

Rekenkamercommissie

Nota van Bevindingen

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

Status: *definitief*

Waalwijk, 16 februari 2022
Rekenkamercommissie Waalwijk

Rekenkamercommissie

Inhoudsopgave

INLEIDING	2
1 CONTEXT EN DOEL- EN VRAAGSTELLING VAN HET ONDERZOEK	3
1.1 CONTEXT VAN HET ONDERZOEK	3
1.2 DOEL- EN VRAAGSTELLING EN REIKWIJDTE VAN HET ONDERZOEK	4
1.3 HET NORMENKADER.....	5
2 DE BEANTWOORDING VAN DE ONDERZOEKSVRAGEN.....	7
2.1 ONDERZOEKSVRAGEN BELEID EN PROCEDURELE INRICHTING	7
2.1.1 ONDERZOEKSVRAAG 1	7
2.1.2 ONDERZOEKSVRAAG 2	7
2.1.3 ONDERZOEKSVRAAG 3	8
2.2 ONDERZOEKSVRAGEN AANTALLEN EN KOSTEN	9
2.2.1 ONDERZOEKSVRAAG 4	9
2.2.2 ONDERZOEKSVRAAG 5	11
2.2.3 ONDERZOEKSVRAAG 6	11
2.3 ONDERZOEKSVRAGEN UITVOERINGSPRAKTIJK	12
2.3.1 ONDERZOEKSVRAAG 7	12
2.3.2 ONDERZOEKSVRAAG 8	12
2.3.3 ONDERZOEKSVRAAG 9	12
2.3.4 ONDERZOEKSVRAAG 10	13
2.3.5 ONDERZOEKSVRAAG 11	14
2.4 ONDERZOEKSVRAGEN LEREN EN BIJSTUREN	16
2.4.1 ONDERZOEKSVRAAG 12	16
2.4.2 ONDERZOEKSVRAAG 13	16
2.4.3 ONDERZOEKSVRAAG 14	17

Rekenkamercommissie

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^e lijns en in het verlengde hiervan de 2^e lijns klachtenbehandeling door de ombudscommissie op te pakken’ (*einde citaat*).

In overleg met de griffier heeft de gemeenteraad besloten om de rekenkamercommissie te verzoeken een kort onderzoek te houden naar de klachtenbehandeling. De rekenkamercommissie heeft besloten gevolg te geven aan dit verzoek en heeft het onderzoek uitgevoerd. Dit is gedaan in eigen beheer door mevrouw Judith Hendrickx, die daarbij de ondersteuning heeft ingeschakeld van Hans Verdellen van onderzoeksbureau Public Profit BV.

Het onderzoeksproces bestaat eruit dat er in drie stappen wordt toegewerkt naar een eindrapport. Deze stappen zijn:

1. Projectvoorbereiding: in goed overleg met het secretariaat van de rekenkamercommissie wordt gezorgd voor de introductie van het onderzoek in de organisatie en voor het ter beschikking stellen van alle relevante documenten en het inplannen van interviews. Ook zijn werksafspraken gemaakt voor een uit te voeren enquête onder klagers bij zowel de gemeente Waalwijk als bij Baanbrekers;
2. Dataverzameling: hierbij zijn de interviews gehouden en de resultaten ervan vastgelegd in verslagen die door de geïnterviewde zijn goedgekeurd, is alle relevante documentatie bestudeerd en is de enquête uitgevoerd. De gevonden feiten worden opgetekend in een zogenaamde Nota van Bevindingen, waarin de onderzoeksvragen feitelijk zijn beantwoord. Deze nota wordt in het kader van het ambtelijk wederhoor ook voorgelegd aan de ambtelijke organisatie;
3. Eindrapportage: op basis van de gevalideerde Nota van Bevindingen wordt een eindrapport opgesteld, waarin de rekenkamercommissie conclusies trekt en aanbevelingen formuleert. De Nota van Bevindingen vormt een bijlage bij dit bestuurlijk eindrapport.

Het document wat nu voorligt, is het resultaat van stap 2 en betreft de Nota van Bevindingen. Zoals gezegd worden in deze nota alle gevonden feiten bij de geformuleerde onderzoeksvragen gerapporteerd, met als onderzoeksperiode 2017 tot en met 2020.

Deze nota is als volgt opgebouwd: na deze inleiding gaat hoofdstuk 1 in op de onderzoeksopzet en de daarbij gehanteerde aanpak. Hoofdstuk 2 bevat de feitelijke beantwoording van de onderzoeksvragen.

Het concept van deze Nota van Bevindingen is voor een feitelijke check in het kader van het ambtelijk wederhoor aangeboden voor een technische reactie. Deze is op 17 januari 2022 verkregen en verwerkt in de voorliggende versie.

Rekenkamercommissie

1 Context en doel- en vraagstelling van het onderzoek

1.1 Context van het onderzoek

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 enerzijds en anderzijds om onvrede weg te nemen en/of de relatie te herstellen. 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 gemeente¹. 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 geen ombudscommissie en maken gebruik van de Nationale ombudsman als 2e lijns klachtafhandelaar.

