



Rapportage Klachtbehandeling gemeente West Betuwe

24 februari 2025

Inhoud

Bestuurlijke nota	3
Nota van bevindingen	8
Bijlagen:	
Factsheet	13
Bestuurlijke reactie B&W West Betuwe	20



Rapportage Klachtbehandeling gemeente West Betuwe

Bestuurlijke nota

De Nederlandse Vereniging van Rekenkamers (VVR en tot voor kort NVRR) organiseert sinds enige jaren een landelijk rekenkameronderzoek. In dit onderzoek participeren gemeentelijke en provinciale rekenkamers en soms ook rekenkamers van een waterschap. Gezamenlijk onderzoeken zij één thema. In 2023 richtte dat onderzoek zich op klachtbehandeling. Er namen 71 gemeentelijke rekenkamers aan dat onderzoek deel. De gemeenten Buren, Culemborg en West Betuwe, die tezamen de Rekenkamer Rivierenland vormen, ontbraken daarbij. Dit jaar heeft de Rekenkamer Rivierenland (hierna te noemen rekenkamer) om die reden besloten dat onderzoek als eerste op te pakken. Het onderzoek vond in alle drie de gemeenten plaats, maar het zijn drie verschillende onderzoeken. In het onderzoek in West Betuwe heeft de ambtelijke organisatie van West Betuwe, die belast is met de klachtbehandeling, de vragenlijst, zoals die vorig jaar was opgesteld door de NVRR, ingevuld. Op één punt week deze vragenlijst af van die van de NVRR. In het landelijke onderzoek werden de jaren 2019-2022 onderzocht. In de gemeenten waarvoor de rekenkamer actief is, zijn de jaren 2019-2023 onderzocht. In dit onderzoek zijn interne klachten van bijvoorbeeld klokkenluiders buiten beschouwing gebleven. Ook de vraag of er een dergelijk regeling is, is niet onderzocht.

De antwoorden hebben geresulteerd in een zogenoemde 'factsheet', deze is als bijlage bij dit rapport gevoegd. In die factsheet wordt West Betuwe vergeleken met de 71 andere gemeenten als het om de percentages bij de vergelijkingen gaat en met zeven andere gemeenten met een inwonertal van 50.001-70.000 als het om absolute aantallen gaat. Het landelijk rapport over alle 71 gemeenten wordt apart bijgevoegd.

De rekenkamer heeft naar aanleiding van de factsheet aanvullend onderzoek gedaan. Enerzijds door gesprekken met de verantwoordelijke ambtenaren en anderzijds door het opvragen en analyseren van ambtelijke stukken. In dit rapport doen we verslag van de belangrijkste bevindingen uit zowel de factsheet als uit de aanvullend onderzochte stukken. Hierbij wordt achtereenvolgens ingegaan op:

- Wat is klachtbehandeling en wat is het belang hiervan.
- Conclusies en aanbevelingen.
- De aanpak van het landelijk onderzoek en de aanpak van het aanvullende onderzoek van de rekenkamer in West Betuwe.

Wat is klachtbehandeling en wat is het belang ervan

Onder klachtbehandeling wordt verstaan de behandeling van klachten over het gedrag van medewerkers en bestuurders. Een klacht is dus iets anders dan een melding openbaar gebied (losliggende stoeptegels of niet functionerende lantaarnpaal) en een bezwaar (het niet eens zijn met een besluit over bijvoorbeeld de plaatsing van windmolens). De inhoud van klachten bij gemeenten loopt zeer uiteen. Het gaat om simpele voorvallen (niet teruggebeld worden) tot ingewikkelde gebeurtenissen (discriminatie, intimidatie). In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is geregeld dat inwoners klachten in kunnen dienen. Een juiste behandeling van klachten is een kwestie van rechtmatigheid van het gevoerde bestuur. Een correcte en klantvriendelijke behandeling van klachten is een belangrijk onderdeel van de gemeentelijke dienstverlening en ook van belang bij het (herstellen van) vertrouwen in de gemeentelijke overheid. Een goede kwaliteit van de klachtbehandeling is ook in het belang van de organisatie: de uit klachten voortkomende informatie kan wijzen op onvolkomenheden of zelfs misstanden in ambtelijke werkwijzen, routines en systemen. Klachtbehandeling kan daardoor een belangrijke bijdrage leveren aan het optimaliseren van de dienstverlening door de leereffecten.

