

Rekenkamer gemeente Huizen  
T.a.v. mevrouw R. Quapp  
Postbus 5  
1270 AA HUIZEN

Onderwerp:	Zienswijze college op rapport rekenkamer klachtbehandeling	Uw brief van :	Nummer : Z.324708
Huizen :	1 februari 2024	Ons kenmerk : com/wv	Toestel nr. : 5 76
		Uw kenmerk :	Bijlagen :

Bij beantwoording van deze brief, graag datum en onderwerp vermelden.

Geachte mevrouw Quapp,

Op 23 januari 2024 ontvingen wij het rapport van uw onderzoek naar de staat van de klachtbehandeling van de gemeente Huizen. Het rapport gaat vergezeld van een brief met een aantal aanbevelingen. U heeft ons deze twee documenten aangeboden met het verzoek onze reactie daarop kenbaar te maken, voordat u de rapportages aan de raad aanbiedt. Dat doen wij graag in deze brief.

## Rapport

Wij willen u bedanken voor het uitvoeren van uw onderzoek naar het beleid en het proces van de klachtbehandeling. Het is fijn om te lezen dat uw conclusie op basis van de bevindingen van uw onderzoek luidt dat er over het algemeen een positief beeld ontstaat van de klachtafhandeling van de gemeente Huizen.

## Aanbevelingen

### *Klanttevredenheidsonderzoek*

U beveelt aan om te starten met een klanttevredenheidsonderzoek. Als lerende organisatie nemen wij graag leerpunten uit procedures weer mee naar volgende procedures. Zicht hebben op hoe de indiener het proces heeft ervaren kan hieraan bijdragen. Uw advies een proces in te richten waarbij direct (telefonisch) contact (met een steekproef van) indieners wordt gezocht, nemen wij daarom graag over. Na de zomer zijn we voornemens ons over een geschikt proces te beraden en deze te hanteren.

### *Afwegen of conclusies en aanbevelingen van de ombudsman worden gevolgd*

Wij zijn verheugd te lezen dat uw aanbeveling aansluit bij het werkproces van de klachtbehandeling in tweede instantie. De rol van klachtencoördinator hierin ziet onder meer

op het registreren van schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman tegen de besluiten van de bestuursorganen zijn ingediend. De klachtencoördinator fungeert als contactpersoon en verzorgt de correspondentie omtrent deze klachten. Naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman adviseert de klachtencoördinator de bestuursorganen. Onderdeel van een degelijk gemotiveerd advies is de afweging of de conclusies en aanbevelingen van de Nationale Ombudsman worden opgevolgd. Momenteel werken we aan het vastleggen van een intern werkproces waarin ook deze rol wordt geborgd.

#### *Klachtbehandeling verbonden partijen*

Voor wat betreft de klachtafhandeling door verbonden partijen merken wij het volgende op. Indien de betrokken verbonden partij eigenstandige taken en bevoegdheden heeft die onder verantwoordelijkheid van “wgr-bestuursorganen” worden uitgevoerd (het dagelijks bestuur van de regio Gooi en Vechtstreek en de Omgevingsdienst bijvoorbeeld) is veelal een eigen klachtenregeling vastgesteld door die verbonden partijen. Wij wijzen op de bestaande klachtenregelingen van de regio en de Omgevingsdienst. Dit betekent dat er wel wordt gewerkt conform de Algemene wet bestuursrecht, maar daarover vindt inderdaad geen expliciete uitwisseling plaats tussen verbonden partij en deelnemende gemeenten. Indien daaraan wel behoefte zou bestaan, kunnen we informatie, zoals jaarverslagen klachtafhandeling en lessons learned natuurlijk wel opvragen en bespreken in het reguliere vergadercircuit (portefeuillehouders overleggen, voorbereidingen van DB-vergaderingen e.d.).

Voor andere taken welke de regio uitvoert voor gemeenten, zoals inkoop sociaal domein en doelgroepenvervoer, zijn er bijvoorbeeld afspraken gemaakt over klachten in de SLA-afspraken. Voor wat betreft de inzet van de Kredietbank is het zo dat klachten over dienstverlening in het kader van schuldhulpverlening in principe door de gemeente zelf worden behandeld voor zover ze raken aan onze publiekrechtelijke rol, gezien het feit dat de kredietbank op contractbasis dienstverlening uitvoert en niet formeel kwalificeert als verbonden partij.

De aanbeveling in algemene zin of de raad meer zou moeten weten over klachtafhandeling door verbonden partijen vinden we vooral van belang voor de vraag of (ook) uit de klachtbehandeling zou blijken dat de dienstverlening door de verbonden partij tekortschiet en dat verbeteringen daarin gewenst zijn in het belang van onze (gezamenlijke) inwoners. We hebben daarbij wel het vertrouwen in onze partners dat zij ons actief informeren indien dienstverleningsproblemen zouden bestaan die onder meer blijken uit de uitkomsten van hun klachtbehandeling.

#### **Conclusie**

Uw aanbevelingen sluiten gedeeltelijk al aan op het proces dat wij momenteel hanteren. In dit proces zullen we ook uw aanbevelingen meenemen. Daarnaast gaan wij het volgende doen.

- Een klanttevredenheidsonderzoek hanteren, zoals u voorstelt. Wij gaan ons hierover beraden en zullen uw advies vertalen naar het inrichten van een geschikt proces waar contact met indiener wordt gezocht.
- Op het intranet maken we een ingang waar uitleg over de klachtbehandeling en onze werkwijze te vinden zijn. Een beschrijving van het proces omtrent een

klanttevredenheidsonderzoek en de rol van klachtencoördinator met betrekking tot een expliciete afweging van de conclusies en aanbevelingen van de ombudsman zal hier ook te vinden zijn.

- Indien de behoefte hiervoor bestaat, kunnen we informatie bij verbonden partijen opvragen en bespreken in het reguliere vergadercircuit.

Mocht u behoefte hebben aan een toelichting of heeft u vragen, dan kunt u contact opnemen met Wilma Verwoerd, afdelingshoofd Bestuur, Burgerzaken en Ondersteuning ([w.verwoerd@huizen.nl](mailto:w.verwoerd@huizen.nl)) of Esmee Hilferink, interim klachtencoördinator ([e.hilferink@huizen.nl](mailto:e.hilferink@huizen.nl)).

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders,

N. Meijer  
Burgemeester

J.P. Cnossen  
Gemeentesecretaris