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

Rekenkamercommissie

1.2 Doel- en vraagstelling en reikwijdte van het onderzoek

Doelstelling

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) over de periode 2017-2020.

Hoofdvraag

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?

Onderzoeksvragen

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 gemeente² 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?

² Zie voetnoot 1.

Rekenkamercommissie

11. Wat zijn de voor- en nadelen voor inwoners van een gemeentelijke ombudscommissie versus de Nationale ombudsman?

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?

De antwoorden op deze 14 onderzoeksvragen worden in het volgende hoofdstuk gerapporteerd.

Reikwijdte

In termen van reikwijdte is het volgende van belang:

- De uitvoering van de Participatiewet is grotendeels neergelegd bij de gemeenschappelijke regeling Baanbrekers. Een kwetsbare doelgroep heeft te maken met de uitvoering van de 1^e en 2^e lijns klachtenbehandeling. Reden om Baanbrekers ook in dit onderzoek te betrekken. Het onderzoek richt zich met betrekking tot Baanbrekers uitsluitend op het deel van de klachten dat betrekking heeft op inwoners van Waalwijk (en dus niet van Heusden en Loon op Zand);
- We betrekken ook de indieners van klachten bij het onderzoek via een enquête;
- De onderzoeksperiode betreft de jaren 2017 tot en met 2020. Hiermee wordt aangesloten met de start van de gemeentelijke ombudscommissie (extern klachtrecht);
- Dit onderzoek heeft betrekking op de klachtenbehandeling door de gemeente en Baanbrekers (in- en extern klachtrecht) en derhalve niet op bezwaren (n.a.v. de inhoud van besluiten) en meldingen (over iets wat vies, kapot of onveilig is).

1.3 Het normenkader

Het normenkader is het kader dat als ‘bril’ gehanteerd wordt bij de uitvoering van de onderzoekswerkzaamheden en waaraan wij de gevonden feiten zullen toetsen om op die wijze tot een grondslag te komen voor de conclusies en aanbevelingen. Het volgende kader wordt gehanteerd:

Onderzoeksvraag	Norm
Er is een passend beleidskader	<ul style="list-style-type: none"> • Het beleidsmatig kader voldoet aan wettelijke normen. • Procedurele inrichting vloeit voort uit en is consistent met beleidsmatig kader. • Het beleidsmatig kader leidt tot een heldere en eenduidige beschrijving van de werkwijze.
Er is inzicht in aantallen klachten en de kosten zijn inzichtelijk	<ul style="list-style-type: none"> • Er is inzicht in de doorlooptijd van afhandeling en de mate van verdaging. • Er is inzicht in de kosten van de afhandeling.
Ontvangstbevestiging, ontvankelijkheid, aard van de klacht en informele afhandeling	<ul style="list-style-type: none"> • Binnenkomende klacht wordt geregistreerd en er wordt een ontvangstbevestiging gestuurd. • Bij ontvankelijke klachten volgt bericht over verdere afhandeling, met termijnvermelding. • Bij niet-ontvankelijke klachten, ontvangt de klachtindiener hiervan een schriftelijk bericht.

Rekenkamercommissie

Onderzoeksvraag	Norm
	<ul style="list-style-type: none"> De gemeente doet navraag bij indiener en beklagde om de klacht in kaart te brengen. Daar waar mogelijk wordt een klacht in een vroeg stadium informeel opgelost.
Onafhankelijkheid klachtafhandelaar	<ul style="list-style-type: none"> De afhandelaar heeft geen directe betrokkenheid met de klacht. De afhandelaar is niet de beklagde of een directe collega van de beklagde. Indieners van klachten zijn tevreden over de onafhankelijke houding van de klachtafhandelaar.
Horen van indieners	<ul style="list-style-type: none"> Tijdens hoorzitting kunnen zowel klachtindiener als beklagde visie geven. Indien wenselijk worden klachtindiener en beklagde apart gehoord. Een verslag van de hoorzitting of het gesprek wordt teruggekoppeld aan alle aanwezigen.
Afdoeningsbrief	<ul style="list-style-type: none"> Indieners ontvangen een afdoeningsbrief. Er wordt duidelijk beschreven op welke gronden de klacht (on)gegrond is verklaard. In de brief wordt verwezen naar de gemeentelijke ombudscommissie.
Registratie	<ul style="list-style-type: none"> Alle binnengekomen klachten (schriftelijk, mondeling en digitaal) worden geregistreerd. Klachten die informeel worden afgehandeld, worden geregistreerd. De registratie is juist en volledig.
Afhandeltermijn en verdaging	<ul style="list-style-type: none"> De gemeente houdt zich aan de wettelijke afhandeltermijn. De gemeente houdt zich aan de regels van verdaging. Indieners zijn tevreden over de snelheid van afhandeling.
Extern advies	<ul style="list-style-type: none"> Indieners worden erop gewezen dat zij zich tot de gemeentelijke ombudscommissie kunnen wenden. Indien nodig wordt extern advies ingeschakeld.
Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> Intern betrokkenen communiceren met elkaar over de voortgang van de klachtenprocedure. De indiener wordt tijdens het afhandelingsproces op de hoogte gehouden van de voortgang.
Lering trekken uit klachten	<ul style="list-style-type: none"> Er wordt jaarlijks inzicht gegeven in aantal en aard van klachten en de leerpunten die daaruit voortkomen. De raad wordt hierover geïnformeerd. De leerpunten worden opgepakt.

