hogeschool Windesheim
Dichter bij jou

Klachtbehandeling door gemeenten: tussen lerend vermogen, rechtsbescherming en zorgvuldigheid voor alle betrokkenen

mr. Ninke van der Kooy

Docent / bestuurslid VVK



Agenda

1. De belangrijkste trends en ontwikkelingen in gemeentelijke klachtbehandeling;
2. De verhouding tussen formele en informele klachtbehandeling;
3. De betekenis van de Awb en de jurisprudentie voor de gemeentelijke praktijk;
4. De rol van klachtbehandeling als instrument voor kwaliteitsverbetering en leren;
5. De procespositie van klager en beklaagde;
6. Hoor en wederhoor, dossieropbouw en verslaglegging;
7. Integriteit, psychosociale belasting en ondersteuning van medewerkers;
8. Dilemma's rond klachten over bestuurders, leidinggevenden en politieke ambtsdragers.

1. Belangrijkste trends en ontwikkelingen

A. AI gebruik bij ingediende klachten

B. Aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag

C. Samenloop klachten WOO, AVG en andere verzoeken

D. Uitbreiding gesprekstechnieken

1A - Toenemend Ai gebruik

- AI gebruik bij klachtformulering:
  - Ombudsmannen in o.a. Amsterdam Den Haag en Brussel leveren prompts
  - Heeft u een klacht over de gemeente? | Ombudsman
  - AI gebruik bij indienen van klacht - Gemeentelijke Ombudsman
  - AI gebruiken om je klacht op te stellen | Vlaanderen.be
- De Nationale ombudsman komt binnenkort met een handreiking
- 17 **november**: studiemiddag VVK: AI gebruik bij klachten: een last of een zegen?
  - Whitepaper Arnoud Engelfriet: De articulatie-asymmetrie Generatieve AI en de herverdeling van lasten bij klachtbehandeling
  - Webinars: AI-slop in jouw dossier | Webinar 12 november en 3 december 2026

AI gebruik bij klachten: een last of een zegen?

Onderzoek onder 300 leden VVK: 120 reacties

- Zorgen:
  - eenvoudige klachten worden omvangrijke juridische vraagstukken.
  - AI maakt het formuleren van een klacht kosteloos, maar het (juridisch) afhandelen ervan niet
  - Hoe de klacht terug te vinden in de AI tekst?
- Nadelen:
  - AI maakt klagers ‘dwingender’: willen nauwkeurige beoordeling en weerleggen met AI ieder punt
  - Generatieve AI verandert ook wat de tekst zegt over degene die haar heeft ingediend.
  - De snelheid waarmee correspondentie zich kan opstapelen.
  - Klachtbehandelaars ervaren bovendien dat klagers zich sterk gesteund voelen door de chatbot.
- Voordeel: AI kan mensen met (taalproblemen) helpen om een klacht te formuleren.
- Terug naar persoonlijk contact als belangrijkste middel

De articulatie-asymmetrie Generatieve AI en de herverdeling van lasten bij klachtbehandeling

Mr.ir. Arnoud Engelfriet
Chief Knowledge Officer
a.engelfriet@ictrecht.nl

Managementsamenvatting

Klachten worden langer en juridischer. AI maakt dat makkelijk, en dat gaat niet meer weg. Het schrijven van een klacht is vrijwel gratis geworden. Het behandelen ervan niet. Dat verschil — de *articulatie-asymmetrie* — verklaart de toegenomen druk op klachtbehandeling. Hoe moet een organisatie daarmee omgaan?

Wat niet werkt

Er zijn geen makkelijke oplossingen om AI-gebruik tegen te gaan of in te dammen.

- **AI-detectoren** zijn onbetrouwbaar en treffen vooral indieners die minder vaardig of niet in hun moedertaal schrijven.
- **Formele eisen** zoals een meldplicht of verplichte gestructureerde formulieren lossen het inhoudelijke probleem niet op. Ze kunnen ordenen, maar maken klagen ook moeilijker zonder de inhoudelijke werklast noodzakelijk te verminderen.
- **Sancties** missen grondslag: een indiener heeft geen plicht om zijn juridische onderbouwing te controleren.
- **Drempels** zoals heffingen, woordlimieten of verplichte formulieren verminderen de instroom, maar houden terechte klachten even goed tegen als overbodige.

