Onderzoek klachtbehandeling in Laarbeek

In opdracht van de Rekenkamer Gemert-Bakel en Laarbeek

Jop de Graaff
Frits van Vugt

24 september 2026

TwynstraGudde

Laarbeek Waterpoort van de Peel

Impact op morgen.



Agenda

- Aanleiding en doelstelling
- Vraagstelling en afbakening
- Aanpak
- Bevindingen
- Conclusies en aanbevelingen

Aanleiding en doelstelling

Aanleiding

- Geen directe aanleiding.
- Uitvraag aan fracties over onderzoeksthema's uitgesteld i.v.m. verkiezingen
- Na overleg met de regiegroep heeft de rekenkamer besloten om alvast een relatief klein onderzoek te doen naar klachtbehandeling in zowel de gemeente Laarbeek als ook de gemeente Gemert-Bakel.

Doelstelling

Inzichtelijk maken hoe:

- de gemeente het beleid en de organisatie ten aanzien van de klachtbehandeling heeft ingericht;
- wat de resultaten zijn van dit beleid;
- hoe de informatievoorziening over deze resultaten er uitziet.

Vraagstelling en afbakening

Centrale vraag

Op welke wijze geeft de gemeente beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de behandeling van klachten, tot welke resultaten leidt dit beleid en op welke wijze wordt hierover gerapporteerd aan de raad?

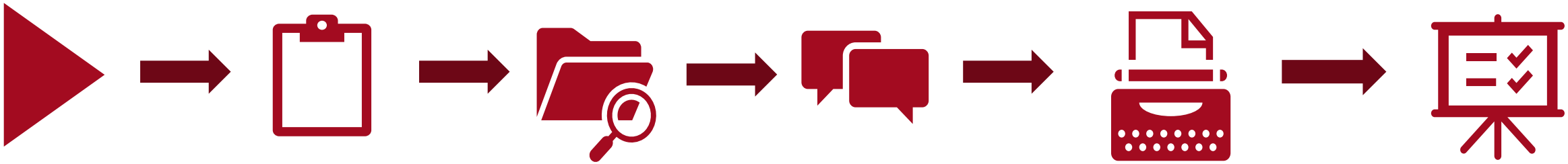
Deelvragen over:

- Beleidsmatige en organisatorische opzet
- Resultaten
- Vervolgprocedures (Nationale Ombudsman)
- Informatievoorziening aan de raad

Afbakening

- Wel: Klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb. Het betreft klachten gericht op gedragingen van bestuurders of ambtenaren.
- Niet: meldingen in het kader van de openbare ruimte, noch op bezwaren, bijvoorbeeld binnen het sociaal domein. Ook geen integriteitsschendingen.

Aanpak



Startgesprek

Digitale informatie-uitvraag

Documenten-studie
+ benchmark

Gesprek met klachtencoördinator

Conceptrapport

Wederhoor, definitief rapport en afronding

Bevindingen

Beleidsmatige en organisatorische opzet (1/2)

- De gemeente kent een klachtenverordening

Doel klachtbehandeling:

- Recht doen aan individuele klager
- Verbeteren relatie tussen burger en overheid
- Beter inzicht krijgen in behoeften van inwoners en tekortkomingen van de organisatie
- Bescherming van burgers en ambtenaren
- Leereffect
- Informele klachtbehandeling

Toetsingskader:

- Klachten worden getoetst aan de Awb en behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman.

Beleidsmatige en organisatorische opzet (2/2)

Ombudsfunctie

- Nationale Ombudsman
- In de periode 2021-2025 zijn 34 klachten gemeld bij de NO.
- Bij geen van deze klachten was sprake van onjuiste klachtbehandeling door de gemeente.

Wat valt op:

- Doelstellingen sluiten aan op wettelijk kader en uitgangspunten NO.
- Klachtenverordening is voor het laatst geactualiseerd in 2014.
- Proces is helder uitgewerkt in de verordening, maar beperkt expliciet over termijnen.
- Proces voor informele klachtbehandeling is niet uitgewerkt.
- Er wordt expliciet verwezen naar en getoetst aan de normen van de NO, maar dit is niet geborgd.
- Er wordt in sommige gevallen gebruik gemaakt van een externe klachtbehandelaar, wat geen onderdeel is van de verordening.
- Verloop bij de functie van de klachtencoördinator. Deze rol is niet goed geborgd.

Resultaten en leren van klachtbehandeling

Aantallen klachten

- In de periode 2019-2025 zijn in totaal 55 klachten ontvangen.
- 33-50% daarvan is informeel afgehandeld

Wat valt op:

- Het lukt doorgaans om klachten binnen de wettelijke termijn af te handelen
- Veelklagers
- Er wordt niet structureel geëvalueerd (zowel met klagers als intern).

Informatievoorziening aan de raad

- Uitgangspunt in het klachtenprotocol is dat de raad jaarlijks wordt geïnformeerd over de klachtbehandeling.

Wat valt op:

- De raad ontvangt sinds 2022 geen informatie meer over klachtbehandeling. Er is wel een overzicht opgesteld voor 2023 en 2024.

Conclusies en aanbevelingen

Conclusies (1/2)

1. Klachtbehandeling organisatorisch in belangrijke mate op orde.
2. De klachtenverordening bevat duidelijke bepalingen over indiening en afdoening van klachten en maakt taken en verantwoordelijkheden klachtencoördinator inzichtelijk.
3. De doelstellingen van klachtbehandeling zijn in de klachtenverordening verbonden met de Awb, waaronder genoegdoening voor de klager en het leren van klachten.
4. De gemeente handelt klachten in de praktijk overwegend tijdig af.
5. En zet zo veel mogelijk in op informeel afhandelen.
6. De klachtenverordening is sinds 2014 niet meer geactualiseerd en sluit daardoor niet volledig aan op de praktijk.

Conclusies (2/2)

6. Huidige werkwijze is afhankelijk van invulling door de klachtencoördinator en is beperkt geborgd. Dit maakt de uitvoering kwetsbaar.
7. De gemeente toetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman. Dit is positief, omdat daarmee breder wordt benaderd dan alleen vanuit rechtmatigheid.
8. De gemeente heeft de registratie van klachten in de basis op orde.
9. Het leervermogen van de organisatie wordt beperkt benut. Evaluatie en reflectie vinden alleen incidenteel plaats.
10. De raad wordt niet jaarlijks geïnformeerd over de klachtbehandeling, terwijl de klachtenverordening dit wel voorschrijft. Dit beperkt de kaderstellende en controlerende rol.

Aanbevelingen

1. Actualiseer de klachtenverordening en werk de huidige werkwijze uit in een actuele procesbeschrijving.
2. Veranker de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman expliciet de klachtenverordening en de werkwijze.
3. Leer van klachten door ‘het leren’ structureel te organiseren.
4. Herstel de jaarlijkse informatievoorziening aan de raad.

Werken met TwynstraGudde betekent samen maatschappelijke transities werkend krijgen. Met advies, management en opleidingen helpen we mensen en organisaties bij duurzame veranderingen. Denk aan energie en klimaat, wonen, veiligheid, landbouw, mobiliteit, zorg en onderwijs. Onze kracht ligt in daadkracht. In het creëren van oplossingen die werkbaar zijn én werkbaar blijven. Samen met onze opdrachtgevers - en alle belanghebbenden daaromheen - werken we aan een samenleving die schoon, veilig, gezond en weerbaar is. Zo maken we blijvend impact op morgen.

Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot deze presentatie berusten bij TwynstraGudde. Niets uit deze presentatie mag worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van TwynstraGudde.

TwynstraGudde

Impact op morgen.