



**Van klacht tot genoegdoening?**

**Een rekenkameronderzoek naar  
klachtenprocedures**

**13 oktober 2020**

Laura Huntjens, Jan Willem Botter, Florian Theissen, Rob de Greef, David van Groen

# Inhoudsopgave

<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>4</b>
1.1 AANLEIDING EN DOEL ONDERZOEK.....	4
1.2 OPBOUW VAN HET RAPPORT.....	5
<b>2. ONDERZOEKSMETHODIEK.....</b>	<b>7</b>
2.1 ONDERZOEKSVRAGEN EN OPBOUW ONDERZOEK .....	7
2.2 NORMENKADER .....	8
2.3 DESKRESEARCH, INTERVIEWS EN RAPPORTAGE .....	8
<b>3. BEHOORLIJKE KLACHTPROCEDURE? .....</b>	<b>11</b>
3.1 BEHOORLIJKE BEHANDELING .....	11
3.2 KLACHTENREGELINGEN BUCH-GEMEENTEN.....	14
3.3 KLACHTENREGELINGEN UITBESTEDE TAKEN .....	16
3.4 DOSSIERONDERZOEK – NALEVING WETTELIJKE- EN BEHOORLIJKEIDSVEREISTEN .....	19
<b>4. TOEGANKELIJKHEID EN INFORMATIE .....</b>	<b>23</b>
4.1 INLEIDING.....	23
4.2 TOEGANKELIJKHEID EN INFORMATIE.....	23
4.2.1 <i>Klachtenprocedures BUCH-gemeenten - Toegankelijkheid en informatie .....</i>	<i>23</i>
4.2.2 <i>Het indienen van een klacht in de BUCH-gemeenten .....</i>	<i>24</i>
4.2.3 <i>Informatie over de klachtprocedure.....</i>	<i>25</i>
4.2.4 <i>De klachtenprocedure in praktijk (BUCH-gemeenten en BUCH-werkorganisatie).....</i>	<i>26</i>
4.2.5 <i>Toegankelijkheid en informatie klachtprocedure van enkele externe organisaties.....</i>	<i>28</i>
4.3 GOEDE ORGANISATIE EN SAMENWERKING .....	33
4.3.1 <i>Verantwoordelijkheid burgemeester.....</i>	<i>33</i>
4.3.2 <i>Afspraken namens de colleges van B&amp;W van de BUCH-gemeenten over klachtbehandeling .....</i>	<i>34</i>
<b>5. DE ‘LERENDE’ ORGANISATIE .....</b>	<b>38</b>
5.1 INLEIDING.....	38
5.2 REGISTRATIE EN VERWERKING VAN INFORMATIE .....	38
5.3 LEREN VAN KLACHTBEHANDELING BINNEN DE BUCH-GEMEENTEN .....	39
<b>6. VAN INFORMATIE TOT REGIE .....</b>	<b>43</b>
6.1 INLEIDING.....	43
6.2 INFORMATIE VOOR DE GEMEENTERAAD .....	43
6.3 DE GEMEENTERAAD IN REGIE .....	44
<b>BIJLAGE 1: NORMENKADER .....</b>	<b>47</b>
<b>BIJLAGE 2: OVERZICHT RESPONDENTEN.....</b>	<b>50</b>
<b>BIJLAGE 3: TABEL SAMENWERKINGSVERBANDEN BUCH-GEMEENTEN .....</b>	<b>51</b>

# 1. Inleiding

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel onderzoek

Het klachtrecht is een belangrijk recht in het kader van de controle op de overheid of andere instanties die publieke taken uitvoeren. Het geeft mensen de mogelijkheid om op te komen tegen tekortkomingen in de dienstverlening. Het kan gaan om een klacht over een gedraging jegens de klager zelf, of jegens een ander. Het klachtrecht vormt daarmee een laagdrempelige ingang om burgers te helpen bij onjuist, onprofessioneel, oneerlijk of onzorgvuldig ervaren gedragingen. Alhoewel tegenwoordig op veel laagdrempelige manieren contact kan worden gezocht met overheidsinstanties, zoals bijvoorbeeld via social media of Whats-app, gaat het in veel van deze gevallen om meldingen of andere laagdrempelige wijze van contact zoeken met de overheid. Dit moet onderscheiden worden van het indienen van formele klachten, in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Ook moet het klachtrecht nadrukkelijk onderscheiden worden van andere vormen van rechtsbescherming, zoals bijvoorbeeld de mogelijkheid om in bezwaar te gaan tegen een besluit of in beroep te gaan bij een bestuursrechter tegen een beslissing op bezwaar. Kort gezegd geldt: als tegen een beslissing bezwaar open stond of beroep open staat, is het bestuursorgaan niet verplicht om de klacht te behandelen. Het is wel mogelijk om een klacht in te dienen over de behandeling van een bezwaarschrift, bijvoorbeeld als de wettelijke behandeltermijn wordt overschreden. Dit onderzoek beslaat specifiek de behandeling van formele klachten door de BUCH-gemeenten en, meer specifiek, de inrichting van de procedures van de klachtbehandeling. Nadrukkelijk richt het onderzoek zich niet op de inhoudelijke kant van de klachtbehandeling.

De uitgangspunten van het klachtrecht zijn door de jaren heen niet wezenlijk veranderd. Wel is de feitelijke afhandeling van klachten diffuser geworden. Gemeenten maken voor taakuitvoering steeds vaker gebruik van samenwerkingsverbanden (zoals gemeenschappelijke regelingen) of kopen diensten in bij marktpartijen. Zo werken de vier BUCH-gemeenten intensief samen in de Werkorganisatie BUCH-gemeenten. Ook deze werkorganisatie kent een algemene interne klachtregeling. Is een burger ontevreden over de behandeling van zijn klacht, dan kan hij dat voorleggen aan de Nationale ombudsman, die voor de BUCH-gemeenten als gemeentelijke ombudsman optreedt.

Ook is de uitvoering van vele gemeentelijke taken bij andere samenwerkingsverbanden belegd. Van enkele van deze samenwerkingsverbanden onderzoeken we in dit rapport de klachtbehandeling. Het gaat om

- Cocensus, een gemeenschappelijke regeling van veertien gemeenten waaronder de vier BUCH gemeenten, die tot taak heeft de gemeentelijke belastingen (bijvoorbeeld afvalstoffenheffing, rioolheffing, onroerende zaaksbelasting, precariobelasting) in te vorderen.
- De Netwerkorganisatie regio Alkmaar, een samenwerking van de BUCH gemeenten met drie andere gemeenten om samen jeugdhulp, Wmo-begeleiding, beschermd wonen en vervoer en hulpmiddelen in te kopen bij marktpartijen. De Netwerkorganisatie regio Alkmaar heeft 80 contracten gesloten met aanbieders van Wmo en 187 contracten gesloten met aanbieders van Jeugdhulp. Omdat sommige aanbieders zowel diensten op het gebied van Wmo als Jeugdhulp verlenen, is er in totaal met 182 aanbieders een contract gesloten voor dienstverlening Wmo en/of Jeugdhulp voor de BUCH-gemeenten.

Dit betreft dus zowel grote als kleine leveranciers. Kwetsbare burgers zijn in het dagelijks leven dus direct afhankelijk van de dienstverlening door deze marktpartijen; denk aan de levering van trapliften, rolstoelen, noodzakelijke reparaties, speciaal vervoer, zorgverlening in het kader van beschermd wonen, enzovoorts.

- De gemeenschappelijke regeling Werkvoorzieningschap Noord Kennemerland. Deze zorgt onder andere voor re-integratie en sociale werkplaatsen en heeft tot doel om zoveel mogelijke mensen (weer) naar de arbeidsmarkt te brengen. Ook hier worden diensten verleend aan burgers die vaak in kwetsbare positie verkeren.
- HVC N.V., een afvalverwerkings- en energiebedrijf.

Bovengenoemde ontwikkelingen; de decentralisaties, de inrichting van de BUCH-werkorganisatie en het uitbesteden van gemeentelijke dienstverlening aan vele marktpartijen, maken het de BUCH-gemeenteraden niet eenvoudig om een goed beeld te krijgen van de kwaliteit van de klachtbehandeling. De Rekenkamercommissie heeft hierin aanleiding gezien om onderzoek in te stellen met de volgende hoofdvraag: *Is de infrastructuur voor behoorlijke klachtbehandeling in de BUCH-gemeenten adequaat en worden de BUCH-gemeenteraden voldoende geïnformeerd over de klachtbehandeling in hun gemeente?*

## 1.2 Opbouw van het rapport

In het tweede hoofdstuk beschrijven wij de onderzoeksvragen en de onderzoeksmethodiek die gebruikt is. Het derde hoofdstuk behandelt de wettelijke- en behoorlijkheidsnormen die op klachtbehandeling van toepassing zijn en beoordeelt de relevante klachtenregelingen van de BUCH-gemeenten op deze wettelijke- en behoorlijkheidsnormen. Het vierde hoofdstuk behandelt de toegankelijkheid van de verschillende klachtenprocedures bij de BUCH-gemeenten, de BUCH-werkorganisatie en enkele relevante externe organisaties. Hierna bespreekt het vijfde hoofdstuk of sprake is van een 'lerende organisatie'. Het zesde hoofdstuk behandelt de mate waarin de gemeenteraden van de BUCH-gemeenten informatie krijgen over de klachtbehandeling. Hiermee beslaan de hoofdstukken 3 tot en met 6 de 'feitelijke rapportage'. In hoofdstuk 7 analyseren wij de feitelijke rapportages en trekken wij conclusies, aan de hand waarvan wij antwoord geven op de onderzoeksvragen en de hoofdvraag van het onderzoek. Tot slot geven wij in hoofdstuk 8 een voorzet voor een aantal aanbevelingen om de dienstverlening van de BUCH-gemeenten op het gebied van klachtbehandeling te verbeteren.

## **2. Onderzoeks- methodiek**

## 2. Onderzoeksmethodiek

In dit hoofdstuk gaan wij in op de methodiek die wij hebben toegepast bij dit onderzoek. Daarbij geven wij eerst een algemene introductie op de methodiek, waarbij we onder meer de onderzoeksvraag beschrijven en de stappen benoemen die we hebben gezet om te komen tot deze rapportage (paragraaf 2.1). Vervolgens lichten wij het gehanteerde normenkader toe (paragraaf 2.2). Daarna volgt een toelichting op de toegepaste onderzoeksmethoden en de rapportage (paragraaf 2.3).

### 2.1 Onderzoeksvragen en opbouw onderzoek

#### Onderzoeksvragen

In de offertevraag is de volgende onderzoeksvraag (hoofdvraag) opgenomen, die wij met behulp van dit onderzoek beantwoorden:

Hoofdvraag: *“Is de infrastructuur voor behoorlijke klachtbehandeling in de BUCH-gemeenten adequaat en worden de BUCH-gemeenteraden voldoende geïnformeerd over de klachtbehandeling in hun gemeente?”*

Op grond van deze hoofdvraag zijn in de offertevraag de volgende deelvragen geformuleerd:

- Deelvraag 1: “Stellen de BUCH-gemeenten burgers met een klacht over de dienstverlening in staat om genoegdoening te krijgen?”
- Deelvraag 2: “Leren de gemeentelijke en niet-gemeentelijke dienstverlenende organisaties van de klachten?”
- Deelvraag 3: “Worden de BUCH-gemeenteraden voldoende geïnformeerd om de regie te kunnen nemen?”
- Deelvraag 4: “Zijn er verschillen tussen de vier gemeenten als het gaat om de behandeling van klachten en zo ja, welke zijn dat?”

#### Opbouw onderzoek

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden, hebben wij de volgende stappen gezet:

1. Vaststellen normenkader en planning samen met de rekenkamercommissie;
2. Selecteren documenten voor deskresearch en respondenten voor interviews;
3. Uitvoeren onderzoek, bestaande uit:
  - a) Deskresearch; en
  - b) Interviews;
4. Opstellen feitelijke rapportage (o.b.v. feiten en meningen) en bespreken met de rekenkamercommissie;
5. Analyse: toetsen feitelijke rapportage aan normenkader en beantwoorden onderzoeksvragen;
6. Opstellen concept-rapportage op basis van analyse en bespreken met de rekenkamercommissie;
7. Aanpassen feitelijke rapportage en terugleggen bij respondenten voor wederhoor;

8. Omvormen concept-rapportage tot eindrapportage, met daarin aanbevelingen voor de toekomst.

## 2.2 Normenkader

Bij de start van het onderzoek is het normenkader vastgesteld. De normen zijn te herleiden tot wettelijke normen en normen die zijn geformuleerd door de Nationale ombudsman. Bij elke norm zijn de onderzoeksvragen geformuleerd aan de hand waarvan de betreffende norm en vervolgens ook de onderzoeksvragen kunnen worden beantwoord. U treft het normenkader aan in Bijlage 1.

## 2.3 Deskresearch, interviews en rapportage

In het onderzoek hebben wij ons in de eerste plaats gericht op de BUCH-werkorganisatie en de vier gemeenten. In de tweede plaats hebben wij ons, omdat er veel taken in samenwerking worden uitgevoerd gericht op een select aantal samenwerkingsverbanden. De selectie hiervan heeft in afstemming met de Rekenkamercommissie plaatsgevonden. Bij de selectie daarvan is er rekening gehouden met (1) het feit dat waar mogelijk steeds alle vier de gemeenten participeren in het samenwerkingsverband, (2) dat de selectie verschillende thema's betreft, (3) de impact van het takenpakket voor de relatie tot ook de gemeenteraad. Op basis hiervan is de keuze gevallen op:

- Netwerkorganisatie regio Alkmaar (informele inkoop samenwerking);
- Gemeenschappelijke regeling Werkvoorzieningsschap Noord Kennemerland,
- HVC (Afvalverwerkings- en energiebedrijf)
- Gemeenschappelijke regeling Cocensus (gemeentelijk belastingsamenwerkingsverband)

### Deskresearch

Wij hebben de volgende documenten bestudeerd:

- Klachtenregelingen van de BUCH-werkorganisatie en de vier gemeenten
- Klachtenregelingen van alle samenwerkingsverbanden waar de vier gemeenten tezamen aan deelnemen
- Analyse van klachtendossiers van:
  - BUCH-gemeenten (aantal 10)
  - WNK (aantal 5)
  - Cocensus (aantal 5)
- Analyse inkoopdocumenten/contracten van Netwerkorganisatie regio Alkmaar (aantal 6)

### Interviews

Wij hebben daarnaast 18 gesprekken gevoerd. Dit betrof zowel gesprekken binnen de BUCH-gemeenten en werkorganisatie als met de samenwerkingsverbanden. Ten aanzien van de BUCH-gemeenten hebben wij zowel ambtelijk als bestuurlijk (raad en betrokken wethouder en burgemeester) gesproken. In bijlage 2 treft u een overzicht aan van onze gesprekspartners.



## Rapportage

In deze rapportage wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- Feiten: hetgeen door ons in de deskresearch kan worden vastgesteld over de drie periodes en/of door verschillende respondenten niet wordt ontkend.
- Meninge n: waarderingen bij die feiten door respondenten in de interviews en enquête gegeven.
- Normen: die zien op een ideaaltypische handelswijze bij de gemeenten, op grond van wet- en regelgeving, *best practices* en afspraken. Deze zijn vastgelegd in een normenkader.
- Oordelen: onze oordelen op basis van de opgedane inzichten bij die feiten en meningen, op basis van het vooraf gestelde normenkader en onze antwoorden op de onderzoeksvragen.
- Adviezen: onze aanbevelingen voor de toekomst op basis van de oordelen.

Om het bovenstaande onderscheid goed te kunnen maken, hebben wij eerst de feiten en meningen verwerkt die uit deskresearch en interviews naar voren zijn gekomen. Het resultaat hiervan is een feitelijke rapportage, die ter inzage wordt gelegd aan respondenten (hoofdstukken 3 tot en met 6). In hoofdstuk 7 wordt door ons de feitelijke rapportage geanalyseerd en geven wij antwoord op de onderzoeksvragen, aan de hand van het vastgestelde normenkader (zie bijlage 1). Tot slot werken wij deze analyse en beantwoording van de onderzoeksvragen uit in een set aanbevelingen voor de toekomst.

# PRO

## 3. Behoorlijke klachtprocedure?

# DOOF

## 3. Behoorlijke klachtprocedure?

In dit hoofdstuk bespreken wij gedeeltelijk deelvraag 1. Dit doen wij door wij door norm 3 te bespreken, met de daarbij behorende subvragen zoals weergegeven in de tabel hier onder:

Normen	Subvragen
1. Stellen de BUCH gemeenten burgers met een klacht over de dienstverlening in staat om genoegdoening te krijgen?	
3. <b>Professionaliteit:</b> een gemeente draagt zorg voor een behoorlijke behandeling (die voldoet aan de wettelijke voorwaarden van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman) van klachten over gedragingen van bestuursorganen en uitvoeringsorganisaties die gemeentelijke taken uitvoeren.	a. Wat zijn de relevante wettelijke vereisten ten aanzien van een klachtenprocedure? b. Voldoen de klachtenprocedures aan de relevante wettelijke vereisten? c. Wat zijn de relevante behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman ten aanzien van een klachtenprocedure? d. Voldoen de klachtenprocedures aan de relevante behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman?