Afbeelding 1: Normenkader

De grondslag voor dit normenkader is een praktische en daarmee geen formeel juridische. Er zijn toetspunten geformuleerd die voortkomen uit de praktijk en daarnaast ook in andere rekenkameronderzoeken zijn gehanteerd. De rekenkamercommissie acht dit passend bij de aard van het onderzoek, temeer daar hierbij ook het perspectief van de burger een belangrijke plaats inneemt. Aan de hand van dit normenkader zal verderop in het onderzoek de analyse worden uitgevoerd op het gevonden feitenrelaas als antwoorden op de geformuleerde onderzoeksvragen. Die antwoorden worden gepresenteerd in het volgende hoofdstuk.

Rekenkamercommissie

2 De beantwoording van de onderzoeksvragen

Dit hoofdstuk laat zien wat de gevonden feiten zijn met betrekking tot de geformuleerde onderzoeksvragen. Dit wordt gedaan door iedere vraag in een afzonderlijke paragraaf te behandelen en daarbij steeds een onderscheid te maken tussen de gemeente Waalwijk en Baanbrekers, binnen de bij de onderzoeksvragen gehanteerde vierdeling 1) beleid en procedures, 2) aantallen en kosten, 3) uitvoeringspraktijk en 4) leren en bijsturen. Hiermee wordt een belangrijke basis verkregen om verderop in het onderzoeksproces een analyse te kunnen maken die leidt tot conclusies en aanbevelingen.

2.1 Onderzoeksvragen beleid en procedurele inrichting

Dit onderdeel bestaat uit de onderzoeksvragen 1, 2 en 3.

2.1.1 Onderzoeksvraag 1

Onderzoeksvraag 1 luidt: *Welke ambities heeft de gemeente geformuleerd met betrekking tot de te realiseren klantgerichtheid en hoe wordt hier bij de behandeling van klachten invulling aan gegeven?*

Gemeente Waalwijk

In 2021 is de Dienstverleningsvisie geactualiseerd en werkt de gemeente volgens de uitgangspunten van deze visie. Dit vertaalt zich in het handelen, qua verstrekken van informatie op de gemeentelijke website en in de reactie naar de burgers. Klachtbehandeling vanuit een dienstverlenend kader leidt tot meer klanttevredenheid. Het wordt minder gekenmerkt door formele procedures en meer door een informele aanpak. 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.

Baanbrekers

Baanbrekers werkt vanuit een algemene missie aan de dienstverlening. Een specifieke ambitie op het gebied van klantgerichtheid en hoe hier bij de behandeling van klachten invulling aan wordt gegeven kent de organisatie niet.

2.1.2 Onderzoeksvraag 2

Onderzoeksvraag 2 luidt: *Hoe is de afhandeling van klachten organisatorisch ingericht, zowel het interne als het externe klachtrecht?*

Gemeente Waalwijk

Klachtafhandeling is centraal belegd bij de concernjuristen van team HRM-O, hierna 'concernjuristen'. De concernjuristen zijn aangewezen als klachtencoördinator. Er is de laatste jaren sprake van een stijging van het aantal klachten. In lijn met het nieuwe beleid (zie vraag 1) om klachten te voorkomen en met name informeel op te lossen, is de gemeente recent (najaar 2021) gestart met het project 'De informele aanpak van Waalwijk' waaraan een projectleider is gekoppeld. Tevens is per 15 juli jl. een klachtencoördinator aangesteld, die zich primair met klachtafhandeling bezighoudt. Er is ondersteuning beschikbaar voor klachtregistratie, termijnbewaking en overige administratieve taken..

Rekenkamercommissie

Bij de klachtbehandeling zijn meerdere actoren betrokken: klager, klachtcoördinator, beklaagde, teammanager en Ombudscommissie. De beklaagde en diens teammanager zijn tijdens het informele én formele proces actief betrokken.

De klachtencoördinator maakt jaarlijks in een verslag inzichtelijk hoeveel klachten er bij de gemeente zijn ingediend, waar deze betrekking op hebben, hoe ze zijn afgehandeld en welke mogelijke verbeteringen in het proces moeten worden aangebracht. Het verslag wordt aangeboden aan de burgemeester die het ter kennis brengt van het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad. Ook de externe Ombudscommissie brengt jaarverslagen uit en stuurt deze aan de raad.

Baanbrekers

Baanbrekers kent 3 medewerkers Bezwaar en Beroep. Deze medewerkers hebben ook de functie van klachtencoördinator, dit onderdeel is aan hun oorspronkelijke takenpakket toegevoegd. De externe (2e lijns) klachtafhandeling verloopt via de Nationale Ombudsman.

