

## REKENKAMERCOMMISSIE GEMERT-BAKEL - LAARBEEK



### Voorwoord

Voor u ligt het rapport van de (gezamenlijke) rekenkamercommissie Gemert-Bakel en Laarbeek met betrekking tot het onderzoek naar de klachtenafhandeling in de gemeente Gemert-Bakel.

Een overheid waar mensen te allen tijde op kunnen vertrouwen, waar ze op klantvriendelijke en deskundige wijze worden geholpen en uitleg krijgen bij hun vragen en problemen is vanzelfsprekend ons aller ideaal.

In de meeste gevallen gaat dit goed. Soms ervaren burgers de antwoorden van de overheid -in toon, vorm, inhoud of proces- echter als onjuist, niet billijk of soms zelfs onheus. In dergelijke gevallen kunnen burgers een klacht indienen, waarbij hun dossier op onafhankelijke wijze opnieuw tegen het licht wordt gehouden.

Recent heeft de Nationale Ombudsman op basis van onderzoek geconcludeerd dat in Nederland:

- De toegang tot de klacht- en bezwaarprocedure onder druk staat
- Het klachtrecht en de bezwaarprocedure achter lopen op het doel van de decentralisaties
- De klachtprocedure onvoldoende zicht geeft op de dienstverlening aan de burger

Mede naar aanleiding van dit onderzoek heeft de rekenkamercommissie onderzocht hoe het met de klachtafhandeling in Gemert-Bakel is gesteld. Hiervoor heeft de rekenkamercommissie de omvang en type klachten in kaart gebracht, het proces van afhandeling en de ervaringen van betrokkenen.

Wij hopen dat deze bevindingen aanleiding zijn om het klachtenproces verder aan te scherpen, waardoor het vertrouwen in de overheid (uiteindelijk het fundament van onze democratie) wordt versterkt.

Graag willen wij alle betrokkenen danken die hebben meegewerkt aan dit onderzoek.

Het woord is nu aan de gemeenteraad!

Namens de leden van de rekenkamercommissie Gemert-Bakel en Laarbeek.

John Verhoeven  
Voorzitter

# Onderzoek naar klachtafhandeling in Gemert-Bakel

Rekenkamercommissie Gemert-Bakel en Laarbeek **BMC** | onderzoek

Augustus 2017  
mr. A.G.A. Pons  
T. Plat MA  
Projectnummer: P002918  
Correspondentienummer: DH-2507-8632



# INHOUD

HOOFDSTUK 1	ONDERZOEKSOPDRACHT	1
1.1	Achtergrond en aanleiding	1
1.2	De opdracht	1
1.3	Deelvragen en normenkader	3
1.4	Onderzoeksverantwoording	4
HOOFDSTUK 2	WERKWIJZE KLACHTAFHANDELING GEMERT-BAKEL	5
2.1	Klachtprocedure van Gemert-Bakel	5
2.2	Aantallen klachten	9
HOOFDSTUK 3	BEVINDINGEN UIT DE INTERVIEWS	14
HOOFDSTUK 4	BENCHMARK KLACHTEN OMBUDSMAN/-COMMISSIE	17
4.1	Inleiding	17
4.2	De benchmark	17
HOOFDSTUK 5	BEANTWOORDING VAN DE ONDERZOEKSVRAGEN EN TOETSING AAN HET NORMENKADER	19
HOOFDSTUK 6	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	23
6.1	Conclusies	23
6.2	Aanbevelingen	24
BIJLAGE 1	DOCUMENTENOVERZICHT	25
BIJLAGE 2	GEÏNTERVIEWDE PERSONEN	26
BIJLAGE 3	GESPREKSLEIDRADEN	27
BIJLAGE 4	REACTIE COLLEGE	31

# Hoofdstuk 1

## Onderzoeksopdracht

### 1.1 Achtergrond en aanleiding

Op 2 maart 2017 publiceerde de Nationale ombudsman het rapport 'Terug aan tafel, samen de klacht oplossen'<sup>1</sup>. Het onderzoek werd ingesteld na signalen van mensen die aangeven dat zij vastlopen als zij hun gemeente benaderen met een zorg- of een hulpvraag; mensen weten vaak niet waar ze terecht kunnen als er problemen zijn en wie waar verantwoordelijk voor is. Sinds de decentralisaties binnen het sociaal domein per 1 januari 2015 heeft de Nationale ombudsman 3.100 klachten van burgers ontvangen over (jeugd)hulp, maatschappelijke ondersteuning en begeleiding naar werk.

Op basis van deze klachten en signalen beschrijft de Nationale ombudsman een aantal overkoepelende thema's waar mensen eigenlijk over klagen. Meestal gaan de klachten over: complexiteit van wet- en regelgeving, onjuiste of onduidelijke informatieverstrekking, onheuse bejegening en privacyvraagstukken. Toch dienen mensen niet altijd een klacht in, bijvoorbeeld omdat zij bang zijn voor mogelijke gevolgen. Zij vrezen een slecht imago als klager dat een verdere hulpvraag of dienstverlening kan bemoeilijken. Ook is de complexiteit van het systeem – met wijkteams, gemeenten en uitvoeringsorganisaties – een behoorlijke drempel. Immers, waar moet je zijn als je een klacht wilt indienen als je te maken hebt met meerdere organisaties? Een ander knelpunt is dat het probleem dat de burger heeft, niet altijd netjes, gemakkelijk en eenduidig in een formele klacht kan worden vertaald.

De Nationale ombudsman komt op basis van zijn onderzoek tot de volgende conclusies:

- De toegang tot de klacht- en bezwaarprocedure staat onder druk.
- Het klachtrecht en de bezwaarprocedure lopen achter op het doel van de decentralisaties.
- De klachtprocedure geeft onvoldoende zicht op de dienstverlening aan de burger.

Naar aanleiding van deze rapportage is de gemeenteraad van Gemert-Bakel benieuwd hoe het gesteld is met de afhandeling van klachten in de eigen gemeente.

### 1.2 De opdracht

De Rekenkamercommissie van Gemert-Bakel en Laarbeek heeft vervolgens een onderzoeksopdracht geformuleerd met de volgende doelstelling:

---

<sup>1</sup> [https://www.nationaleombudsman.nl/system/files?file=onderzoek/101174\\_Terug%20aan%20tafel\\_iRapport.pdf](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files?file=onderzoek/101174_Terug%20aan%20tafel_iRapport.pdf)

**Doelstelling**

Het verschaffen van inzicht aan de gemeenteraad van Gemert-Bakel in de wijze waarop klachten worden afgehandeld, die betrekking hebben op (de wijze van) uitvoering van verschillende beleidsterreinen door het gemeentebestuur of de gemeentelijke organisatie.

De Rekenkamercommissie heeft voor de uitwerking van het onderzoek de volgende vijf onderzoeksvragen geformuleerd. In het volgende schema is weergegeven welke onderzoeksmethoden zijn ingezet voor de beantwoording van de onderzoeksvragen. In overleg met de Rekenkamercommissie heeft BMC een zesde vraag toegevoegd aan het onderzoek. Deze vraag wordt beantwoord door het afnemen van een telefonisch interview met een vertegenwoordiger van de Nationale ombudsman.

Vraagstelling	Onderzoeksmethode
1. Hoeveel klachten zijn er in de huidige raadsperiode ingediend, onderverdeeld naar de beleidsterreinen: Algemene Zaken, Ruimte, Economie, Sport, Sociaal Domein?	Documentenstudie
2. Wat zijn de doorlooptijden in het proces van de klachtbehandeling? (Ontvangst -> ontvangstbevestiging -> gesprek -> gespreksverslag -> afhandeling/(interne) vervolgacties, monitoring afhandeling)	Documentenstudie, interviews (ambtelijk, bestuurlijk en met burgers)
3. In hoeveel gevallen hebben de klachten geleid tot vervolgacties van de klager (onder andere bij (bestuurs)rechter, Landelijke ombudsman) en wat was in die gevallen de uitkomst van de vervolgactie?	Documentenstudie en benchmark
4. In hoeverre heeft de afhandeling van ingediende klachten geleid tot aanpassingen in beleid en/of werkprocessen?	Interviews (ambtelijk en bestuurlijk) en documentenstudie
5. In hoeverre zijn de ingediende klachten naar tevredenheid van de klager afgehandeld?	Interviews met burgers
6. Hoe kijkt de Nationale ombudsman aan tegen het huidige proces van klachtbehandeling in Gemert-Bakel?	Telefonisch interview

### 1.3 Deelvragen en normenkader

In onderstaande tabel zijn de normen per onderzoeksvraag opgenomen.