Conclusies en aanbevelingen

In dit onderzoek zijn de conclusies in vier onderdelen gepresenteerd.

- Beleidsmatige en organisatorische opzet van de klachtbehandeling
 - De resultaten van klachtbehandeling en het leren van klachtbehandeling
 - Informatievoorziening richting de gemeenteraad
 - Klachtbehandeling bij verbonden partijen
-
- *Beleidsmatige en organisatorische opzet van de klachtbehandeling*

Als op de website van de gemeente West Betuwe de zoekterm 'klacht indienen' wordt ingevoerd, komt de bezoeker op de speciale pagina over dat onderwerp. De inhoud begint met de tekst: Een klacht indienen kan door een e-mail of een ondertekende brief te sturen. Uit het Jaarverslag Klachten 2020 blijkt dat klachten ook telefonisch worden ingediend en dat de klachtencoördinator 'gezien heeft dat met name de telefonisch of via de mail ingediende klachten niet altijd als officiële klachten worden ingeboekt.' Ook in het Jaarverslag Klachtenafhandeling 2023 wordt deze opmerking in iets andere woorden herhaald. 'Het blijft een aandachtspunt dat ingediende klachten via de mail niet altijd als officiële klacht worden ingeboekt.' Uit de cijfers blijkt dat in West Betuwe in de onderzochte periode tussen de 10 en 13 klachten per jaar werden ingeboekt. In de zeven gemeenten waarmee West Betuwe wordt vergeleken (als het om absolute getallen gaat), is dat gemiddeld tussen de 75 en 87 per jaar.

Conclusie 1:

Vrijwel zeker worden niet alle klachten aangemeld bij de klachtencoördinator.

Aanbeveling 1:

Door de klachten niet te adresseren aan gemeente@westbetuwe.nl, maar aan klachten@westbetuwe.nl, met een automatische doorzending aan gemeente@westbetuwe.nl, komt de klacht terecht bij de klachtencoördinator en wordt ook het inboeken bij de daartoe bevoegde afdeling niet verstoord. Door een apart telefoonnummer van de klachtencoördinator op de site te vermelden, wordt ook voorkomen dat de telefonische klachten niet geregistreerd worden als klacht.

In duidelijke taal wordt uitgelegd wanneer een klacht kan worden ingediend en wanneer niet. Ook wordt goed uitgelegd wanneer niet een klacht, maar een melding moet worden gedaan. Vervolgens worden de drie fasen van de procedure duidelijk weergegeven.

Conclusie 2:

De beleidsmatige en organisatorische opzet van de klachtbehandeling is goed op orde en wordt duidelijk gecommuniceerd via de website.

De zin ‘De cliëntondersteuner kan ondersteunen bij het indienen van klachten’ lijkt vooral gericht op mensen die hulp nodig hebben bij het indienen van klachten. Dit zullen in de regel mensen zijn die enige moeite hebben met de taal. Of het begrip cliëntondersteuner zonder enige uitleg bij deze groep duidelijk is, kan betwijfeld worden.

Aanbeveling 2:

Leg het begrip cliëntondersteuner in simpelere taal uit.

- *De resultaten van klachtbehandeling en het leren van klachtbehandeling*

De behandeling van klachten wordt regelmatig geanalyseerd en geëvalueerd en dit leidt tot een jaarverslag van de klachtencoördinator. Er vindt geen onderzoek plaats onder de indieners van klachten. Dit gebeurt in de meeste gemeenten niet, omdat de idee is dat de tevredenheid meer afhangt van de beoordeling van de klacht (gegrond of ongegrond) dan van de wijze van afhandeling.