2.1.3 Onderzoeksvraag 3

Onderzoeksvraag 3 luidt: *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?*

Gemeente Waalwijk

Na ontvangst van de klacht wordt door de klachtencoördinator binnen twee dagen telefonisch contact opgenomen met de klager. Tijdens het gesprek wordt actief geluisterd naar de inhoud van de klacht en het te volgen proces uitgelegd. Hierbij zorgt de klachtencoördinator er voor dat de klager zich gehoord en serieus genomen voelt. De ontvangst van de klacht inclusief uitleg van het proces wordt schriftelijk bevestigd.

Vervolgens wordt de betrokken teammanager gevraagd contact op te nemen met de klager om na te gaan of de klacht informeel kan worden opgelost. De ervaring van de gemeente is dat klagers een informele behandeling van hun klacht vaak waarderen, omdat het laagdrempelig is en mensen vaak niet op een formele procedure zitten te wachten. Wanneer de teammanager terugkoppelt dat de informele afhandeling succesvol is verlopen, ontvangt de klager van de klachtencoördinator hiervan een schriftelijke bevestiging. De klacht wordt dan als afgehandeld beschouwd en administratief verwerkt.

Als een informele oplossing niet is bereikt, dan wordt door de klachtencoördinator met de klager besproken of deze de klachtenprocedure wil doorzetten. Is dat het geval dan wordt een hoorzitting gepland. De hoorzitting wordt voorgezeten door een klachtbehandelaar. Klachtbehandelaren zijn aangewezen in artikel 3 van de Verordening Klachtbehandeling gemeente Waalwijk 2021. Voorbeeld: bij een klacht over gedrag van een medewerker, is de klachtbehandelaar de gemeentesecretaris. Tijdens de hoorzitting worden alle partijen in de gelegenheid gesteld hun zienswijze over de klacht te geven. Voor zover mogelijk worden dan al afspraken gemaakt. Daarna neemt de klachtbehandelaar een gemotiveerd besluit op de ingediende klacht.

Het besluit wordt aan alle partijen toegezonden met een verslag van de hoorzitting. De klager wordt gewezen op de mogelijkheid om zich tot de ombudscommissie te kunnen wenden als 2e lijns voorziening. De werkwijze van deze commissie is vastgelegd in een verordening en in een werkinstructie.

Rekenkamercommissie

Baanbrekers

Een klacht komt binnen bij de afdeling bezwaar en beroep, deze afdeling kijkt of er sprake is van een bezwaar (op een inhoudelijk besluit) of van een klacht (met betrekking tot de bejegening van de klant). De klacht wordt geregistreerd en er wordt een ontvangstbevestiging verzonden. Er volgt dan een intern onderzoek om te kijken welk team en daarmee welke teamleider in actie moet komen.

Bezwaar en beroep geeft vervolgens de klacht door aan de teamleider onder wie de betreffende medewerker werkzaam is. De teamleider bespreekt de klacht met de medewerker om zijn/haar kant van het verhaal te vernemen. Vervolgens belt de teamleider met de klager om te achterhalen wat er speelt. Daarbij wordt de mogelijkheid geboden aan de klager om te kiezen voor een telefonisch onderhoud over de inhoud van de klacht of om te kiezen voor een feitelijke ontmoeting, maar bij voorkeur is dit een 3-gesprek met klager, medewerker en teamleider (mediation). De teamleider legt daarbij altijd uit dat het om een gedraging/bejegening gaat en niet om een inhoudelijk besluit. In het telefonisch dan wel fysieke gesprek wijst de teamleider erop dat er altijd nog een mogelijkheid is om de klacht door te zetten richting klachtencommissie met een hoorzitting. Van het gesprek maakt de teamleider een verslag en legt dit terug bij de klager ter validatie. Vervolgens stuurt de teamleider dit verslag naar bezwaar en beroep voor in het (klacht)dossier.

De praktijk laat zien dat daarmee 90% van de gevallen wordt opgelost. Als ze er niet samen uitkomen, dan wordt de klager uitgenodigd voor een hoorzitting door de voorzitter van het DB. Dit gebeurt maar af en toe. De klager krijgt na afloop een besluit op zijn klacht met de uitkomst van de behandeling en ook met de uitleg dat men indien gewenst naar de 2e lijns voorziening (Nationale Ombudsman) kan stappen. Deze procedure is vastgelegd in de Procedure Klachten IO en R&P.

2.2 Onderzoeksvragen aantallen en kosten

Dit onderdeel bestaat uit de onderzoeksvragen 4, 5 en 6.

2.2.1 Onderzoeksvraag 4

Onderzoeksvraag 4 luidt: *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?*

Gemeente Waalwijk

Aantal klachten ingediend bij de gemeente in de periode van 2017-2020 (aantallen lopen over het kalenderjaar heen):

Rekenkamercommissie

Overzicht klachten 2017-2020

	2020	2019	2018	2017
Ingediende klachten	92	73	55	35
Afgehandelde klachten	91	61	52	40
informeel afgehandelde klachten	71	52	45	31
Formeel afgehandeld	16	9	7	9
Niet-ontvankelijk	4	2	2	1
(gedeeltelijk) gegrond/terecht	6	1	2	1
Ongegrond/onterecht	10	6	3	7

Termijnen	2020	2019	2018	2017
Afgehandelde klachten binnen zes weken	57 (63%)	46 (75%)	41 (49%)	23 (57,5%)
Afgehandelde klachten binnen tien weken	10 (11%)	11 (18%)	9 (17%)	13 (32,5%)
Afgehandelde klachten ná tien weken	24 (26%)	4 (7%)	2 (4%)	4 (10%)
Totaal	91 (100%)	61 (100%)	52 (100%)	40 (100%)

Het aantal klachten in 2015 en 2016 bedroeg 52 en 50.

