



# Klachtbehandeling

Rekenkamerbrief DoeMee-onderzoek 2023



rekenkamer  
Haarlemmermeer

# Colofon

## **Tekst, vormgeving en drukwerk**

Rekenkamer Haarlemmermeer  
Postbus 250  
2130 AG Hoofddorp  
Telefoon 023 567 6015  
E-mail [rekenkamer@haarlemmermeer.nl](mailto:rekenkamer@haarlemmermeer.nl)  
Internet [www.haarlemmermeer.nl/rekenkamer](http://www.haarlemmermeer.nl/rekenkamer)

## **Fotografie**

Beeldbank VWS

**mei 2024**

# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding.....</b>	<b>4</b>
1.1	Leeswijzer .....	4
<b>2.</b>	<b>Resultaten .....</b>	<b>5</b>
2.1	Doelen en beleid.....	5
2.2	Organisatie van de klachtbehandeling .....	5
2.2.1	Melding en registratie .....	5
2.2.2	Klachtenadviseur.....	6
2.2.3	Klachtbehandeling.....	6
2.3	Afhandeling.....	6
2.4	Reflectie.....	7
2.5	Klachtbehandeling door de Nationale Ombudsman .....	7
2.6	Klachtbehandeling door verbonden partijen.....	7
2.7	Informatievoorziening aan de gemeenteraad .....	8
<b>3.</b>	<b>Beschouwing.....</b>	<b>9</b>
<b>4.</b>	<b>Aanbevelingen .....</b>	<b>10</b>

# 1. Inleiding

De rekenkamer Haarlemmermeer heeft meegedaan aan een onderzoek naar **klachtbehandeling bij gemeenten, provincies en waterschappen**. Het betreft een zogenaamd DoeMee-onderzoek, dat in opdracht van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) is uitgevoerd door onderzoeksbureau TwynstraGudde. Aan het onderzoek deden 75 overheden<sup>1</sup> via hun rekenkamer mee.

Het onderzoek geeft inzicht in de wijze waarop gemeenten, provincies en waterschappen beleidsmatig en organisatorisch vormgeven aan de behandeling van klachten, tot welke resultaten dit beleid leidt en op welke wijze hierover wordt gerapporteerd aan de gemeenteraad, provinciale staten of algemeen bestuur.

De rapportage bestaat uit drie documenten:

- Een overkoepelend rapport 'DoeMee-onderzoek Klachtbehandeling 2023' met daarin een antwoord op de onderzoeksvraag, gebaseerd op de bijdrage van 75 overheden.
- Een factsheet 'Klachtbehandeling gemeente Haarlemmermeer', waarin de resultaten van het onderzoek voor Haarlemmermeer worden gepresenteerd.
- Deze rekenkamerbrief, waarin de rekenkamer Haarlemmermeer de belangrijkste conclusies voor Haarlemmermeer trekt en aanbevelingen doet voor mogelijke verbetering van de klachtbehandeling in Haarlemmermeer.

Het factsheet is ambtelijk getoetst op juistheid van de feiten (ambtelijk wederhoor). Het college is gevraagd om een reactie te geven op de conclusies en aanbevelingen in deze rekenkamerbrief (bestuurlijk wederhoor).

## 1.1 Leeswijzer

De rekenkamer Haarlemmermeer baseert deze rekenkamerbrief op het factsheet en het overkoepelende rapport van TwynstraGudde. Zij beschrijft in hoofdstuk 2 de belangrijkste resultaten van dit onderzoek voor Haarlemmermeer. Per deelonderwerp geeft zij na de resultaten mogelijke verbeterpunten voor het betreffende onderwerp weer. In hoofdstuk 3 volgt een beschouwing, en ten slotte doet de rekenkamer in hoofdstuk 4 aanbevelingen voor verbetering van de klachtbehandeling in Haarlemmermeer.

---

<sup>1</sup> In dit onderzoek is informatie versterkt door 71 gemeenten, 3 provincies en 1 waterschap.