Conclusie 3:

De ervaringen van klagers worden niet meegenomen bij de analyse en evaluatie van de klachten.

Aanbeveling 3:

Een kwantitatief onderzoek onder klagers wordt niet aanbevolen, een kwalitatief onderzoek onder een aantal geselecteerde klagers wel.

- *Informatievoorziening richting de gemeenteraad*

De gemeenteraad wordt jaarlijks door het ‘Raadsinformatienota Jaarverslag Klachtenafhandeling 2023’ geïnformeerd over de afhandeling van de bezwaren en de klachten. In dit jaarverslag ligt de nadruk op de ingediende bezwaarschriften. Het laatste jaarverslag was over het jaar 2023. Dit jaarverslag is als ingekomen stuk onder het kopje

‘Informatie van het college van burgemeester en wethouders’ onder nummer IN070 aan de gemeenteraad gepresenteerd. Het is zonder discussie voor kennisgeving aangenomen.

Conclusie 4:

De werkwijze in West Betuwe is formeel in orde.

- *Klachtbehandeling bij verbonden partijen*

Steeds meer overheidstaken worden uitgevoerd door verbonden partijen die zelf ook klachten behandelen. Als de klachtbehandeling door een verbonden partij plaatsvindt, blijft de decentrale overheid zelf ook verantwoordelijk voor de kwaliteit van de klachtbehandeling. Geconcludeerd wordt echter dat de deelnemende overheden in hun eigen beleidsdocumenten weinig geregeld hebben rondom klachtbehandeling bij verbonden partijen. Als er iets geregeld is, gebeurt dit over het algemeen in de juridische afspraken met de verbonden partijen zelf. Bijvoorbeeld in het instellingsbesluit van een Gemeenschappelijke Regeling (GR) of via een Dienstverleningsovereenkomst (DVO).

Op verzoek van de rekenkamer heeft de klachtencoördinator navraag gedaan bij de **GGD Gelderland-Zuid** over het aantal en het beleid ten aanzien van de klachten. Hetzelfde gebeurde in de gemeente Culemborg, maar dat leverde vanuit de GGD verschillende aantallen per jaar op. Nadat de GGD daarmee geconfronteerd werd, werden de juiste cijfers verstrekt. In de jaarstukken van de GGD Gelderland-Zuid worden in hoofdstuk 4 de aantallen van de klachtbehandeling genoemd.

De **Omgevingsdienst Rivierenland** (ODR) levert sinds twee jaar een bijlage bij het jaarverslag waarin uitgebreid op het aantal klachten en het beleid van de ODR daarin wordt ingegaan.

De lokale welzijnsorganisatie **Welzijn West Betuwe** kent een klachtenregeling. In de periode 2019-2023 zijn daar geen formele klachten binnen gekomen.

Op 1 juli 2022 trad een wijziging van de Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr) in werking. De wijziging heeft tot doel de democratische legitimatie van gemeenschappelijke regelingen te versterken. De kaderstellende en controlerende rollen die gemeenteraden hierbij hebben, worden daartoe versterkt. De wijziging van de Wgr leidt ertoe dat op termijn de gemeenschappelijke regelingen opnieuw moeten worden vastgesteld.

Conclusie 5:

De klachtafhandeling van de verbonden partijen wordt primair gezien als een verantwoordelijkheid van de verbonden partij.

Aanbeveling 4:

Neem als gemeenteraad bij de wijzigingen van de gemeenschappelijkere regelingen ook de klachtenprocedures en de manier waarop daarover gerapporteerd wordt als aandachtspunt mee.

