandeling en daar had de gemeente Waalwijk hun voordeel mee kunnen doen. Hier hoort ook een historisch perspectief bij: voor 2016 kende Waalwijk de Nationale Ombudsman als 2e lijns voorziening en daar hoorde men niet of nauwelijks iets van; slechts 1 of 2 keer per jaar was er (summier) contact. De nieuwe gemeentelijke ombudscommissie heeft zich van het begin af aan (2016) heel actief opgesteld. Zo houdt de commissie zelf ook spreekuur, waar dan weer klagers op komen die eerst naar de 1e lijn toe moeten. Over het instellen van dat spreekuur is nooit overleg geweest, de commissie legde haar visie op het werk neer en is daarmee aan de slag gegaan. Feitelijk is nooit goed afgestemd wat de bevoegdheidsafbakening is tussen de 1e en 2e lijn.

De reden waarom de meerderheid van de gemeenteraad koos voor een ombudscommissie als 2<sup>e</sup> lijnsvoorziening was om de drempel voor burgers om een klacht in te dienen te verlagen. De raad vond het belangrijk dat 2<sup>e</sup> lijn dichtbij de inwoners zit en ook degene die de 2<sup>e</sup> lijn doen. Dan kom je eerder tot een gesprek. Betere dienstverlening en ook dichtbij georganiseerd derhalve. Alles zat ook bij het team WIJZ, lokaal. Je gaat niet zo snel klagen als je naar een landelijke organisatie moet. Raadsleden zijn tevreden met hoe het nu met de klachtenafhandeling gaat.

### **Invalshoek Leren en bijsturen**

Binnen beide organisaties vindt monitoring plaats op de uitvoering, in die zin dat klachten worden besproken in de zin van wat er van geleerd kan worden.

Zowel de gemeente als Baanbrekers maken een jaarverslag met betrekking tot de klachtbehandeling in de 1<sup>e</sup> lijn. Ook de gemeentelijke ombudscommissie maakt een jaarverslag. Al deze verslagen worden ter informatie aan de gemeenteraad gestuurd. De raad heeft zodoende de mogelijkheid om er vragen over te stellen, maar dat gebeurt in de praktijk niet. Als het gaat om de informatievoorziening over klachtenafhandeling en klagers ervaart de raad zelf weinig terugkoppeling.

## II Conclusies

De rekenkamercommissie trekt op basis van de gemaakte analyse de volgende conclusies:

1. Met de Dienstverleningsvisie als basis wordt een beleid uitgevoerd gericht op het oplossen van klachten in onderling informeel overleg. Dat laat onverlet dat er altijd de mogelijkheid blijft tot een formele procesgang in de 1<sup>e</sup> en in de 2<sup>e</sup> lijn. Op die mogelijkheden worden klagers goed gewezen, zowel bij de gemeente als bij Baanbrekers.
2. 1 op de 2 klachten in de 1<sup>e</sup> lijn leidt tot een actie van de gemeentelijke ombudscommissie als 2<sup>e</sup> lijnsvoorziening: klagers weten de commissie goed te vinden, maar het is ook niet altijd duidelijk waar klagers terecht kunnen met hun vragen.
3. De klanttevredenheid met betrekking tot de klachtbehandeling wordt niet gemeten.
4. Het hebben van een gemeentelijke ombudscommissie is twee keer zo duur als aansluiting bij de Nationale Ombudsman. Het gaat daarbij wel om overzienbare bedragen: 21.000 euro versus 11.200 euro per jaar.
5. Onduidelijkheid over ieders rol en taak staat een goede samenwerking tussen de gemeentelijke organisatie en de gemeentelijke ombudscommissie voornamelijk in de weg. De onderlinge relatie dient nog tot volle wasdom te komen. De positieve grondhouding van beide partijen in deze kan geïncasseerd worden, mogelijk dat de burgemeester daar als portefeuillehouder een stimulerende rol in kan spelen.
6. De gemeenteraad heeft via het vaststellen van verordeningen en het kiezen voor een gemeentelijke ombudscommissie als 2<sup>e</sup> lijnsvoorziening invulling gegeven aan de kaderstellende rol met betrekking tot de klachtbehandeling. Voor de uitvoering van de controlerende rol wordt de raad geïnformeerd via de jaarverslagen uit de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn. Daarover vindt echter geen debat plaats en worden ook niet of nauwelijks vragen over gesteld. Al met al is de kaderstellende rol actiever ingevuld dan de controlerende rol.

### Beantwoording centrale onderzoeksvraag

Op basis hiervan kan ook de centrale onderzoeksvraag beantwoord worden. Deze luidt: *In hoeverre leidt de manier waarop de gemeente Waalwijk en Baanbrekers klachten voorkomen behandelen en oplossen in de 1e en 2e lijn tot tevredenheid bij burgers en tot een doeltreffende en doelmatige inzet van middelen?*

Het antwoord is helaas maar gedeeltelijk te geven, omdat de tevredenheid van de burgers niet gemeten wordt. De bij dit onderzoek uitgevoerde enquête heeft deze lacune niet kunnen invullen. Naar de mening van de rekenkamercommissie is er sprake van een doeltreffende inzet van middelen, maar is er ook wel sprake van verbeterpotentieel op dit vlak. De inzet op de informele afhandeling

ter voorkoming van juridificatie is effectief, maar de samenwerking tussen de 1<sup>e</sup> en de 2<sup>e</sup> lijnsvoorziening binnen de gemeente Waalwijk kent nog veel ruimte voor verbetering. De doelmatigheid van de inzet van middelen kent twee elementen. Enerzijds het interne tijdsbeslag. Dat wordt niet geregistreerd, waarmee het sturen op efficiency niet mogelijk is. Daar kan een verandering in overwogen worden. Anderzijds de directe kosten voor de 2<sup>e</sup> lijnsvoorziening. Een eigen gemeentelijke ombudscommissie is 2 keer zo duur dan aansluiting bij de Nationale Ombudsman. Het gaat echter wel om betrekkelijke bedragen en bij de afweging van beide vormen speelde financiële motieven geen rol bij de gemeenteraad: voor de raad ging het om een laagdrempelige voorziening in nabijheid van de burgers. Vanuit dat perspectief bezien is een kostenverschil van 10.000 euro relatief.