Vraagstelling	Norm
1. Hoeveel klachten zijn er in de huidige raadsperiode ingediend, onderverdeeld naar de beleidsterreinen: Algemene Zaken, Ruimte, Economie, Sport, Sociaal Domein?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De klachten zijn centraal geregistreerd bij de klachtafdeling en onderverdeeld naar beleidsterrein.</li> <li>• Er is een overzicht waarin de wijze van afdoening (niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond) is opgenomen.</li> <li>• De klachten in de gemeente staan in verhouding met andere gemeenten.</li> </ul>
2. Wat zijn de doorlooptijden in het proces van de klachtbehandeling? (Ontvangst -> ontvangstbevestiging -> gesprek -> gespreksverslag -> afhandeling/(interne) vervolgacties, monitoring afhandeling)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De doorlooptijden zijn omschreven in de klachtafhandlingsprocedure en de termijnen uit de procedure worden gehaald.</li> <li>• De medewerkers zijn bekend met de procedure voor klachtafhandeling en brengen deze in de praktijk tot uitvoering.</li> <li>• Iedere burger heeft een ontvangstbevestiging en een gespreksverslag ontvangen.</li> <li>• De afhandeling en vervolgacties worden gemonitord.</li> </ul>
3. In hoeveel gevallen hebben de klachten geleid tot vervolgacties van de klager (onder andere bij (bestuurs)rechter, Landelijke ombudsman) en wat was in die gevallen de uitkomst van de vervolgactie?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De Nationale ombudsman is over het algemeen tevreden over het contact met de gemeente Gemert-Bakel.</li> <li>• Het aantal klachten dat bij de Nationale ombudsman wordt ingediend, is vergelijkbaar met het aantal in andere gemeenten.</li> <li>• Het aantal klachten dat door de Nationale ombudsman gegrond wordt verklaard, is vergelijkbaar met andere gemeenten.</li> </ul>
4. In hoeverre heeft de afhandeling van ingediende klachten geleid tot aanpassingen in beleid en/of werkprocessen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klachten worden gebundeld en op basis hiervan worden trends gesignaleerd en waar nodig maatregelen getroffen.</li> <li>• De aanbevelingen van de Nationale ombudsman naar aanleiding van onderzoeken zijn verwerkt in de huidige wijze van klachtafhandeling.</li> <li>• Burgers zijn op de hoogte van de huidige klacht- en bezwaarprocedure.</li> </ul>

5. In hoeverre zijn de ingediende klachten naar tevredenheid van de klager afgehandeld?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De klachtprocedure is begrijpelijk voor burgers met een klacht.</li> <li>• De afhandeling van de klacht is ervaren als professioneel (de klacht werd serieus genomen).</li> </ul>
6. Hoe kijkt de Nationale ombudsman aan tegen het huidige proces van klachtbehandeling in Gemert-Bakel?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De Nationale ombudsman heeft goede ervaringen met de klachtbehandeling in de gemeente Gemert-Bakel.</li> <li>• De Nationale ombudsman ervaart dat aanbevelingen en advies worden overgenomen en gebruikt voor verdere verbetering van de klachtafhandelingsprocedure.</li> </ul>

#### 1.4 Onderzoeksverantwoording

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen zijn verschillende onderzoeksmethoden gebruikt. Als eerste heeft er een documentenstudie plaatsgevonden waarbij de relevante bepalingen, uitgangspunten en richtlijnen zijn bestudeerd, de wijze van afhandeling van klachten en de registratie hiervan. Een complete lijst van de bestudeerde documenten is opgenomen in bijlage 1.

Voor verdieping en nadere duiding zijn vervolgens interviews gehouden met de volgende personen:

1. Klachtencoördinator
2. Manager KCI Gemert-Bakel
3. Burgemeester
4. Vertegenwoordigers van de gemeenteraad
5. Voorzitter van de cliëntenraad Werk en Inkomen Gemert-Bakel
6. Contactpersoon bij de Nationale ombudsman
7. Zeven burgers die een klacht hebben ingediend

De complete lijst van geïnterviewde personen is te vinden in bijlage 2. Voor de interviews hebben we een gespreksleidraad gehanteerd die is voorgelegd aan de Rekenkamercommissie. De gespreksleiders zijn opgenomen in bijlage 3. Daarnaast hebben we tijdens de interviews aan de respondenten gevraagd welke onderwerpen zij zelf nog graag aan de orde zouden willen stellen. Van alle interviews is een beknopt gespreksverslag gemaakt. De gespreksverslagen zijn voor accordering teruggelegd bij de geïnterviewde personen. De bevindingen uit de interviews zijn vervolgens verwerkt in deze rapportage.

Tot slot maakt een benchmark klachtaantallen en de wijze van afdoening door ombudscommissies deel uit van het onderzoek. Er zijn twaalf gemeenten opgenomen in de benchmark. Hiervan vallen zeven gemeenten onder een regionale ombudscommissie, namelijk de Rotterdamse Ombudsman die deze taak uitvoert voor zeven gemeenten.

## Hoofdstuk 2

### **Werkwijze klachtafhandeling Gemert-Bakel**

De gemeente Gemert-Bakel biedt net als iedere andere gemeente burgers de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Klachten worden zo veel mogelijk informeel afgehandeld. Burgers die er uiteindelijk met de gemeente toch niet uitkomen, kunnen bij de Nationale ombudsman terecht met hun klacht. In dit hoofdstuk zetten we de klachtenprocedure van Gemert-Bakel, de wijze van afhandeling en het aantal klachten op een rij.

Waar in deze paragraaf de klachtafhandeling wordt beschreven, wordt bedoeld op de behandeling van klachten als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht. Dit omdat de klachtenregeling van de gemeente Gemert-Bakel is gebaseerd op de artikelen 9: 1 t/m 12a van de *Algemene wet bestuursrecht*, dus op klachten in formeel juridische zin die gaan over de bejegening door medewerkers van de gemeente.

#### **2.1 Klachtprocedure van Gemert-Bakel**

Op de website van de gemeente Gemert-Bakel is de klachtenregeling opgenomen. Mensen met een klacht over de bejegening door medewerkers van de gemeente Gemert-Bakel kunnen in eerste instantie terecht bij de gemeente zelf. Hiervoor is er een klachtencoördinator die klachten in behandeling neemt. Wanneer een burger een klacht heeft over de manier waarop hij of zij door een ambtenaar of bestuurder van de gemeente is behandeld, dan kan deze hierover op drie manieren een klacht indienen.

##### Mondeling

Door telefonisch contact op te nemen met de klachtencoördinator. Deze klachten worden gelijk door de klachtencoördinator opgepakt. Deze neemt contact op met de manager van het team waarover de klacht gaat. Wanneer het mogelijk is, wordt dezelfde dag telefonisch dan wel mondeling contact opgenomen door de klachtenbehandelaar.

##### Digitaal

Door in te loggen met een DigiD en te omschrijven tegen wie de klacht gericht is, welk gedrag het betreft en wanneer dit plaatsvond.

##### Schriftelijk

Door een brief te zenden ter attentie van de klachtencoördinator, voorzien van naam, adres en datum, waarin aangegeven wordt tegen wie de klacht gericht is, welk gedrag het betreft en wanneer dit plaatsvond.



Een schriftelijk ingediende klacht moet aan de volgende wettelijke eisen voldoen:

- Een klacht moet binnen een jaar na het voorval waarover men klaagt worden ingediend.
- In de brief moeten naam en adres zijn vermeld. Anonieme klachten mag de gemeente naast zich neerleggen.
- Er moet omschreven worden tegen welk gedrag de klacht is gericht, wie zich zo gedroeg en wanneer dat gebeurde.

De registratie wordt in e-suite opgenomen (beschermde omgeving) en de klager krijgt een ontvangstbevestiging. Vervolgens wordt beoordeeld of het daadwerkelijk een klacht betreft volgens het protocol. Het gaat hierbij om *'wijze van bejegening (gedrag van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan).'*

Wanneer het volgens het protocol geen klacht betreft, stuurt de coördinator een bericht naar klager dat de klacht niet verder wordt behandeld. Het is geen klacht volgens het protocol wanneer:

- de persoon waarover geklaagd wordt niet bij de gemeente Gemert-Bakel in dienst is;
- er sprake is van intergemeentelijke teams en medewerkers werkzaam zijn in Laarbeek;
- de klacht betrekking heeft op het algemeen gemeentelijke beleid;
- de klacht al eerder is behandeld;
- er voor de klacht een bezwaar- of beroepsprocedure open staat;
- de klacht gaat over een geval dat door Justitie wordt onderzocht.

#### Klachtafhandeling door de gemeente

De gemeente neemt contact op met de klager. Hierbij ligt de prioriteit bij het snel reageren op de klacht en wordt geprobeerd om de klacht meteen op te lossen. Indien gewenst kan de klachtencoördinator de klacht op schrift zetten en aan de klager aanreiken. Vervolgens wordt de klacht doorgezet in de organisatie en krijgt de klager een bericht over de voortgang.