# 2. Resultaten

## 2.1 Doelen en beleid

De gemeente Haarlemmermeer heeft doelen vastgelegd ten aanzien van klachtbehandeling. Het betreft de doelen *Herstellen van vertrouwen*, *Leren van klachten* en *Tijdig afdoen van klachten*. Deze zijn vastgelegd in de jaarlijkse klachtenrapportage. Er zijn geen servicenormen voor de afdoening van klachten vastgelegd (64% van de overheden heeft wel servicenormen vastgesteld). Wel toetst de klachtenadviseur de juistheid en tijdigheid van de klachtbehandeling aan de serviceprincipes van de gemeente Haarlemmermeer (figuur 1).



Figuur 1. De serviceprincipes van de gemeente Haarlemmermeer

De gemeente Haarlemmermeer heeft richtlijnen opgesteld voor het indienen van een klacht. Deze zijn te vinden op de website van de gemeente. De richtlijnen zijn niet vastgelegd in beleid zoals een klachtverordening of -regeling; dit is bij 72% van de deelnemende overheden wel het geval. Inwoners of ondernemers kunnen een klacht telefonisch, online (webformulier), per mail of per brief indienen. Bij het online indienen van een klacht moeten inwoners eerst inloggen met DigiD. Via een zoekmachine is het klachtenportaal op de website van Haarlemmermeer goed te vinden.

Mogelijke verbeterpunten bij doelen en beleid zijn:

- Het verankeren van de doelen, servicenormen<sup>2</sup> en richtlijnen voor het indienen van een klacht in beleid.
- Het wegnemen van de drempel die het inloggen met DigiD vormt bij het online indienen van een klacht.

## 2.2 Organisatie van de klachtbehandeling

### 2.2.1 Melding en registratie

De melding en registratie van de klacht is op orde:

- Er is een centraal meldpunt voor de ontvangst van klachten.
- De gemeente Haarlemmermeer registreert de binnengekomen klachten in een centraal register.
- De gemeente Haarlemmermeer maakt gebruik van een digitaal systeem voor klachtregistratie.

De klachtenadviseur registreert de volgende gegevens van de klacht: (a) het kanaal via welke de klacht is binnengekomen, (b) gegevens van de indiener, (c) of het een melding, klacht of bezwaarschrift betreft, (d) datum van ontvangst, (e) onderwerp van de klacht, (f) betrokken afdeling / medewerker, (g) oorzaak van de klacht en (h) wijze van afhandeling. De registratie bevat ook een oordeel over de klacht: deze kan juridisch gegrond, ongegrond of niet-ontvankelijk zijn.

<sup>2</sup> De serviceprincipes van de gemeente kunnen hierbij als uitgangspunt dienen.

## 2.2.2 Klachtenadviseur

De gemeente Haarlemmermeer heeft een functieprofiel met competenties voor een klachtenadviseur vastgelegd. Deze functie is de afgelopen vijf jaar steeds ingevuld geweest door twee personen (1,75 fte).

## 2.2.3 Klachtbehandeling

Er is niet vastgelegd dat een gesprek plaatsvindt met de indiener van de klacht, bijvoorbeeld om een goed beeld van de klacht en de aard ervan te krijgen; bij 85% van de onderzochte overheden is dit wel het geval. Na registratie zet de klachtenadviseur de klacht door naar het organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft. De klachtenadviseur ziet samen met de team- en clustermanagers van het betrokken organisatieonderdeel toe op een tijdige en juiste behandeling, maar houdt wel zelf de regie. Als een klacht betrekking heeft op een andere organisatie (bijvoorbeeld een verbonden partij), dan wordt de indiener doorverwezen naar die organisatie (als die een eigen klachtenregeling heeft). Indieners die ontevreden zijn over de afhandeling van hun klacht bij een verbonden partij, kunnen in tweede instantie bij de gemeente terecht.

De behandelaars gebruiken geen toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht; 57% van de onderzochte overheden gebruikt wel zo'n toetsingskader. De gemeente toetst een klacht niet alleen op rechtmatigheid maar ook of zij 'behoorlijk' heeft gehandeld richting de inwoner. Dit doet ze aan de hand van behoorlijke normen die de Nationale ombudsman heeft opgesteld. Deze normen helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.