Aantal verzoeken behandeld door gemeentelijke ombudscommissie:

	2017	2018	2019	2020
Aantal verzoeken	19	25	40	26
Aantal terugverwezen gemeente	6	7	20	15
Aantal afgehandeld zonder onderzoek	6	14	5	5
Aantal in behandeling genomen, onderzocht en eindrapport	1	1	1	6
Doorverwezen naar andere instanties	6	3	14	0

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. In het formele proces worden de meeste klachten ongegrond verklaard.

Kijkend naar de inhoud van de klachten zoals ook verwoord in de jaarverslagen, dan kan een kloof 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.

Baanbrekers

Aantallen 1e lijns klachtenrecht: 2017 → 9 klachten, 2018 → 11 klachten, 2019 → 6 klachten en 2020 → 8 klachten. Over de onderzoeksperiode is er sprake van gemiddeld bijna 9 klachten per jaar.

Voor het 2e lijns klachtenrecht is dit niet bekend voor Waalwijk omdat de Nationale Ombudsman rapporteert op het niveau van Baanbrekers en niet verder verbijzonderd naar de drie deelnemende gemeenten. En bovendien is de toelichting door de Ombudsman zeer summier. Er vindt geen

Rekenkamercommissie

registratie plaats van de aard of het beleidsterrein van de klachten, zodat een nadere duiding van een patroon niet goed mogelijk is. De aantallen zijn dermate gering dat er niet snel sprake kan zijn van een patroon; een mutatie op 9 per jaar gemiddeld geeft dan al snel een grote afwijking van dit patroon.

2.2.2 Onderzoeksvraag 5

Onderzoeksvraag 5 luidt: *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?*

Gemeente Waalwijk

Er worden geen klachten behandeld via de rechtbank. De mogelijkheid daartoe is ook niet aanwezig. Een aantal keer per jaar wendt een klager zich tot de gemeentelijke ombudscommissie. De commissie neemt de klacht in behandeling en brengen hiervan een rapport van bevindingen uit. Voor aantallen wordt verwezen naar de tabel in het antwoord op vraag 4.

Baanbrekers

Baanbrekers heeft 2 keer een vraag om nadere informatie gehad vanuit de Nationale Ombudsman, een in 2017 en een in 2021. Maar het is niet bekend of dit Waalwijk betreft. Als er echt iets aan de hand is wordt er door de Ombudsman contact opgenomen met Baanbrekers, maar dat is dus maar zeer sporadisch.

2.2.3 Onderzoeksvraag 6

Onderzoeksvraag 6 luidt: *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?*

Gemeente Waalwijk

Het is niet inzichtelijk hoeveel tijd de betrokken medewerkers besteden aan klachtbehandeling. Er is ook geen inzicht in het verschil in kosten tussen de informele afhandeling en het formele klachtproces. De gemeente richt zich met het informele proces met name op de positieve klantbeleving. In voorkomende gevallen levert dit tevens tijdswinst op, echter, de informele afhandeling kan ook meer tijd vragen dan een formele afhandeling. De komende jaren verwacht de gemeente hierin meer inzicht op te doen. Vanaf 2022 wordt de gemiddelde tijdsbesteding per klacht bijgehouden.

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.

Baanbrekers

Intern vindt er geen urenregistratie plaats op de inzet m.b.t. de klachtenafhandeling in de 1e lijn, dus binnen Baanbrekers. Zodoende is niet bekend hoeveel tijd en geld dit proces intern kost.

Met betrekking tot de directe kosten voor de 2e lijnsvoorziening geldt dat de in Baanbrekers deelnemende gemeenten aangesloten zijn bij de Nationale Ombudsman (Waalwijk in het verleden ook) 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'.

Rekenkamercommissie

2.3 Onderzoeksvragen Uitvoeringspraktijk

Dit onderdeel bestaat uit de onderzoeksvragen 7, 8, 9, 10 en 11.

2.3.1 Onderzoeksvraag 7

Onderzoeksvraag 7 luidt: *Handelen de gemeente en de ombudscommissie klachten af volgens de daarvoor opgestelde richtlijnen? Zowel inhoudelijk als qua termijnen?*

Gemeente Waalwijk

Zowel inhoudelijk als qua termijnen wordt door de gemeente gehandeld volgens het klachtrecht zoals neergelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman en de Verordening Klachtbehandeling gemeente Waalwijk 2021. Als door omstandigheden wettelijke termijnen niet kunnen worden gehaald, wordt de klager hierover geïnformeerd.