Hoofdconclusie

In West Betuwe wordt ernaar gestreefd om de klachten informeel op te lossen en bij 90% van de klachten is dat gelukt in de periode 2019-2023. Over het algemeen kan geconcludeerd worden dat de klachtbehandeling in de gemeente West Betuwe op orde is. Ten eerste blijkt dat uit de constatering dat het jaarlijkse jaarverslag in de gemeenteraad zonder discussie voor kennis wordt aangenomen en ten tweede uit het feit dat geen enkele klager na afhandeling van de klacht een beroep heeft gedaan op de Nationale Ombudsman nadat de gemeente West Betuwe de klacht heeft afgehandeld.

Tijdens het onderzoek is er steeds plezierig contact geweest tussen de klachtenfunctionaris en de onderzoeker van de rekenkamer. De gemeente was al voor de start van het onderzoek kritisch naar het eigen klachtenproces aan het kijken. Dat heeft geleid tot de volgende noot van de klachtenfunctionaris bij het onderzoek.

Noot van de klachtenfunctionaris

Het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening is een belangrijk doel voor de gemeente. We hebben een plan gemaakt met acties die zich richten op drie dingen: beter contact met inwoners, modernisering van de (digitale) dienstverlening en het verbeteren van klantprocessen.

Een van de resultaten in het deel 'beter contact met inwoners' is de aanstelling van een meedenkfunctionaris in 2023. Deze persoon helpt inwoners, ondernemers en organisaties die vastlopen met hun vraag of klacht. We hebben dit jaar verschillende klantprocessen onder de loep genomen, waaronder het klachtenproces. We hebben ons bestaande klachtenproces aangepast door het makkelijker te maken om klachten door te geven en nieuwe meldingskanalen te openen. Dit zal zorgen voor meer geregistreerde klachten. Een completer beeld van wat er speelt bij onze inwoners helpt ons om de dienstverlening (gericht) te verbeteren. Daarnaast zorgen we ervoor dat binnen de gemeente klachten klantvriendelijker worden behandeld. Dit verhoogt de tevredenheid over het proces.

Nota van bevindingen

Aanpak van het onderzoek

Landelijk onderzoek 2023

Na aankondiging van het onderzoek van de NVRR schreven 68 rekenkamer(commissies) zich in, die 75 overheden (waaronder 71 gemeenten) vertegenwoordigen, om aan het onderzoek deel te nemen. De NVRR heeft bureau TwijnstraGudde verzocht om het onderzoek uit te voeren. Het bureau heeft vervolgens een digitale vragenlijst verstuurd aan de betrokken rekenkamers die deze vragenlijst aan de ambtelijk contactpersoon hebben voorgelegd ter beantwoording. Doorgaans was deze ambtelijk contactpersoon ook de klachtencoördinator van de deelnemende overheid. Na het verzenden van de antwoorden heeft er een aanvullend gesprek plaatsgevonden ('checkgesprek') tussen de onderzoekers en de ambtelijk contactpersoon. In dit gesprek hebben de onderzoekers de antwoorden op de vragenlijst met de contactpersoon doorgenomen en konden de antwoorden van een nadere duiding worden voorzien. Na afloop van dit gesprek is een concept-factsheet (overzicht van de resultaten) gedeeld met de ambtelijke organisatie ter verificatie. Een definitieve versie van de factsheet is vervolgens nogmaals voor ambtelijke verificatie aan de organisatie voorgelegd. Alle factsheets van de deelnemende overheden vormden de data voor de overkoepelende landelijke rapportage. De rekenkamer heeft in West Betuwe niet met een digitale vragenlijst gewerkt, maar met een schriftelijke.

Afbakening

Het landelijk onderzoek strekt zich uit tot het beleid, de organisatie en de informatievoorziening aan de volksvertegenwoordiging over de klachtbehandeling door de deelnemende overheden en drie van hun verbonden partijen. De feitelijke klachtbehandeling (de klachtendossiers zelf) zijn daarmee geen onderwerp van onderzoek geweest in het landelijke onderzoek en ook niet bij dit onderzoek.