Zoals te zien is in het volledige normenkader (zie bijlage 1) bestrijkt deelvraag 1 ook de normen 1, 2, 4, 5 en 6 met de daarbij behorende subvragen. Deze bespreken wij niet in hoofdstuk 3, maar in hoofdstuk 4.

Het kader waar het proces van klachtafhandeling aan wordt getoetst wordt gevormd door het wettelijk kader volgens de Algemene wet bestuursrecht (hierna: "Awb") en de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman. Het wettelijk kader geeft de minimumeisen voor een goede behandeling door bestuursorganen van klachten over overheidsoptreden. De behoorlijkheidsnormen opgesteld door de ombudsman zijn in dat kader aanvullende normen ten aanzien van de klachtbehandeling. Voorbeeld: een relatief simpel op te lossen klacht wordt pas na vijf weken afgehandeld. Daarmee wordt wel voldaan aan de wettelijke norm, maar niet aan de behoorlijkheidsnorm. In paragraaf 3.1 zetten wij allereerst de wettelijke vereisten van klachtenbehandeling volgens de Awb en de relevante behoorlijkheidsnormen van de ombudsman uiteen. Vervolgens toetsen wij in paragraaf 3.2 of de klachtenregelingen, die gelden binnen de BUCH-gemeenten, voldoen aan de wettelijke eisen en de behoorlijkheidsnormen. Deze toets betreft puur een feitelijke check, zonder inhoudelijke beoordeling over de kwaliteit van de klachtregelingen zelf of de naleving er van in de praktijk. In paragraaf 3.3 geven wij verbonden partijen van de BUCH-gemeenten en zoomen we in op de partijen waar alle vier de BUCH-gemeenten aan verbonden zijn. De klachtenregelingen van laatstgenoemde partijen, leggen we eveneens langs de meetlat van de wettelijke normen en de behoorlijkheidsnormen. Ook hiervoor geldt dat *geen inhoudelijk* oordeel wordt gegeven over de kwaliteit van de feitelijke behandeling van klachten. Tot slot bespreken wij in paragraaf 3.4 kort het resultaat van de dossierstudie, waarbij in verschillende klachtdossiers is onderzocht in hoeverre deze dossiers blijken te geven van het naleven van de wettelijke vereisten en de behoorlijkheidsnormen en het voldoen aan de klachtenregelingen.

### 3.1 Behoorlijke behandeling

#### *Wettelijke vereisten*

De relevante wettelijke vereisten ten aanzien van de klachtenprocedure zijn vastgelegd in titel 9.1 van de Awb. Deze titel bevat de minimumeisen voor de klachtbehandeling. De wettelijke eisen worden in deze paragraaf toegelicht.

Wettelijke eis	Toelichting
9:1 Awb - klachtrecht	Het artikel kent aan iedereen het recht toe om bij een bestuursorgaan te klagen over de wijze waarop dat orgaan of een onder de verantwoordelijkheid van dat orgaan werkzame persoon zich in een concrete situatie jegens de klager of iemand anders heeft gedragen. Het artikel laat het aan klagers vrij om mondeling of schriftelijk te klagen.
9:2 Awb – Zorgplicht behoorlijke klachtbehandeling	Het artikel bevat de algemene verplichting voor bestuursorganen om zorg te dragen voor een behoorlijke klachtbehandeling. Daarmee wordt voor klachtbehandeling het zorgvuldigheidsbeginsel gecodificeerd. Voor schriftelijke klachten geeft afdeling 9.1.2 een nadere uitwerking van het beginsel van behoorlijke klachtbehandeling. Voor mondelinge klachten volstaat de algemene zorgplicht om klachten behoorlijk af te doen. Het artikel bepaalt dat hogere bestuursorganen klachten behandelen over lagere bestuursorganen.
9:4 Awb – Ontvankelijkheidsvereisten klaagschrift	<p>Het artikel bevat een overzicht van de ontvankelijkheidsvereisten van een klaagschrift:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een klacht moet schriftelijk zijn ingediend en betrekking hebben op een gedraging jegens de klager zelf;</li> <li>• de inhoud van het klaagschrift moet aan enkele minimale eisen voldoen (waaronder ondertekening, dagtekening), en</li> <li>• een in een vreemde taal gestelde klaagschrift moet zo nodig worden voorzien van een vertaling.</li> </ul> <p>Als een klacht niet voldoet aan een van de vereisten van het artikel, is het bestuursorgaan niet verplicht om de klachtprocedure te vervolgen. Er blijft wel een plicht bestaan voor een behoorlijke klachtafhandeling, wat ertoe kan leiden dat de klager in gelegenheid moet worden gesteld zijn klaagschrift aan te vullen, waarna de klachtprocedure wel kan worden gevolgd.</p>
9:6 Awb – Ontvangstbevestiging klaagschrift	Als vereiste van behoorlijke klachtbehandeling legt het artikel vast dat de ontvangst van een klaagschrift schriftelijk moet worden bevestigd. Dit dient ook de rechtszekerheid omdat het tijdstip van ontvangst van belang is voor de termijn van behandeling. Het zal vaak doelmatig zijn om bij de ontvangstbevestiging ook informatie te verstrekken over de verdere procedure, waaronder de mededeling dat de klager in de gelegenheid wordt gesteld om te worden gehoord.
9:7 Awb – Onpartijdigheid klachtbehandelaar	Als vereiste van een zorgvuldige klachtbehandeling legt lid 1 vast dat de klachtbehandelaar niet betrokken mag zijn geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd. Ingevolge lid 2 moeten bestuursorganen en leden van een collegiaal orgaan echter een klacht zelf behandelen indien de klacht tegen henzelf is gericht.
9:8 Awb – Uitzonderingen behandelingsplicht	Lid 1 en 2 bevatten een limitatieve opsomming van de gronden waarop een bestuursorgaan kan besluiten om een klacht niet te behandelen. Redenen om een klacht niet te behandelen kunnen onder meer zijn een herhaalde klacht, samenloop met bezwaar en samenloop met beroep. Als een klacht niet wordt behandeld, moet dat ingevolge lid 3 binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan de klager worden medegedeeld.
9:9 Awb – Afschrift aan beklagde	De verplichting om aan degene over wie wordt geklaagd een afschrift toe te sturen van het klaagschrift en de overige stukken geeft invulling aan het verdedigingsbeginsel. Niet voldoende is dat de beklagde de klacht slechts mag inzien. Onder de verplichting vallen ook de door de klager na het klaagschrift nader ingediende stukken, zeker indien deze stukken van essentieel belang zijn ter ondersteuning van de ingediende klacht. Door de toezendingsplicht kan de aangeklaagde zich voorbereiden op een hoorzitting. Dit betekent dus dat de stukken voor de hoorzitting moeten worden toegezonden.
9:10 Awb – Hoorplicht	De plicht om klager en aangeklaagde te horen (hoor en wederhoor), is volgens de memorie van toelichting een essentieel onderdeel van de procedure. Daarom geeft het artikel aan beide partijen het recht om te worden gehoord. De aangeklaagde moet altijd worden gehoord. De klager hoeft niet te worden gehoord als de klacht kennelijk ongegrond is of als hij niet gehoord wenst te worden. In verband met een zorgvuldige procedure moet een verslag worden gemaakt van de hoorzitting.
9:11 Awb – Afdoenings-termijnen	De termijn voor afdoening van de klacht is in beginsel zes weken of, indien een klachtadviesinstantie is betrokken, tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Deze termijn kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd, mits klager en beklagde hier schriftelijk mededeling van krijgen. Verder uitstel is mogelijk voor zover klager daarmee schriftelijk instemt.
9:12 Awb – Afdoeningsbrief	Het artikel verplicht het bestuursorgaan om na het afsluiten van het onderzoek de klager schriftelijk zijn bevindingen, zijn oordeel en eventuele conclusies mee te delen. Tegelijkertijd moet het bestuursorgaan vermelden bij welke ombudsvoorziening en binnen welke termijn vervolgens nog een klacht kan worden ingediend.

Wettelijke eis	Toelichting
9:12a Awb – Registratie en publicatie	Het artikel verplicht bestuursorganen tot registratie en jaarlijkse publicatie van schriftelijk ingediende klachten. Publicatie en registratie van klachten kan verder bijdragen aan een evaluatie van de klachtbehandeling.
9:14 Awb - Aanwijzing klachtadviesinstantie	Uit het artikel volgt dat bij toepassing <sup>1</sup> van de klachtadviesprocedure een persoon of commissie moet worden aangewezen die wordt belast met de behandeling van en de advisering over klachten. Uit het artikel blijkt ook dat het bestuursorgaan geen instructies in een bepaald, concreet geval mag geven aan de klachtadviesinstantie, maar alleen algemene instructies, in verband met de beoogde meer afstandelijke behandeling van klachten door de klachtadviesinstantie.
9:15 Awb – Behandeling klacht klachtadviesinstantie	Het artikel bevat de procedure voor de behandeling en de advisering door een klachtadviesinstantie. Bij de ontvangstbevestiging van de klacht moet het bestuursorgaan aan de klager melden dat het klaagschrift in handen is gesteld van een klachtadviesinstantie. Verder regelt het artikel dat het horen geschiedt door de klachtadviesinstantie en dat een beslissing om niet te horen behoort tot de competentie van die instantie en dus niet van het bestuursorgaan. Tenslotte wordt geregeld dat de klachtadviesinstantie een rapport — waaronder een verslag van het horen — en een advies uitbrengt aan het bestuursorgaan, vergezeld van eventuele aanbevelingen.
9:16 Awb – Motiveringsplicht afwijking advies	Het artikel codificeert het motiveringsbeginsel voor de situatie dat het oordeel van het bestuursorgaan afwijkt van het door de klachtadviesinstantie uitgebrachte advies.

#### *Behoorlijkheidsnormen Nationale ombudsman*

De behoorlijkheidsnormen, opgesteld door de Nationale ombudsman, zijn open normen waar de klachtbehandeling mede aan wordt getoetst. In onderstaande tabel worden de normen genoemd en kort toegelicht.

Categorie	Behoorlijkheidsnorm	Toelichting
Open en duidelijk	Transparant	De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.
	Goede informatieverstrekking	De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.
	Luisteren naar de burger	De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.
Respectvol	Fair play	De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.
Betrokken en oplossingsgericht	Samenwerking	De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.
	Voortvarendheid	De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na.

<sup>1</sup> In sommige gevallen verplicht de wet tot toepassing van een klachtadviesinstantie zoals bijvoorbeeld in art. 67a en 68 Politiewet 2012, maar in 'gemeenteland' is daarvan geen sprake. Wel kan een gemeentelijk bestuursorgaan besluiten dat dit doelmatig is. Het bestuursorgaan dient dan een besluit te nemen tot de toepassing van een klachtadviesinstantie en deze in het besluit daartoe aan te wijzen. Overigens is in de Jeugdwet opgenomen dat een klachtcommissie onder leiding van een onafhankelijke voorzitter moet worden ingesteld (artikel 4.2.1, lid 2 sub a Jeugdwet).

Categorie	Behorlijkheidsnorm	Toelichting
Eerlijk en betrouwbaar	Goede voorbereiding	De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.
	Goede organisatie	De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.
	Onpartijdigheid	De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen. Zij wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Zij vermijdt daarom alle schijn van partijdigheid.

### 3.2 Klachtenregelingen BUCH-gemeenten

In deze paragraaf toetsen we de klachtenregelingen van de BUCH-gemeenten, de BUCH-werkorganisatie, die voor BUCH jeugd en de klachtenregeling voor aanbesteding aan de vereisten die de wet en de Nationale ombudsman daaraan stellen. Daartoe toetsen wij eerst in een tabel de klachtenregelingen aan de relevante wettelijke vereisten en behorlijkheidsnormen. In het geval een klachtenregeling niet (volledig) aan een wettelijk vereiste of behorlijkheidsnorm voldoet dan beschrijven wij de afwijking onder de tabel. Gezien de grote overeenkomst tussen de klachtenregelingen van de vier gemeenten, behandelen wij deze gezamenlijk onder 'gemeentelijke organisaties'. De betreffende klachtenregelingen richten zich op klachten over bijvoorbeeld burgemeester, wethouders, het college van B&W, maar *niet* op de ambtenaren van de werkorganisatie. Voor klachten over ambtenaren van de BUCH-werkorganisatie geldt de klachtenregeling van de BUCH-Werkorganisatie. **Wellicht ten overvloede, onderstaande tabel geeft géén inhoudelijke beoordeling over de kwaliteit van de klachtenregelingen, of over de naleving er van in de praktijk.** Als bijvoorbeeld op 'onpartijdige klachtbehandelaar' een bolletje wordt gescoord, dan betekent dit slechts dat naar de letter van de wet sprake is van een onpartijdige klachtbehandelaar (de minimum norm) **evenwel sluit dit niet uit dat verbeteringen mogelijk zijn**, wij komen daar in de analyse en beantwoording van de onderzoeksvragen in hoofdstuk 7 op terug.

Wettelijke eis	Gemeentelijke organisaties	BUCH Werkorganisatie	BUCH Jeugd <sup>2</sup>	BUCH Aanbesteden
Is er een klachtregeling <sup>3</sup> ?	⊙	⊙	⊙	⊙
Ontvankelijkheidsvereisten klaagschrift	<b>a</b>	<b>a</b>	⊙	<b>a</b>
Ontvangstbevestiging klaagschrift	⊙	⊙	⊙	⊙
Onpartijdigheid klachtbehandelaar	⊙	⊙	⊙	⊙
Uitzonderingen behandelingsplicht	<b>b</b>	<b>b</b>	⊙	<b>b</b>
Afschrift aan beklagde	⊙	⊙	⊙	⊙
Hoorplicht	⊙	⊙	⊙	⊙

<sup>2</sup> NB: De klachtenregeling BUCH Jeugd is ook getoetst aan de verplichtingen van artikel 4.2.1 van de Jeugdwet, waar de klachtbehandeling voor jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen is geregeld. Hierin is onder andere opgenomen dat de klachtenregeling er in moet voorzien dat klachtbehandeling plaatsvindt door een klachtcommissie onder leiding van een onafhankelijke voorzitter.

<sup>3</sup> Hiermee worden de in paragraaf 3.1 beschreven eisen van artikel 9:1 en 9:2 Awb 'gevangen'. In klachtregelingen wordt immers bepaald dat burgers kunnen klagen, en wordt inhoud gegeven aan de zorgplicht voor het hebben van een zorgvuldige klachtbehandeling.

Wettelijke eis	Gemeentelijke organisaties	BUCH Werkorganisatie	BUCH Jeugd <sup>2</sup>	BUCH Aanbesteden
Afdoeningstermijnen	⊙	⊙	⊙	⊙
Afdoeningsbrief	⊙	⊙	⊙	⊙
Registratie en publicatie	⊙	⊙	⊙	⊙
Aanwijzing klachtadviesinstantie	c	c	⊙	c
Behandeling klacht klachtadviesinstantie	c	c	⊙	c
Motiveringsplicht afwijking advies	c	c	⊙	c

- De ontvankelijkheid van het klaagschrift moeten volgens de klachtenregelingen worden getoetst door de klachtcoördinator. Er staat in de klachtenregelingen - behalve in de klachtenregeling BUCH Jeugd - niet beschreven welke ontvankelijkheidsvereisten de klachtcoördinator hierbij in acht neemt.
- De uitzondering van de behandelingsplicht worden door de klachtcoördinator getoetst. In de klachtenregelingen – behalve de klachtenregeling BUCH Jeugd – zijn de uitzonderingen van de behandelingsplicht niet beschreven.
- Met uitzondering van de klachtenregeling gemeente Castricum en de klachtenregeling BUCH Jeugd, is er in de klachtenregelingen geen klachtadviesinstantie aangewezen. Om die reden zijn de daaropvolgende eisen voor toepassing van de adviesinstantie-procedure in de klachtenregelingen niet relevant. Alhoewel in de klachtenregeling van Castricum is opgenomen dat er een klachtadviesinstantie aangewezen wordt, is gebleken dat hiervan in de praktijk geen sprake is. Overigens is in de klachtenregeling BUCH-aanbesteden opgenomen dat op verzoek van klager door de klachtcoördinator een commissie van aanbestedingsexperts kan worden ingeschakeld voor bemiddeling of advies, dit is echter niet het aanwijzen van een klachtadviesinstantie als bedoeld in de Awb.