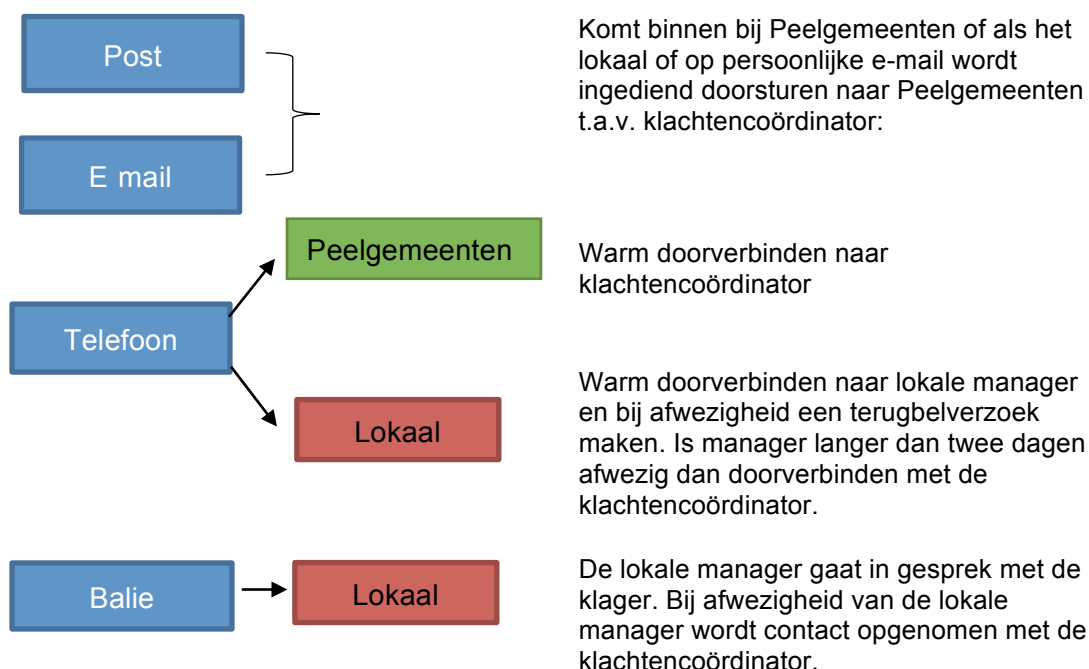
Binnen twee weken na ontvangst worden de klager en degene over wie geklaagd wordt in de gelegenheid gesteld om te reageren op elkaars standpunten. De klachtbehandelaar handelt de klacht binnen zes weken na ontvangst af. Er bestaat tevens de mogelijkheid tot vier weken verdagen, mits dit schriftelijk wordt aangekondigd.

#### Klachtafhandeling in het sociaal domein.

De uitvoering van de taken binnen het Sociaal Domein werd tot 2016 uitgevoerd door het samenwerkingsverband Peel 6.1. Het klachtenprotocol staat op de website van de gemeente Helmond. Vanaf 2017 worden deze taken uitgevoerd door de Gemeenschappelijke Regeling Peelgemeenten (GR Peelgemeenten). Klachten over medewerkers en bestuurders van deze organisatie moeten bij de GR Peelgemeenten worden ingediend.

Binnen de gemeenschappelijke regeling Peelgemeenten wordt gestreefd naar een *'klachtencultuur waarin het oppakken van klachten gezien wordt als een kans om de*

*tevredenheid van klanten over de dienstverlening en het vertrouwen in de gemeenten en de GR structureel te verhogen.* De doelstelling is een laagdrempelige toegang voor klachten te bieden. Klachten kunnen ingediend worden via diverse kanalen en kennen ook verschillende routes voor de afhandeling:



Het samenwerkingsverband geeft aan dat de meeste klachten lokaal worden ingediend, maar dat ze wel centraal worden verzameld door een klachtencoördinator. Deze zet de klachten door naar de juiste afdelingen en personen. De lokale manager stelt vervolgens een klachtrapport op wanneer een klacht wordt behandeld met daarin de aard van de klacht en de geboden oplossing. Zodoende worden alle klachten dus bijgehouden in een zogenaamd 'zaaksysteem'.

#### De Nationale ombudsman

Wanneer iemand ontevreden is over de behandeling van zijn of haar klacht door de gemeente, dan kan de klager zich wenden tot de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman vervult voor de gemeente Gemert-Bakel namelijk de ombudsfunctie. Hiermee vervult hij de rol van een onafhankelijke externe voorziening die verzoekschriften afhandelt, zoals bedoeld in artikel 9:18 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 81p e.v. van de Gemeentewet. De Nationale ombudsman is een onafhankelijk instituut dat oplossingsgericht bemiddelt tussen klager en gemeente. Tevens doet de Nationale ombudsman regelmatig aanbevelingen over het handelen van (lokale) overheden, zoals gemeenten, om zo de dienstverlening en klachtafhandeling te verbeteren.

Burgers kunnen pas een klacht indienen bij de Nationale ombudsman als zij eerst bij de gemeente Gemert-Bakel een klacht hebben ingediend en deze klacht door de gemeente is afgehandeld. De Nationale ombudsman behandelt dus alleen klachten in tweede instantie. Als de Nationale Ombudsman de klacht in behandeling neemt, volgt binnen drie weken bericht.

Als een klager nog geen klacht heeft ingediend bij de gemeente, dan verwijst de Nationale ombudsman de klager terug naar de gemeente, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is voor de klager<sup>2</sup>. Dit zijn de zogeheten kenbaarheidsdossiers. Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, krijgt de indiener hiervan schriftelijk (of telefonisch) bericht.

De wijze waarop de Nationale ombudsman klachten van burgers behandelt, is beschreven in de behoorlijkheidsnormen. Die worden gekenmerkt door vier kernwaarden:

1. Open en duidelijk
2. Respectvol
3. Betrokken en oplossingsgericht
4. Eerlijk en betrouwbaar

De Nationale ombudsman kiest zelf een geschikte procedure om de klacht af te wikkelen. De ombudsman hanteert in beginsel een informele aanpak en probeert doorgaans eerst een interventie te plegen door contact op te nemen met de gemeente. De gemeente wordt dan gevraagd om nogmaals contact op te nemen met de klager om tot een oplossing te komen. Naast een interventie (of hierna) kan de Nationale ombudsman een bemiddelingsgesprek organiseren tussen de klager en de gemeente. Bemiddelaars van de ombudsman hebben bij zo'n gesprek de rol van voorzitter. Het idee achter deze informele oplossing is dat de relatie tussen overheid en burger geen (verdere) schade oploopt.

Wanneer interventies geen uitweg bieden, kan de Nationale ombudsman ervoor kiezen om een verzoek in onderzoek te nemen. Onderzoeken starten met een brief aan de burger en de overheidsinstantie, waarin beide partijen naar hun verhaal wordt gevraagd. In de volgende fase volgt hoor en wederhoor en kunnen partijen reageren op elkaars reacties. Ten slotte schrijft de ombudsman een rapport waarin een oordeel wordt geveld over het overheidshandelen. Soms worden in het rapport aanbevelingen gedaan om toekomstige soortgelijke situaties te voorkomen. De rapporten van de Nationale ombudsman zijn openbaar, maar er worden geen namen in genoemd. Ook kan de ombudsman ervoor kiezen om geen rapport maar een rapportbrief op te stellen.

#### Visie van de Nationale ombudsman op klachten binnen het sociaal domein

Op 2 maart 2017 publiceerde de Nationale ombudsman het rapport 'Terug aan tafel, samen de klacht oplossen'<sup>3</sup>. Zoals eerder aangegeven was dit rapport mede de aanleiding voor dit onderzoek van de Rekenkamercommissie. Overigens waren er geen signalen dat in de gemeente Gemert-Bakel sprake was van dezelfde problematiek.

Op basis van de 3.100 klachten en signalen die de Nationale ombudsman heeft ontvangen, beschrijft hij een aantal overkoepelende thema's waar mensen eigenlijk

<sup>2</sup> Zie voor meer informatie: <http://pgawb.nl/pg-awb-digitaal/hoofdstuk-9/9-2-klachtbehandeling-door-een-Ombudsman>.

<sup>3</sup> [https://www.nationaleombudsman.nl/system/files?file=onderzoek/101174\\_Terug%20aan%20tafel\\_iRapport.pdf](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files?file=onderzoek/101174_Terug%20aan%20tafel_iRapport.pdf)

over klagen. Meestal gaan de klachten over: complexiteit van wet- en regelgeving, onjuiste of onduidelijke informatieverstrekking, onheuse bejegening en privacyvraagstukken. Toch dienen mensen niet altijd een klacht in, bijvoorbeeld omdat zij bang zijn voor mogelijke gevolgen. Zij vrezen een slecht imago als klager dat een verdere hulpvraag of dienstverlening kan bemoeilijken. Ook is de complexiteit van het systeem – met wijkteams, gemeenten en uitvoeringsorganisaties – een behoorlijke drempel. Immers, waar moet je zijn als je een klacht wilt indienen als je te maken hebt met meerdere organisaties? Een ander knelpunt is dat het probleem dat de burger heeft, niet altijd netjes, gemakkelijk en eenduidig in een formele klacht kan worden vertaald.

De Nationale ombudsman komt op basis van zijn onderzoek tot de volgende conclusies:

- De toegang tot de klacht- en bezwaarprocedure staat onder druk.
- Het klachtrecht en de bezwaarprocedure lopen achter op het doel van de decentralisaties.
- De klachtprocedure geeft onvoldoende zicht op de dienstverlening aan de burger.

In aanvulling op het rapport heeft de Nationale ombudsman een handreiking voor gemeenten met uitgangspunten voor behoorlijke klachtbehandeling opgesteld.<sup>4</sup> In deze handreiking zijn de volgende uitgangspunten opgenomen:

- Haal drempels weg. Het begrip klacht moet ruimer worden geïnterpreteerd dan in formeel, juridische zin (zie ook signalen en knelpunten als een klacht) en stel geen eisen aan de wijze van indiening).
- Los het probleem op. Verken met de burger en zo nodig de zorgaanbieder de (on)mogelijkheden van een passende oplossing, bespreek deze en pas deze toe om te komen tot herstel van de relatie en een passende oplossing.
- Neem zo nodig een standpunt in. Als een oplossing niet mogelijk blijkt, grijp dan terug op de interne klachtprocedure bij de gemeente zelf en aansluitend bij een onafhankelijke ombudsvoorziening.
- Leer ervan.

