de raad van de gemeente Westerkwartier
per mail via griffie@westerkwartier.nl

Contactpersoon
L. van Herksen

Kenmerk
1969.231.111

Datum
1 juli 2025

Onderwerp
Raadsbrief vervolgacties rekenkameronderzoek klachtbehandeling

Geachte leden van de raad,

Via deze brief informeren wij u over de voortgang inzake de toezeggingen op de aanbevelingen van de Rekenkamer naar aanleiding van het uitgevoerde beleid met betrekking tot de klachtbehandeling in de gemeente Westerkwartier.

Aanleiding

Naar aanleiding van het in het raadsoverleg van 4-12-2024 door de fracties van het CDA, D'66 en GroenLinks ingebrachte agenderingsverzoek 'Rekenkamerbrief klachtbehandeling' heeft het college de volgende toezegging gedaan:

'Er komt een raadsbrief waarin de voortgang op alle vier de aanbevelingen gedeeld wordt. In de raadsbrief wordt ook meegenomen hoe het loopt met het kaartje en hoe het toetsingskader verbonden kan worden met het document 'Wij van Westerkwartier.'

De 4 aanbevelingen naar aanleiding van het rekenkameronderzoek

1. Verzoekt het college om organisatie-eigen-doelen te formuleren over de afhandeling van klachten met daarbij aandacht voor het op weg helpen van inwoners en het leren van de klachten voor de toekomst.
2. Verzoekt het college om in de jaarverslagen over de klachtbehandeling ook ervaringen van indieners van klachten op te nemen.
3. Verzoekt het college om in de afspraken met verbonden partijen niet alleen garanties te vragen over de wijze van klachtbehandeling, maar ook rapportage-informatie te vragen, zodat het college jaarlijks aan de raad ook de ervaringen van inwoners bij verbonden partijen kan toesturen.
4. Verzoekt het college om een vorm van interne controle te organiseren om zicht te houden op de wijze waarop zowel het proces als de inhoud van de klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris wordt uitgevoerd.

Vervolgacties college:

1. **Uitgangspunten voor klachtbehandeling in de gemeente Westerkwartier**

De gemeente Westerkwartier sluit zich aan bij de uitgangspunten van de Nationale Ombudsman voor een goede en professionele manier van omgaan met klachten. Deze uitgangspunten vormen de basis voor nieuw beleid over klachtbehandeling, dat later dit jaar wordt vastgelegd in een aangepaste klachtenregeling.

Dit nieuwe beleid sluit aan bij de kernwaarden van onze gemeente: verantwoordelijkheid, verbinding en wendbaarheid, zoals beschreven in het gemeentelijk kader *'Wij van Westerkwartier'*.

Hieronder staan de uitgangspunten beschreven:

Wat willen we bereiken met klachtbehandeling?

We hebben twee belangrijke doelen:

1. Inwoners helpen als ze een klacht hebben.
2. Leren van klachten om onze dienstverlening te verbeteren.

Hoe pakken we dat aan?

De Nationale Ombudsman geeft vijf duidelijke richtlijnen die we gaan volgen:

1. Wees bereikbaar – Zorg dat inwoners makkelijk een klacht kunnen indienen en snel een reactie krijgen.
2. Luister goed – Begrijp waar de klacht over gaat en wat de inwoner heeft meegemaakt.
3. Los het op – Zoek actief naar een oplossing.
4. Geef uitleg – Als een oplossing niet mogelijk is, leg dan goed uit waarom.
5. Sluit netjes af – Zorg voor een duidelijke en zorgvuldige afronding.

2. **Ervaringen van inwoners opnemen in het jaarverslag**

Vanaf het jaarverslag over 2025 gaan we ook een aantal ervaringen van inwoners die een klacht hebben ingediend meenemen in het verslag. Dit doen we via een korte digitale vragenlijst die na de afhandeling van de klacht wordt verstuurd.

Eerst wilden we dit doen met een kaartje per post, maar na overleg met het communicatieteam is gekozen voor een digitale aanpak. Dit past beter bij de manier waarop de meeste klachten

worden ingediend (veelal digitaal) en maakt het makkelijker voor inwoners om te reageren. Dit zal de respons kunnen verhogen.

3. Klachten bij verbonden partijen

Met ingang van het jaarverslag van 2025 komt er ook een overzicht van de verbonden partijen waar de gemeente mee samenwerkt. (op basis van de lijst vermeld in de begroting zijn dat er momenteel 11) We vermelden daarbij hoeveel klachten daar zijn binnengekomen en wat de inhoud daarvan is.

Let op: deze organisaties kunnen een andere definitie van een klacht hanteren dan wij. Daarom is het belangrijk dat we goed afstemmen wat we precies onder een klacht verstaan. Het moet wel gaan om bejegeningsklachten zodat we een eerlijk en duidelijk beeld geven.

4. Interne controle en klachtafhandeling

Met ingang van dit jaar zal er regelmatig een steekproefsgewijs controle plaatsvinden. Hiervoor zal gebruik gemaakt worden van een toetsingskader. Dat is een soort checklist die is opgesteld door het team Veiligheid en Juridische Zaken, samen met het team Concerncontrol.

Wij gaan er van uit dat u op deze wijze voldoende bent geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Westerkwartier,

A. van der Tuuk, burgemeester
R. Kleijnen, secretaris.