Op eenzelfde wijze als bij het wettelijk kader toetsen wij de klachtenregelingen aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman. **Nogmaals en wellicht ten overvloede, onderstaande tabel geeft géén inhoudelijke beoordeling over de kwaliteit van de klachtenregelingen, of over de naleving er van in de praktijk.** Oftewel, bij het scoren van een 'bolletje' voldoet de *regeling* strikt genomen aan de (minimum)norm, **maar dat betekent niet dat in de praktijk ook daadwerkelijk aan deze norm wordt voldaan en ook sluit het niet uit dat verbeteringen mogelijk zijn.** Daar komen wij in dat geval in de analyse en beantwoording van de onderzoeksvragen in hoofdstuk 7 op terug:

Behoorlijkheidsnorm	Gemeentelijke organisaties	BUCH Werkorganisatie	BUCH Jeugd	BUCH Aanbesteden
Transparant	a	a	⊙	a
Goede informatieverstrekking	b	b	⊙	b
Luisteren naar de burger	⊙	⊙	⊙	⊙
Fair play	c	⊙	⊙	⊙
Samenwerking	⊙	⊙	⊙	⊙
Voortvarendheid	⊙	⊙	⊙	⊙
Goede voorbereiding	⊙	⊙	⊙	⊙
Goede organisatie	d	d	⊙	⊙
Onpartijdigheid	e	e	⊙	⊙

- a) Omdat in de klachtenregelingen niet is opgenomen onder welke voorwaarden er uitzonderingen bestaan op de behandelingsplicht van klachten en ook niet wat de ontvankelijkheidsvereisten zijn waaraan getoetst wordt, wordt niet volledig voldaan aan de norm dat de overheid transparant is in haar handelen.
- b) Omdat in de klachtenregelingen niet opgenomen is onder welke voorwaarden er uitzonderingen bestaan op de behandelingsplicht van klachten en ook niet wat de ontvankelijkheidsvereisten zijn waaraan getoetst wordt, wordt niet volledig voldaan aan de norm van informatieverstrekking
- c) In de klachtenregeling van gemeente Castricum is het niet verplicht gesteld dat er in de afdoeningsbrief wordt verwezen naar de ombudsvoorziening. Dit is in strijd met het fair play-beginsel, waarbij de burger door de gemeente moet worden gewezen op haar (proces)mogelijkheden. Uit dossieronderzoek is gebleken dat het voorkomt dat ook in afdoeningsbrieven een verwijzing naar de Nationale ombudsman als tweedelijns klachtinstantie ontbreekt.
- d) De klachten coördinator stroomlijnt het proces van klachtafhandeling. De gemeente heeft daarvoor echter geen protocollen, handboeken, kwaliteitssystemen of dergelijke om in een geüniformeerd proces van klachtvoorziening de kwaliteit te bewaken. De kwaliteit van de organisatie is daarmee erg afhankelijk van de kwaliteit van de persoon van de klachten coördinator.
- e) Alhoewel de klachtenregelingen borgen dat de klachtbehandeling plaatsvindt door een ander dan degene over wiens gedraging geklaagd wordt of die bij de gedraging betrokken is, wordt bij klachtbehandeling door een direct leidinggevende niet volledig de schijn van partijdigheid vermeden.

### 3.3 Klachtenregelingen uitbestede taken

In deze paragraaf bespreken we de klachtbehandeling zoals deze is geregeld bij de verbonden partijen en (informele) samenwerkingsverbanden van de BUCH-gemeenten. In bijlage 3 staat een overzicht van alle samenwerkingsverbanden waar één of meer BUCH-gemeenten bij betrokken zijn.

Van een aantal van deze samenwerkingsverbanden bestuderen wij de klachtenregelingen aan de hand van het wettelijke kader en de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman. Dit betreft de meest relevante samenwerkingsverbanden volgens de criteria die in hoofdstuk 2.3 zijn beschreven. De betreffende klachtenregelingen zijn hieronder in de tabel weergegeven, waarbij ook zichtbaar is gemaakt welke van de BUCH-gemeenten deelnemen in het samenwerkingsverband. De Netwerkorganisatie regio Alkmaar is niet opgenomen in de tabel omdat dit een informeel samenwerkingsverband betreft, zonder een klachtenregeling.

Overzicht samenwerkingsverbanden	Bergen	Castricum	Heiloo	Uitgeest
ISOB-raad (intergemeentelijke stichting openbaar onderwijs)	⊙	⊙	⊙	⊙
HVC Groep (afvalverwerking, N.V.)	⊙	⊙	⊙	⊙
Cocensus (belastingssamenwerking, openbaar lichaam)	⊙	⊙	⊙	⊙
GGD Hollands Noorden (gezondheidsdienst, openbaar lichaam)	⊙	⊙	⊙	



Overzicht samenwerkingsverbanden	Bergen	Castricum	Heiloo	Uitgeest
Veiligheidsregio Noord Holland Noord (openbaar lichaam)	⊙	⊙	⊙	
Omgevingsdienst Noord Holland Noord (openbaar lichaam)	⊙	⊙	⊙	
Werkvoorzieningsschap Noord Kennemerland (openbaar lichaam)	⊙	⊙	⊙	
Veiligheidsregio Kennemerland (openbaar lichaam)				⊙
Omgevingsdienst IJmond (openbaar lichaam)				⊙
IJmond Werkt! (openbaar lichaam)				⊙

In de onderstaande tabel beoordelen wij de klachtenregelingen van de meest relevante samenwerkingsverbanden aan de wettelijke vereisten. In het geval een klachtenregeling niet (volledig) aan de gestelde eis voldoet, lichten wij onder de tabel toe waarom dit het geval is. **Wellicht ten overvloede, onderstaande tabel geeft géén inhoudelijke beoordeling over de kwaliteit van de klachtenregelingen, of over de naleving er van in de praktijk.** Als bijvoorbeeld op 'onpartijdige klachtbehandelaar' een bolletje wordt gescoord, dan betekent dit slechts dat naar de letter van de wet sprake is van een onpartijdige klachtbehandelaar (de minimum norm) **evenwel sluit dit niet uit dat verbeteringen mogelijk zijn**, wij komen daar in de analyse en beantwoording van de onderzoeksvragen in hoofdstuk 7 op terug.

Wettelijke eis	ISOB	HVC <sup>4</sup>	Cocensus	GGD H-N	VR NHN	OD NHN	WNK	VR KL	OD IJmond	IJmond Werkt!
Is er een klachtregeling <sup>5</sup> ?	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
Ontvankelijkheidsvereisten klaagschrift	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	<b>a</b>	⊙	⊙	⊙	⊙
Ontvangstbevestiging klaagschrift	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
Onpartijdigheid klachtbehandelaar	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
Uitzonderingen behandelingsplicht	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	<b>b</b>	<b>i</b>	⊙	⊙	⊙
Afschrift aan beklagde	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	<b>c</b>	<b>h</b>	⊙	⊙	⊙
Hoorplicht	⊙	⊙	<b>d</b>	<b>e</b>	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
Afdoeningstermijnen	⊙	⊙	⊙	<b>f</b>	⊙	⊙	<b>f</b>	⊙	⊙	⊙
Afdoeningsbrief	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
Registratie en publicatie	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
Aanwijzing klacht-adviesinstantie	⊙	<b>g</b>	<b>g</b>	⊙	⊙	⊙	<b>g</b>	⊙	<b>g</b>	<b>g</b>
Behandeling klacht klachtadviesinstantie	⊙	<b>g</b>	<b>g</b>	⊙	⊙	⊙	<b>g</b>	⊙	<b>g</b>	<b>g</b>
Motiveringsplicht afwijking advies	⊙	<b>g</b>	<b>g</b>	⊙	⊙	⊙	<b>g</b>	⊙	<b>g</b>	<b>g</b>

- a) De ontvankelijkheidsvereisten en de eventuele toetsing daarvan staan niet in de klachtenregeling beschreven.

<sup>4</sup> HVC verricht slechts voor een klein gedeelte gemeentelijke taken, te weten het ophalen van huisvuil en dat alleen voor de gemeente Bergen. Slechts voor zover HVC deze gemeentelijke taken verricht, zijn de bepalingen met betrekking tot het klachtrecht in de Awb op haar van toepassing.

<sup>5</sup> Hiermee worden de in paragraaf 3.1 beschreven eisen van artikel 9:1 en 9:2 Awb 'gevangen'. In klachtenregelingen wordt immers bepaald dat burgers kunnen klagen, en wordt inhoud gegeven aan de zorgplicht voor het hebben van een zorgvuldige klachtbehandeling.

- b) De gronden voor uitzondering van behandeling en de toetsing daarvan staan niet in de klachtenregeling beschreven.
- c) Volgens de klachtenregeling ontvangt degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft pas na afdoening van de klacht een afschrift van de klacht. Wettelijk is bepaald dat de beklagde vóór het horen een afschrift van de klacht moet ontvangen, ter voorbereiding hiervan.
- d) Er wordt alleen gehoord indien de klachtcoördinator van Cocensus dit nodig acht voor de goede behandeling van de klacht. De wetgever heeft echter aangegeven dat horen een essentieel onderdeel is van de klachtprocedure. De aangeklaagde dient altijd te worden gehoord. Van het horen van de klager kan alleen worden afgezien wanneer deze zelf niet hoeft te worden gehoord of wanneer de klacht kennelijk ongegrond is.
- e) Bij GGD Hollands Noorden blijkt uit de klachtenregeling niet dat het horen een mogelijkheid in de klachtprocedure is.
- f) Er wordt genoemd dat de termijn van zes weken kan worden verlengd, maar er wordt niet in de klachtenregeling genoemd dat dit met maximaal vier weken kan worden verlengd.
- g) Er is geen klachtadviesinstantie aangewezen.
- h) Er is niet opgenomen in de regeling dat de beklagde een afschrift van de klacht ontvangt.
- i) De klachtenregeling van WNK biedt de mogelijkheid om een klacht, als deze wordt ingediend nadat 6 weken zijn verstreken vanaf het moment dat de gedraging heeft plaatsgevonden, niet in behandeling te nemen. De Awb biedt echter alleen de mogelijkheid om vanaf een jaar nadat de gedraging heeft plaats gevonden een klacht niet meer in behandeling te nemen.

Op eenzelfde wijze als bij het wettelijk kader toetsen wij de klachtenregelingen aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman. **Nogmaals en wellicht ten overvloede, onderstaande tabel geeft géén inhoudelijke beoordeling over de kwaliteit van de klachtenregelingen, of over de naleving er van in de praktijk.** Oftewel, bij het scoren van een 'bolletje' voldoet de *regeling* strikt genomen aan de (minimum)norm, **maar dat betekent niet dat in de praktijk ook daadwerkelijk aan deze norm wordt voldaan en ook sluit het niet uit dat verbeteringen mogelijk zijn.** Daar komen wij in dat geval in de analyse en beantwoording van de onderzoeksvragen in hoofdstuk 7 op terug:

Behoorlijkheidsnorm	ISOB	HVC	Cocensus	GGD H-N	VR NHN	OD NHN	WNK	VR KL	OD IJmond	IJmond Werkt!
Transparant	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	a	⊙	⊙	⊙	⊙
Goede informatieverstrekking	⊙	a	a	a	⊙	a	⊙	⊙	⊙	⊙
Luisteren naar de burger	⊙	⊙	b	b	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
Fair play	⊙	⊙	b / c	b	⊙	⊙	c	⊙	⊙	⊙
Samenwerking	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
Voortvarendheid	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
Goede voorbereiding	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
Goede organisatie	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
Onpartijdigheid	⊙	d	⊙	d	d	⊙	d	d	d	d

- a) Omdat in de klachtenregeling van de Omgevingsdienst Noord-Holland-Noord niet is opgenomen wat de ontvankelijkheidsvereisten zijn, wat de uitzonderingen van de behandelplicht zijn en dat de klager een afschrift krijgt van de klacht, kan niet volledig worden voldaan aan de normen van transparantie en goede informatieverstrekking. Voor Cocensus en GGD geldt ten aanzien van informatieverstrekking dat deze via de website toegankelijk is, maar dat de burger daar wel goed naar moet zoeken. HVC heeft de klachtenregeling niet opgenomen op de website.
- b) Omdat in de klachtenregelingen van Cocensus en de GGD-Hollands Noorden niet is opgenomen dat de klager wordt gehoord (dit is afhankelijk van de beoordeling van de klachtbehandelaar), is ook niet voldaan aan de norm dat de overheid moet luisteren naar de burger. Ook wordt daardoor niet voldaan aan de norm van fair play, waarin de klager moet worden gewezen op haar procesmogelijkheden.
- c) Cocensus en WNK hebben in hun klachtenregeling niet opgenomen dat er in de afdoeningsbrief wordt verwezen naar de ombudsvoorziening. Dit is in strijd met het fair play-beginsel, waarbij de klager moet worden gewezen op haar (proces)mogelijkheden.
- d) Alhoewel de klachtenregelingen borgen dat de klachtbehandeling plaatsvindt door een ander dan degene over wiens gedraging geklaagd wordt of die bij de gedraging betrokken is, wordt bij klachtbehandeling door een direct leidinggevende niet volledig de schijn van partijdigheid vermeden.

### 3.4 Dossieronderzoek – naleving wettelijke- en behoorlijkheidsvereisten

Zoals in hoofdstuk 2.3 beschreven, is een aantal klachtdossiers bestudeerd. Beoordeeld is in hoeverre de klachtdossiers er blijk van geven dat de wettelijke vereisten en de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman ten aanzien van de klachtprocedure zijn nagekomen in de betreffende dossiers.

#### *Dossiers BUCH-werkorganisatie*

De Awb biedt in artikel 9:5 en de klachtenregeling in artikel 10, eerste lid de mogelijkheid om het dossier te sluiten, zonder de resterende klachtprocedure te doorlopen, in het geval naar tevredenheid van de klager tegemoet wordt gekomen aan de klacht.

Van de ingediende klachten bij de BUCH-gemeenten doorloopt maar een klein gedeelte de volledige (formele) procedure. Van de 273 klachten die bijvoorbeeld in 2019 zijn binnen gekomen, zijn 33 klachten formeel afgehandeld (dit is dus 12% van het totale aantal klachten in 2019). Dat betekent dat 88% van het aantal klachten informeel wordt afgedaan. Oftewel, in die gevallen is naar tevredenheid de klacht afgehandeld zonder dat de volledige procedure doorlopen hoefde te worden. In dat geval verplicht de Awb nog wel dat er een bevestiging wordt gestuurd naar de klager over de wijze waarop de klacht is afgedaan.

Uit de bestudeerde klachtendossiers blijkt dat de terugkoppeling vaak gebeurt in een emailbericht. Omdat in de betreffende dossiers, vanwege de informele route, mag worden afgeweken van de wettelijke procedures zijn weinig opvallende zaken te vinden in de dossiers. Wel is bijvoorbeeld geconstateerd dat de klager in de informele dossiers nooit gewezen wordt op het recht om bij de Nationale ombudsman aan te kloppen als hij het niet eens is met de afhandeling van de klacht. Echter, omdat de informele route alleen bewandeld mag worden als de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, is er ook helemaal geen grond meer om een klacht bij

de Nationale ombudsman aanhangig te maken. Dit kan namelijk in het geval een klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld. Voor de klachten die bij de BUCH-werkorganisatie binnen komen, geldt dit dus met name voor de formele klachten. Dat wil zeggen, de klachten die de formele procedure helemaal doorlopen en waarbij de verkorte informele procedure niet afdoende is.

Volgens zowel de Awb als de klachtenregeling BUCH wordt de klager schriftelijk op de hoogte gebracht van de bevindingen en het resultaat van de klachtprocedure. Dit valt ook onder de behoorlijkheidsnorm van transparantie zoals geformuleerd door de Nationale ombudsman.

De onderzochte (formele) dossiers bevestigen dat aan de klager schriftelijk wordt medegedeeld wat de uitkomst is van het klachtonderzoek. Daarbij wordt ook aangegeven dat als de klager het daarmee niet eens is, het mogelijk is om naar de Nationale ombudsman te gaan met de klacht.

Uit de onderzochte formele dossiers blijkt verder dat de wettelijke procedures gevolgd zijn en dat aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman is voldaan. De enkele uitzondering hierop is dat in één dossier de klager gehoord is maar een verslag van het horen pas is toegezonden nadat de klager hierom zelf had gevraagd. Alhoewel hiermee voldaan wordt aan de informatieverstrekking, is toch de norm niet volledig nageleefd omdat volgens de door de Nationale ombudsman beschreven norm de klager niet zelf hoeft te vragen om deze informatie maar dat dit ongevraagd moet worden toegestuurd.

#### *Dossiers Cocensus*

Als algemene opmerking heeft de klachtencoördinator van Cocensus aangegeven dat in veel gevallen feitelijk geen sprake is van een klacht, maar dat uiting wordt gegeven aan een teleurstelling. Men is bijvoorbeeld in een bezwaarprocedure niet in het gelijk gesteld, of er is nog sprake van een lopende bezwaartermijn. Dit betekent dat in veel gevallen een ingediende klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard omdat feitelijk geen sprake is van een klacht. Het onderscheid tussen bezwaar en een klacht is in veel gevallen ook niet duidelijk bij burgers, zo is aangegeven.

Bij de bestudering van een aantal klachtendossiers van Cocensus is het volgende opgevallen. Een dossier voldoet volledig aan de eisen van zowel de Awb als de klachtenregeling van Cocensus. Dit betrof een niet-ontvankelijk verklaring omdat de klacht ging over het uitblijven van een reactie op een brief die al meer dan twee jaar geleden was verzonden aan de gemeente. Volgens de Awb hoeft een klacht niet meer in behandeling genomen te worden als deze wordt ingediend nadat er al meer dan een jaar is verstreken sinds de gebeurtenis – waarover geklaagd wordt – heeft plaatsgevonden<sup>6</sup>.

In een ander dossier is de klacht informeel afgedaan omdat tegemoet is gekomen aan de inhoud van de klacht. De afhandeling hiervan is schriftelijk bevestigd, waarbij ook in de bevestigingsbrief wordt gewezen op de mogelijkheid zich tot de ombudsman te wenden in het geval onverhoopt toch de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld.