## 2.2 Aantallen klachten

### Bij de gemeente Gemert-Bakel ingediende klachten

Uit de geleverde overzichten blijkt dat de gemeente Gemert-Bakel de afgelopen twee jaar slechts een beperkt aantal klachten heeft ontvangen. In 2015 waren dit er 20 en in 2016 waren er 9 klachten. De meeste klachten zijn gericht aan het Klant Contact en Informatiepunt (KCI), Openbaar Beheer, Vergunningen en Toezicht.

<sup>4</sup> <https://www.nationaleombudsman.nl/system/files?file=bijlage/Handreiking%20aan%20gemeenten0.pdf>

**Tabel 1** Aantal klachten Gemert-Bakel naar beleidsterrein

Klachten	2015	2016
Vergunningen en toezicht	4	-
KCI	2	3
Wethouder	1	1
Openbaar beheer	5	1
Advies en ondersteuning	2	2
Sociaal Domein	3	1
Wmo	1	-
Bedrijfsvoering	2	-
Strategie programma en projecten	-	1
<b>Totaal</b>	<b>20</b>	<b>9</b>

**Tabel 2** Wijze van klachtafhandeling 2016

Klachten	2016
Geen klacht, maar er kan bezwaar worden ingediend	2
Geen klacht, maar gemeente heeft wel actie ondernomen	4
Geen klacht maar verzoek om handhaving	1
Informele afdoening	2
<b>Totaal</b>	<b>9</b>

### Klachten in het sociaal domein

Uit tabel 1 blijkt dat het aantal klachten binnen het sociaal domein, dat in Gemert-Bakel in 2015 en 2016 is ingediend, beperkt is. In deze jaren werkten de gemeenten Asten, Deurne, Gemert-Bakel, Helmond, Laarbeek en Someren samen in de gemeenschappelijke samenwerking Peel 6.1. Klachten over medewerkers en bestuurders van regionale uitvoeringsorganisaties, zoals Peel 6.1, moeten volgens de klachtenregeling van Gemert-Bakel bij de betreffende organisatie worden ingediend. Peel 6.1 hanteerde de klachtenregeling van de gemeente Helmond.

Vanaf 1 januari 2017 is de Gemeenschappelijke Regeling Peelgemeenten (GR Peelgemeenten) in werking getreden. De gemeenten Asten, Deurne, Laarbeek, Someren en Gemert-Bakel hebben gekozen voor een gezamenlijke uitvoeringsorganisatie voor de Wmo, Jeugdwet en BMS (Bijzondere bijstand, Minimaregelingen en Schuldhulpverlening).

Ook voor de GR Peelgemeenten geldt dat klachten over medewerkers en bestuurders van de organisatie bij de GR Peelgemeenten moeten worden ingediend. Alle klachten komen bij de klachtencoördinator binnen.

De klachtencoördinator registreert de klachten, stuurt de klacht door naar de juiste persoon en bewaakt de procedure.

**Tabel 3** Aantal klachten Peel 6.1

Beleidssterrein	2016
Wmo	4
Bijzondere bijstand	2
MA 2	-
<b>Totaal</b>	<b>6</b>

### Nationale ombudsman

In tabel 4 is het aantal verzoeken opgenomen dat de Nationale ombudsman heeft ontvangen. In de periode 2014 tot en met 2016 heeft de Nationale ombudsman één rapport en één rapportbrief opgesteld naar aanleiding van klachten over de gemeente Gemert-Bakel.

**Tabel 4** Aantal verzoekschriften Nationale ombudsman

Verzoekschriften	2014	2015	2016
Kenbaarheidsdossiers*	3	7	7
Interventie	-	-	-
Tussentijds beëindigd	-	-	1
Rapportbrief	-	-	1
Rapport	1	-	-
Openstaand	1	2	-
<b>Totaal</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

\* Deze verzoeken zijn niet in behandeling genomen, maar doorverwezen naar de juiste instantie (de gemeente). Dit kan doordat de klacht bijvoorbeeld gaat over beleid of regelgeving, of omdat de klacht niet eerst is geuit bij de gemeente.

### Rapport 2014

Het rapport uit 2014 betreft een klacht over de wijze waarop het college van burgemeester en wethouders van Gemert-Bakel reageerde op een brief over mogelijke belangenverstrengeling en schending van de integriteit. Twee personen waren geïnteresseerd in de mogelijke privatisering van de sporthal *De Beek* in Bakel. De verzoekers dienden een klacht in dat het college niet of onvoldoende motiveerde waarom de integriteit van het gemeentelijk handelen niet in het geding is geweest bij de keuze voor de nieuwe exploitant van het sportcafé.

De ombudsman heeft hierop de klager en de gemeente gehoord. Uit het onderzoek kwam niet naar voren dat de integriteit van de gemeente in het geding is geweest, maar, zo concludeerde de ombudsman, door niet duidelijk te onderbouwen waarom

het college een bepaald standpunt had ingenomen, heeft het college zich onvoldoende actief opgesteld om te voorkomen dat twijfels kunnen ontstaan over integriteit. Daarmee heeft het college naar mening van de Nationale ombudsman niet gehandeld in overeenstemming met het vereiste van transparantie.

### *Rapportbrief 2016*

In 2016 publiceerde de ombudsman een rapportbrief naar aanleiding van een klacht van een inwoner van de gemeente Gemert-Bakel over de manier waarop de gemeente is omgegaan met meldingen over een illegaal autobedrijf en een verzoek tot handhaving van de betreffende klager. Om de hoek van de woning van de klager ligt sinds 2001 een autobedrijf. Klager heeft zelf ook een autobedrijf en vond dat het andere autobedrijf overlast veroorzaakte, doordat er auto's op de openbare weg en het fietspad werden gezet. Klager nam hierover contact op met de gemeente. De gemeente gaf aan dat het autobedrijf destijds volgens gemeentelijke regels wel auto's mocht parkeren en reparaties mocht uitvoeren op zijn eigen terrein, maar dat de auto's niet gestald mochten worden voor verkoop. Autohandel was niet toegestaan en de gemeente gaf aan niet bereid te zijn om aan legalisering daarvan mee te werken. Handhaving bleef echter uit.

In 2005 verzocht de eigenaar om een vrijstelling van het bestemmingsplan om auto's te kunnen stallen in de voortuin. De gemeente wilde hier niet aan meewerken. Wel gaf de gemeente een gedoogbeschikking af voor vijf jaar op voorwaarde dat de eigenaar een andere locatie ging zoeken. Na vijf jaar was er nog niets gebeurd. Klager trok hierop weer aan de bel bij de gemeente. Toen verdere actie van de gemeente opnieuw uitbleef, besloot klager in juni 2011 een officieel handhaving-verzoek in te dienen.

Bij besluit van 7 september 2011 heeft de gemeente vervolgens een last onder dwangsom aan de eigenaar van het autobedrijf opgelegd. De gemeente gaf hierbij aan dat het stallen van auto's niet gelegaliseerd kon worden, onder meer gelet op geldende wet- en regelgeving. Het bezwaar van de eigenaar tegen deze beslissing werd ongegrond verklaard. De eigenaar legde de zaak vervolgens voor aan de rechter. De Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State kwam in 2013 tot het oordeel dat het hoger beroep van de eigenaar ongegrond was. De gemeente heeft tijdens de zitting bij de Raad van State wederom aangegeven dat zij niet voornemens was om de zaak te legaliseren. Opnieuw bleef actie van de gemeente uit. De gemeente gaf aan dat handhaven moeilijk en tijdsintensief was.

In 2014 kwam er een nieuw college. Klager kwam er via het Gemerts Nieuwsblad achter dat dit college voornemens was de eigenaar een omgevingsvergunning te verlenen, zodat hij in afwijking van het bestemmingsplan toch auto's kon stallen voor de verkoop. De vergunning kwam voor klager als een complete verrassing. Hij was door de rechter na dertien weken wachten op actie van de gemeente in het gelijk gesteld. Daarnaast had de gemeente gedurende deze jaren consequent aangegeven niet te willen legaliseren. Klager zag in de besluitenlijst van het college van 16 december 2014 dat de omgevingsvergunning zou worden verleend, mits er geen zienswijzen zouden worden ingediend en diende een zienswijze in. Echter op 3 maart 2015 gewoon verleend.

Klager diende een klacht in bij de gemeente die op 31 maart 2016 besloot om de klacht gedeeltelijk niet-ontvankelijk en gedeeltelijk ongegrond te verklaren. Hierop diende klager een klacht in bij de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman concludeerde op 19 december 2016 dat de klacht gegrond was, omdat de gemeente in deze kwestie onvoldoende voortvarend heeft gehandeld en dat de gemeente klager onvoldoende geïnformeerd heeft. Ook deed de ombudsman de volgende aanbevelingen aan de gemeente:

- Waarborg dat de gemeente bij de ontvangst van een melding over een illegale situatie of een verzoek om handhaving de burger actief informeert wat een burger kan verwachten van het handhavingstraject.
- Leg daarbij mondeling, in een schriftelijke reactie of via de website uit dat en onder welke voorwaarden een handhavingstraject kan leiden tot legalisatie.
- Informeer de burger die om handhaving verzoekt over het verloop van het handhavingstraject en de duur daarvan.
- Informeer de burger die om handhaving verzocht als de gemeente van standpunt wijzigt.