Uitbreiding van het landelijk onderzoek door de Rekenkamer Rivierenland

De rekenkamer heeft aanvullend op het landelijk onderzoek enkele gesprekken gevoerd met de ambtenaren van de gemeente West Betuwe die de klachtbehandeling coördineren, teneinde de ingevulde vragenlijst door te nemen. Ook zijn de jaarverslagen over de afgelopen jaren opgevraagd en doorgenomen. West Betuwe is aangesloten bij de Nationale Ombudsman. In de periode 2019-2023 zijn er geen klachten doorgezeten naar de Nationale Ombudsman. Ook de website van de gemeente West Betuwe is onderdeel geweest van het onderzoek, net als de websites van de verbonden partijen GGD Gelderland Zuid, Omgevingsdienst Rivierenland (ODR) en Welzijn West Betuwe. Dat heeft uiteindelijk geresulteerd in deze rapportage.

Bevindingen in West Betuwe

Organisatie van de klachtbehandeling

Op de website van de gemeente West Betuwe komt men via de zoekterm 'klacht indienen' op een speciale webpagina waar de procedure in begrijpelijke taal wordt uitgelegd. Daarbij wordt een aantal voorbeelden gegeven, te weten:

- het verstrekken van onvoldoende informatie
- het lang moeten wachten op een antwoord op een vraag of een brief
- het niet nakomen van toezeggingen
- een niet klantvriendelijke benadering

Tevens wordt uitgelegd dat de klachtenregeling niet bedoeld is voor klachten over slecht onderhoud of over geweigerde vergunningen en dergelijke. Evenmin kan geklaagd worden als er over dat onderwerp een speciale klachtenregeling is, zoals bijvoorbeeld de Klachtenregeling Onderwijs.

Ook de voorwaarden waaraan een klacht moet voldoen, worden duidelijk uitgelegd. Die zijn:

- de klacht is in het Nederlands
- de klacht is niet discriminerend
- de klacht is niet anoniem

Een klacht kan per e-mail of per ondertekende brief worden ingediend. Verder wordt erop gewezen dat de cliëntondersteuner kan helpen bij het indienen van klachten. De cliëntondersteuner is onafhankelijk van de gemeente en ondergebracht bij de organisatie MEE Gelderse Poort in Arnhem. De cliëntondersteuner werkt vanuit de gemeente West Betuwe. Hoewel uit de website niet blijkt dat de klachten telefonisch kunnen worden ingediend blijkt uit de jaarverslagen dat dat regelmatig wel gebeurt.

Tenslotte wordt de gehele procedure van de klachtbehandeling op de website duidelijk uitgelegd.

Als een klacht is ingediend wordt deze geregistreerd in een centraal digitaal register en de klacht wordt automatisch doorgestuurd naar het juiste organisatieonderdeel. Daarbij wordt geregistreerd:

- Gegevens melder
- Gegevens melding
- Klacht of bezwaarschrift
- Datum van ontvangst
- Datum afhandeling/afdoeningsbrief
- Wie de behandelaar wordt en welk team betreft het

Een klacht over iemand uit de ambtelijke organisatie wordt behandeld door de leidinggevende. Als dat niet informeel kan worden opgelost, gaat het advies naar het college van B&W. Een klacht over de gemeentesecretaris of een wethouder wordt behandeld door de burgemeester en een klacht over de burgemeester wordt behandeld door de loco-burgemeester.

Als een klacht ingediend wordt bij de gemeente West Betuwe, die niet in behandeling kan worden genomen omdat de klacht betrekking heeft op een andere organisatie (bijvoorbeeld Rijkswaterstaat of de provincie) dan wordt de klager doorverwezen.