De gemeentelijke werkinstructie wordt momenteel aangepast aan de Verordening. Als blijkt dat de implementatie van de informele aanpak vraagt om een aanpassing dan zal dat later worden verwerkt in de instructie, zo wordt aangegeven. De gemeentelijke ombudscommissie van Waalwijk werkt ook conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, de Verordening Ombudscommissie Waalwijk en een werkinstructie.

Baanbrekers

Baanbrekers werkt conform de Algemene wet bestuursrecht en de eigen klachtenverordening.

2.3.2 Onderzoeksvraag 8

Onderzoeksvraag 8 luidt: *Is de (juridische en onafhankelijke) kwaliteit van de afhandeling van klachten door de gemeente en door de ombudscommissie adequaat?*

Gemeente Waalwijk

Om de onafhankelijkheid te borgen is de taak klachtbehandeling ondergebracht bij de concernjuristen. Mocht vanwege de betrokkenheid van de klachtencoördinator de onafhankelijkheid niet kunnen worden gewaarborgd, dan neemt een collega de behandeling van de klacht over.

De gemeentelijke ombudscommissie werkt onafhankelijk en er zijn geen functionele banden met de gemeente.

Baanbrekers

De onafhankelijkheid en kwaliteit is geborgd in de procedure zoals die is vastgelegd in de Procedure Klachten IO en R&P. Baanbrekers heeft geen klachten ontvangen over het gebrek aan onafhankelijkheid en/of kwaliteit. De procedure waarborgt dat in de 1e lijn 'de slager niet zijn eigen vlees keurt'.

De Nationale Ombudsman werkt onafhankelijk en er zijn geen functionele banden met Baanbrekers.

2.3.3 Onderzoeksvraag 9

Onderzoeksvraag 9 luidt: *Op welke manier poogt de gemeente om het aantal klachten te beperken?*

Rekenkamercommissie

Gemeente Waalwijk

Vanuit het project De informele aanpak van Waalwijk, krijgen alle medewerkers een basistraining om bewustwording, klachtherkenning en klachtvoorkoming te bevorderen. Daarnaast wordt er een intern steunpunt opgericht dat fungeert als vraagbaak, coach en ondersteuning voor medewerkers en bestuur.

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 mediationstechnieken toe. De gemeente is oprecht geïnteresseerd en zoekt naar een oplossing, nog voordat een escalatie aan de orde is.

Door de nieuwe werkwijze zullen er naar verwachting minder bezwaren en klachten ontstaan (doelstelling: 15% reductie). Het draagt bij aan dejuridisering. Bovenal leidt het tot een betere relatie met de inwoners en er ontstaat meer vertrouwen in de overheid. Andere mogelijke positieve effecten van een succesvolle toepassing van de informele aanpak zijn dat er zal worden bespaard op procedurele kosten en dat bezwaar- en klachtzaken een kortere doorlooptijd kennen. Naar verwachting zal dan ook het aantal beroepszaken afnemen.

Het project Informele aanpak is geheel voorbereid en kon in verband met de situatie rondom Corona niet volledig worden geïmplementeerd. Er is een mediator opgeleid welke al eerder is gestart met het ondersteunen bij complexe vraagstukken. Het project vraagt een intensieve training en begeleiding van medewerkers. Omdat de beoogde verandering met name culturele en gedragsmatige factoren betreft wil de gemeente dit in fysieke vorm vormgeven. Er is een aanbestedingsprocedure doorlopen en er is een specialistisch instituut aangesteld om hierbij te ondersteunen. Momenteel worden de trainingen ingepland. De resultaten van dit project zullen na enige tijd pas zichtbaar worden.

Baanbrekers

Dit wordt gedaan vanuit het algemene communicatiebeleid van Baanbrekers: ben je duidelijk genoeg, is de website goed toegankelijk, is het indienen van een klacht laagdrempelig, zijn de brieven en de beschikkingen goed en eenvoudig te begrijpen, worden termijnen steeds in acht genomen etc.

2.3.4 Onderzoeksvraag 10

Onderzoeksvraag 10 luidt: *Hoe is de klanttevredenheid onder burgers die een klacht hebben ingediend, dat wil zeggen met betrekking tot het proces en de informatievoorziening?*

Gemeente Waalwijk

Dit is intern niet bekend binnen de gemeente. Zodra processen zijn geactualiseerd wordt aan de slag gegaan met het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek, zo wordt aangegeven. Het overgrote deel van de klachten wordt informeel opgelost.

Enquête

Om toch iets over de klanttevredenheid te kunnen zeggen is een enquête uitzet onder klagers die in de onderzoeksperiode 2017-2020 een klacht bij de gemeente Waalwijk of Baanbrekers hebben ingediend. In de onderzoeksperiode is er sprake van 255 klachten bij de gemeente Waalwijk van 216 unieke

Rekenkamercommissie

klagers. Derhalve zijn er 216 enquêtes uitgezet. Er zijn 34 enquêtes ingevuld geretourneerd. Zes van deze groep klagers hebben ook een klacht ingediend bij de gemeentelijke ombudscommissie. Uiteraard hadden we gehoopt op een hogere respons waardoor er uitspraken gedaan konden worden over de gehele populatie. Onderzoekstechnisch is er sprake van een niet representatieve deelwaarneming, waardoor er geen valide uitspraken te doen zijn over de resultaten.