In het enige dossier waarin niet blijkt van een juiste procedure van de klachtbehandeling, is sprake van onder meer een klacht over onheuse bejegening door een medewerker van Cocensus. Alhoewel de klacht binnen de termijnen is afgehandeld en ook de klachtenregeling van Cocensus is gevolgd, blijkt uit het dossier niet dat de klager is gehoord. Volgens de klachtenregeling van Cocensus is het ter beoordeling van de klachtcoördinator van Cocensus of de klager gehoord moet worden, of niet. Wel blijkt dat van de beklagde een reactie op de klacht is gevraagd, maar uit het dossier blijkt niet dat de klager heeft aangegeven af te willen zien van

---

<sup>6</sup> Zie artikel 9:8 lid 1 onder b Awb. Let wel, de klacht kan en mag dus, uit het oogpunt van klantvriendelijkheid, weldegelijk in behandeling genomen worden.

het recht om gehoord te worden. Volgens de Awb kan alleen worden afgezien van het horen van de klager, als deze heeft aangegeven daarvan af te willen zien. In zoverre geeft dit dossier blijk van strijd met de wettelijke normen van de Awb en de behoorlijkheidsnorm van de ombudsman dat geluisterd moet worden naar de burger.

#### *Dossiers WNK*

Bij de bestudering van de drie klachtendossiers van WNK volgt dat in twee gevallen volledig aan de eigen klachtenregeling is voldaan. Hierbij moet wel aangetekend worden dat in één van de betreffende dossiers de klacht niet in behandeling is genomen vanwege het feit dat de klacht ziet op een gedraging die langer dan zes weken voorafgaand aan het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden. De klachtenregeling van WNK is niet in lijn met de Awb, voor zover een klacht die later dan zes weken nadat de gedraging heeft plaatsgevonden wordt ingediend, niet in behandeling hoeft te worden genomen. Volgens de Awb kan een bestuursorgaan echter alleen een klacht buiten behandeling laten als de gedraging of gebeurtenis waarover geklaagd wordt meer dan een jaar geleden voorafgaand aan het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden. Daarnaast wordt in beide dossiers in de correspondentie niet gewezen op de mogelijkheid om naar de ombudsman te stappen als de klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht. Als de norm van fair-play volledig nageleefd zou worden, zou dit wel in de correspondentie opgenomen moeten worden. In zoverre is dus wel de eigen klachtenregeling nageleefd, maar strookt de klachtenregeling niet volledig met de wettelijke normen van de Awb en de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman.

In een derde dossier dat op het naleven van de procedures is beoordeeld, is de klacht afgedaan als niet-ontvankelijk door de klachtbehandelaar. Als een klacht niet-ontvankelijk is, wordt er vanwege formele gronden niet toegekomen aan de behandeling van de klacht, oftewel de klacht wordt niet in behandeling genomen. De beslissing tot niet-ontvankelijkheid is in het betreffende dossier schriftelijk medegedeeld aan de klager, maar niet binnen de termijn van vier weken die de Awb stelt voor een dergelijke beslissing<sup>7</sup>. Ook volgens de klachtenregeling van WNK dient binnen een termijn van vier weken schriftelijk medegedeeld te worden dat een klacht niet in behandeling wordt genomen. De betreffende klacht is daarmee niet behandeld binnen de termijn die daarvoor in zowel de Awb als de eigen klachtenregeling is opgenomen. In de betreffende correspondentie is, conform de eigen klachtenregeling maar in weerwil van de Awb en de behoorlijkheidsnormen van de ombudsman, niet meegedeeld dat de klager naar de ombudsman kan gaan als hij het niet eens is met de beslissing.

---

<sup>7</sup> Zie artikel 9:8, eerste lid, sub b Awb.

# 4. Toegankelijkheid en informatie

## 4. Toegankelijkheid en informatie

### 4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat allereerst dieper in op de interne klachtenprocedure van de BUCH-gemeenten en de BUCH-werkorganisatie, waarin de ambtelijke organisaties van de vier gemeenten sinds 1 januari 2017 grotendeels zijn samengevoegd. Daarna wordt ingezoomd op de klachtenprocedures van een aantal externe organisaties, te weten WNK, HVC en Cocensus. In dit hoofdstuk staat dezelfde onderzoeksvraag centraal als in hoofdstuk 3, maar nu met de bespreking van andere normen en bijbehorende subvragen. Per paragraaf geven wij daarom eerst de normen en subvragen weer die in de betreffende paragraaf aan de orde komen.

### 4.2 Toegankelijkheid en informatie

In deze paragraaf staan de volgende normen en subvragen centraal:

Normen	Subvragen
<b>1. Stellen BUCH gemeenten burgers met een klacht over de dienstverlening in staat om genoegdoening te krijgen?</b>	
<p><b>1. Fair play/toegankelijkheid procedure:</b> een gemeente zorgt ervoor dat een ieder de mogelijkheid heeft om op eenvoudige wijze een klacht in te dienen over de wijze waarop de gemeente of uitvoeringsorganisatie zich in een bepaalde aangelegenheid ten opzichte van hem of haar heeft gedragen.</p> <p><b>2. Goede informatieverstrekking:</b> een gemeente zorgt voor goede voorlichting over de toegang tot de klachtenprocedure, het verloop daarvan en wie verantwoordelijk is voor de afhandeling.</p>	<p>a. Op welke manieren – en bij welke instantie(s) – kan de burger een klacht indienen over diensten die onder gemeentelijke verantwoordelijkheid van één of meer BUCH gemeenten vallen?</p> <p>b. Hoe wordt de burger geïnformeerd over de mogelijkheid om een klacht over de gemeentelijke dienstverlening in te dienen?</p> <p>c. Wie draagt/dragen binnen de gemeentelijke organisaties en Werkorganisatie BUCH zorg voor het klachtonderzoek?</p> <p>d. Is schriftelijk vastgelegd en uitgewerkt wie binnen de gemeentelijke organisaties en Werkorganisatie BUCH zorg draagt voor het klachtonderzoek?</p> <p>e. Wat wordt er gedaan met het resultaat van het klachtonderzoek richting burger?</p>

Allereerst bespreken wij de toegankelijkheid van- en informatie over de klachtenprocedures van de BUCH-gemeenten en de BUCH-werkorganisatie. Vervolgens bespreken wij ook de toegankelijkheid van- en de informatie over de klachtprocedure van enkele externe organisaties die werkzaamheden voor of namens de BUCH-gemeenten verrichten, te weten: Cocensus, WNK en HVC.

#### 4.2.1 Klachtenprocedures BUCH-gemeenten - Toegankelijkheid en informatie

De toegankelijkheid van een klachtenprocedure kan beoordeeld worden aan de hand van de mogelijkheden (aantal) die er zijn om een klacht in te dienen en het gemak (eenvoud) waarmee een klacht ingediend kan worden. Het geven van informatie over de klachtbehandeling vergroot eveneens de toegankelijkheid van de klachtprocedure omdat daarmee voor de burgers eenvoudig inzichtelijk is wat er met een ingediende klacht gebeurt en wat een burger na het indienen van een klacht mag verwachten. Voorkomen moet worden dat het indienen van een klacht voelt als het gooien van een klein muntje in een hele diepe wensput: je weet dat het kleine muntje een keer de bodem van de put zal raken, maar als het niet zichtbaar of hoorbaar is wanneer het

mentje daadwerkelijk de bodem raakt, weet je ook niet wat het goede moment is om je wens te doen. Het is wenselijk dat op voorhand duidelijk is waar de klager aan toe is als hij een klacht wil indienen.

In deze paragraaf beschrijven wij de toegankelijkheid van, en de informatie die de BUCH-gemeenten geven over de klachtbehandeling van deze gemeenten.

#### 4.2.2 Het indienen van een klacht in de BUCH-gemeenten

Als een burger een klacht wil indienen over een gedraging van een gemeente of van een bij een gemeente werkzame persoon, dan zal deze zich in de meeste gevallen eerst wenden tot de website van die gemeente. Voor de vier BUCH-gemeenten geldt dat ze alle vier dezelfde mogelijkheid bieden voor het indienen van een klacht. De websites van de gemeenten zijn, voor zover het gaat over klachten, op dezelfde manier opgebouwd<sup>8</sup>. Direct op de homepage van iedere BUCH-gemeente is een onderdeel 'Meldingen, klacht of compliment' te vinden. Als hier op de knop 'Klachten en complimenten wordt geklikt dan komt de volgende informatie tevoorschijn, waaruit ook blijkt wanneer, waarover en hoe er geklaagd kan worden:

### Klachten en complimenten

- Als u niet of juist wel tevreden bent over de manier waarop u bent behandeld.
- Door een medewerker, een lid van het college van burgemeesters en wethouders of van de gemeenteraad.
- U kunt uw klacht of compliment digitaal, mondeling, telefonisch, per brief of per mail maken.
- Wilt u een compliment geven aan de gemeente? Graag! Het is fijn om te horen dat we op de goede weg zijn.

Als u een klacht over een externe uitvoerder van gemeentelijke taken wilt indienen, meld dit dan eerst bij de externe partij. Gebruik hiervoor niet dit klachtenformulier. Hebt u bijvoorbeeld een klacht over afval/gemeente Bergen? Meld dit dan via het e-mailadres [klantenservice@hvcgroep.nl](mailto:klantenservice@hvcgroep.nl). Klacht over belastingen? Dit meld u via het e-mailadres [belastingen@cocensus.nl](mailto:belastingen@cocensus.nl).

klacht indienen of compliment geven

Als vervolgens wordt doorgedrukt op 'klacht indienen of compliment geven' dan verschijnt een online-klachtformulier waarmee daadwerkelijk een klacht kan worden ingediend. Dit bestaat uit de volgende vijf stappen:

- Inleiding lezen
- Contactgegevens invullen
- Klacht of compliment beschrijven
- Controleren van de gegevens
- Klacht versturen.

Afbeelding 1: informatie homepage over klachten

<sup>8</sup> Zie hiervoor: [www.bergen-nh.nl](http://www.bergen-nh.nl); [www.castricum.nl](http://www.castricum.nl); [www.heiloo.nl](http://www.heiloo.nl) en [www.uitgeest.nl](http://www.uitgeest.nl).



Afbeelding 2 Online-klachtformulier - beschrijving klacht

Het contactformulier, dat altijd volledig ingevuld moet worden, vraagt om in ieder geval te vermelden: naam of voorletters, achternaam, straatnaam, huisnummer, postcode, woonplaats, telefoonnummer en emailadres. Nadat het volledige contactformulier is ingevuld, kan de daadwerkelijke klacht in het volgende scherm worden beschreven, tevens wordt aangevinkt over wie geklaagd wordt.

Nadat eventuele bijlage zijn toegevoegd, wordt bij 'Controle' een overzicht gegeven van alles wat in de verschillende formulieren is ingevuld. Als deze informatie allemaal akkoord bevonden is, kan de klager de klacht daadwerkelijk verzenden door het aanklikken van de knop 'Verzenden'.

Uit gesprekken met leden van het college van burgemeester en wethouders van de vier gemeenten en met leden van de ambtelijke werkorganisatie BUCH volgt dat de aangeboden informatie, voor zover bij hen bekend, voldoende is voor burgers om klachten in te kunnen dienen. Er komen geen signalen binnen dat de informatie onduidelijk is of dat de informatie moeilijk te vinden is. Ook komen er volgens hen geen geluiden binnen dat er een mogelijkheid wordt gemist met betrekking tot het kunnen indienen van klachten.

Een ander geluid is opgevangen tijdens de gesprekken met de verschillende gemeenteraden. Meerdere raadsleden (uit alle vier de gemeenten) hebben de indruk dat de toegankelijkheid voor het indienen van klachten verbetering behoeft omdat de informatie over klachten en klachtbehandeling teveel 'verstopt' zit op de website van de BUCH-gemeenten. Dit zou er toe leiden dat er teveel actief moet worden gezocht naar de mogelijkheid om klachten in te dienen. Het idee bestaat dat hierdoor de drempel om klachten over de gemeentelijke organisatie in te dienen te hoog is. In een enkel geval is aangegeven dat de mogelijkheid gemist wordt van bijvoorbeeld een fysiek spreekuur/inloopuur voor klachten. Dit zou mogelijk drempelverlagend kunnen werken, zo is in gesprek aangegeven.

#### 4.2.3 Informatie over de klachtprocedure

Op de gemeentelijke websites wordt op de informatiepagina's over het indienen van een klacht, ook informatie gegeven over de klachtbehandeling in de vier BUCH-gemeenten.<sup>9</sup> Er kan extra informatie worden opgeroepen over de klachtcoördinator, over het jaarverslag klachten, over de Nationale ombudsman en daarnaast zijn de van toepassing zijnde klachtenregelingen te

<sup>9</sup> Zie <https://www.bergen-nh.nl/index.php?id=1516&MP=1516-1644>; <https://www.castricum.nl/index.php?id=1516&MP=1516-1623>; <https://www.heiloo.nl/index.php?id=1516&MP=1516-1609>, en <https://www.uitgeest.nl/index.php?id=1516&MP=1516-1595>

vinden. Dit betreft de interne klachtenregeling van de gemeentelijke organisatie, van de Werkorganisatie en de klachtenregeling jeugd BUCH. Daarnaast is er een doorverwijzing naar een pagina met betrekking tot klachten over vliegverkeer. Als wordt geklikt op 'Over de klachtcoördinator' wordt het volgende zichtbaar:

*Afbeelding 3 Website-informatie over de klachtcoördinator BUCH-gemeenten*



Als wordt geklikt op 'Over het jaarverslag Klachten' wordt informatie gegeven over het opstellen van het jaarverslag klachten door de klachtencoördinator. Het jaarverslag van 2018 is hier te downloaden.<sup>10</sup> Het jaarverslag van 2017 is via zoekmachines op internet terug te

vinden<sup>11</sup>, maar niet rechtstreeks op de websites van de BUCH-gemeenten. Voorts is informatie opgenomen over de Nationale ombudsman, die fungeert als onafhankelijk klachtinstituut tot welke de burger zich kan wenden als die ontevreden is over de behandeling van de klacht. Er is een link naar de website van de Nationale ombudsman.

#### **4.2.4 De klachtenprocedure in praktijk (BUCH-gemeenten en BUCH-werkorganisatie)**

Op de websites van de BUCH-gemeenten staat verder niet uitgelegd hoe de procedure verloopt als er een klacht wordt ingediend. Zoals in paragraaf 4.2.2 al vermeld, zijn de klachtenregelingen wel beschikbaar op de websites van de gemeenten. Als een burger meer wil weten hoe de procedure van klachtbehandeling er uit ziet, dan dient dit te worden opgezocht in de toepasselijke klachtenregeling. Zoals ook op de website beschreven (zie hiervoor in paragraaf 4.2.1), is in de interne klachtenregelingen opgenomen dat klachten mondeling, zowel persoonlijk als telefonisch, schriftelijk of digitaal worden ingediend.<sup>12</sup> Het klaagschrift moet zijn ingediend in de Nederlandse taal of voorzien van een Nederlandse vertaling en zo mogelijk afschriften van de relevante stukken.<sup>13</sup> Vervolgens zal de klachtencoördinator de klacht registreren en toetsen op ontvankelijkheid, waarna de klacht wordt doorgestuurd naar de klachtbehandelaar als deze in behandeling wordt genomen.<sup>14</sup> Een afschrift van de klacht wordt toegezonden aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.<sup>15</sup>

De klachtencoördinator heeft een centrale rol in de klachtenprocedure. Volgens de klachtenregelingen heeft hij de volgende taken<sup>16</sup>:

- registreren van alle klachten;

<sup>10</sup> NB: op 29 april 2020 is het jaarverslag klachten van het jaar 2019 nog niet verschenen en zodoende ook nog niet op de website van de gemeenten gepubliceerd.

<sup>11</sup> Zie bijvoorbeeld [https://www.bergen-nh.nl/fileadmin/BUCH/visie-en-beleid/BUCH/recht-veiligheid-handhaving/Jaarverslag\\_Klachten\\_2017.pdf](https://www.bergen-nh.nl/fileadmin/BUCH/visie-en-beleid/BUCH/recht-veiligheid-handhaving/Jaarverslag_Klachten_2017.pdf).

<sup>12</sup> Zie artikel 3, lid 1 Interne klachtenregeling BUCH-werkorganisatie en artikel 3, lid 1 Interne klachtenregeling BUCH-gemeenten.

<sup>13</sup> Zie artikel 3, lid 3 Interne klachtenregeling BUCH-werkorganisatie en artikel 3, lid 3 Interne klachtenregeling BUCH-gemeenten.

<sup>14</sup> Zie artikel 5, lid 1 Interne klachtenregeling BUCH-werkorganisatie en artikel 5 lid 1 Interne klachtenregeling BUCH-gemeenten.

<sup>15</sup> Zie artikel 5, lid 2 Interne klachtenregeling BUCH-werkorganisatie en artikel 5 lid 2 Interne klachtenregeling BUCH-gemeenten.

<sup>16</sup> Zie artikel 4, aanhef en onder sub a tot en met h Interne klachtenregeling BUCH-werkorganisatie en artikel 4, aanhef en onder sub a tot en met h Interne klachtenregeling BUCH-gemeenten.

- toetsen van de klachten op ontvankelijkheid en het doorsturen van de klacht aan de klachtbehandelaar;
- adviseren of mediation wordt ingezet en indien mogelijk zelf als mediator optreden;
- het bewaken van de tijdige en correcte behandeling en afdoening van klachten;
- signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en adviseren over de te treffen maatregelen;
- het opstellen van een jaarverslag;
- optreden als contactpersoon voor de Nationale ombudsman namens de werkorganisatie of het college van burgemeester en wethouders en het verrichten van alle daarmee samenhangende werkzaamheden;
- het verrichten van alle overige werkzaamheden die voor de klachtbehandeling noodzakelijk zijn.