Daarop reageerde de gemeente in een brief van 16 februari 2017 waarin werd aangegeven dat de aanbevelingen zijn opgevolgd. De gemeente gaf aan de volgende stappen te hebben ondernomen:

- In de ontvangstbevestiging van een handhavingsverzoek wordt uitleg over het proces opgenomen.
- De gemeente gaat voortaan in gesprek met de indiener van een handhavingsverzoek.
- De gemeente neemt op de website een product handhaving op met tekst en uitleg.
- De indiener wordt actief geïnformeerd door de gemeente als de gemeente van standpunt wijzigt ten aanzien van handhaving.

Op 24 april 2017 meldde de Nationale ombudsman dat het dossier werd gesloten.

De door de gemeente aangegeven stappen zijn inmiddels geïmplementeerd. Zo is er op de website van de gemeente een pagina te vinden met uitleg over het indienen van een handhavingsverzoek, waarbij tevens het verschil tussen een verzoek en een klacht is uitgelegd. Ook is er duidelijk uitgeschreven wat de voorwaarden zijn van een handhavingsverzoek en hoe de beoordeling 'terecht of onterecht' tot stand komt.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> <https://www.gemert-bakel.nl/producten/handhaving>



## Hoofdstuk 3

### ***Bevindingen uit de interviews***

In dit hoofdstuk beschrijven we de bevindingen uit de interviews met:

- Delegatie van raadsleden.
- De voorzitter van de Cliëntenraad Werk en Inkomen.
- De klachtencoördinator van de gemeente Gemert-Bakel.
- Manager KCI Gemert-Bakel.
- Zeven burgers die recent (2015-2016) een klacht hebben ingediend.
- Vertegenwoordiger van de Nationale ombudsman.

#### *Beperkt aantal klachten*

Uit de documentenstudie kwam naar voren dat het aantal klachten bij de gemeente Gemert-Bakel beperkt is. In de interviews zijn hiervoor een aantal mogelijke verklaringen genoemd. Allereerst is aangegeven dat de afhandeling van klachten over het sociaal domein tot 2016 bij Peel 6.1 en vanaf 2017 bij de GR Peelgemeenten is belegd, maar uit de cijfers blijkt dat het aantal klachten (zes) dat in 2016 bij Peel 6.1 is ingediend ook beperkt is. Van het samenwerkingsverband Peel-gemeenten zijn nog geen cijfers bekend. Daarnaast wordt aangegeven dat inwoners die klachten hebben over een zorgaanbieder zich tot de betreffende aanbieder moeten wenden. Onderzoekers hebben geen totaaloverzicht ontvangen van het aantal klachten dat bij zorgaanbieders is ingediend.

Een andere verklaring voor het geringe aantal klachten zou zijn dat de gemeente het begrip klacht strikt in formeel, juridische zin interpreteert en andere signalen of knelpunten niet registreert. Uit de interviews blijkt dat de klachtencoördinator ook andere signalen registreert en doorgeleidt naar de betreffende afdeling. Dit blijkt ook uit het overzicht dat onderzoekers hebben ontvangen over de afdoening van klachten die in 2016 bij de gemeente zijn binnengekomen.

Daarnaast is in een aantal gesprekken aangegeven dat inwoners een drempel kunnen ervaren om een klacht in te dienen vanwege de afhankelijkheidsrelatie die zij met de gemeente hebben. Dit speelt volgens een aantal geïnterviewde personen met name in het sociaal domein. Inwoners die vanuit de Wmo, Jeugdwet of Participatiewet te maken hebben met de gemeente, bevinden zich vaak al in een kwetsbare positie. Daarbij kan het vreemd voelen dat een klacht hierover bij de aanbieder of de gemeente zelf ingediend moet worden, en niet bij een onafhankelijke organisatie.

De gemeente Gemert-Bakel heeft geprobeerd om deze mogelijke drempel te verlagen door zogeheten dorpsondersteuners in te zetten. Op deze manier wil de gemeente zorg en ondersteuning dicht bij de inwoners organiseren. Deze dorpsondersteuners zijn sinds 2010 actief in de 5 kleinere kernen en sinds 2012 in de kernen Gemert en Bakel. Dorpsondersteuners zijn getrainde vertrouwenspersonen uit de buurt, die inwoners begeleiden bij de hulpvragen en het

houden van de eigen regie. Ze zijn makkelijk aanspreekbaar. De dorpsondersteuners werken samen met professionals op het gebied van wonen, welzijn, zorg, werk en inkomen. Uit de gesprekken komt een positief beeld naar voren over de werkwijze van deze dorpsondersteuners. De inzet van deze ondersteuners is ook een mogelijke verklaring voor het lage aantal klachten bij de gemeente en bij Peel 6.1. Signalen kunnen snel worden opgepakt, inwoners worden op weg geholpen en het komt niet tot een klacht.

Uit het vorenstaande kan geconcludeerd dat door de werkwijze van de gemeente Gemert-Bakel signalen van inwoners vroegtijdig worden opgepakt en opgelost, dus voordat er sprake is van een formele klacht. Er is geen aanleiding om te veronderstellen dat klachten en signalen niet in beeld komen bij de gemeente.

#### *Informatie en communicatie over klachtafhandeling*

Uit een aantal interviews komt naar voren dat er behoefte is aan een totaaloverzicht van het aantal klachten. Het betreft hier een overzicht van de klachten die zijn ingediend bij de gemeente, de GR Peelgemeenten, zorgaanbieders en de Nationale ombudsman en de wijze waarop deze klachten zijn afgedaan. Deze wens komt niet zozeer voort uit signalen dat de klachtafhandeling niet goed verloopt, maar uit de behoefte aan inzicht in de knelpunten die burgers ervaren en de wens om hiervan te leren, met als doelstelling de dienstverlening richting de burger verder te verbeteren. De gemeente Gemert-Bakel wil op dat vlak graag een 'lerende gemeente' zijn.

#### *Ervaringen van de vertegenwoordiger van de Nationale ombudsman*

Uit het telefonisch interview met de vertegenwoordiger van de Nationale ombudsman blijkt dat het aantal klachten dat over de gemeente Gemert-Bakel is binnengekomen vergelijkbaar is met de aantallen van andere gemeenten van dezelfde grootteklasse. Over de jaren 2012 en 2013 signaleert de vertegenwoordiger een uitschieter in aantallen (in beide jaren werden er dertien klachten ingediend). Deze uitschieter had te maken met de verhoging van de WOZ-tarieven in de gemeente. De ervaringen met de gemeente Gemert-Bakel zijn positief. Een informele aanpak bij het afhandelen van klachten, signalen en knelpunten – zoals met de inzet van dorpsondersteuners – is een positief punt volgens de Nationale ombudsman. Wel wijst hij er in zijn algemeenheid op (dit geldt dus ook voor veel andere gemeenten) dat het van belang is om een (totaal) overzicht te hebben van de klachten, signalen en knelpunten die inwoners ervaren. Zo kan worden voorkomen dat alleen in individuele gevallen een oplossing wordt bereikt, maar kunnen indien nodig ook structurele oplossingen worden toegepast.

#### *Ervaringen van burgers met de klachtafhandeling*

De geïnterviewde inwoners voelden zich over het algemeen vrij om een klacht in te dienen en hebben daarbij geen belemmering ervaren. Wat uit de gesprekken opvalt, is dat de meeste geïnterviewde personen geen klacht in formeel, juridische zin hebben ingediend. Het ging meer om verzoeken tot handhaving of andere zaken op

uitvoerend niveau, zoals meldingen openbare ruimte. Een enkeling heeft een klacht ingediend, omdat hij/zij zich onheus bejegend voelde door een ambtenaar van de gemeente. De geïnterviewde personen geven aan dat hun klacht snel werd opgepakt en hadden het gevoel serieus genomen te worden. Eén iemand meldde dat hij zich pas serieus genomen voelde toen hij een klacht indiende (nadat op eerdere 'meldingen' niet adequaat werd gereageerd). Ook voelen inwoners zich over het algemeen vrij om in de toekomst weer een klacht in te dienen. Over de inhoudelijke afdoening van hun klacht – of eigenlijk de melding – is niet iedereen tevreden. De melding leidde niet altijd tot een oplossing voor het praktische probleem of er werd niet gehandhaafd.

## Hoofdstuk 4

### Benchmark klachten ombudsman/-commissie

#### 4.1 Inleiding

Een benchmark van het aantal ingediende klachten onder vier gemeenten maakt deel uit van deze evaluatie. Bij deze benchmark is het aantal verzoeken dat de Nationale ombudsman over deze gemeenten heeft ontvangen en de wijze waarop deze verzoeken werden afgehandeld in kaart gebracht.

Bij de benchmark zijn de volgende gemeenten meegenomen:

- Best
- Boxmeer
- Deurne
- Venray

#### 4.2 De benchmark

In de volgende tabellen zijn het aantal klachten per gemeente opgenomen die bij een ombudscommissie of ombudsman zijn binnengekomen en de wijze van afdoening. De gegevens zijn verzameld over de jaren 2015 en 2016.

**Tabel 5** Door Nationale ombudsman afgehandelde verzoeken per jaar

Gemeente	Wijze van afdoening	2015	2016
Gemert-Bakel 30.024 inwoners <sup>6</sup>	Verzoeken	9	9
	Kenbaarheidsdossiers	7	7
	Inhoudelijke afdoening	-	1
	Interventie oplossing	-	-
	Tussentijds beëindigd	-	1
	Openstaand	2	
Best 29.180 inwoners	Verzoeken	11	17
	Kenbaarheidsdossiers	1	6
	Inhoudelijke afdoening	9	9
	Interventie oplossing	1	2

<sup>6</sup> Inwoneraantallen per 1 januari 2017, bron CBS.