Wat wel werkt

De behandelinspanning moet de *relevantie* van een klacht volgen, niet de *lengte*. Geen enkel klachtkader eist een antwoord op elk argument; het eist een behoorlijk oordeel over de gedraging. Behandelaars kunnen daarom:

1. klachtonderdelen die over hetzelfde gaan **clusteren**;
2. juridische taal **terugvertalen** naar de concrete gedraging;
3. alleen **controleren** wat het oordeel kan veranderen;
4. de afbakening **terugleggen** bij de indiener, liefst in een gesprek.

Wat dit van u vraagt

- **Geef behandelaars het mandaat om af te bakenen.** Stel een werkinstructie op over afbakening en selectieve verificatie. Leg daarnaast een escalatieregel vast voor uitzonderlijke dossiers en de samenwerking met specialisten zoals FG's of juristen.
- **Investeer in contact, niet in extra juristen.** Een medewerker met tijd (en vaardigheden) voor een gesprek is vermoedelijk goedkoper en effectiever dan een jurist die lange klachten schriftelijk beantwoordt.
- **Leg nieuwe voorstellen langs drie vragen** voordat u besluit: welke last neemt het weg, reageert het op iets wat voor de behandeling ertoe doet, en bij wie komt de last terecht?
- **Begin met meten.** Zonder cijfers weet niemand waar de tijd heen gaat.

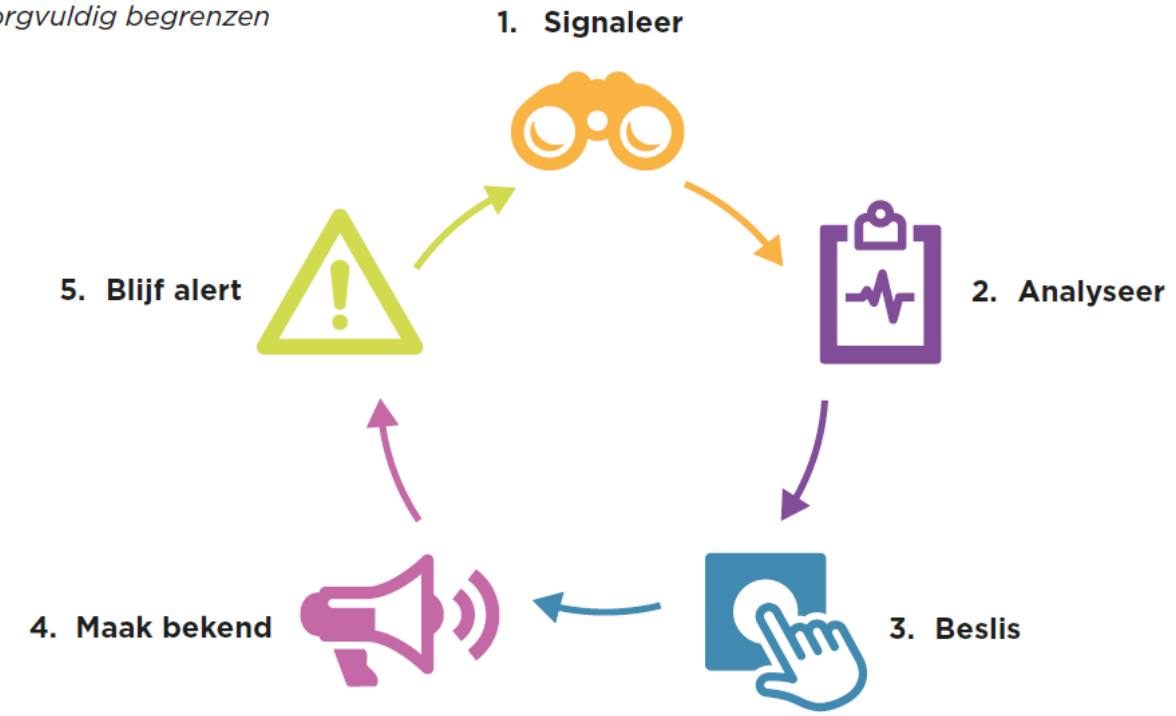
De kern: niet minder klachten binnenlaten, maar slimmer behandelen wat binnenkomt.