De beslissing over een klacht wordt genomen door:

- De gemeentesecretaris, als de klacht gaat over de ambtelijke organisatie of de wethouders.
- De gemeenteraad, als de klacht gaat over hemzelf.
- De burgemeester, als de klacht gaat over haarzelf<sup>3</sup> (vier andere gemeenten uit het onderzoek hebben dit ook zo geregeld).

Mogelijke verbeterpunten voor de organisatie van de klachtbehandeling zijn:

- Het vastleggen en hanteren van een toetsingskader voor klachtbehandeling om eenduidigheid (en daarmee betrouwbaarheid) in de klachtbehandeling te bevorderen.
- Het vastleggen dat een persoonlijk gesprek met de indiener plaatsvindt om een goed beeld te krijgen van de klacht.
- Het bij een andere functionaris of ander orgaan beleggen van de mandaten van de burgemeester en gemeenteraad over klachten die hen zelf betreffen. Dit omwille van de onafhankelijke klachtbehandeling.

## 2.3 Afhandeling

Net als veel gemeenten (97%) streeft de gemeente Haarlemmermeer naar een informele afhandeling van klachten. Dat wil zeggen dat ze op eenvoudiger en minder geformaliseerde wijze worden opgelost. Dat leidt ertoe dat naar schatting 98% van de klachten daadwerkelijk informeel wordt afgehandeld. De gemeente heeft geen procedures vastgelegd voor het organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft en over de wijze waarop de indiener moet worden geïnformeerd. Er is niet vastgelegd dat de resultaten aan de indiener worden teruggekoppeld; verreweg de meeste gemeenten hebben dit wel vastgelegd (91%). Overigens ontvangen de indieners in de praktijk wel een reactie op de afhandeling van hun klacht van de klachtenadviseur. Meestal gebeurt dit schriftelijk. Als de behandeling meer tijd kost wordt daarover gecommuniceerd met de indiener, maar een instructie hoe dat moet gebeuren is niet vastgelegd (69% van de gemeenten heeft dit wel vastgelegd).

Mogelijke verbeterpunten in de afhandeling van klachten:

- Het vastleggen van instructies voor de terugkoppeling aan de indiener over het resultaat van de klachtbehandeling en over een eventueel langere duur van de klachtbehandeling.

---

<sup>3</sup> Bron: Nieuw mandaatregister: algemene mandaten, gemeente Haarlemmermeer.

## 2.4 Reflectie

De klachtenadviseurs analyseren regelmatig de behandeling van klachten. Soms ook samen met dienstverlenende organisatieonderdelen ten gunste van kwaliteitsverbetering, maar dit gebeurt niet structureel. De resultaten van de evaluatie worden in een jaarlijkse klachtenrapportage gedeeld met de gemeenteraad en het college. De resultaten van de evaluatie leiden echter niet tot aanpassingen in de wijze waarop de klachtbehandeling plaatsvindt; bij 71% van de lokale overheden is dit wel het geval. Ook vindt er geen klanttevredenheidsonderzoek plaats onder klachtindieners over hun ervaring met de klachtbehandeling. Hier is Haarlemmermeer geen uitzondering; van de onderzochte overheden doet maar 5% dit.

Mogelijke verbeterpunten voor de reflectie op de klachtbehandeling:

- Verbeter de klachtbehandeling als jaarlijkse klachtenrapportage daartoe aanleiding geeft.
- Rond elke klachtbehandeling af met een evaluatie met de indiener, en verbeter de klachtbehandeling waar mogelijk op basis van het resultaat.