Baanbrekers

Binnen Baanbrekers zijn er drie ingevulde enquêtes van klagers teruggekomen op een totaal van 35 uitgezette enquêtes. Ook hier is er derhalve onderzoekstechnisch sprake van een niet representatieve deelwaarneming. Twee van deze klagers hebben ook een klacht ingediend bij de Nationale Ombudsman. Dit aantal maakt het lastig om iets in zijn algemeenheid te kunnen zeggen over de klachtenafhandeling binnen Baanbrekers. Onderzoekstechnisch is ook hier sprake van een niet representatieve deelwaarneming, waardoor er geen valide uitspraken te doen zijn over de resultaten.

2.3.5 Onderzoeksvraag 11

Onderzoeksvraag 11 luidt: *Wat zijn de voor- en nadelen voor inwoners van een gemeentelijke ombudscommissie versus de Nationale ombudsman?*

Gemeente Waalwijk

Voor de inwoners van Waalwijk is de drempel om zich te wenden tot de gemeentelijke ombudscommissie wellicht lager dan tot de Nationale Ombudsman. Daar staat tegenover, dat de Nationale Ombudsman over meer kennis en capaciteit beschikt en klachten daardoor sneller kan afhandelen. Ook zijn de informatievoorziening en contactmogelijkheden goed te noemen.

De kosten van klachtbehandeling via de Nationale Ombudsman zijn lager, namelijk circa € 11.200 per jaar (2020, vast bedrag afhankelijk van het aantal inwoners)³. De gemeentelijke ombudscommissie kost circa € 21.200 per jaar (2020, vergoeding afhankelijk van aantal zaken)⁴.

Intermezzo: frictie tussen de 1^e en de 2^e lijn...

De gemeente Waalwijk ervaart dat de gemeentelijke 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 klachtcoördinator 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. Daar 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 (summer) contact. De nieuwe gemeentelijke ombudscommissie heeft zich van het begin af aan (2016) heel actief opgesteld en heeft ook meer gedaan dan wat je zou mogen verwachten van een 2e lijns voorziening. Zo

³ Artikel 2, eerste lid, onder b, Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman 2006

⁴ Jaarrekening gemeente Waalwijk 2020

Rekenkamercommissie

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.

Er is ook geprobeerd om de samenwerking te verbeteren, maar het gesprek daarover liep niet goed, zo wordt door de gemeente aangegeven. Het werd door de 1e lijn ervaren als een extra controle voor die 1e lijn. Er is niet goed uitgesproken 'wie waar voor is'. De commissie verwachtte van alles van de 1e lijn en bracht dat op een, in de ogen/oren van de gemeente, belerende toon. De commissie mag tips en adviezen geven, maar de 1e lijn moet dan wel de eigen ruimte houden om te wegen wat men ermee wil doen, zo wordt aangegeven.

Dit alles geeft aan dat het belangrijk is om met elkaar in gesprek te gaan. De nieuwe verordening is per 1 september 2021 inwerking getreden, en ook daarvan geeft de gemeentelijke ombudscommissie aan dat ze er niet bij betrokken zijn geweest. Ze worden echter wel betrokken bij de evaluatie over een half jaar, zo wordt aangegeven door de gemeente. Je moet elkaar serieus nemen maar daarbij ook duidelijk maken wat er wel en wat er niet samen gedaan wordt vanwege het verschil in rol en verantwoordelijkheid. Maar op die duidelijkheid hebben de 1e en de 2e lijn elkaar nog niet goed ontmoet. Dit terwijl de Verordening Ombudscommissie (19 mei 2016) duidelijk stelt wat de taak is van de gemeentelijke ombudscommissie: 2e lijns klachtafhandeling. Bij de besluitvorming in 2016 was er in eerste instantie overigens de wens om te komen tot een eigen ombudsman/vrouw, waarna alle opties op tafel zijn gekomen en uiteindelijk gekozen is voor een ombudscommissie. Daarbij is ook ingegaan op het verschil tussen een melding en een klacht.

De commissie is niet betrokken geweest bij de ontwikkeling van de Informele aanpak maar er wel over geïnformeerd. Het plan is gepresenteerd aan de commissie en er is ook goed gekeken naar de aanbevelingen van de commissie. De aanpak kent echter een bredere context dan klachtenbehandeling sec, er wordt vooral op ingestoken om veel eerder in het proces contacten te leggen met belanghebbenden. De commissie is er wel over bijgepraat, waarbij zo overigens zelf ook niet hebben aangegeven dat ze mee willen doen aan de ontwikkeling van het plan en van de aanpak.

In september 2021 heeft er een kennismakingsgesprek tussen de nieuwe klachtencoördinator en de voorzitter en secretaris van de ombudscommissie plaatsgevonden. Toen is o.m. naar elkaar uitgesproken om de verbinding met elkaar te zoeken en te blijven houden. Zo wordt nu tussentijds zo nodig op casusniveau overleg gepleegd en zijn twee structurele voortgangsgesprekken per jaar gepland.