Boxmeer 28.709 inwoners	Verzoeken	5	8
	Kenbaarheidsdossiers	2	2
	Inhoudelijke afdoening	1	4
	Interventie oplossing	2	2
Deurne 31.933 inwoners	Verzoeken	8	8
	Kenbaarheidsdossiers	2	4
	Inhoudelijke afdoening	4	3
	Interventie oplossing	2	1
Venray 43.565 inwoners	Verzoeken	9	17
	Kenbaarheidsdossiers	2	6
	Inhoudelijke afdoening	7	8
	Interventie oplossing	-	3

Uit de benchmark blijkt dat het aantal klachten over Gemert-Bakel dat inhoudelijk is afgehandeld door de Nationale ombudsman relatief laag is in vergelijking met de andere gemeenten uit de benchmark.

## Hoofdstuk 5

### **Beantwoording van de onderzoeksvragen en toetsing aan het normenkader**

In dit hoofdstuk beantwoorden we de onderzoeksvragen.

#### **Hoeveel klachten zijn er in de huidige raadsperiode ingediend, onderverdeeld naar de beleidsterreinen: Algemene Zaken, Ruimte, Economie, Sport, Sociaal Domein?**

In de gemeente Gemert-Bakel worden alle klachten geregistreerd en onderverdeeld naar beleidsterrein door de klachtencoördinator. Deze coördinator houdt ook een overzicht bij van de wijze van afdoening van de klachten. In 2015 en 2016 werden respectievelijk twintig en negen klachten ingediend. Het aantal ingediende klachten is dus beperkt, zeker in verhouding met andere gemeenten. Daarmee voldoet de gemeente aan de in het normenkader gestelde norm. In tabel 6 is een overzicht opgenomen van de klachten, onderverdeeld naar de beleidsterreinen.

**Tabel 6** Aantal klachten Gemert-Bakel naar beleidsterrein

Klachten	2015	2016
Vergunningen en toezicht	4	-
KCI	2	3
Wethouder	1	1
Openbaar beheer	5	1
Advies en ondersteuning	2	2
Sociaal Domein	3	1
Wmo	1	-
Bedrijfsvoering	2	-
Strategie programma en projecten	-	1
<b>Totaal</b>	<b>20</b>	<b>9</b>

#### **Wat zijn de doorlooptijden in het proces van de klachtbehandeling?**

Binnen twee weken na ontvangst krijgen de klager en degene over wie geklaagd is de gelegenheid om te reageren op elkaars standpunten. De klachtbehandelaar handelt de klacht binnen zes weken na ontvangst af. Er bestaat tevens de mogelijkheid tot vier weken verdagen, mits dit schriftelijk wordt aangekondigd. Uit het onderzoek blijkt dat de doorlooptijden worden gehaald. Ook de geïnterviewde inwoners geven over het algemeen aan dat hun klacht snel is opgepakt. De medewerkers van de gemeente zijn bekend met de klachtenprocedure en brengen deze ook in de praktijk tot uitvoering. Na het indienen van een klacht worden ontvangstbevestigingen verzonden en indien nodig ontvangen burgers een gespreksverslag. Ook wordt de afhandeling van de klachten door de klachtencoördinator gemonitord. Gelet op het bovenstaande voldoet de gemeente Gemert-Bakel aan de in het normenkader gestelde normen.

**In hoeveel gevallen hebben de klachten geleid tot vervolgacties van de klager (onder andere bij (bestuurs)rechter, Landelijke ombudsman) en wat was in die gevallen de uitkomst van de vervolgactie?**

Zowel in 2015 als in 2016 zijn er negen klachten ingediend bij de Nationale ombudsman. In beide jaren ging het in zeven zaken om zogeheten kenbaarheidsdossiers. In deze dossiers had de klager nog geen klacht ingediend bij de gemeente. De Nationale ombudsman mag pas een klacht afhandelen als de gemeente al gelegenheid heeft gehad om op de klacht te reageren; hij is in tweede instantie bevoegd. Om die reden zijn deze klachten doorgestuurd naar de gemeente. In 2016 is er één zaak inhoudelijk afgedaan door middel van een rapportbrief en één klacht is tussentijds beëindigd. Uit het interview met de vertegenwoordiger van de Nationale ombudsman blijkt dat het aantal klachten vergelijkbaar of lager is dan bij gemeenten in dezelfde grootteklasse. Hetzelfde geldt voor het aantal gegronde klachten. Dit aantal is beperkt, maar de klacht die in 2016 inhoudelijk is behandeld, is gegrond verklaard. Ook is de vertegenwoordiger positief over het contact met de gemeente Gemert-Bakel. Daarmee voldoet de gemeente aan de in het normenkader gestelde normen. In tabel 7 is een overzicht opgenomen van de verzoekschriften die bij de Nationale ombudsman zijn ontvangen.

**Tabel 7** Aantal verzoekschriften Nationale ombudsman

Verzoekschriften	2014	2015	2016
Kenbaarheidsdossiers	3	7	7
Interventie	-	-	-
Tussentijds beëindigd	-	-	1
Rapportbrief	-	-	1
Rapport	1	-	-
Openstaand	1	2	-
<b>Totaal</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

**In hoeverre heeft de afhandeling van ingediende klachten geleid tot aanpassingen in beleid en/of werkprocessen?**

Klachten worden geregistreerd en onderverdeeld naar beleidsterrein maar gelet op het beperkte aantal klachten dat de gemeente ontvangt, is het niet mogelijk om een trend te signaleren. Er is gelet op het ontbreken van een dergelijke trend vooral snog dan ook geen noodzaak om maatregelen te treffen naar aanleiding van de bij de gemeente ingediende klachten. Wel heeft de rapportbrief uit 2016 van de Nationale ombudsman, waarin de klacht over de gemeente Gemert-Bakel gegrond werd verklaard, geleid tot aanpassingen van de eerdere werkwijze. De gemeente heeft bij brief van 16 februari 2017 aan de Nationale ombudsman aangegeven dat de

aanbevelingen zijn opgevolgd. De gemeente gaf aan de volgende stappen te hebben ondernomen:

- In de ontvangstbevestiging van een handhavingsverzoek wordt uitleg over het proces opgenomen.
- De gemeente gaat voortaan in gesprek met de indiener van een handhavingsverzoek.
- De gemeente neemt op de website een product handhaving op met tekst en uitleg.
- De indiener wordt actief geïnformeerd door de gemeente als de gemeente van standpunt wijzigt ten aanzien van handhaving.

De door de gemeente aangegeven stappen zijn inmiddels geïmplementeerd. Zo is er op de website van de gemeente een pagina te vinden met uitleg over het indienen van een handhavingsverzoek, waarbij tevens het verschil tussen een verzoek en een klacht is uitgelegd. Ook is er duidelijk uitgeschreven wat de voorwaarden zijn van een handhavingsverzoek en hoe de beoordeling 'terecht of onterecht' tot stand komt.<sup>7</sup>

Gelet op het bovenstaande voldoet de gemeente Gemert-Bakel aan de in het normenkader gestelde normen. Wel zou mogelijk uit de signalen en knelpunten die de zorgondersteuners ontvangen en de klachten die zorgaanbieders ontvangen een trend te onderscheiden zijn. Voor zover bij onderzoekers bekend worden deze signalen, knelpunten en klachten niet gebundeld. Voor een volledig inzicht lijkt het verstandig om zorg te dragen voor een dergelijke bundeling en daarmee een totaaloverzicht te verschaffen.

#### **In hoeverre zijn de ingediende klachten naar tevredenheid van de klager afgehandeld?**

De geïnterviewde inwoners voelden zich vrij om een klacht in te dienen en hebben daarbij geen belemmering ervaren. De geïnterviewde personen geven aan dat hun klacht snel werd opgepakt en hadden het gevoel serieus genomen te worden. Ook voelen zij zich over het algemeen vrij om in de toekomst weer een klacht in te dienen. Over de inhoudelijke afdoening van hun klacht – of in sommige gevallen eigenlijk de melding – is niet iedereen tevreden. De melding leidde niet altijd tot een oplossing van het probleem of tot handhaving. Over de gehele linie genomen voldoet de gemeente Gemert-Bakel in dit opzicht aan de gestelde normen.

#### **Hoe kijkt de Nationale ombudsman aan tegen het huidige proces van klachtbehandeling in Gemert-Bakel?**

De ervaringen van de vertegenwoordiger van de Nationale ombudsman met de gemeente Gemert-Bakel zijn positief. Hij waardeert de informele aanpak bij het afhandelen van klachten, signalen en knelpunten, zoals de inzet van dorpsondersteuners, als positief. Wel wijst hij er in zijn algemeenheid op (dit geldt dus ook voor veel andere gemeenten) dat het van belang is om een overzicht te hebben van alle klachten, signalen en knelpunten die inwoners ervaren. Zodat niet alleen in individuele gevallen een oplossing wordt bereikt, maar indien nodig ook structurele oplossingen worden gevonden en toegepast. De aanbevelingen die de

<sup>7</sup> <https://www.gemert-bakel.nl/producten/handhaving>



Nationale ombudsman in zijn rapportbrief uit 2016 heeft gedaan zijn door de gemeente Gemert-Bakel overgenomen, waarna de ombudsman het dossier heeft gesloten. Aan de in het normenkader gestelde normen is dus ook op dit aspect voldaan.