### **III Aanbevelingen**

De rekenkamercommissie komt tot de volgende aanbevelingen voor de gemeenteraad van Waalwijk:

1. Voer met elkaar het debat over wat leidend moet zijn met betrekking tot de klachtbehandeling in de 2<sup>e</sup> lijn: lage kosten of laagdrempelige nabijheid en betrek daarbij in ieder geval:
  - De relatieve omvang van het verschil in kosten
  - Het verbeterpotentieel in de samenwerking tussen de organisatie en de gemeentelijke ombudscommissie
2. Geef het college opdracht om voor 1 januari 2023 te komen tot een beter inzicht in de klanttevredenheid van klagers en in de interne kosten (uren) met betrekking tot de afhandeling van klachten binnen de gemeentelijke organisatie. Verzoek daarbij om te komen tot periodieke monitoring en dit te integreren in de gemeentelijke planning & control cyclus.
3. Geef het college opdracht om u vanaf het derde kwartaal 2022 periodiek te informeren over de resultaten van het project 'De informele aanpak' en daarbij de relatie te leggen naar de inhoud van de jaarverslagen van de gemeentelijke klachtencoördinator, van de gemeentelijke ombudscommissie en van de klachtencoördinator van Baanbrekers.



**IV Bestuurlijke reactie**

Aan de leden van Rekenkamercommissie van de gemeente Waalwijk

<b>Ons kenmerk</b>	2022-018473	<b>Behandeld door</b>	I. Vloemans
<b>Uw brief</b>		<b>Documentnummer</b>	D2022-04-012232
<b>Uw kenmerk</b>		<b>Datum verzonden</b>	
<b>Betreft</b>	Bestuurdersbrief Bestuurlijke reactie op "Bestuurlijke nota onderzoek RKC Waalwijk klachtbehandeling"		

Geachte leden van de Rekenkamer,

Uw Bestuurlijke nota van het onderzoek klachtbehandeling is in goede orde ontvangen. Wij stellen het op prijs dat we de mogelijkheid krijgen om onze reactie op uw rekenkameronderzoek met u te delen.

Optimale dienstverlening aan onze inwoners staat bij ons hoog in het vaandel. In een aantal gevallen leidt onze dienstverlening tot klachten. Klachten zijn voor ons een reden tot dialoog met de inwoner. We willen naast het oplossen van terechte klachten, lering trekken uit een klacht en de ruimte tot verbetering benutten, als blijkt dat die er is. Het rekenkameronderzoek biedt verdere diepgang in de klachtbehandeling zoals die is en wij zien dat als extra stimulans voor reflectie en verbetering. We waarderen het zeer dat de Rekenkamer onderkent dat we al stappen zetten als het gaat om verbetering, bijvoorbeeld door de invoer van het project "De informele aanpak". We geloven dat de dialoog met de betrokken inwoners kan helpen om een oplossing te vinden voordat escalatie aan de orde is.

We lezen in uw onderzoek dat de Raad de laagdrempelige nabijheid van de 2e lijns klachtbehandeling als prettig ervaart. Het is fijn te lezen dat de 2e lijn goed wordt gevonden, ook al is dat niet altijd voor de juiste thema's. Dit biedt een vruchtbare bodem voor samenwerking tussen 1e en 2e lijns klachtenbehandeling. Het aanstellen van een nieuwe klachtencoördinator helpt hier enorm. Met deze aanstelling is er meer ruimte ontstaan voor het verduidelijken van het proces van klachtbehandeling en het onderlinge gesprek met de ombudscommissie. Duidelijke afbakening van de rollen (taken/bevoegdheden) tussen 1e en 2e lijns klachtbehandeling is daarbij belangrijk en we zijn ervan overtuigd dat er inmiddels goede stappen zijn gezet.

De vraag of we de tweedelijns klachtenbehandeling lokaal moeten blijven organiseren, dan wel dat we ons opnieuw moeten aansluiten bij de Nationale Ombudsman, is een afweging van de raad. We gaan hierover graag in debat met de Raad. Uiteindelijk gaat het over een weging van diverse factoren: de nabijheid van een tweedelijns voorziening, de samenwerking tussen eerste en tweede lijn, de inhoudelijke meerwaarde, en de kosten. Uw onderzoek reikt voor deze weging in ieder geval interessant materiaal aan.

Als het gaat om de drie aanbevelingen die u doet, kunnen we kort zijn. Wij onderschrijven ze alle drie.

Met vriendelijke groet,



Jan H. Lagendijk  
Gemeentesecretaris



Sacha C.A.M. Ausems  
Burgemeester

**V Bijlage: gevalideerde Nota van Bevindingen**

Zie de bijgevoegde Nota van Bevindingen d.d. 16 februari 2022.