## 2.5 Klachtbehandeling door de Nationale Ombudsman

Gemeenten zijn verplicht om een ombudsvoorziening te hebben. Inwoners kunnen daar terecht als ze niet tevreden zijn over de manier waarop hun klacht is behandeld door de gemeente. Gemeenten zijn verplicht om indieners te verwijzen naar die mogelijkheid. De gemeente Haarlemmermeer heeft de ombudsfunctie belegd bij de Nationale Ombudsman (net als 80% van de deelnemende overheden). De redenen hiervoor zijn financieel en er is geen mogelijkheid om deze voorziening in de regio te beleggen. Haarlemmermeer verwijst in zijn antwoordbrief op een klacht naar de Nationale Ombudsman. In 2022 zijn er 70 klachten bij de Ombudsman ingediend over de gemeente Haarlemmermeer. Zeven daarvan heeft de Ombudsman in behandeling genomen. 63 klachtindieners heeft de Ombudsman terugverwezen naar de gemeente Haarlemmermeer omdat ze hun klacht nog niet hadden ingediend bij de gemeente zelf. Als de Ombudsman een aanbeveling doet is de gemeente wettelijk verplicht hem binnen redelijke termijn te laten weten of en hoe de aanbeveling wordt opgevolgd. Wanneer de gemeente besluit om geen gevolg te geven aan de aanbeveling, dient de gemeente dit te motiveren. De gemeente Haarlemmermeer heeft geen afspraken vastgelegd hoe de afweging over het opvolgen van de aanbevelingen en de terugkoppeling naar de Ombudsman plaatsvindt. Ook wordt de afweging van aanbevelingen van de Ombudsman niet vastgelegd bij de betreffende klacht in de digitale klachtenregistratie.

Mogelijke verbeterpunten voor de gemeente bij klachtbehandeling door de Nationale Ombudsman:

- Het vastleggen van de expliciete afweging bij het al dan niet opvolgen van aanbevelingen van de Nationale Ombudsman en de terugkoppeling van deze afweging aan de Ombudsman.
- Het registreren van de afwegingen bij de betreffende klacht in de digitale klachtenregistratie.

## 2.6 Klachtbehandeling door verbonden partijen

Een verbonden partij is een organisatie waarmee de gemeente samenwerkt en waarin de gemeente zowel een bestuurlijk als een financieel belang heeft. Voorwaarde voor de samenwerking is dat sprake moet zijn van een maatschappelijk belang waarvoor de gemeente de eindverantwoordelijkheid op zich neemt. De keuze om taken op afstand te zetten bij een verbonden partij betekent dat de gemeente geen rechtstreekse zeggenschap meer heeft<sup>4</sup>. Wel is het zo dat de gemeente verantwoordelijk is en blijft voor het uitvoeren van de taak.

Onderzocht is de wijze waarop de klachtbehandeling bij verbonden partijen plaatsvindt, welke afspraken de gemeente Haarlemmermeer met deze verbonden partijen heeft en hoe de gemeenteraad wordt geïnformeerd. De deelnemende gemeenten aan het onderzoek zijn gevraagd om resultaten aan te leveren over de Omgevingsdienst (OD) en de Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD) waarvan zij deelnemer zijn. Voor de gemeente Haarlemmermeer zijn dit de OD Noordzeekanaalgebied en de GGD Kennemerland. De gemeenten konden daarnaast informatie aanleveren over een verbonden partij naar keuze. De gemeente Haarlemmermeer heeft informatie verstrekt over Cocensus, die de gemeentelijke belastingen regelt.

---

<sup>4</sup>Bron: beleidskader verbonden partijen 2017 (Raadsvoorstel 2017.0041195)

De gemeente Haarlemmermeer heeft niet in beleid geregeld dat verbonden partijen een klachtenregeling dienen op te stellen (27% van de deelnemende overheden heeft dit wel). Ze heeft geen afspraken met de GGD en de OD over klachtbehandeling. Ook heeft de gemeente geen zicht op het aantal klachten dat is binnengekomen bij de GGD en de OD in de periode 2019-2022. De gemeente Haarlemmermeer heeft geen zicht op de klachtbehandeling bij de GGD en de OD. Wel heeft de gemeente zicht op de klachtbehandeling bij Cocensus. Met Cocensus zijn afspraken gemaakt over de klachtbehandeling en ook heeft de gemeente zicht op het aantal binnengekomen klachten bij Cocensus. Een door rekenkamer Haarlemmermeer zelf uitgevoerde scan van de websites van Cocensus, GGD Kennemerland en OD Noordzeekanaalgebied laat zien dat deze organisaties over een klachtenregeling en een klachtenadviseur of -coördinator beschikken. De klachtenregeling is niet altijd goed vindbaar op de website. De gemeenteraad wordt niet periodiek geïnformeerd over het aantal en de aard van de klachten die behandeld zijn door verbonden partijen, ook niet over de klachten die Cocensus ontvangt.