## Hoofdstuk 6

### Conclusies en aanbevelingen

#### 6.1 Conclusies

Het aantal klachten dat bij de gemeente wordt ingediend is beperkt. Dit heeft te maken met de werkwijze van de gemeente, die maakt dat signalen van inwoners vroegtijdig worden opgepakt en opgelost, dus voordat er sprake is van een formele klacht. De inzet van dorpsondersteuners maakt dat eventuele knelpunten en signalen snel bij de gemeente bekend worden. Klagers voelen zich over het algemeen vrij om een klacht in te dienen en zijn tevreden over de wijze waarop hun klacht wordt opgepakt (ook al zijn ze het niet altijd eens met de uitkomst). Er is geen aanleiding om te veronderstellen dat klachten en signalen niet in beeld komen bij de gemeente.

De huidige wijze van klachtafhandeling in Gemert-Bakel is goed en de gemeente voldoet aan de in het normenkader gestelde normen. Ook is de wijze van klachtafhandeling in lijn met de behoorlijkheidsnormen zoals die zijn gesteld door de Nationale ombudsman. In de praktijk wordt er gehandeld zoals de Nationale ombudsman adviseert; klachten worden in bredere dan de formeel, juridische zin opgepakt. Deze werkwijze is echter niet vastgelegd in werkafspraken. Nu is de werkwijze met name verankerd in de behandelend klachtenfunctionaris en daarmee ook kwetsbaar. Uit de benchmark en een gesprek met de Nationale ombudsman blijkt dat het aantal door de ombudsman inhoudelijke afgehandelde klachten over Gemert-Bakel vergeleken met andere gemeenten (van vergelijkbare gemeentegrootteklasse) relatief laag is.

Gelet op het beperkte aantal klachten is het niet mogelijk om een trend te signaleren. Hierdoor is er ook geen noodzaak om maatregelen te treffen naar aanleiding van de bij de gemeente ingediende klachten. Wel heeft de rapportbrief uit 2016 van de Nationale ombudsman, waarin de klacht over de gemeente Gemert-Bakel gegrond werd verklaard, geleid tot aanpassingen van de eerdere werkwijze.

Mogelijk zou uit de signalen en knelpunten die de zorgondersteuners ontvangen en de klachten die zorgaanbieders ontvangen een trend te onderscheiden zijn. Voor zover bij onderzoekers bekend worden deze signalen, knelpunten en klachten niet gebundeld. Voor een volledig inzicht lijkt het verstandig om zorg te dragen voor een dergelijke bundeling en daarmee een totaaloverzicht te verschaffen.

## 6.2 Aanbevelingen

1. Leg de huidige werkwijze met betrekking tot de klachtafhandeling, waarin klachten breder worden opgevat dan in formeel, juridische zin, vast in formele werkafspraken. Neem in deze werkafspraken ook de uitgangspunten voor een behoorlijke klachtafhandeling uit de handreiking van de Nationale ombudsman op.
2. Zorg op periodieke basis bijvoorbeeld één keer per jaar voor een totaaloverzicht waarin de klachten en signalen, ingediend bij de gemeente, de GR Peeltgemeenten, zorgaanbieders en dorpsondersteuners en de Nationale ombudsman, zijn gebundeld.
3. Informeer de gemeenteraad periodiek bijvoorbeeld één keer per jaar over de ingediende klachten en signalen en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.

## Bijlage 1

### Documentenoverzicht

Nr.	Naam document	Jaar/periode	Status
1.	Hoofdstuk 9 Awb, titel 9.1, Klachtbehandeling door een bestuursorgaan.	N.V.T.	Ontvangen
2.	Behoorlijkheidsnormen ontwikkeld door de Nationale ombudsman.	N.V.T.	Ontvangen
3.	Jaarverslagen gemeente Gemert-Bakel	2015 - 2016	2015 ontvangen (2016 nog niet beschikbaar)
4.	Burgerjaarverslagen	2015 - 2016	2015 ontvangen (2016 niet meer gemaakt)
5.	Klachtenregistratie gemeente Gemert-Bakel 1. Klachtenregistratie 2015 2. Klachtenregistratie 2016 3. Klachtenrapportage Zorg en Ondersteuning 2015 (Peel 6.1)	2015 - 2016	Ontvangen
6.	Documenten huidige wijze klachtbehandeling Gemert-Bakel: <i>Procesbeschrijving Behandelen van klachten over personeel en bestuur augustus 2016</i>	N.V.T.	Ontvangen
7.	Handreiking Nationale ombudsman: <i>Uitgangspunten voor behoorlijke klachtbehandeling in sociaal domein</i>	2017	Ontvangen
8.	Persbericht Nationale ombudsman: <i>Gemeenten te afwachtend bij oplossen problemen zorg, jeugdhulp en begeleiding naar werk</i>	2017	Ontvangen
9.	Rapport Nationale ombudsman: <i>Terug aan tafel, samen de klacht oplossen</i>	2016	Ontvangen
10.	Verslagen van de Nationale ombudsman (klachtenoverzicht per jaar).	2015 - 2016	Ontvangen
11.	Rapport(brieven) Nationale ombudsman: <i>Belangenverstrengeling en schending van de integriteit (zaaknr. 2014019)</i>	2014	Ontvangen
12.	Rapport(brieven) Nationale ombudsman: <i>Gemeente Gemert-Bakel informeert burger niet actief over verloop en duur handhavingstraject (zaaknr. 20160331)</i>	2015 - 2016	Ontvangen

## ***Bijlage 2***

### ***Geïnterviewde personen***

<b>Naam</b>	<b>Functie</b>
De heer M. van Veen	Burgermeester
Mevrouw J. van Cronenburg	Voorzitter van de cliëntenraad Werk en Inkomen
Mevrouw W. Borst	Manager KCI
Mevrouw L. van Dijk	Klachtencoördinator
De heer J. Prins	Contactpersoon Nationale ombudsman
Tien burgers	Recent een klacht ingediend
De heer J. Vogels	Raadslid fractie LR
De heer F. Faeles	Raadslid fractie OPA
De heer P. Mastenbroek	Raadslid fractie PvdA
De heer T. van den Elsen	Raadslid fractie CDA

## Bijlage 3

### Gespreksleidraden

#### Gespreksleidraad voor inwoners die een klacht hebben ingediend

Onderzoek naar klachtafhandeling in de gemeente Gemert-Bakel

Naar aanleiding van de wens van de raad heeft de Rekenkamer van Gemert-Bakel en Laarbeek een onderzoek opgezet met de volgende doelstelling:

##### Doelstelling

Het verschaffen van inzicht aan de gemeenteraad van Gemert-Bakel in de wijze waarop klachten worden afgehandeld, die betrekking hebben op (de wijze van) uitvoering van verschillende beleidsterreinen door het gemeentebestuur of de gemeentelijke organisatie.

De Rekenkamer heeft voor de uitwerking van het onderzoek de volgende zes onderzoeksvragen geformuleerd.

1. Hoeveel klachten zijn er in de huidige raadsperiode ingediend, onderverdeeld naar de beleidsterreinen: Algemene Zaken, Ruimte, Economie, Sport, Sociaal Domein?
2. Wat zijn de doorlooptijden in het proces van de klachtbehandeling?
3. In hoeveel gevallen hebben de klachten geleid tot vervolgacties van de klager (onder andere bij (bestuurs)rechter, Nationale ombudsman) en wat was in die gevallen de uitkomst van de vervolgactie?
4. In hoeverre heeft de afhandeling van ingediende klachten geleid tot aanpassingen in beleid en/of werkprocessen?
5. In hoeverre zijn de ingediende klachten naar tevredenheid van de klager afgehandeld?
6. Hoe kijkt de Nationale ombudsman aan tegen het huidige proces van klachtbehandeling in Gemert-Bakel?

---

##### Vragen:

1. Voelde u zich vrij om een klacht in te dienen?
2. Hoe lang duurde het voordat uw klacht werd opgepakt/u bericht kreeg?
3. Wat vindt u van de manier waarop u werd benaderd door de gemeente?
4. Had u het idee dat u serieus werd genomen? En was de medewerker in uw ogen vriendelijk en hulpvaardig?
5. Had u het idee dat de betrokken medewerker(s) genoeg kennis van zaken had(den)? Was deze professioneel genoeg?
6. Hoe lang duurde het voordat uw klacht werd afgehandeld?
7. Kreeg u tijdens het behandelen van uw klacht (regelmatig) updates over de stand van zaken?

8. Heeft de gemeente u ook duidelijk gemaakt wat voor andere mogelijkheden (en instanties) er waren om uw klacht te behandelen?
9. Zijn er dingen die de gemeente volgens u in de klachtafhandeling zou kunnen verbeteren?
10. Wat vindt u van de inhoudelijke afhandeling van uw klacht en de uiteindelijke oplossing?
11. Heeft het u verder geholpen? Waarom niet of wel?
12. Voelt u zich vrij om in de toekomst nogmaals een klacht in te dienen?