Baanbrekers

De Nationale Ombudsman is een landelijk bekend instituut, dat straalt onafhankelijkheid uit. Een eigen commissie kan bij klagers al snel het gevoel oproepen dat dit toch onderdeel is van de gemeente, ze zijn bang voor een ons kent ons situatie. Een gemeentelijke ombudscommissie werkt vanuit het gemeentehuis en dat roept mogelijk een gevoel van partijdigheid op. Nadeel van de Nationale Ombudsman is dat de informatie die de gemeente krijgt wel heel summier is: een eigen commissie kan een uitgebreide(re) rapportage geven waar de gemeentelijke organisatie inhoudelijk mogelijk meer concrete aanknopingspunten voor verbetering in kan vinden.

Rekenkamercommissie

2.4 Onderzoeksvragen Leren en bijsturen

Dit onderdeel bestaat uit de onderzoeksvragen 12, 13 en 14.

2.4.1 Onderzoeksvraag 12

Onderzoeksvraag 12 luidt: *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?*

Gemeente Waalwijk

Op basis van informele en formele klachtbehandeling wordt continue gemonitord op wat kan worden verbeterd. De klachtencoördinator en de projectleider Informele aanpak voeren hierover gesprekken met medewerkers en bestuur en passen zo nodig de werkprocessen en de werkwijzen aan.

Tevens wordt er in de jaarverslagen aandacht besteed aan de aanbevelingen en eventuele aanpassingen.

Baanbrekers

De teamleider is het eerste aanspreekpunt, die houdt feeling met de werkvloer. Er vindt geen systematische evaluatie van klachten plaats, geen aandacht voor de leerpunten eruit. De klachten tot nu toe geen aanleiding geven om dit systematisch te evalueren maar dit gebeurt wel op dossierniveau (met de betreffende medewerker). Het wordt wel in het team besproken, maar wel met terughoudendheid vanwege de privacy van de eigen medewerkers. De vraag is ook of er sprake is van (grote) leereffecten: de meeste klachten hebben betrekking op de inhoud, klagers die het niet eens zijn met de inhoud van een genomen besluit. En die proberen dan langs de weg van een klacht alsnog een ander besluit te krijgen. Maar dat is niet mogelijk, ze worden dan terugverwezen.

2.4.2 Onderzoeksvraag 13

Onderzoeksvraag 13 luidt: *Hoe wordt de raad geïnformeerd over de afhandeling van klachten gericht aan de gemeente en hoe waardeert de raad dit?*

Gemeente Waalwijk

Het jaarverslag van de interne klachtencoördinator wordt ter kennis gebracht van de raad. Vanuit de gemeenteraad worden niet of nauwelijks (beleids)vragen gesteld over de klachtafhandeling. Als er al vragen komen dan richten die zich vooral op individuele cases (hoewel de raad daar formeel geen rol bij speelt), er worden geen vragen over het beleid of over het systeem o.i.d. gesteld. Vragen n.a.v. het jaarverslag komen nauwelijks voor.

Als het gaat om de informatievoorziening over klachtenafhandeling en klagers ervaart de raad zelf weinig terugkoppeling. De gemeentelijke ombudscommissie brengt wel jaarverslagen uit. Ook zijn er in het verleden gesprekken geweest tussen de commissie en de raad. De ombudscommissie heeft zich vrij in het begin van deze raadsperiode voorgesteld aan de raad. Individuele raadslidsliden betrekken dit nog wel soms bij vragen. Er is geen commissiestructuur meer om dergelijke vragen over klachtenafhandeling te stellen. Als men wat wil vragen over een lopende klacht dan doe je dat liever niet tijdens politieke plenaire avonden, zo wordt aangegeven.

Baanbrekers

Baanbrekers maakt ieder jaar een jaarverslag inclusief een toelichting op het aantal klachten. De raad heeft zodoende de mogelijkheid om er vragen over te stellen, maar dat gebeurt in de praktijk niet. Er worden wel vragen gesteld over het aantal bezwaren, maar niet over het aantal klachten.

Rekenkamercommissie

2.4.3 Onderzoeksvraag 14

Onderzoeksvraag 14 luidt: *In hoeverre kan de raad met deze informatie invulling geven aan haar controlerende en kaderstellende taken?*

Gemeente Waalwijk

De raad van Waalwijk heeft invulling gegeven aan haar kaderstellende taak door de vaststelling van de Verordening Klachtbehandeling gemeente Waalwijk 2021, bij de keuze voor de instelling van een eigen gemeentelijke ombudscommissie als 2e lijnsvoorziening en door de vaststelling van de Verordening Ombudscommissie Waalwijk. Via de jaarverslagen van de gemeentelijke klachtencoördinator (1e lijns) en van de gemeentelijke ombudscommissie (2e lijns) wordt de raad geïnformeerd en in staat gesteld om de controlerende taak met betrekking tot dit taakveld vorm en inhoud te geven.

Baanbrekers

In theorie kan de raad via een zienswijze op de begroting van Baanbrekers kaders stellen met betrekking tot de klachtafhandeling, maar daar is in de praktijk geen sprake van. En via het jaarverslag kan invulling worden gegeven aan de controlerende rol, zie ook het antwoord op vraag 13.