

Raadsvergadering d.d. 8 oktober 2026

Aan de raad,

Onderwerp

Rekenkamerrapport inzake klachtenbehandeling

Portefeuillehouder

L.A.G.P. van der Aa

Beslispunten

1. De conclusies van de Rekenkamer Gemert-Bakel en Laarbeek in het rapport Klachtenbehandeling in de gemeente Laarbeek te onderschrijven.
2. Verzoekt het college om uitvoering te geven aan de volgende aanbevelingen:
 - a. Actualiseer de klachtenverordening, en werk de huidige werkwijze uit in een actuele procesbeschrijving.
 - b. Veranker de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman expliciet in de klachtenverordening en de werkwijze.
 - c. Leer van klachten door 'het leren' structureel te verankeren.
 - d. Herstel de jaarlijkse informatievoorziening aan de raad.

Samenvatting

De gemeente Laarbeek heeft de klachtbehandeling in de praktijk grotendeels op orde: klachten worden doorgaans tijdig en zo veel als mogelijk informeel afgehandeld, wat bijdraagt aan een efficiënte en laagdrempelige werkwijze. De klachtencoördinator toetst daarbij in de praktijk expliciet aan de behoorlijkheids-normen van de Nationale Ombudsman. Dat draagt bij aan een bredere beoordeling dan alleen de vraag of de gemeente rechtmatig heeft gehandeld.

Hoewel de uitvoering in de praktijk grotendeels effectief lijkt, is deze in belangrijke mate afhankelijk van de taakinvulling van de klachtencoördinator en is minder verankerd in beleid en organisatie, wat de continuïteit en bestendigheid kwetsbaar maakt. De klachtenverordening is sinds 2014 niet meer geactualiseerd en binnenkort is er sprake van een wisseling in de functie van klachtencoördinator. Daarnaast blijft het lerend vermogen van de organisatie onderbenut, doordat evaluatie en reflectie niet systematisch plaatsvinden en bevindingen niet systematisch worden vastgelegd.

Ten slotte is de informatievoorziening aan de gemeenteraad niet op orde. Daardoor heeft de raad onvoldoende structureel zicht op de aard, omvang, afhandeling en leerpunten van klachten.

Per saldo functioneert de klachtbehandeling in Laarbeek in de praktijk naar behoren en is de basis aanwezig. Tegelijkertijd is actualisatie en verdere borging nodig om de werkwijze minder persoonsafhankelijk te maken, het leren van klachten structureler te organiseren en de verantwoording richting de raad op orde te brengen.

Aanleiding

Een zorgvuldige, toegankelijke en effectieve klachtenafhandeling vormt een essentieel onderdeel van goed openbaar bestuur. Voor inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties is de mogelijkheid om een klacht in te dienen over het handelen van de gemeente een belangrijk instrument om hun ervaringen kenbaar te maken en om, waar

nodig, correctie of verbetering te bewerkstelligen. Tegelijkertijd bieden klachten voor de gemeentelijke organisatie waardevolle inzichten in de kwaliteit van de dienstverlening, de bejegening door medewerkers en bestuurders, en de werking van interne processen en procedures.

Na overleg met de regiegroep heeft de rekenkamer eind 2025 besloten om een onderzoek te doen naar klachtbehandeling in zowel de gemeente Laarbeek als ook de gemeente Gemert-Bakel. Hiermee is medio januari 2026 gestart door het onderzoeksbureau TwijnstraGudde, onder begeleiding door de rekenkamer.

Beoogd effect en/of resultaat

1.1 Verbetering van enkele beleidsonderdelen en bepaalde processen en procesbeschrijvingen

Per saldo functioneert de klachtbehandeling operationeel naar behoren, maar is versterking van de beleidsmatige basis en organisatorische borging noodzakelijk om de kwaliteit duurzaam te waarborgen en verder te ontwikkelen. Daartoe worden enkele aanbevelingen gedaan.

1.2. Verbetering informatievoorziening aan de raad

De actieve informatievoorziening aan de gemeenteraad ontbreekt, waardoor het zicht op klachten en de mogelijkheid tot sturing en controle beperkt is. Een rapportage aan de gemeenteraad in de vorm van een klachtenjaarverslag o.i.d. kan hierin voorzien.

Argumenten

Nadere duiding van de aanbevelingen uit het rekenkamerrapport:

a. Actualiseer de klachtenverordening, en werk de huidige werkwijze uit in een actuele procesbeschrijving.

Zorg voor een eenduidig en actueel kader voor klachtbehandeling, waarin doelstellingen, uitgangspunten, taken, verantwoordelijkheden en werkwijzen integraal zijn vastgelegd. De huidige klachtenverordening biedt daarvoor een goede basis, maar is toe aan actualisatie.

b. Veranker de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman expliciet in de klachtenverordening en de werkwijze.

De gemeente toetst in de praktijk al aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman. Dat is positief en verdient borging. Leg daarom expliciet vast dat deze normen onderdeel vormen van de beoordeling van klachten. Daarmee wordt voorkomen dat de toepassing van deze normen afhankelijk blijft van de kennis en werkwijze van één klachtencoördinator.

c. Leer van klachten door 'het leren' structureel te verankeren.

Dit leren hoeft niet in de vorm van een formele evaluatie; dit past ook niet bij de huidige situatie waarin een aanzienlijk deel van de klachten informeel wordt behandeld.

Denk hierbij aan het volgende:

- Het is van belang dat er frequenter en explicieter ervaringen worden opgehaald, bij klagers, bij klachtbehandelaars als ook bij medewerkers.
- Zorg ervoor dat in de te actualiseren verordening duidelijk is op welke wijze dit gebeurt.
- Borg dat signalen en leerpunten een plek krijgen in het klachtenjaarverslag.

d. Herstel de jaarlijkse informatievoorziening aan de raad.

De raad is in 2022 voor het laatst geïnformeerd over klachtbehandeling, over het jaar 2021. Stel weer jaarlijks een klachtenjaarverslag of klachtenoverzicht op en deel dit met de raad. Zorg dat daarin in ieder geval wordt gerapporteerd over het aantal en de aard van de klachten (en daarbij gesignaleerde trends en ontwikkelingen), de tijdigheid van de behandeling en de resultaten en uitkomsten. Deel daarbij ook het overzicht dat de Nationale Ombudsman jaarlijks opstelt. Deel in het eerstvolgende jaarverslag ook de informatie over de jaren 2022, 2023 en 2024.

Kanttekeningen o.a. financiële, juridische, communicatieve en veiligheidsaspecten

Communicatie: nadat de klachtenverordening en de procesbeschrijving zijn geactualiseerd, zullen deze breed gecommuniceerd worden, zowel intern als extern.

Vervolgstappen

Na de besluitvorming worden door het college diverse stappen gezet, zoals opgesomd in de aanbevelingen.

Bijlagen (meegezonden stuk(ken), ter inzage gelegde stukken)

- Concept raadsbesluit
- Rekenkamerrapport "Klachtenbehandeling in de gemeente Laarbeek" (juni 2026)

De Rekenkamer Gemert-Bakel en Laarbeek,

de secretaris,

de voorzitter,

A. van den Berg

drs. G.W.M. van Vugt MPA