Hierna wordt zo spoedig mogelijk mondeling of telefonisch contact gezocht met de klager om te proberen tot een (informele) oplossing te komen. Volgens de klachtenregelingen wordt dit contact gelegd door de klachtbehandelaar.<sup>17</sup> Uit gesprekken met de klachtencoördinator blijkt dat dit eerste contact ook regelmatig door de klachtcoördinator zelf wordt gelegd, en niet door de klachtbehandelaar. Er staat in de klachtenregelingen niet vermeld binnen welke termijn contact opgenomen moet worden met de klager. Uit het gesprek met de klachtencoördinator blijkt dat in de praktijk het streven is om binnen twee werkdagen het eerste persoonlijke of mondelinge contact met de klager te hebben gehad. De klager krijgt een bevestiging van het gesprek en de afspraken die tijdens dit gesprek worden gemaakt.<sup>18</sup>

Als de hiervoor beschreven informele route niet lukt, wordt de formele klachtenprocedure gevolgd.<sup>19</sup> Door de klachtencoördinator is aangegeven dat in ongeveer 12% van de gevallen de formele route wordt behandeld, dus dat ongeveer 88% van de klachten informeel wordt afgedaan. Overigens is in gesprek met de klachtencoördinator aangegeven dat bij bepaalde klachten, zoals bijvoorbeeld bij klachten over bejegening of bij ernstige klachten, ervoor wordt gekozen om direct het formele traject in te zetten. Hierover zijn verder geen afspraken op papier gezet, dit is aan de beoordeling van de klachtencoördinator.

De formele route start met een door de klachtencoördinator verstuurd schriftelijke bevestiging van de klacht aan de klager, met daarin opgenomen wie de klachtbehandelaar is en een toelichting op de te volgen procedure en de behandeling van de klacht.<sup>20</sup> Wie de behandelaar van de klacht is, hangt af van de vraag over wiens gedraging een klacht wordt ingediend. Een klacht wordt behandeld door:

- a. de griffier, indien het een klacht betreft over een medewerker van de griffie;
- b. de burgemeester indien het een klacht betreft over de gemeentesecretaris/ algemeen directeur, het college of een lid van het college;
- c. de locoburgemeester, indien het een klacht betreft over de burgemeester;

<sup>17</sup> Zie artikel 6, lid 1 Interne klachtenregeling BUCH-werkorganisatie en artikel 6 lid 1 Interne klachtenregeling BUCH-gemeenten.

<sup>18</sup> Zie artikel 6, lid 2 Interne klachtenregeling BUCH-werkorganisatie en artikel 6 lid 2 Interne klachtenregeling BUCH-gemeenten.

<sup>19</sup> Zie artikel 7 Interne klachtenregeling BUCH-werkorganisatie en artikel 7 Interne klachtenregeling BUCH-gemeenten.

<sup>20</sup> Zie artikel 8, lid 1 en 2 Interne klachtenregeling BUCH-werkorganisatie en artikel 8, lid 1 en 2 Interne klachtenregeling BUCH-gemeenten.

- d. de voorzitter van de raad, indien het een klacht betreft over de raad, een lid van de raad of over de griffier;
- e. het presidium onder voorzitterschap van de plaatsvervangend voorzitter, indien het een klacht betreft over de voorzitter van de raad;<sup>21</sup>
- f. de teammanager, indien het een klacht betreft over een ambtenaar;
- g. de programmamanager, indien het een klacht betreft over een teammanager;
- h. de directieraad, indien het een klacht betreft over een programmamanager, een concerncontroller of een procesbegeleider buiten;
- i. de voorzitter, indien het een klacht betreft over de directeur, een lid van het bestuur of een lid van de directieraad;
- j. de plaatsvervangend voorzitter, indien het een klacht betreft over de voorzitter.<sup>22</sup>

De verantwoordelijke klachtbehandelaar onderzoekt de klacht en stelt de klager en diegene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord en op elkaars standpunt te reageren. Van het horen wordt een verslag gemaakt dat wordt toegezonden aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.<sup>23</sup>

De klachtbehandelaar verzamelt alle relevante informatie en stelt een afdoeningsbrief op. Hierin staan de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de conclusies die daaraan worden verbonden. In de brief wordt ook vermeld dat de klager zich kan wenden tot de Nationale ombudsman als hij het niet eens is met de afdoening van de klacht. De klachtencoördinator ontvangt een afschrift van de afdoeningsbrief. De klacht moet binnen zes weken schriftelijk zijn afgedaan. Eenmalig is het mogelijk dat deze termijn met vier weken wordt verlengd.<sup>24</sup>

Binnen een jaar na ontvangst van de afdoeningsbrief kan de klager, als hij het niet eens is met de uitkomst van de klachtbehandeling, zich wenden tot de Nationale ombudsman. De klachtencoördinator is de tussenpersoon en fungeert een coördinerende rol bij de informatie-uitwisseling tussen het bestuursorgaan de Nationale ombudsman.<sup>25</sup>

#### **4.2.5 Toegankelijkheid en informatie klachtprocedure van enkele externe organisaties**

##### *Toegankelijkheid en informatie klachtbehandeling Cocensus*

Cocensus is een openbaar lichaam in de zin van de Wet gemeenschappelijke regelingen. Hierin is de belastingsamenwerking van een aantal gemeenten ondergebracht. De BUCH-gemeenten nemen, met tien andere gemeenten, deel aan deze belastingsamenwerking. Cocensus neemt besluiten en voert werkzaamheden uit in het kader van de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ) en ook is er de heffing en invordering van diverse gemeentelijke belastingen ondergebracht. Op de homepage van Cocensus is niet direct informatie over klachten zichtbaar. Wel is in de bovenste balk op de homepage een knop voor 'Bekendmakingen'. Daaronder bevindt zich, onder andere, de klachtenregeling van Cocensus.

<sup>21</sup> Voor a tot en met e zie artikel 9, eerste lid Interne klachtenregeling BUCH-gemeenten.

<sup>22</sup> Voor f tot en met j zie artikel 9, eerste lid Interne klachtenregeling BUCH-Werkorganisatie.

<sup>23</sup> Zie artikel 10, lid 1 en 2 Interne klachtenregeling BUCH-werkorganisatie en artikel 10, lid 1 en 2 Interne klachtenregeling BUCH-gemeenten.

<sup>24</sup> Zie artikel 11, lid 1, 2 en 3 Interne klachtenregeling BUCH-werkorganisatie en artikel 11, lid 1, 2 en 3 Interne klachtenregeling BUCH-gemeenten.

<sup>25</sup> Zie artikel 12, lid 1 en 2 Interne klachtenregeling BUCH-werkorganisatie en artikel 12, lid 1 en 2 Interne klachtenregeling BUCH-gemeenten.



Afbeelding 5 Homepage website Cocensus

De website van Cocensus bevat geen digitaal klachtenformulier. Ook bevindt zich op de website geen zoekfunctie waarmee de informatie over klachten en het indienen daarvan kan worden gevonden. Uiteindelijk moet er worden gekeken in de klachtenregeling om er achter te komen hoe de klachtprocedure bij Cocensus in elkaar zit. Voor het indienen van een klacht moet op de website worden gezocht naar de contactgegevens van Cocensus.<sup>26</sup> De klachtenregeling van Cocensus is op 1 januari 2014 is vastgesteld. Gelijkzeitig met het vaststellen van de klachtenregeling is ook een klachtencoördinator en een vervangende klachtencoördinator aangesteld. Dit betreft niet dezelfde personen als de klachtencoördinator en diens vervanger bij de BUCH-gemeenten.

Volgens de klachtenregeling van Cocensus heeft een ieder het recht om een klacht in te dienen over Cocensus of iemand die bij Cocensus werkzaam is. De behandeling van de klacht wordt gedaan door iemand die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.<sup>27</sup> In de klachtenregeling is opgenomen wie de klacht behandelt, dit is afhankelijk van de vraag wie de gedraging heeft gepleegd waarover geklaagd is.<sup>28</sup>

In de klachtenregeling is opgenomen dat een klacht zowel mondeling als schriftelijk kan worden ingediend. Een schriftelijke klacht moet door de klager worden ondertekend en bevat in ieder geval naam, adres en woonplaats van de klager, evenals de dagtekening en de omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is.<sup>29</sup> Als de klacht niet aan de hiervoor genoemde eisen voldoet dan wordt de klager in de gelegenheid gesteld dit te herstellen, als dit niet binnen de gestelde termijn door de klager wordt gedaan dan wordt de klacht niet in behandeling genomen. Daarover wordt de klager dan binnen vier weken na het verstrijken van de termijn op de hoogte gesteld.<sup>30</sup>

De klachtencoördinator van Cocensus stuurt zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging toe, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen. In de ontvangstbevestiging wordt tevens de vermelding van de te volgen procedure en de daaraan verbonden termijnen weergegeven.<sup>31</sup> Een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken wordt zo spoedig mogelijk aan de afdelingsmanager/coördinator van de betreffende medewerker over wie de klacht is ingediend, toegezonden.<sup>32</sup> Het is de bedoeling dat binnen een termijn van 6 weken de klacht is afgehandeld, tenzij advies in de zin van afdeling 9.1.3 Awb over de klacht wordt ingewonnen, in dat laatstgenoemde geval wordt binnen 10 weken na ontvangst van het klaagschrift de klacht afgehandeld. Verder uitstel is alleen mogelijk als de klager daarmee instemt.<sup>33</sup> Als de klachtcoördinator het nodig vindt, kan hij beslissen om de klager en de beklagde te horen. Het horen vindt in beslotenheid plaats en in beginsel worden de klager en beklagde in elkaars

<sup>26</sup> Zie [www.cocensus.nl](http://www.cocensus.nl).

<sup>27</sup> Zie artikel 2, lid 1 en 3 Interne klachtenregeling Cocensus.

<sup>28</sup> Zie artikel 8 Interne klachtenregeling Cocensus.

<sup>29</sup> Zie artikel 4, lid 1 en 2 Interne klachtenregeling Cocensus.

<sup>30</sup> Zie artikel 6, lid 2 en 3 Interne klachtenregeling Cocensus.

<sup>31</sup> Zie artikel 6, lid 1 Interne Klachtenregeling Cocensus.

<sup>32</sup> Zie artikel 7 Interne klachtenregeling Cocensus.

<sup>33</sup> Zie artikel 9, lid 1 en 2 Interne klachtenregeling Cocensus.

aanwezigheid gehoord. Al dan niet op verzoek van de klager kan de klachtencoördinator beslissen om klager afzonderlijk te horen. Van het horen wordt een verslag gemaakt.<sup>34</sup>

In gesprek met de klachtencoördinator van Cocensus is aangegeven dat de klachtbehandeling binnen de organisatie weinig aandacht behoeft. Alhoewel er veelvuldig contact wordt opgenomen met Cocensus door burgers, betreft het in slechts zeer weinig gevallen daadwerkelijk een klacht. Veelal is sprake van bezwaar tegen een besluit, of is men het niet eens met een beslissing op bezwaar. Vervolgens wordt, door de in het ongelijk gestelde burger, een klacht ingediend tegen Cocensus. Dit leidt er toe dat in veel gevallen slechts uitgelegd hoeft te worden dat de burger geen klacht heeft, maar gebruik moet maken van de mogelijkheden die er zijn tot het aanwenden van rechtsmiddelen (bezwaar en beroep) tegen het bestreden besluit. Volgens de klachtencoördinator van Cocensus weten de burgers de weg naar Cocensus prima te vinden als zij een klacht willen indienen. Er zijn door Cocensus geen signalen opgevangen dat bij burgers onduidelijkheid bestaat over de vraag op welke wijze zij een klacht kunnen indienen. Wel bestaat onduidelijkheid bij burgers ten aanzien van de vraag wanneer nu precies een klacht ingediend kan worden.

### *Toegankelijkheid en informatie klachtbehandeling HVC*

De naamloze vennootschap HVC is een afval- en energiebedrijf dat voor 44 gemeenten en 6 waterschappen activiteiten verricht. De gemeenten en waterschappen zijn de aandeelhouders van deze NV. Voor de BUCH-gemeenten verricht HVC de afvalverwerking. Voor de gemeente Bergen verricht HVC ook de inzameling van huisvuil, een gemeentelijke taak.

Op de website van HVC<sup>35</sup> is niet direct informatie te vinden over het indienen van klachten.



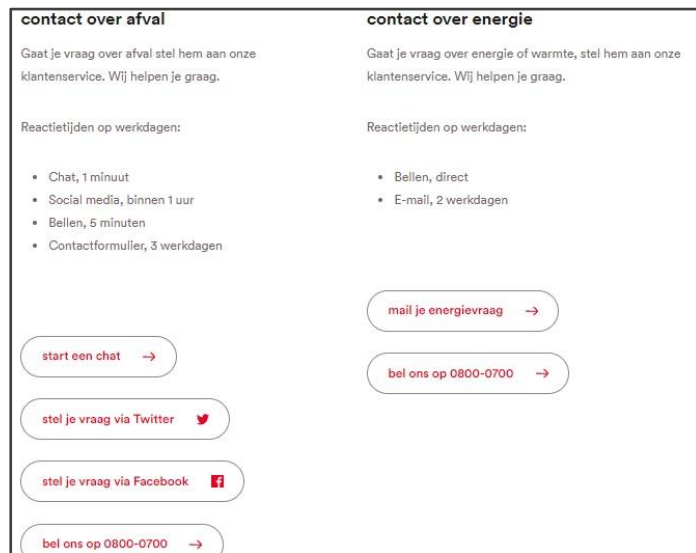
*Afbeelding 6 Website HVC*

Via de zoekfunctie is het mogelijk om zelf te zoeken op 'klacht' of 'indienen van klacht', daarna kom je bij de 'veelgestelde vragen' waarbij ook staat aangegeven 'ik heb een klacht'.

Nadat er is doorgeklikt, kom je terecht bij de klantenservice van HVC. Op de website staat beschreven wat de reactietijd is van de verschillende mogelijkheden om contact te zoeken over een klacht. Het woord 'klacht' komt niet terug.

<sup>34</sup> Zie artikel 9, lid 3, 4 en 5 Interne klachtenregeling Cocensus.

<sup>35</sup> Zie [www.hvcgroep.nl](http://www.hvcgroep.nl).



Afbeelding 7 Contact opnemen met HVC

Op haar website heeft HVC geen klachtenprocedure staan, of een klachtenregeling. Voor burgers die een klacht hebben is op de website van HVC in zoverre geen informatie te vinden over de procedure waarmee klachten worden behandeld. In gesprek bij HVC is aangegeven dat de klachten via alle kanalen, zoals ook op de website is weergegeven, kunnen worden ingediend. Er vindt een registratie

plaats van alle binnengekomen klachten en ook de wijze waarop deze klacht is binnen gekomen. In het gesprek is tevens aangegeven dat er altijd een ontvangstbevestiging wordt gestuurd als er een klacht is binnengekomen.

Uit het gesprek is gebleken dat HVC een klachtencoördinator heeft die, na binnenkomst van de klacht, ervoor zorgt dat de klacht bij de juiste teamleider terecht komt. Er wordt gestreefd om binnen 10 werkdagen de klacht afgehandeld te hebben. Als het langer dan 10 dagen duurt om de klacht af te handelen, dan wordt de klager daarvan op de hoogte gebracht. De teamleider is ervoor verantwoordelijk dat er hoor en wederhoor plaats vindt over de klacht. De klachtcoördinator vertaalt dit in een brief en stuurt dit naar de klager. De klachtcoördinator coördineert het proces en bewaakt de termijn waarbinnen de teamleiders de klacht dienen af te handelen en zorgt zo nodig voor een reminder bij de teamleider. Gemiddeld duurt de klachtafhandeling bij HVC 4 werkdagen. In DVO's is opgenomen dat HVC kwartaalrapportages opstelt voor gemeenten, daarin worden ook de klachten meegenomen. Deze zijn uitgesplitst naar typen en gemeenten, in sommige gevallen ook dorpskernen van gemeenten.<sup>36</sup>

#### *Toegankelijkheid en informatie klachtbehandeling WNK Personeelsdiensten*

WNK Personeelsdiensten is een re-integratie- en SW-bedrijf. Het is een openbaar lichaam op basis van de Wet gemeenschappelijke regelingen. Het betreft een samenwerking van de BUCH-gemeenten en de gemeenten Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk.

Op de website van WNK<sup>37</sup> is geen informatie opgenomen over het indienen van klachten. Ook is er geen klachtenregeling te vinden op de website van WNK. Voor burgers is er daarom ook geen inzicht in de klachtenregeling van WNK. Wel wordt er op de website van WNK een contactformulier aangeboden, maar het is onduidelijk of deze ook bedoeld is voor het indienen van klachten.

In gesprek met WNK is aangegeven dat de informatie over klachten via de website wordt gecommuniceerd, dit betreft het niet-openbare intranet-gedeelte van de website<sup>38</sup> In het gesprek is ook aangegeven dat WNK te maken heeft met medewerkers die onder de verantwoordelijkheid vallen van één van de BUCH-gemeenten, deze werknemers worden pro-actief door WNK

<sup>36</sup> Deze informatie is in gesprek met HVC verstrekt, de betreffende kwartaalrapportages zijn niet ingezien.