ICTRECHT

1.B - Aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag

Overzicht - Webinars en bijeenkomsten - Raadbaak

De vijf stappen van zorgvuldig begrenzen





Veel gemaakte fouten

- Wie heeft de regie?
- Geen goede dossiervorming en geen feitelijke weergaven van gesprekken: Je schrijft letterlijk op: “u noemde mij een nazi en zei dat u wist waar mijn kinderen op school zaten.”
- Geen ordegesprek voeren
- Te lang doorgaan: Artikel 9:8 Awb lid 1: Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging: waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 Awb en volgende is behandeld;
- Emoties hebben de overhand: De BIFF-methode Communicatie met hoog-escalerende mensen (B. Eddy)

1.C - Samenloop klachten WOO, AVG en andere verzoeken

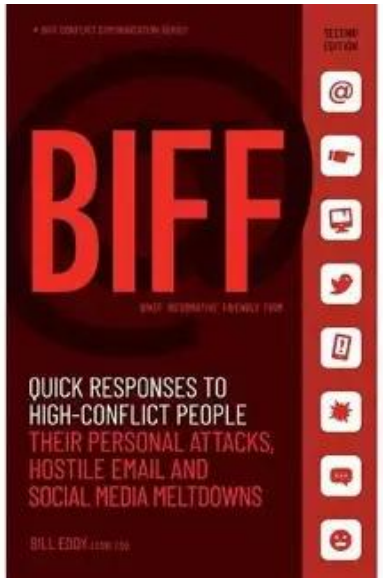
- Andere verzoeken: ander wettelijk kader
- Begrenzing: haal inspiratie uit AGK beleid No
- Agressieprotocol goed inzetten
- Regie houden:
  - In het contact met verzoeker
  - In de organisatie
- Doen wat je zegt en zeg wat je doet

1.D - Gesprekstechnieken

- Klacht behandelen is een vak en de teammanager is niet altijd de aangewezen persoon om “het erbij te doen”

- Klachtbehandeling van mensen met aanhoudend en grensoverschrijdend gedrag vraagt andere vaardigheden:

    1. Zelfkennis: FFFF
    2. Tegenoverdracht
    3. Metacommunicatie
    4. Grenzen stellen
    5. BIFF methodiek



2. De verhouding tussen formele en informele klachtbehandeling

Ambtenaren die fouten maken of met een escalerende situatie te maken hebben worden geacht die zelf op te lossen én te wijzen. (Kun je het oplossen, los het op)

- Ambtelijk vakmanschap
- Klachtherkenning

Iedere informele vorm van afhandeling en afdoening is (in elke fase van de klachtbehandeling) mogelijk **mits** dit geschiedt tot tevredenheid van de klager (art 9:5 Awb). Bij onzekerheid of hiervan sprake is moet het bestuursorgaan dit kunnen aantonen.

Leent de (schriftelijke) klacht zich niet voor informele afhandeling óf is de klager daarmee niet tevreden gesteld -> formele klachtbehandeling want klager heeft **recht op gemotiveerde duidelijkheid**

3. De betekenis van de Awb en de jurisprudentie voor de gemeentelijke praktijk

- Veel gestelde vragen aan de NO zijn terug te vinden in Hoofdstuk 9 Awb, memorie van toelichting en T&C Hoofdstuk 9 Awb.
- Kamerstuk 25837, nr. 3 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen
- Kamerstuk 28747, nr. 3 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen

Artikel 9:2 Awb

Het bestuursorgaan (art 1:1 Awb jo art 2:1 BW) draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Voor klachtencoördinatoren van het college van B&W en de burgemeester:
De raad is een bestuursorgaan en moet zijn eigen klachten behandelen.

4. De rol van klachtbehandeling als instrument voor kwaliteitsverbetering en leren;

- Veel overheidsinstanties geven aan dat ze “willen leren van klachten”, dat klachten gebruikt worden om “de dienstverlening te verbeteren”.
- In de praktijk wordt er wel eens een brief aangepast, een werkproces of website verbeterd, bloemetjes verstuurd en excuses aangeboden.
- Grote wijzigingen of veranderingen blijven echter uit.
- Hoe vaak je als klachtencoördinator, klachtbehandelaar of ombudsman ook op fouten of misstanden wijst en hoeveel “adviezen je ter verbetering van de dienstverlening” ook geeft.

