

Home > [Onderzoek](#)

**De interne klachtafhandeling door gemeente X is anno 2025 bedroevend slecht. Dat is althans de observatie van Ebenezer Advies en Inwoner B. Daar kunnen we 'outside pissing in' van alles aan proberen te doen, maar is er iets van besef en erkenning over de toestand bij de gemeente zelf? Laten we daar eens naar kijken.**

## Onderzoek Rekenkamer

In 2024 heeft de rekenkamer gemeente X een onderzoek verricht naar de kwaliteit van de dienstverlening van gemeente X. In september 2024 verscheen het definitieve onderzoeksrapport.

De centrale onderzoeksvraag:

Hoe effectief stuurt de gemeente X op de ontwikkeling van de gewenste kwaliteit van dienstverlening?

Daarin komt ook de interne klachtafhandeling aan de orde. Er komt geen mooi beeld uit naar voren. De rekenkamer doet de volgende aanbeveling:

**Richt de interne afhandeling van klachten zo in dat er meer sturing is op het tijdig afhandelen van klachten en filter uit klachten mogelijke verbeterpunten.**

Het is belangrijk om klachten, zeker als de klacht over doorlooptijden en bereikbaarheid van personen gaat, binnen de daarvoor gestelde termijn af te handelen. Nu worden veel klachten niet binnen de termijn afgehandeld. Recentelijk heeft u besloten om externe klachtafhandeling via de ombudsfunctie anders in te vullen. Wij bevelen aan om ook de interne klachtafhandeling anders in te richten en meer te sturen op tijdige afhandeling van klachten, met de eindverantwoordelijkheid bij de gemeentesecretaris. Een klacht is een gratis advies. Uit klachten kunnen verbeterpunten voor de dienstverlening worden gefilterd en daarmee ondersteuning bieden aan de lerende organisatie die de gemeente wil zijn.

## Hoe verder?

Nu denk je misschien: zo'n aanbeveling wordt heus wel serieus genomen door de gemeente, te meer omdat de gemeenteraad zelf om een onderzoek heeft gevraagd. Maar dat is een denkfout: om een onderzoek vragen, betekent niet automatisch dat er wat met de uitkomst zal gebeuren. Vaak is de keuze voor een onderzoek ingegeven door het doen alsof de gemeente het goed wil doen.

Grote kans dat het rapport en de aanbevelingen van de radar verdwijnen en ergens stof gaan verzamelen.

Waarschijnlijk komt er een keer (in 2026 bijvoorbeeld) opnieuw een onderzoek met aanbevelingen van gelijke strekking.

**Maar Ebenezer Advies, maar Inwoner B... die zullen aandacht blijven vestigen op de kwestie.**

**Hoe effectief stuurt de gemeente X ECHT op de ontwikkeling van de gewenste kwaliteit van dienstverlening?**

## Schijnbeweging

De aanbevelingen zijn bij gemeente X niet onopgemerkt gebleven, maar ze gaat er niets mee doen. Of toch wel?

Het onderzoeksrapport stond op de agenda van de raadsvergadering van dinsdag 29 oktober 2024. Dit werd besloten:

De raad besluit:

- Het onderzoeksrapport vast te stellen;
- De 7 aanbevelingen van de rekenkamer over te nemen, te weten:  
*Aan het college:*
  1. Zet uw voortvarende aanpak in het project digitalisering van de dienstverlening voort en betrek hierbij zoveel mogelijk de nog niet afgeronde voornemens uit de herijkte visie dienstverlening en de verbeter suggesties van inwoners en externe partners.
  2. Onderzoek de mogelijkheden om de telefonische en fysieke

bereikbaarheid te vergroten.

3. Doe in 2026 opnieuw onderzoek naar de ervaringen van inwoners met dienstverlening van de gemeente en deel de uitkomsten hiervan in een bijeenkomst van de gemeenteraad.

*Aan de gemeenteraad en het college:*

4 Stel een beperkte set normen vast waaraan de kwaliteit van de dienstverlening dient te voldoen, formuleer SMART doelstellingen, zorg voor een implementatieplan en geef sturing aan de realisatie hiervan

5. Richt de interne afhandeling van klachten zo in dat er meer sturing is op het tijdig afhandelen van klachten en filter uit klachten mogelijke verbeterpunten.

*Aan de gemeenteraad:*

6. Vraag het college om u te informeren over de uitvoering van de aan haar gerichte aanbevelingen.

7. Vraag het college om u periodiek te informeren over de status van voornemens en beleidsdoelstellingen en het project (digitalisering van de) dienstverlening.

**Het lijkt echter een schijnbeweging te zijn geweest, want in 2025 is de toestand naar de rechtstreekse observatie van Ebenezer Advies en Inwoner B nog veel erger geworden. Zo maakt de klachtcoördinator er een potje van door zich bij zo goed als alle ingediende klachten niet aan de staande wet- en regelgeving te houden.**

## **Helemaal niets?**

Is er dan echt helemaal niets gebeurd? Welnu, we vinden nog wel ergens in de bestuurlijke informatie deze magisch realistische melding die de Taaltoets niet kan doorstaan:

Stand van zaken: We zijn het werken aan een centraliseren van

klachtenafhandeling. Daarbij eenvoudiger om digitaal een klant in te dienen.

- **Hoezo centraliseren? Dat was toch al zo?**
- **Huh? Digitaal een klant indienen? Een KLANT?**

Oh ja, per 1 januari 2025 is de Ombudscommissie gemeente X met meerdere wijze mensen vervangen door slechts eentje: de gemeentelijke ombudsman gemeente X. Maar of dat een verbetering is? Kijk maar eens wat er in het onderzoeksrapport van de rekenkamer staat:

Inmiddels heeft de gemeenteraad besloten om de afhandeling van de verzoekschriften die nu nog bij de ombudscommissie ligt, met ingang van 1 januari 2025 op de dragen aan een lokale ombudsman. **Hierdoor wijzigt de interne klachtbehandeling door de gemeente niet.**

**Wijzigde die maar wel!**

## **Zijn er documenten?**

Op grond van de Wet open overheid (Woo) diende op 22 november 2025 Inwoner B in samenwerking met Ebenezer Advies het volgende verzoek in om erachter te komen wat er sinds 29 oktober 2024 concreet is uitgedaan op de aanbeveling voor de interne klachtbehandeling.

Op grond van de Wet open overheid (Woo) verzoek ik u om openbaarmaking van alle documenten die inzicht geven in de wijze waarop de gemeente X sinds 29 oktober 2024 sturing heeft gegeven aan de ontwikkeling van de gewenste kwaliteit van de interne klachtafhandeling.

Concreet vraag ik om documenten waaruit blijkt welke acties de gemeente X ten aanzien van de interne klachtafhandeling heeft ondernomen sinds de vaststelling van het onderzoeksrapport van de rekenkamer.

## **Wordt vervolgd**

We wachten op updates...