<sup>37</sup> Zie [www.wnk.nl](http://www.wnk.nl).

<sup>38</sup> Zie <http://wnk.granmedia.nl/#>.



geïnformeerd over de mogelijkheid tot het indienen van klachten. Voor het indienen van klachten bij WNK is een speciaal e-mailadres aangemaakt ([meldpuntklachtenafhandeling@wnk.nl](mailto:meldpuntklachtenafhandeling@wnk.nl)). Ook is het mogelijk dat via een leidinggevende of een consultant, of in geval van ernstige klachten via de directie, klachten worden ingediend. Dit heeft te maken met de (kwetsbare) doelgroep waar WNK mee te maken heeft. In sommige gevallen is de klager niet in staat om te lezen en/of te schrijven zodat extra hulp geboden wordt ter ondersteuning.

Volgens de klachtenregeling is iedere op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handel of nalaten van WNK of een van haar medewerkers.<sup>39</sup> Als een ontevredenheid wordt geuit, wordt altijd eerst geprobeerd om de klacht mondeling op te lossen, waarbij de klager altijd het recht behoudt een schriftelijke klacht in te dienen. Als daarmee de klacht niet is opgelost dan wordt verwezen naar de klachtenregeling.<sup>40</sup> Ook mondelinge klachten worden afgehandeld, maar dit gebeurt pas nadat deze op schrift zijn gesteld. Hierbij kan de klager, zoals ook in de klachtenregeling is vastgelegd, ondersteuning krijgen.<sup>41</sup>

Als iemand in dienst komt bij WNK, of voor het eerst deelneemt in een re-integratietraject, wordt een gedragscodeboek meegegeven. Hierin staat beschreven hoe WNK wil dat personen elkaar bejegenen binnen de organisatie. Ook is in de gedragscode uitgelegd wat de route is als iemand een klacht in wil dienen bijvoorbeeld als iemand zich onheus bejegend voelt. Daarnaast krijgt iedereen een afschrift van de klachtenregeling mee naar huis. Ook hiermee wordt geborgd dat iedereen op de hoogte is van de regeling. Een klacht moet worden ingediend bij het Meldpunt Klachtenafhandeling.<sup>42</sup> Als de klacht ergens anders is ingediend dan wordt deze direct doorgestuurd naar het Meldpunt Klachtenafhandeling.<sup>43</sup>

Binnen 2 weken na indienen van de klacht, wordt de ontvangst ervan bevestigd.<sup>44</sup> Uit gesprek blijkt dat de klachtbehandelaar van de persoon over wie geklaagd wordt, de ontvangstbevestiging dient te versturen. Volgens de klachtenregeling is in de ontvangstbevestiging opgenomen een vermelding van plaats en datum waarop de gebeurtenis waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden, een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, een aanduiding van de termijn waarbinnen verwacht wordt dat de klacht afgehandeld zal worden en de vermelding van de contactpersoon tot wie de klager zich kan wenden.<sup>45</sup>

Voor het antwoord op de vraag wie de behandelaar van de klacht wordt, wordt gekeken naar de persoon over wie geklaagd is. Als er is geklaagd over een medewerker van WNK dan is de direct leidinggevende bevoegd tot het afhandelen van de klacht. Gaat de klacht over een gedraging van een leidinggevende dan is de hiërarchisch verantwoordelijk leidinggevende of de verantwoordelijke directeur bevoegd tot het behandelen van de klacht. In elk geval wordt de klacht behandeld door iemand die niet betrokken is bij de gedraging.<sup>46</sup> In sommige situaties worden klachten niet in behandeling genomen. In de klachtenregeling is opgenomen in welke gevallen daarvan sprake is en de klager wordt daarvan altijd schriftelijk op de hoogte gesteld.<sup>47</sup>

In de klachtenregeling is opgenomen dat binnen een termijn van 6 weken na ontvangst van de klacht de klacht moet zijn afgehandeld. Als het niet mogelijk is om binnen deze termijn de klacht te behandelen dan wordt de klager hiervan binnen 4 weken na indienen van de klacht op de

---

<sup>39</sup> Zie artikel 3, lid 1 Klachtenregeling WNK 2018.

<sup>40</sup> Zie artikel 3, lid 2 en 3 Klachtenregeling WNK 2018.

<sup>41</sup> Zie artikel 4, lid 1 klachtenregeling WNK 2018.

<sup>42</sup> Zie artikel 4, lid 6 klachtenregeling WNK 2018.

<sup>43</sup> Zie artikel 4, lid 7 klachtenregeling WNK 2018.

<sup>44</sup> Zie artikel 5, lid 1 klachtenregeling WNK 2018.

<sup>45</sup> Zie artikel 5, lid 2 klachtenregeling WNK 2018.

<sup>46</sup> Zie artikel 6, lid 1 Klachtenregeling WNK 2018.

<sup>47</sup> Zie artikel 6, lid 3 en 4 Klachtenregeling WNK 2018.



hoogte gesteld en wordt dit schriftelijk aan de klager meegedeeld. Daarbij wordt tevens vermeld binnen welke termijn de klacht alsnog behandeld kan worden.<sup>48</sup>

### 4.3 Goede organisatie en samenwerking

In deze paragraaf bespreken wij de volgende normen en bijbehorende subvragen, die eveneens dienen ter beantwoording van deelvraag 1:

Normen	Subvragen
<b>2. Stellen de BUCH gemeenten burgers met een klacht over de dienstverlening in staat om genoegdoening te krijgen?</b>	
<p>4. <b>Goede organisatie:</b> raad en college tezamen bepalen en leggen vast hoe ver de 'gemeentelijke verantwoordelijkheid' bij de uitvoering van uitbestede taken of diensten reikt en wat dit betekent voor het toezicht van de gemeente op de uitvoering er van.</p> <p>5. <b>Samenwerking:</b> de gemeente houdt regie op klachtenbehandeling ten aanzien van overgedragen taken door verantwoording te vragen van de organisatie waaraan is overgedragen en door inzicht te vragen in de klachtenafhandeling van de betreffende organisatie(s).</p> <p>6. <b>Goede organisatie/transparantie:</b> tussen ambtelijk apparaat, college van B&amp;W en raad zijn duidelijke afspraken over het verstrekken van informatie en het afleggen van verantwoording over de behandeling van klachten.</p> <p>7. <b>Goede organisatie/transparantie:</b> klachten en klachtbehandeling ten aanzien van taken en verantwoordelijkheden die regionaal worden uitgevoerd, worden niet alleen op regionaal niveau maar ook op gemeentelijk niveau inzichtelijk gemaakt.</p>	<p>a. Is door de raden en colleges van de BUCH gemeente bepaald en vastgelegd hoe ver de gemeentelijke verantwoordelijkheid bij de uitvoering van uitbestede taken of diensten reikt?</p> <p>b. Welke gemeentelijke taken en verantwoordelijkheden worden door andere organisaties dan de gemeente of de werkorganisatie uitgevoerd?</p> <p>c. Welke afspraken zijn gemaakt tussen het ambtelijk apparaat, college van B&amp;W en de raad over het verstrekken van informatie en het afleggen van verantwoording over de behandeling van klachten binnen de eigen organisatie en is vastgelegd wat dit betekent voor het toezicht van de BUCH gemeenten op de uitvoering van deze uitbestede taken?</p> <p>d. Wie draagt/dragen binnen niet-gemeentelijke organisaties zorg voor het klachtonderzoek?</p> <p>e. Is de klachtprocedure zodanig ingericht dat de burgemeester zijn/haar verantwoordelijkheid ex art. 170 lid 1e Gemeentewet kan nemen, en hoe vergewist de burgemeester zich hiervan?</p> <p>f. Worden de gemeenten en/of Werkorganisatie BUCH actief geïnformeerd over de wijze van klachtenafhandeling van organisaties die gemeentelijke taken uitvoeren, en zo niet, wordt er dan om verzocht?</p> <p>g. Zijn er verschillen tussen de vier BUCH gemeenten?</p>

#### 4.3.1 Verantwoordelijkheid burgemeester

De burgemeester heeft overeenkomstig artikel 170, lid 1, onder e, van de Gemeentewet, de verantwoordelijkheid om toe te zien op een zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur. In gesprekken met de burgemeesters blijkt dat zij zich allen bewust zijn van hun verantwoordelijkheid op dit terrein en wordt het belang van een goede dienstverlening als gemeente aangegeven. Een adequate klachtafhandeling maakt hier onderdeel van uit. De burgemeesters zijn van mening dat de gemeenten, ook in de BUCH-werkorganisatie stappen kunnen zetten om een nog meer kwalitatief hoogwaardig proces van klachtafhandeling te realiseren. Belangrijk wordt gevonden dat de onafhankelijkheid van klachtbehandeling wordt gewaarborgd. Voorkomen moet worden dat 'de slager zijn eigen vlees keurt'. De betrokkenheid van de burgemeesters kan daarbij per gemeente ook verschillen. In bijvoorbeeld Uitgeest spreekt de burgemeester op regelmatige basis met de klachtencoördinator. Uit het gesprek in Heiloo komt naar voren dat de burgemeester dicht op het proces van klachtafhandeling staat (en zelf ook telefonisch klachten aanneemt) en regelmatig contact heeft met de klachtencoördinator. Er is vertrouwen in de organisatie, maar tegelijkertijd ook altijd een gezonde dosis argwaan. Zonder dat kun je niet komen tot goede klachtafhandeling. In het gesprek met Castricum komt naar voren dat vooral wordt vertrouwd op de wijze waarop de organisatie is ingericht en dat er indien

<sup>48</sup> Zie artikel 8, lid 1 en lid 2 Klachtenregeling WNK 2018.

noodzakelijk intern contact wordt gezocht met de burgemeester (escalatieladder). Er vindt geen regulier overleg plaats met de klachtencoördinator.

#### **4.3.2 Afspraken namens de colleges van B&W van de BUCH-gemeenten over klachtbehandeling**

In hoofdstuk 3 is inzichtelijk gemaakt welke verbonden partijen taken uitvoeren voor de BUCH-gemeenten. Uit de interviews met de colleges van B&W, de raden en de BUCH-werkorganisatie blijkt dat er geen algemene afspraken zijn vastgelegd en gemaakt over hoe de BUCH-gemeenten toezicht houden op de klachtbehandeling bij de verbonden partijen waar gemeentelijke taken zijn uitbesteed. Als dit onderwerp aan de orde komt, dan verloopt dit normaal gesproken via de reguliere informatie- en verantwoordingslijnen zoals bijvoorbeeld door middel van een algemeen/dagelijks bestuur. Echter, wel is duidelijk geworden dat in sommige gevallen specifieke afspraken zijn gemaakt, afhankelijk van de aanbieder van de dienstverlening.

##### *Netwerkorganisatie regio Alkmaar*

De Netwerkorganisatie regio Alkmaar is een informele samenwerking waarbij jeugdzorg en zorg op grond van de Wmo gemeenschappelijk wordt ingekocht. Onder het begrip jeugdhulp vallen de ambulante jeugdhulp, verblijf in jeugdinstelling, pleegzorg, jeugdzorg voor jongeren met (ernstige) beperkingen, ondertoezichtstelling en voogdij. In het kader van de Wmo worden diensten geleverd zoals zelfstandig en veilig wonen, zinvolle daginvulling, respijtzorg. Voorts de levering van rolstoelen, scootmobielen, tilliften, driewiel fietsen, de Regiotaxi Noord-Kennemerland (collectief vervoerssysteem voor geïndiceerde doelgroepen zoals Wmo-klanten en ouderen. Netwerkorganisatie verzorgt ook de inkoop en het contractmanagement van leerlingenvervoer.

Deze gemeenschappelijke inkooporganisatie sluit de contracten namens de gemeenten die aan de samenwerking deelnemen. Dat betekent dat de Netwerkorganisatie zelf geen contractspartij is, maar dat met behulp van de Netwerkorganisatie contracten worden gesloten tussen zorgverlenende organisaties en gemeenten. Zie hoofdstuk 1.1. voor een uitgebreidere beschrijving van het aantal contractspartijen dat door de Netwerkorganisatie is vastgelegd.

De BUCH-gemeenten hebben ieder voor zich de (gelijkluidende) Verordening Sociaal Domein aangenomen. Deze is van toepassing op het (integrale) proces rond de uitvoering van de Jeugdwet, de Wmo 2015, en de overige wetten binnen het sociaal domein<sup>49</sup> voor zover de gemeente verantwoordelijk is. In deze Verordening wordt op twee plaatsen gewag gemaakt van klachten. Artikel 56 bepaalt dat het college de klachten van inwoners die betrekking hebben op de wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen op grond van de verordening overeenkomstig de gemeentelijke klachtenregelingen behandelt. Dit betekent dat de vastgestelde klachtenregeling BUCH Jeugd (die geënt is op paragraaf 4.2a van de Jeugdwet), de gemeentelijke klachtenregelingen en de klachtenregeling van de BUCH-werkorganisatie van toepassing zijn.

In artikel 22 van de Verordening Sociaal Domein is specifiek ten aanzien van de Wmo bepaald dat aanbieders dienen te beschikken over een klachtenregeling en dat het college toeziet op de naleving van de klachtenregelingen door periodieke overleggen en een jaarlijks cliënt-ervaringsonderzoek.

Bij de Netwerkorganisatie regio Alkmaar is een systeem van contractmanagementgesprekken met aanbieders, waarin ook klachtbehandeling wordt besproken als onderdeel van een grotere

---

<sup>49</sup> Participatiewet, Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers, Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen.

kwaliteitsmeting van de aanbieder. Bij de contractmanagementgesprekken met grote (zorg)aanbieders is ook een beleidsmedewerker van de gemeente aanwezig. Wanneer er veel klachten en negatieve signalen zijn over een bepaalde aanbieder, wordt dit tevens teruggekoppeld aan de gemeenten. Uit het interview met de Netwerkorganisatie blijkt dat dit proces niet op schrift is vastgelegd.

In de aanbestedingsdocumenten, die door de Netwerkorganisatie worden gebruikt om namens de BUCH-gemeenten contracten met zorgverleners te sluiten, wordt wel aandacht gegeven aan klachtbehandeling. De volgende inkoopdocumenten van de Netwerkorganisatie regio Alkmaar zijn onderzocht:

De standaardovereenkomsten ten behoeve van de inkoop van:

- Wmo
  - Begeleiding
  - Beschermd Thuis
  - Beschermd Wonen
- (Ambulante) Jeugdhulp
- Jeugdhulp met verblijf

In de drie standaard-overeenkomsten zelf wordt niets bepaald over klachtbehandeling door de te contracteren partijen. In de betreffende overeenkomsten wordt wel telkens in artikel 2, eerste lid verwezen naar de documenten die integraal deel uitmaken van de te tekenen overeenkomsten. Als eerste staat daarin telkens genoemd: *Inkoopdocument*. Uit de begrippenlijst van de betreffende contracten<sup>50</sup> blijkt dat met *Inkoopdocument* is bedoeld: het Toelatingsdocument van het betreffende zorgveld. Hieronder geven wij weer welke bepalingen zijn opgenomen in de verschillende Toelatingsdocumenten aangaande klachtbehandeling.

Zo is in het "Toelatingsdocument Wmo Begeleiding, Beschermd Thuis en Beschermd Wonen 2020-2022" als toelatingseis opgenomen dat de aanbieder een efficiënte en laagdrempelige klachtenregeling heeft en een klachtenregister bijhoudt waarbij in elk geval ook wordt geregistreerd de naam en adresgegevens van de persoon die de klacht heeft ingediend, datum van de klacht, omschrijving van de klacht en de wijze waarop de klacht is afgehandeld.<sup>51</sup> Als eis aan de organisatie is gesteld dat de aanbieder op verzoek jaarlijks een overzicht van binnengekomen klachten levert, waarbij per klacht wordt geregistreerd welke acties zijn ondernomen om de klacht in de toekomst te voorkomen.<sup>52</sup>

Voor de ambulante jeugdhulp en de jeugdhulp met verblijf is in de toelatingsdocumenten opgenomen dat de opdrachtnemer per half jaar een overzicht levert van binnengekomen klachten waarbij per klacht wordt aangegeven welke acties zijn ondernomen om de klacht in de toekomst te voorkomen.<sup>53</sup> In beide documenten is als selectie- en geschiktheidseis opgenomen dat de opdrachtnemer een klachtenregeling heeft als bedoeld in de Jeugdwet.<sup>54</sup>

De colleges dienen dus op basis van de standaardcontracten op gezette tijden informatie te ontvangen van alle contractpartners die via de Netwerkorganisatie zijn gecontracteerd.

---

<sup>50</sup> Zie daarvoor de artikelen 1 van de contracten voor inkoop Wmo en Jeugdhulp.

<sup>51</sup> Zie Toelatingsdocument Wmo Begeleiding, Beschermd Thuis en Beschermd Wonen Toelatingseis T10.

<sup>52</sup> Zie Toelatingsdocument Wmo Begeleiding, Beschermd Thuis en Beschermd Wonen Eisen aan de organisatie OR6.

<sup>53</sup> Zie Toelatingsdocument Ambulante jeugdhulp met verblijf 2018-2019 (2020, 2021) Eisen aan het delen van (sturings)informatie D3 en Toelatingsdocument Jeugdhulp met verblijf 2019 (2020, 2021) Eisen aan het delen van (sturings)informatie D3.