Hoe komt dat toch?

5. De procespositie van klager en beklaagde

- Klager: Onder omstandigheden kan de voorgestelde, eenvoudig toegankelijke klachtprocedure een alternatief zijn voor een gang naar de rechter.
- Ingeval een klacht gegrond wordt bevonden kan dat onder omstandigheden de processuele positie van de klager versterken.
- Rechten van de beklaagde ambtenaar:
  - geïnformeerd te worden over de klacht (art. 9:9 en 9:30, eerste lid);
  - gehoord te worden over de klacht (art. 9:10, eerste lid en 9:30, eerste lid);
  - geïnformeerd te worden over het staken van het onderzoek door een ombudsman (art. 9:25, tweede lid);
  - de bevindingen van een ombudsman te ontvangen en daarop te reageren (art. 9:35);
  - het oordeel van een ombudsman te ontvangen (9:36, derde lid).

Door de bril van de beklaagde | Nationale ombudsman voor Professionals

6. Hoor en wederhoor, dossieropbouw en verslaglegging

- Hoor- en wederhoor:
  - Gezamenlijk of apart?
  - Telefonisch horen: verslag maken
  - Kennelijk ongegrond: afzien van horen kan
- Dossieropbouw: regie, letterlijke woorden op- en overnemen
- Verslaglegging: De hoofdlijnen van het verhandelde tijdens de hoorzitting moeten worden vastgelegd; als er nieuwe feiten en omstandigheden naar voren komen, moeten deze worden vermeld.

7. Integriteit, psychosociale belasting en ondersteuning van medewerkers

- Wie gaat er na een inspannend (klacht)gesprek wel eens naar buiten?
- Wie praat er met collega’s over nare gesprekken?
- Hoeveel leidinggevenden hebben het met medewerkers over het effect van gesprekken?
- Hoeveel leidinggevende hebben het met elkaar over het effect van conflictueuze gesprekken?
- Is er regie op aanhoudende en grensoverschrijdende klagers?
- Is er een regeling voor klagers die collega’s zijn?
- Ofwel hoe is de zelf- en nazorg geregeld?

8. Dilemma's rond klachten over bestuurders, leidinggevenden en politieke ambtsdragers.

- Tip: maak een aparte klachtregeling voor klachten over burgemeesters, wethouders en gemeentesecretaris.
- Dat geeft duidelijkheid en voorkomt discussies als er een klacht ingediend wordt.
- De raad is een bestuursorgaan en moet zijn eigen klachten behandelen, ook hier geldt een klachtenregeling helpt
- Evenals voor klachten tegen (leden van) de bezwarencommissie.
-

9. Samenloop klacht en bezwaar

- Het object van een klacht is een gedraging
- Een gedraging kan ook een besluit omvatten
- Denkbaar is dat de klacht moet worden gezien als een voorziening tegen het desbetreffende besluit -> moet (meestal) opgevat worden als een bezwaarschrift (heroverweging van besluit).
- Soms: klager accepteert besluit maar ontevreden over voorbereiding of gemotiveerd is -> klager moet zich bewust zijn van de consequenties van zijn keuze als de klachtenprocedure gevolgd wordt.

Samenloop in de bezwaarfase

- Een klager had bezwaar kunnen maken maar heeft dat niet gedaan -> artikel 9:8 lid 1 sub c: klachtbehandeling hoeft niet maar mag wel.
- De mogelijkheid van bezwaar staat nog wel open -> de klacht moet dan in behandeling genomen worden -> een gecombineerde behandeling van klaag- en bezwaarschrift is mogelijk ->
  - Het bestuursorgaan kan de klacht volgens dezelfde procedure behandelen als het bezwaar en zou dus beide in dezelfde procedure kunnen inbrengen.
  - De regeling van klachtbehandeling is nagenoeg gelijk aan het behandelen van bezwaar als ook art. 9:9 en 9:10 Awb in acht genomen worden = toezenden klacht en horen beklaagde
- Voordeel: minder belastend voor de klager, beklaagde en de organisatie
- Nadeel: veel bezwarenadvies commissies zijn er (nog) niet op ingericht/ geschoold. Evt. mandaten tegen het licht houden