Mogelijke verbeterpunten voor de gemeente bij de klachtbehandeling door verbonden partijen:

- Het regelen in het gemeentelijke beleid dat verbonden partijen, die namens de gemeente een publieke taak uitvoeren, een klachtenregeling dienen op te stellen.
- Het maken van afspraken met verbonden partijen over de klachtbehandeling (waaronder de inhoud van de klachtenregeling en de vindbaarheid van de klachtenregeling op de website).

## 2.7 Informatievoorziening aan de gemeenteraad

De raad wordt jaarlijks in de klachtenrapportage geïnformeerd over aantal en aard van de klachten, de resultaten en tijdigheid van de behandeling en over eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld. De raad ontvangt geen informatie over ervaringen van indieners van klachten.

Mogelijk verbeterpunt bij de informatievoorziening aan de raad:

- Het voorzien van de raad van informatie over de ervaringen van inwoners met de klachtbehandeling (bijvoorbeeld door deze aan de jaarlijkse klachtenrapportage toe te voegen).
- Het periodiek informeren van de gemeenteraad over het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze van klachtbehandeling bij verbonden partijen.



# 3. Beschouwing

Op basis van het DoeMee-onderzoek klachtbehandeling constateert de rekenkamer dat de gemeente Haarlemmermeer de behandeling van klachten over haarzelf in de praktijk redelijk goed heeft geregeld. Het klachtenportaal is goed vindbaar op de website van Haarlemmermeer en de procedure is daar duidelijk beschreven. Indieners kunnen op verschillende wijzen een klacht indienen. Zij krijgen een (meestal schriftelijke) terugkoppeling over hoe hun klacht is afgehandeld. Ook maakt de gemeente duidelijk dat als indieners niet tevreden zijn over de klachtafhandeling, zij zich kunnen wenden tot de Nationale Ombudsman.

Er zijn twee klachtenadviseurs actief (1,75 fte) die in samenwerking met de afdeling of het cluster waarop de klacht betrekking heeft ervoor zorgen dat de klacht tijdig en zorgvuldig wordt afgehandeld. In de praktijk worden verreweg de meeste klachten informeel afgehandeld. Alle klachten worden bijgehouden in een digitaal registratiesysteem. De gemeenteraad ontvangt een jaarlijkse klachtenrapportage met daarin een overzicht van het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze van afhandeling.

De rekenkamer ziet drie hoofdpunten om de klachtbehandeling van de gemeente Haarlemmermeer verder te verbeteren: het vastleggen van de klachtbehandeling in beleid, het organiseren van het zicht op de klachtbehandeling bij verbonden partijen en het inzetten van informatie over klachten om te leren en te verbeteren. Hieronder lichten wij deze verbeterpunten toe.

- 1) De gemeente Haarlemmermeer heeft geen eigen beleid (klachtverordening of -regeling) voor klachtbehandeling vastgelegd. De gemeente volgt de regels uit de Awb, hanteert de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman en past de serviceprincipes van de gemeente toe bij de klachtbehandeling. Er is geen eigen toetsingskader en er zijn geen servicenormen vastgelegd voor het afhandelen van klachten. Ook is niet vastgelegd dat de resultaten van de klachtbehandeling worden teruggekoppeld aan de indiener van de klacht (terwijl dit in de praktijk wel gebeurt). Verder is niet vastgelegd dat een expliciete afweging van de conclusies en aanbevelingen van de Ombudsman wordt gemaakt.

Het rekenkameronderzoek Vertrouwen in de lokale democratie (2024) laat zien dat een goede dienstverlening van de gemeente een belangrijke factor is voor het vertrouwen van inwoners. Klachtbehandeling is een onderdeel van de gemeentelijke dienstverlening en biedt een kans om het vertrouwen van inwoners te versterken. Door de klachtbehandeling expliciet in het beleid te verankeren en daarmee vorm te geven aan een uniforme behandeling geeft de gemeente het signaal af naar organisatie en samenleving dat zij klachten serieus neemt en professioneel behandelt.