<sup>54</sup> Zie Toelatingsdocument Ambulante jeugdhulp met verblijf 2018-2019 (2020, 2021) Selectie- en geschiktheidseisen, T8 en Toelatingsdocument Jeugdhulp met verblijf 2019 (2020, 2021) Selectie- en geschiktheidseisen, T8.

### *HVC*

Bij HVC zijn de toezichtafspraken verankerd in de dienstverleningsovereenkomst. Uit het interview met HVC blijkt dat zij jaarlijks aan de gemeenten rapporteren over allerlei onderwerpen, waaronder ook de klachtafhandeling valt. Ook is in het gesprek aangegeven dat gemeenten het gesprek aangaan met HVC in het geval er veel klachten bij HVC binnen komen over de dienstverlening in de betreffende gemeente.

### *WNK*

Bij WNK houdt de gemeente toezicht op de klachtbehandeling via hun deelname in het AB/DB van WNK. Dit krijgt zijn beslag doordat vanuit de BUCH-gemeenten wethouders zijn aangewezen in het AB en DB van WNK. Hierdoor krijgen de betreffende colleges kennis van het reilen en zeilen binnen WNK. Er is sprake van de reguliere informatie- en verantwoordingslijnen zoals gelden op grond van de Wet gemeenschappelijke regelingen. In het jaarverslag van WNK van 2018 is opgenomen hoeveel klachten er zijn binnen gekomen en hoeveel daarvan gegrond zijn verklaard. Er zijn verder geen bijzondere afspraken gemaakt over de klachtbehandeling en de informatievoorziening daarover aan de BUCH-gemeenten.

### *Cocensus*

In gesprek met Cocensus bleek dat er zeer weinig echte, formele, klachten binnen komen bij Cocensus. In vrijwel alle gevallen klagen burgers over het feit dat ze geen gelijk hebben gekregen in een bezwaarprocedure of klagen ze over het feit dat ze alsnog een terugvordering moeten betalen. Dit betekent dat de klachtencoördinator vooral veel contact heeft met burgers om aan te geven dat er geen sprake is van een klacht in de zin van de Awb. Omdat hierdoor sprake is van slechts enkele klachten per jaar (verspreid over de veertien aan Cocensus deelnemende gemeenten), worden deze klachten niet vastgelegd in een jaarverslag door de klachtencoördinator. De binnengekomen klachten worden wel geregistreerd in een excelbestand en daarnaast wordt alle schriftelijke correspondentie gearhiveerd. In het licht van de werkzaamheden van Cocensus beslaat de klachtbehandeling feitelijk een zeer klein onderdeel van de bedrijfsvoering.

# 5. De 'lerende' organisatie

## 5. De ‘lerende’ organisatie

### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat de volgende deelvraag centraal: ‘leren de gemeentelijke en niet gemeentelijke dienstverleners van de klachten’? Daarbij gaat het om de volgende normen en bijbehorende subvragen:

Normen	Subvragen
<b>3. Leren de gemeentelijke en niet-gemeentelijke dienstverlenende organisaties van de klachten?</b>	
<p>1. <b>Luisteren naar de burger:</b> de gemeentelijke organisatie ziet klachtbehandeling als een waardevolle manier om het burgerperspectief een plek te geven in het overheidsoptreden.</p> <p>2. <b>Professionaliteit:</b> de gemeentelijke organisatie leert van de klachten.</p> <p>3. <b>Professionaliteit:</b> binnen de gemeentelijke organisatie is iedereen vanuit zijn of haar taak en verantwoordelijkheid alert op klachten.</p>	<p>a. Op welke wijze wordt het klachtonderzoek geregistreerd?</p> <p>b. Welke interne activiteiten en initiatieven zijn er binnen de organisatie om de waarde van behoorlijke klachtbehandeling te incorporeren?</p> <p>c. Op welke niveau worden de resultaten van het klachtonderzoek geanalyseerd om zicht te krijgen op trends en nieuwe ontwikkelingen?</p> <p>d. Op welke wijze worden de resultaten van de klachtanalyse teruggekoppeld naar de organisatie?</p> <p>e. Wat doet de organisatie met deze informatie?</p> <p>f. Wat doet de organisatie met uitspraken van de Nationale ombudsman en waaruit blijkt dat?</p> <p>g. Zijn er verschillen tussen de vier BUCH gemeenten?</p>

### 5.2 Registratie en verwerking van informatie

#### *Registratie*

Als een klacht binnenkomt wordt deze geregistreerd door de klachtencoördinator. Dit vindt plaats in een door hem gebouwde excel sheet. Er is geen specifiek zaaksysteem waarin de klacht wordt geregistreerd aan de hand waarvan ook de voortgang kan worden gemonitord. Indien de klacht bij de coördinator is binnengekomen draagt deze de klacht vervolgens voor behandeling over aan de teammanager. De teammanager houdt de coördinator vervolgens op de hoogte van het verloop van het specifieke geval. Waar nodig informeert de coördinator op eigen initiatief. Er is geen vastgestelde en verankerde procedure.

#### *Analyse*

Bij de start van de BUCH-werkorganisatie is een klachtencoördinator aangesteld om het proces van klachtafhandeling te coördineren. Zowel bestuurlijk als ambtelijk wordt aangegeven dat deze functie van groot belang is. Niet alleen worden de klachten gecoördineerd in de organisatie, ook het proces richting de burger wordt gecoördineerd. Waar klachten eenvoudig en informeel kunnen worden afgedaan, wordt daar direct het initiatief toe genomen. Waar nodig wordt een formele procedure gevolgd. Formeel behoort het proces richting de burger niet tot de taken van de klachten coördinator, maar in gesprekken wordt aangegeven dat deze functie van ‘oliermanneling’ erg aansluit bij de waarden die de organisatie nastreeft, te weten klantgericht en dienstverlenend naar de burger toe willen zijn.

#### *Waarde klachtafhandeling*

In de organisatie is de klachtafhandeling belegd bij de teammanagers. Waar nodig overlegt de klachten coördinator met de teammanagers. Er zijn geen protocollen, handboeken, kwaliteitssystemen of dergelijke om in een geüniformeerd proces van klachtvoorziening de kwaliteit te bewaken. De resultaten van klachtafhandeling in totaal als organisatie worden

geanalyseerd door de klachtencoördinator. Het is onduidelijk op basis van welke gegevens deze analyse wordt gemaakt en wat er met de analyse gebeurt. Deze wordt niet met de organisatie gedeeld. Met de organisatie, bestuurlijk en ambtelijk, wordt wel een rapportage van de aantallen klachten gedeeld. Dit vindt jaarlijks plaats. Er vinden geen specifieke organisatiebrede activiteiten plaats met betrekking tot klachten.

In enkele gevallen is sprake van klagers die van mening zijn dat hun klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, waarna men zich richt tot de Nationale ombudsman. In veel van die gevallen wordt, voordat er een uitspraak van de Nationale ombudsman gedaan is, alsnog de klacht naar tevredenheid afgehandeld waarna de procedure bij de Nationale ombudsman wordt beëindigd. Ook vindt in sommige gevallen, op verzoek van de Nationale ombudsman, bemiddeling plaats. Vanaf 1 januari 2017 zijn er geen (eind)uitspraken van de Nationale ombudsman geweest die betrekking hebben op de BUCH-gemeenten. In een enkel geval is nog sprake van een lopende procedure, waarbij het nog niet tot een einduitspraak is gekomen. Overigens is nergens binnen de BUCH-gemeenten in procedures vastgelegd op welke wijze omgegaan moet worden met eventuele (eind)uitspraken van de Nationale ombudsman of adviezen die daarin worden gegeven.

### 5.3 Leren van klachtbehandeling binnen de BUCH-gemeenten

In deze paragraaf maken wij weer het onderscheid tussen de gemeentelijke en niet gemeentelijke dienstverleners. De informatie komt hierbij steeds uit de gesprekken die wij hebben gevoerd.

#### **Gemeentelijke organisatie**

In de eerste jaren na oprichting van de BUCH-werkorganisatie is vooral gefocust op implementatie van nieuwe organisatie. Klachtafhandeling is, zoals eerder vermeld, bij teammanagers belegd. Uit de diverse gesprekken, zowel ambtelijk als bestuurlijk blijkt de wil om te leren. Klachten worden gezien als moment om de dienstverlening te verbeteren. In gesprek wordt aangegeven dat de tijd nu tijd gekomen is om meer systematisch aandacht te gaan besteden aan de waarde van klachtafhandeling in de organisatie en daarmee ook aan het leren daarvan, waarbij organisatie, processen en kwaliteit passend zijn voor de omvang van de organisatie. Meer algemeen wordt in de gesprekken aandacht gevraagd voor een verankerd, structureel proces van kwalitatief hoogwaardige klachtafhandeling.

Op dit moment is het leren als organisatie van klachten niet expliciet binnen de organisatie belegd als aandachtsveld. Er zijn geen vaste communicatiekanalen of communicatiemomenten. Er zijn geen BUCH-brede initiatieven om tot aanpassingen proces of anderszins te komen. Er is geen (jaarlijks) moment om klachtbehandeling (en verbeterpunten en input dienaangaande) te bespreken.

In gesprek wordt aangegeven dat klachtbehandeling en wat er van kan worden geleerd binnen het eigen team besproken. Dit wordt niet breder opgepakt. In gesprek wordt bijvoorbeeld aangegeven dat er geen sprake is van bijeenkomsten waarbij klachtbehandeling extra in de aandacht wordt gezet of waar wordt nagedacht over de wijze waarop 'De BUCH' met klachten van burgers om wil gaan. Als er tot nu toe wordt geleerd van klachtafhandeling vindt dat zodoende plaats op eigen initiatief van een teammanager. Eén teammanager geeft aan dat in dat team de uitkomst van een klacht wordt meegenomen in de bedrijfsvoering van het team als die uitkomst zich daarvoor leent.

Uit gesprek blijkt dat vanuit klachtcoördinator wordt getracht kwaliteitsslagen te maken aan de hand van klachten. Dit vindt niet breder in de organisatie plaats in de zin dat de klachtcoördinator niet 'op tournee' langs afdeling/teams gaat om met de afdeling/het team na te denken over klachtenbehandeling. De klachtcoördinator bespreekt eventuele trends in klachten ook niet met de teammanagers. Wanneer er op een specifiek punt veel klachten binnenkomen, wordt dit ad hoc wel besproken.

In de gesprekken worden verschillende leerpunten genoemd:

- Verankeren van afspraken rondom klachtafhandeling in een 'document kwaliteit' vastleggen en eventueel in het afdelingsplan, zodat een verbetering naar aanleiding van een klacht zichtbaar wordt in daad en schrift. Deze verbeteringen kunnen dan ook gemeld worden naar het college en raden via het jaarverslag. Hiermee wordt de kwaliteit van de klachtbehandeling gezekerd en de wijze van klachtafhandeling geborgd.
- Periodieke overleggen van teammanagers met de klachtcoördinator en een vaste jaarlijkse sessie met het MT waarin gezamenlijk wordt geëvalueerd en geleerd.
- Een goed ICT systeem waarin ook de voortgang op klachtdossiers kan worden gemonitord en waarin bestanden en archieven goed toegankelijk zijn.
- Positie van en ondersteuning door de klachtcoördinator om kwaliteit te borgen.

### **Niet gemeentelijke organisatie**

#### *HVC*

In gesprek met HVC komt naar voren dat HVC de kwaliteit van klachtafhandeling systematisch probeert te borgen. Er is een inhaalslag gemaakt ten opzichte van een aantal jaar geleden, toen er bijvoorbeeld geen centrale wijze van klachtafhandeling bestond. Nu is er één centrale werkwijze en ICT systeem geïntroduceerd. Er wordt gehandeld overeenkomstig eenduidig vastgestelde protocollen, op basis waarvan ook door medewerkers kan worden voorgesteld dat wat binnenkomt als een melding, eigenlijk een klacht zou zijn. De klachtafhandeling kent een eigen procedure. De voortgang van de klachtafhandeling wordt bewaakt door de klachten coördinator. Vanuit directie wordt gestuurd op tijdige en kwalitatief hoogwaardige klachtafhandeling.

#### *WNK*

In gesprek met WNK wordt aangegeven dat wanneer blijkt dat er veel klachten zijn over een bepaald onderwerp er wordt gekeken naar oplossingen en of dienstverlening kan worden verbeterd. Het is niet altijd mogelijk om het proces te verbeteren. In dat geval wordt de informatievoorziening op dat onderwerp verbeterd, zodat men meer begrip heeft en minder snel geneigd is tot een klacht over te gaan. Meestal zal de teammanager samen met de HR-manager en manager van het dienstencentrum bepalen of er processen zijn die moeten worden verbeterd. De klachtbehandelaar zal naar aanleiding van een klacht ook vaak op eigen initiatief kijken of het proces verbeterd kan worden. Hiervan zijn verder geen concrete voorbeelden gegeven.

#### *Cocensus*

In gesprek met Cocensus is aangegeven dat er korte lijnen zijn tussen de klachtcoördinator van Cocensus en de BUCH-gemeenten. Op het moment dat er iets speelt dat van belang is, dan meldt hetzij een gemeente zich bij Cocensus, hetzij dat Cocensus zich meldt bij de gemeente.



Hiervan zijn verder geen concrete voorbeelden gegeven. Er zijn geen vaste afspraken over bijvoorbeeld terugkoppeling en ook zijn er geen regulieren momenten gepland waarbij klachtbehandeling en het leren van klachten ter sprake komt. Vanuit Cocensus is aangegeven dat vanwege het lage aantal daadwerkelijke klachten, de behoefte hiertoe ook niet gevoeld wordt.

# 6. Van informatie tot regie

## 6. Van informatie tot regie

### 6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken wij de derde deelvraag. In de onderstaande tabel geven wij de bijbehorende norm en subvragen weer.

Normen	Subvragen
<b>4. Worden de BUCH gemeenteraden voldoende geïnformeerd om de regie te kunnen nemen?</b>	
11. <b>Transparantie:</b> de gemeenteraad is voor het vervullen van de rollen van toezichthouder, controleur en volksvertegenwoordiger goed op de hoogte en wordt door het college actief geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden opgepakt en afgedaan.	a. Op welke wijze worden de BUCH gemeenteraden geïnformeerd over de klachtbehandeling door de gemeentelijke en niet-gemeentelijke uitvoeringsinstellingen? b. Kunnen zij vaststellen of klachten behoorlijk worden behandeld? c. Kunnen zij vaststellen of het college voldoende lering trekt uit klachten om de dienstverlening te verbeteren? d. Zijn er verschillen tussen de vier BUCH gemeenten?

In de tweede paragraaf wordt besproken welke informatie de gemeenteraden van de BUCH-gemeenten ontvangen. In de derde paragraaf zetten wij uiteen hoe de gemeenteraden de informatie inzetten om regie te hebben op de klachtenbehandeling in de BUCH-gemeenten.

### 6.2 Informatie voor de gemeenteraad

#### *jaarverslag*

Elk jaar wordt door de directie van de BUCH-werkorganisatie een jaarverslag opgemaakt van de klachten die zijn afgehandeld door de BUCH-werkorganisatie. Dit jaarverslag wordt aangeboden aan de colleges van de BUCH-gemeenten. De colleges bieden vervolgens het jaarverslag ter kennisname aan de gemeenteraden aan. Via het jaarverslag krijgen de gemeenteraden inzicht in het aantal en het soort klachten dat per gemeente is binnengekomen. Daarbij wordt ook een uitsplitsing gemaakt naar het domein waar de gedraging is voorgevallen ten aanzien waarvan de klachten zijn ingediend. De klachten zijn daarbij onderverdeeld in de volgende ongewenste gedragingen:

- Bejegening;
- Geen reactie of geen tijdige reactie;
- Werkwijze;
- Combinatie van onderwerpen.

Het jaarverslag vermeldt of de ingediende klachten door de gemeente gegrond of ongegrond zijn verklaard, of dat sprake is geweest van niet-ontvankelijkheid van de klacht. Daarnaast wordt in het jaarverslag weergegeven of er klachten over de betreffende gemeente bij de Nationale ombudsman zijn ingediend en hoeveel van die klachten gegrond dan wel ongegrond zijn verklaard door de Nationale ombudsman. Tot slot wordt in het jaarverslag opgenomen hoeveel klachten per gemeente zijn binnen gekomen terwijl die bedoeld waren voor externe partijen (bijvoorbeeld HVC, Connexion, provincie etc.). Deze klachten worden dan doorverwezen naar de juiste instantie. Volgens het jaarverslag wordt er, indien nodig, interventie toegepast. Daarbij is niet opgenomen wat er wordt verstaan onder deze interventie. In het jaarverslag is een statistische weergave opgenomen van de aantallen van de verschillende klachten en de domeinen waar deze zijn ingediend.

### *In gesprek met de gemeenteraden*

In gesprek met de gemeenteraden is aangegeven dat de colleges het jaarverslag klachten elk jaar ter kennisname toezenden aan de gemeenteraden. Desondanks blijkt een groot gedeelte van de raadsleden inhoudelijk niet op de hoogte te zijn van de betreffende jaarverslagen.