## Gespreksleidraad voor intern betrokkenen

### Onderzoek naar klachtafhandeling in de gemeente Gemert-Bakel

Naar aanleiding van de wens van de raad heeft de Rekenkamer van Gemert-Bakel en Laarbeek een onderzoek opgezet met de volgende doelstelling:

#### **Doelstelling**

Het verschaffen van inzicht aan de gemeenteraad van Gemert-Bakel in de wijze waarop klachten worden afgehandeld, die betrekking hebben op (de wijze van) uitvoering van verschillende beleidsterreinen door het gemeentebestuur of de gemeentelijke organisatie.

De Rekenkamer heeft voor de uitwerking van het onderzoek de volgende zes onderzoeksvragen geformuleerd.

7. Hoeveel klachten zijn er in de huidige raadsperiode ingediend, onderverdeeld naar de beleidsterreinen: Algemene Zaken, Ruimte, Economie, Sport, Sociaal Domein?
8. Wat zijn de doorlooptijden in het proces van de klachtbehandeling?
9. In hoeveel gevallen hebben de klachten geleid tot vervolgacties van de klager (onder andere bij (bestuurs)rechter, Nationale ombudsman) en wat was in die gevallen de uitkomst van de vervolgactie?
10. In hoeverre heeft de afhandeling van ingediende klachten geleid tot aanpassingen in beleid en/of werkprocessen?
11. In hoeverre zijn de ingediende klachten naar tevredenheid van de klager afgehandeld?
12. Hoe kijkt de Nationale ombudsman aan tegen het huidige proces van klachtbehandeling in Gemert-Bakel?

---

#### *Interviewvragen:*

13. Hoe worden klachten in de praktijk opgepakt en afgehandeld?
14. Wat zijn de doorlooptijden?
15. De klachtenregeling van de gemeente betreft alleen klachten in formeel, juridische zin. Hoe wordt er omgegaan met andere signalen van burgers,

- bijvoorbeeld dat ze knelpunten ervaren of niet weten tot wie zij zich moeten wenden (vanwege rapport Nationale ombudsman)?
16. Is er een klachtenregeling sociaal domein?
  17. Klachten binnen het sociaal domein worden door de Gemeenschappelijke Regeling Peelgemeenten als betrokken uitvoeringsorganisatie behandeld. Heeft de GRP een klachtenprotocol?
  18. Hoe weten burgers dat zij daar een klacht moeten indienen/hoe wordt er naar hen gecommuniceerd? (Het wordt gemeld op de website van de gemeente, maar vervolgens is het juiste loket lastig te vinden).
  19. Als de klacht eerst bij de gemeente wordt ingediend, maar eigenlijk bij een regionale uitvoeringsorganisatie thuis hoort, hoe wordt er dan doorverwezen? Is er sprake van een warme overdracht?
  20. Monitort de gemeente Gemert de afhandeling van deze klachten? Zo ja, hoe?
  21. Gaat het bij deze klachtafhandeling alleen om klachten in formeel, juridische zin of wordt het begrip klacht breder geïnterpreteerd?
  22. Wordt de afhandeling van klachten door zorgaanbieders door de gemeente gemonitord (burgers moeten zich met een klacht over een zorgaanbieder tot de aanbieder wenden)? En zo ja, hoe?
  23. In 2015 zijn er twintig klachten ingediend en in 2016 zijn er negen klachten gerapporteerd. Dit aantal lijkt laag. Heeft u hier een verklaring voor?
  24. Hoe heeft de gemeente geleerd van het rapport van de Nationale ombudsman uit 2014 en van de rapportbrief van 2016? Zijn er naar aanleiding van de rapportages maatregelen genomen?
  25. In hoeverre zijn de medewerkers van de gemeente Gemert-Bakel volgens u op de hoogte van de klachtenprocedure?
  26. Hoe wordt de gemeenteraad geïnformeerd over klachtafhandeling in Gemert-Bakel?
  27. Zijn het rapport en de rapportbrief van de Nationale ombudsman besproken met de gemeenteraad?
  28. Welke verbetermogelijkheden ziet u voor het behandelen van klachten in het algemeen (intern en extern), en meer specifiek binnen het sociaal domein?

## Gespreksleidraad voor de gemeenteraad

### Onderzoek naar klachtafhandeling in de gemeente Gemert-Bakel

Naar aanleiding van de wens van de raad heeft de Rekenkamer van Gemert-Bakel en Laarbeek een onderzoek opgezet met de volgende doelstelling:

#### **Doelstelling**

Het verschaffen van inzicht aan de gemeenteraad van Gemert-Bakel in de wijze waarop klachten worden afgehandeld, die betrekking hebben op (de wijze van) uitvoering van verschillende beleidsterreinen door het gemeentebestuur of de gemeentelijke organisatie.



De Rekenkamer heeft voor de uitwerking van het onderzoek de volgende zes onderzoeksvragen geformuleerd.

13. Hoeveel klachten zijn er in de huidige raadsperiode ingediend, onderverdeeld naar de beleidsterreinen: Algemene Zaken, Ruimte, Economie, Sport, Sociaal Domein?
  14. Wat zijn de doorlooptijden in het proces van de klachtbehandeling?
  15. In hoeveel gevallen hebben de klachten geleid tot vervolgacties van de klager (onder andere bij (bestuurs)rechter, Nationale ombudsman) en wat was in die gevallen de uitkomst van de vervolgactie?
  16. In hoeverre heeft de afhandeling van ingediende klachten geleid tot aanpassingen in beleid en/of werkprocessen?
  17. In hoeverre zijn de ingediende klachten naar tevredenheid van de klager afgehandeld?
  18. Hoe kijkt de Nationale ombudsman aan tegen het huidige proces van klachtbehandeling in Gemert-Bakel?
- 

*Interviewvragen:*

29. Hoe kijkt u aan tegen de huidige wijze van klachtafhandeling in Gemert-Bakel?
30. Heeft u signalen ontvangen van burgers over klachtafhandeling in Gemert-Bakel?
31. Wat voor soort signalen/klachten worden aan u gemeld? Zijn dit klachten over bejegening of gaat het om andere signalen/knelpunten?
32. In 2015 zijn er twintig klachten ingediend en in 2016 zijn er slechts negen klachten gerapporteerd. Dit aantal lijkt laag. Heeft u hier een verklaring voor?
33. Hoe wordt u geïnformeerd over klachtafhandeling in Gemert-Bakel?
34. Zijn het rapport en de rapportbrief van de Nationale ombudsman besproken met de gemeenteraad?
35. Weet u of en zo ja, welke maatregelen er naar aanleiding van deze rapportages zijn genomen?
36. In hoeverre is de wijze van klachtafhandeling de afgelopen jaren verbeterd?
37. Speelden de rapporten van de Nationale ombudsman hier een rol in?
38. Welke verbetermogelijkheden ziet u voor het behandelen van klachten in het algemeen (intern en extern), en meer specifiek binnen het sociaal domein?

## **Bijlage 4**

### **Reactie college**

Rekenkamercommissie gemeenten  
Gemert-Bakel en Laarbeek

Onderwerp: Onderzoeksrapport

Uw brief, ontvangen op:  
11 september 2017

Uw kenmerk:

Ons kenmerk:  
KCI/LvD/10371-2017

Bijlage(n):

Gemert: 27 september 2017

Verzonden:

Geachte rekenkamercommissie,

Op 6 september 2017 hebben wij uw mail ontvangen met het onderzoeksrapport naar de klachtafhandeling. U vraagt om een reactie op dit rapport.

#### **Rapport**

Uit het rapport blijkt dat het aantal klachten dat bij de gemeente wordt ingediend beperkt is en dat de wijze van klachtafhandeling goed is. Het is fijn dat het onderzoek uitwijst dat we voldoen aan gestelde normen. De inzet van de dorpsondersteuners wordt als mogelijke verklaring gezien dat de signalen van inwoners snel worden herkend en opgepakt.

#### **Aanbevelingen**

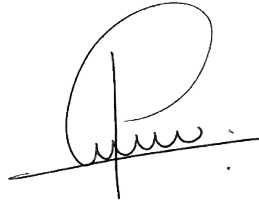
Het vastleggen in een werkafspraken van de huidige werkwijze (de klachten breder oppakken dan in formeel, juridische zin) volgen we op. Het overzicht van de klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld, zal met ingang van volgend jaar opgenomen worden in het jaarverslag bij de jaarrekening. Ook de partners waarmee we samenwerken vragen we om inzicht te geven in de klachten. Daarbij zijn we wel afhankelijk van de betrokken partijen.

#### **Van klacht naar idee of tip**

Een klacht heeft een negatieve klank. We zijn uiteraard blij met het geringe aantal klachten. Toch willen we onze inwoners, ondernemers en gasten blijven uitdagen om klachten, ideeën en tips te melden. Mogelijk kan een klacht een idee of tip opleveren of andersom. Wij staan open voor alle reacties van onze inwoners om te leren en te blijven verbeteren. Daarbij is het streven naar nul klachten ondergeschikt aan de doelstelling continu te verbeteren.

Hoogachtend,

het college van burgemeester en wethouders,  
de secretaris,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized capital 'P' followed by a horizontal line and a small flourish.

A.A.T.G. Jansen MBA

de burgemeester,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Picuel' in a cursive style.

ing. M.S. van Veen



**BMC** | onderzoek

**TELEFOON**

070 - 310 3800

**E-MAIL**

[info@bmconderzoek.nl](mailto:info@bmconderzoek.nl)

**WEBSITE**

[www.bmconderzoek.nl](http://www.bmconderzoek.nl)