- 2) De gemeente Haarlemmermeer heeft weinig zicht op de klachtbehandeling van verbonden partijen. Ook als de gemeente taken uitbesteedt, is zij verantwoordelijk voor een goede uitvoering van die taken. Klachten bij een verbonden partij geven een indicatie waar het in de uitvoering beter kan en kunnen helpen bij een goede afstemming tussen de gemeente en die verbonden partij. Ook opdrachtnemers moeten vanuit de betrouwbare overheid laten zien hoe zij met klachten van inwoners omgaan. Daarom vindt de rekenkamer dat de gemeente (inclusief gemeenteraad) moet weten welke klachten verbonden partijen ontvangen en hoe zij daarmee omgaan.
- 3) De mogelijkheden tot evalueren en leren van klachten kunnen beter worden benut door de gemeentelijke organisatie. De ingediende klachten bij de gemeente en haar verbonden partijen en de ervaring van indieners met de klachtbehandeling kunnen waardevolle informatie bevatten voor de verbetering van de dienstverlening van de gemeente (waaronder ook de klachtbehandeling zelf).

# 4. Aanbevelingen

Op basis van dit DoeMee-onderzoek naar klachtbehandeling doet de rekenkamer de volgende aanbevelingen aan het college van B&W van Haarlemmermeer:

1. Stel een klachtverordening of -regeling op en leg daar onder andere de volgende zaken in vast:
  - a. *Servicenormen voor klachtbehandeling.* Het is belangrijk dat deze servicenormen in lijn zijn met de Awb en aansluiten op de vier serviceprincipes van de gemeente.
  - b. *Procedures voor informatievoorziening aan klachtindieners.* Doe dit voor zowel de formele als de informele afhandeling van klachten. Belangrijk is dat er in deze procedures aandacht is voor een persoonlijk gesprek tijdens het onderzoek naar de klacht. Ook is van belang dat de procedures voldoende transparant zijn voor de indieners door de procedures te publiceren en makkelijk vindbaar te maken.
  - c. *De afweging of en hoe de conclusies en aanbevelingen van de Ombudsman worden opgevolgd en teruggekoppeld.* Het is aan te bevelen de verantwoordelijkheid voor de borging bij de klachtenadviseur onder te brengen en dit onderdeel te laten zijn van diens taak- en functieomschrijving.
  - d. *Hoe de functie van de klachtenadviseur zich verhoudt tot de taken en verantwoordelijkheden van de klachtbehandelaar in de afdeling of cluster waarop de klacht betrekking heeft.*
2. *Hanteer een toetsingskader voor het behandelen van klachten.* Het is daarbij raadzaam de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman te koppelen aan de klachtverordening (of -regeling). Door deze koppeling kunnen de klachtenadviseurs klachten blijven behandelen vanuit de breedte van behoorlijkheid en niet alleen vanuit de beoordeling of een klacht rechtmatig is.
3. *Beleg het mandaat voor klachten over de burgemeester en de gemeenteraad bij een andere functionaris of gremium.* Dit om te borgen dat klachten onafhankelijk worden behandeld.
4. *Geef het leren van ervaringen van indieners een plek in de klachtenrapportage.* Klachtbehandeling kan daarmee bijdragen aan het proces van leren en evalueren binnen de gemeente.
5. *Leg met het oog op de toenemende afhankelijkheid van verbonden partijen vast wat de gemeente van verbonden partijen verwacht rondom klachtbehandeling.* Neem de informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen op in de klachtenrapportage. Op deze manier krijgt de raad een jaarverslag dat een totaaloverzicht biedt van de klachtbehandeling bij aan de gemeente gelieerde organisaties. Dit hoeven geen uitgebreide rapportages te zijn. De klachtenadviseur kan de hoofdpunten (aantal en aard van de klachten en eventuele lessen) uit de jaarverslagen overnemen en toevoegen. Een goede aanhaking van de klachtenadviseur bij de accounthouders van verbonden partijen is hierbij noodzakelijk.