### *Overige informatie*

Er zijn naast de – door ons inhoudelijke beoordeelde – jaarverslagen klachten, geen andere stukken aangetroffen waarmee de gemeenteraden van de BUCH-gemeenten worden geïnformeerd over de klachtbehandeling binnen de BUCH-gemeenten.

## **6.3 De gemeenteraad in regie**

Zoals is gebleken wordt door de gemeenteraden niet gesproken over de jaarverslagen van de klachtenbehandeling binnen de BUCH-gemeenten. Er worden geen aparte bijeenkomsten of commissie-avonden voor georganiseerd. Uit gesprekken met de gemeenteraad is naar voren gekomen dat er weinig tot geen zicht is op de vraag of, en zo ja in hoeverre, de betreffende colleges voldoende lering trekken uit de klachten die ten aanzien van de gemeentelijke organisatie of de BUCH-werkorganisatie worden ingediend.

De statistische gegevens uit de jaarverslagen worden niet geduid of in perspectief gezet. Ook is gebleken dat bijvoorbeeld de klachtencoördinator niet jaarlijks of op regelmatige basis wordt uitgenodigd om in de verschillende gemeenteraden (of in BUCH-breed verband) uiteen te zetten wat er binnen de organisatie gebeurt op het gebied van klachtbehandeling. Dit past ook bij de omstandigheid dat weinig tot niet wordt gesproken over de behandeling van klachten in de BUCH-gemeenten. Het is geen (al dan niet jaarlijks) terugkerend thema. Een uitzondering hierop is de gemeenteraad van Castricum. Vanwege met name de zorgen over de klachtbehandeling van zorg-verlenende organisaties wordt er meer aandacht geschonken aan klachtbehandeling in de gemeenteraad van Castricum. Hierbij wordt aangetekend dat de focus van dit gesprek ook specifiek ligt bij klachtbehandeling van zorginstanties die gemeentelijke taken uitvoeren. Dit heeft ook geresulteerd in een motie vanuit de gemeenteraad met het verzoek aan het college van Castricum om een onafhankelijke registratie van klachten in het sociaal domein te realiseren. Overigens trekken de gemeenteraden weinig 'samen' op als het op klachtbehandeling aankomt. De gezamenlijkheid wordt hierin niet gezocht.

In gesprek met gemeenteraden is geuit dat klachtbehandeling gezien kan worden als onderdeel van een kwaliteitssysteem. In de verschillende gemeenteraden wordt er tijdens de jaarlijkse behandeling/evaluatie van de verbonden partijen van de betreffende gemeente geen aandacht geschonken aan het onderdeel klachtbehandeling van de betreffende verbonden partij. Niet ten aanzien van de vraag hoeveel klachten er zijn binnen gekomen, maar ook niet over de wijze waarop de betreffende verbonden partij omgaat met binnengekomen klachten. Uit gesprekken met de gemeenteraden is naar voren gekomen dat hier meer aandacht aan geschonken kan worden. Niet om specifiek heel erg te focussen op klachtbehandeling, maar wel om aandacht te geven aan de kwaliteit van de uitvoering door de betreffende verbonden partij. Het kan als een onderdeel van de brede rapportage over de betreffende verbonden partij worden meegenomen.

Hierop aansluitend is in meerdere raden genoemd dat het de wens van de BUCH-werkorganisatie is om de beste dienstverlener van Nederland te willen zijn. Bij deze ambitie past volgens de gemeenteraden ook dat er meer aandacht komt voor klachtbehandeling binnen de BUCH-gemeenten. Zowel binnen de ambtelijke organisatie en de colleges als bij de gemeenteraden zelf.

Dit geldt dan ten aanzien van de klachtbehandeling binnen de eigen organisatie als de klachtbehandeling binnen externe organisaties die gemeentelijke taken uitvoeren.

PRO

# Bijlagen

DOOF

## Bijlage 1: Normenkader

Het normenkader voor dit onderzoek baseren wij deels op de wet, te weten hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en op de normen die de Nationale Ombudsman stelt in zijn rapporten.<sup>55</sup>

In de offertevraag is de volgende onderzoeksvraag (hoofdvraag) opgenomen:

*Is de infrastructuur voor behoorlijke klachtbehandeling in de BUCH-gemeenten adequaat en worden de BUCH-gemeenteraden voldoende geïnformeerd over de klachtbehandeling in hun gemeente?*

Op grond van deze hoofdvraag zijn in de offertevraag de volgende vier deelvragen geformuleerd:

1. Stellen de BUCH-gemeenten burgers met een klacht over de dienstverlening in staat om genoegdoening te krijgen?
2. Leren de gemeentelijke en niet-gemeentelijke dienstverlenende organisaties van de klachten?
3. Worden de BUCH-gemeenteraden voldoende geïnformeerd om de regie te kunnen nemen?
4. Zijn er verschillen tussen de vier gemeenten als het gaat om de behandeling van klachten en zo ja, welke zijn dat?

Aan de hand van de hoofd- en deelvragen hebben we normen uitgewerkt die gelden voor gemeenten ten aanzien van klachtafhandeling. Aan de hand van de normen hebben wij subvragen geformuleerd. Een groot gedeelte van deze subvragen is ook in de offertevraag opgenomen, daarnaast is nog aantal subvragen geformuleerd om te garanderen dat elke norm voldoende in aan bod komt. Uiteindelijk kan door de beantwoording van de subvragen per deelvraag een antwoord worden gegeven en uiteindelijk antwoord gegeven worden op de hoofdvraag van het onderzoek. Vanwege zijn overkoepelende karakter zijn ten aanzien van de vierde deelvraag geen zelfstandige normen geformuleerd. De vierde deelvraag komt telkens terug als subvraag bij de andere drie deelvragen.

---

<sup>55</sup> *PM voetnoot rapporten ombudsman*

Normen	Subvragen
<b>1. Stellen de BUCH-gemeenten burgers met een klacht over de dienstverlening in staat om genoegdoening te krijgen?</b>	
<p>1. <b>Fair play/toegankelijkheid procedure:</b> een gemeente zorgt ervoor dat een ieder de mogelijkheid heeft om op eenvoudige wijze een klacht in te dienen over de wijze waarop de gemeente of uitvoeringsorganisatie zich in een bepaalde aangelegenheid ten opzichte van hem of haar heeft gedragen.</p> <p>2. <b>Goede informatieverstrekking:</b> een gemeente zorgt voor goede voorlichting over toegang tot de klachtprocedure, het verloop daarvan en wie verantwoordelijk is voor de afhandeling.</p>	<p>a. Op welke manieren – en bij welke instantie(s) – kan de burger een klacht indienen over diensten die onder gemeentelijke verantwoordelijkheid van één of meer BUCH-gemeenten vallen?</p> <p>b. Hoe wordt de burger geïnformeerd over de mogelijkheid om een klacht over de gemeentelijke dienstverlening in te dienen?</p> <p>c. Hoe wordt de burger geïnformeerd over de mogelijkheid om een klacht over niet-gemeentelijke dienstverlening in te dienen?</p> <p>d. Wie draagt/dragen binnen de gemeentelijke organisaties en Werkorganisatie BUCH zorg voor het klachtonderzoek?</p> <p>e. Is schriftelijk vastgelegd en uitgewerkt wie binnen de gemeentelijk organisaties en Werkorganisatie BUCH de zorg draagt voor het klachtonderzoek?</p> <p>f. Wat wordt er gedaan met het resultaat van het klachtonderzoek richting burger?</p>
<p>3. <b>Professionaliteit:</b> een gemeente draagt zorg voor een behoorlijke behandeling (die voldoet aan de wettelijke voorwaarden van hoofdstuk 9 van de Awb en de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman) van klachten over gedragingen van bestuursorganen en uitvoeringsorganisaties die gemeentelijke taken uitvoeren.</p>	<p>a. Wat zijn de relevante wettelijke vereisten ten aanzien van een klachtenprocedure?</p> <p>b. Voldoen de klachtenprocedures aan de relevante wettelijke vereisten?</p> <p>c. Wat zijn de relevante behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman ten aanzien van een klachtenprocedure?</p> <p>d. Voldoen de klachtprocedures aan de relevante behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman?</p>
<p>4. <b>Goede organisatie:</b> raad en college tezamen bepalen en leggen vast hoe ver de 'gemeentelijke verantwoordelijkheid' bij de uitvoering van uitbestede taken of diensten reikt en wat dit betekent voor het toezicht van de gemeente op de uitvoering er van.</p> <p>5. <b>Samenwerking:</b> de gemeente houdt regie op klachtenbehandeling ten aanzien van overgedragen taken door verantwoording te vragen van de organisatie waaraan is overgedragen en door inzicht te vragen in de klachtenafhandeling van de betreffende organisatie(s).</p> <p>6. <b>Goede organisatie/transparantie:</b> tussen ambtelijk apparaat, college van B&amp;W en raad zijn duidelijke afspraken over het</p>	<p>a. Is door de raden en colleges van de BUCH gemeenten bepaald en vastgelegd hoe ver de gemeentelijke verantwoordelijkheid bij de uitvoering van uitbestede taken of diensten reikt?</p> <p>b. Welke gemeentelijke taken en verantwoordelijkheden worden door andere organisaties dan de gemeenten of de Werkorganisatie BUCH uitgevoerd?</p> <p>c. Welke afspraken zijn gemaakt tussen het ambtelijk apparaat, college van B&amp;W en de raad over het verstrekken van informatie en het afleggen van verantwoording over de behandeling van klachten binnen de eigen organisatie en ?</p> <p>d. Is vastgelegd wat dit betekent voor het toezicht van de BUCH gemeenten op de uitvoering van deze uitbestede taken?</p> <p>e. Wie draagt/dragen binnen niet-gemeentelijke organisaties zorg voor het klachtonderzoek?</p>



Normen	Subvragen
<p>verstrekken van informatie en het afleggen van verantwoording over de behandeling van klachten.</p> <p>7. <b>Goede organisatie/transparantie:</b> klachten en klachtbehandeling ten aanzien taken en verantwoordelijkheden die regionaal worden uitgevoerd, worden niet alleen op regionaal niveau maar ook op gemeentelijk niveau inzichtelijk gemaakt.</p>	<p>f. Is de klachtprocedure zodanig ingericht dat de burgemeester zijn/haar verantwoordelijkheid ex art. 170 lid 1e Gemeentewet kan nemen, en hoe vergewist de burgemeester zich hiervan?</p> <p>g. Worden de gemeente en/of Werkorganisatie BUCH actief geïnformeerd over de wijze van klachtenafhandeling van organisaties die gemeentelijke taken uitvoeren, en zo niet, wordt er dan om verzocht?</p> <p>h. Zijn er verschillen tussen de vier BUCH gemeenten?</p>
<p><b>2. Leren de gemeentelijke en niet-gemeentelijke dienstverlenende organisaties van de klachten?</b></p>	
<p>8. <b>Luisteren naar de burger:</b> de gemeentelijke organisatie ziet klachtbehandeling als een waardevolle manier om het burgerperspectief een plek te geven in het overheidsoptreden.</p> <p>9. <b>Professionaliteit:</b> de gemeentelijke organisatie leert van de klachten.</p> <p>10. <b>Professionaliteit:</b> binnen de gemeentelijke organisatie is iedereen vanuit zijn of haar taak en verantwoordelijkheid alert op klachten.</p>	<p>a. Op welke wijze wordt het klachtonderzoek geregistreerd?</p> <p>b. Welke interne activiteiten en initiatieven zijn er binnen de organisatie om de waarde van behoorlijke klachtbehandeling te incorporeren?</p> <p>c. Op welke niveau worden de resultaten van het klachtonderzoek geanalyseerd om zicht te krijgen op trends en nieuwe ontwikkelingen?</p> <p>d. Op welke wijze worden de resultaten van de klachtanalyse teruggekoppeld naar de organisatie?</p> <p>e. Wat doet de organisatie met deze informatie?</p> <p>f. Wat doet de organisatie met uitspraken van de Nationale ombudsman en waaruit blijkt dat?</p> <p>g. Zijn er verschillen tussen de vier BUCH gemeenten?</p>
<p><b>3. Worden de BUCH gemeenteraden voldoende geïnformeerd om de regie te kunnen nemen?</b></p>	
<p>11. <b>Transparantie:</b> de gemeenteraad is voor het vervullen van de rollen van toezichthouder, controleur en volksvertegenwoordiger goed op de hoogte en wordt door het college actief geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden opgepakt en afgedaan.</p>	<p>a. Op welke wijze worden de BUCH gemeenteraden geïnformeerd over de klachtbehandeling door de gemeentelijke en de niet-gemeentelijke uitvoeringsinstellingen?</p> <p>b. Kunnen zij vaststellen of klachten behoorlijk worden behandeld?</p> <p>c. Kunnen zij vaststellen of het college voldoende lering trekt uit klachten om de dienstverlening te verbeteren?</p> <p>d. Zijn er verschillen tussen de vier BUCH gemeenten?</p>

## Bijlage 2: Overzicht respondenten

### **BUCH-werkorganisatie**

- Klachtencoördinator
- Kwaliteitsmedewerker Inwoners en Ondernemers / vervangend klachtencoördinator
- Senior beleidsadviseur Sociaal Domein
- Teamleider Beheer en Verkeer
- Teammanager Samenleven / Wmo

### **College B&W Bergen**

- Wethouder

### **College B&W Castricum**

- Burgemeester
- Wethouder

### **College B&W Heiloo**

- Burgemeester
- Wethouder

### **College B&W Uitgeest**

- Burgemeester
- Wethouder

### **Gemeenteraad Bergen**

- Raadslid KIES Lokaal
- Raadslid VVD
- Fractievoorzitter PvdA
- Raadslid CDA
- Raadslid GroenLinks

### **Gemeenteraad Castricum**

- Raadslid VVD
- Commissielid CDA
- Raadslid CKenG
- Fractievoorzitter GroenLinks
- Fractievoorzitter D66
- Commissielid GDB
- Fractievoorzitter PvdA

### **Gemeenteraad Heiloo**

- Raadslid Heiloo2000
- Raadslid VVD
- Fractievoorzitter PvdA
- Commissielid Heiloo Lokaal
- Raadsgriffier

### **Gemeenteraad Uitgeest**

- Raadslid PU
- Raadslid VVD
- Raadslid CDA
- Fractievoorzitter PvdA,
- Fractievoorzitter Uitgeest Lokaal
- Raadsgriffier

### **Cocensus**

- Klachtencoördinator / adviseur arbo-preventiemedewerker

### **HVC**

- Coördinator klantenservice en klachten

### **Netwerkorganisatie Regio Alkmaar**

- Regiomanager jeugdhulp
- Manager inkoop- en contractmanagement
- Inkoop- en contractmanager jeugdhulp

### **WNK**

- Teammanager administratieve ondersteuning / bewaking kwaliteit

## Bijlage 3: tabel samenwerkingsverbanden BUCH-gemeenten

In onderstaande tabel geven wij een overzicht van de verbonden partijen waarbij één of meer BUCH-gemeenten betrokken zijn.

Overzicht samenwerkingsverbanden	Bergen	Castricum	Heiloo	Uitgeest
De BUCH (werkorganisatie)	✓	✓	✓	✓
Vuilverbrandingsinstallatie e.o.	✓	✓	✓	✓
Netwerkorganisatie regio Alkmaar	✓	✓	✓	✓
ISOB-raad	✓	✓	✓	✓
Duurzame Energie Coöperatie Regio Alkmaar	✓	✓	✓	✓
Ontwikkelingsbedrijf Noord Holland Noord NV	✓	✓	✓	✓
Intergemeentelijke stichting Openbaar Basisonderwijs	✓	✓	✓	✓
BNG Bank NV	✓	✓	✓	✓
HVC Groep	✓	✓	✓	✓
Servicehuis Parkeer en Verblijfsrechten U.A.	✓	✓	✓	✓
Stichting Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse Gemeenten	✓	✓	✓	✓
Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)	✓	✓	✓	✓
Cocensus	✓	✓	✓	✓
GGD Hollands Noorden	✓	✓	✓	
Veiligheidsregio Noord Holland Noord	✓	✓	✓	
Omgevingsdienst Noord Holland Noord	✓	✓	✓	
Regionaal Historisch Centrum Alkmaar	✓	✓	✓	
Werkvoorzieningsschap Noord Kennemerland	✓	✓	✓	
Recreatieschap Alkmaarder en Uitgeestermeer		✓	✓	✓
Regionaal inkoopbureau IJmond en Kennemerland		✓		✓
Eneco Groep		✓		
Stedin Groep NV		✓		
Zandstroom B.V.		✓		
C.V. Ontwikkelingsbedrijf De Limmer Strandwal		✓		
Alliander	✓		✓	
Recreatieschap Geestmerambacht	✓			
Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs NHN	✓			
Houdstermaatschappij Gasbedrijf Kop Noord Holland	✓			
Veiligheidsregio Kennemerland				✓
Omgevingsdienst IJmond				✓
IJmond Werkt!				✓
Sanering Buitengebied Uitgeest				✓

Overzicht samenwerkingsverbanden	Bergen	Castricum	Heiloo	Uitgeest
Schadeschap Luchthaven Schiphol				✓
Stichting Administratiekantoor Dataland		✓		
Sociale Recherche Gooi- en Vechtstreek		✓	✓	✓
Green Deal Schone Stranden		✓		
Regionale Energie Strategie (RES) NHN	✓	✓	✓	✓
Stichting Halt			✓	
Amsterdam Economic Board			✓	