Doelstellingen

De gemeente West Betuwe heeft in de Klachtenverordening West Betuwe, onder artikel 2 sub 3 de doelstellingen geformuleerd. Deze verordening heeft tot doel:

- binnen de ambtelijke organisatie duidelijke afspraken te maken over een voortvarende en zorgvuldige afhandeling van schriftelijke klachten om de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling conform hoofdstuk 9 van Algemene wet bestuursrecht te kunnen waarborgen;
- een aanvulling op de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling te geven;
- de relatie tussen burger en de gemeente te optimaliseren;
- het signaleren van mogelijke tekortkomingen en de dienstverlening van de gemeente;
- het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente.

Servicenormen

Uit het landelijke onderzoek blijkt dat 64% van de gemeenten servicenormen heeft opgesteld voor de afdoening van klachten. In West Betuwe is de norm dat er binnen 5 dagen contact opgenomen wordt met een klager en dat de klacht in beginsel binnen 6 weken na ontvangst wordt afgehandeld. Deze servicenormen zijn vastgelegd in beleid. De gemeente streeft ernaar om klachten informeel af te doen en pas over te gaan naar een formele afdoening als dat niet mogelijk is. De schatting van de klachtencoördinator is dat 85% van de klachten informeel wordt opgelost.

De klachtencoördinator

In West Betuwe is er geen functieprofiel met competenties vastgesteld voor de klachtencoördinator. Dit is in 37,3% van de gemeenten wel het geval. Wel ziet de klachtencoördinator toe op de tijdige en juiste behandeling van klachten. De functie van klachtencoördinator is in de periode 2019-2023 ingevuld.

Klachtbehandeling in de tweede lijn (Ombudsfunctie)

Gemeenten zijn verplicht vanuit artikel 9, hoofdstuk 9 van de Awb een ombudsvoorziening te hebben. Bewoners kunnen bij de ombudsfunctie terecht indien zij het niet eens zijn met de wijze waarop hun klacht is behandeld door de gemeente (de eerste lijn). Dit heet de klachtbehandeling in de tweede lijn. Vanuit artikel 9.12 zijn gemeenten verplicht om in de beoordeling van de klacht te verwijzen naar de bevoegde ombudsinstantie. Gemeenten kunnen deze functie lokaal, regionaal of landelijk (bij de Nationale Ombudsman) beleggen. Net als 80% van de deelnemende organisaties is de gemeente West Betuwe aangesloten bij de nationale Ombudsman.

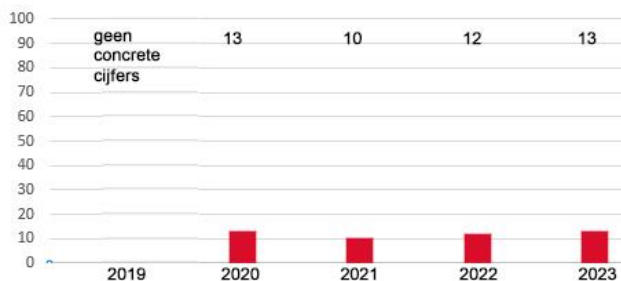
Alle gemeenten in het onderzoek van de NVRR verwijzen in hun besluit over de klacht naar de bevoegde ombudsinstantie. Ook in West Betuwe is er sprake van een expliciete verwijzing. In de afgelopen jaren zijn er in West Betuwe geen klachten voorgelegd aan de ombudsfunctie.

Resultaten

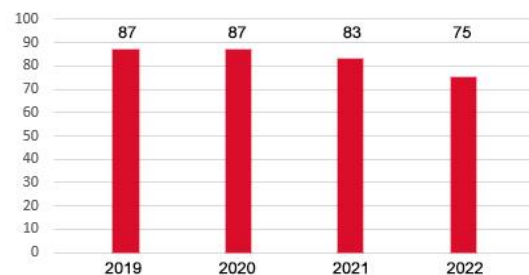
In de periode 2019-2023 ontving de gemeente West Betuwe beduidend minder klachten dan de twintig gemeenten met een vergelijkbaar aantal inwoners. Dit is mogelijk voor een deel te verklaren door de volgende passage uit het Jaarverslag Klachtenafhandeling 2023:

Het blijft een aandachtspunt dat ingediende klachten via de mail niet altijd als officiële klacht worden ingeboekt. De praktijk heeft laten zien dat die klachten wel naar tevredenheid zijn afgehandeld, maar om te komen tot een (nog) beter beeld van het aantal ingediende klachten, verdient het aanbeveling om ook deze klachten te registreren. Dat willen we bereiken door de klachtbehandelaar te vragen deze informele klachten altijd door te geven aan de klachtencoördinator.

Aantal klachten ontvangen door de gemeente West Betuwe



Gemiddeld aantal klachten gemeenten 50.001 – 70.000 inwoners (n=7)



Informatievoorziening aan de gemeenteraad.

De gemeente West Betuwe maakt sinds 2020 ieder jaar een jaarverslag over het afgelopen jaar. Deze jaarverslagen worden naar de gemeenteraad gestuurd en komen op de raadsagenda bij de Ingekomen stukken onder punt C Informatie uit het college van burgemeester en wethouders. Die jaarverslagen zijn de afgelopen jaren door de gemeenteraad voor kennisgeving aangenomen.

Bevindingen bij verbonden partijen in West Betuwe

Net als in het landelijke onderzoek van de NVRR is in West Betuwe in de vragenlijst aan de ambtenaren een aantal vragen opgenomen over de verbonden partijen. Dit betrof de drie volgende verbonden partijen:

- GGD-Gelderland Zuid
- Omgevingsdienst Rivierenland
- Een verbonden partij naar keuze van de ambtenaren. In West Betuwe viel de keuze op Welzijn West Betuwe.

GGD-Gelderland Zuid

In de klachtenregeling van de GGD-Gelderland Zuid is bepaald hoe omgegaan moet worden met klachten over de organisatie en of haar functionarissen. De klachtencommissie brengt, in afstemming met de klachtenfunctionaris voor 1 april een jaarverslag uit aan de directeur van de GGD-Gelderland Zuid.

De GGD Gelderland-Zuid houdt niet bij in welke gemeenten mensen die een klacht indienen woonachtig zijn. Het werkgebied van de GGD Gelderland-Zuid beslaat 15 gemeenten met bijna 600.000 inwoners. Bij de GGD Gelderland-Zuid is in de afgelopen jaren in totaal het volgende aantal klachten binnengekomen:

Totale werkgebied	
2019	61
2020	125 (incl coronaklachten)
2021	61 (excl coronaklachten)
2022	52
2023	56

Deze aantallen worden sinds 2022 vermeld in het jaarverslag dat ter kennis wordt gebracht van de gemeenteraden van de betrokken gemeenten.

De GGD-Gelderland Zuid is net als de gemeente West Betuwe aangesloten bij de Nationale Ombudsman.

Omgevingsdienst Rivierenland

Het werkgebied van de Omgevingsdienst Rivierenland beslaat 6 gemeenten met bijna 200.000 inwoners. Bij de Omgevingsdienst Rivierenland zijn de afgelopen jaren in totaal het volgende aantal klachten binnengekomen:

2019	14
2020	12
2021	26
2022	8
2023	10

Dit is het aantal klachten dat in het gehele werkgebied is binnengekomen. Tot en met 2021 zijn deze aantallen niet uitgesplitst per gemeente. De Omgevingsdienst Rivierenland levert sinds 2022 als bijlage bij de jaarstukken een bijlage over de kwaliteit van de dienstverlening. Deze bijlage bestaat uit twee delen. Ten eerste een Klanttevredenheidsonderzoek en ten tweede het Jaarverslag Klachtenafhandeling. Uit dat jaarverslag valt op te maken dat er vanuit West Betuwe in 2022 1 klacht is gekomen en in 2023 waren dat er 2.

De Omgevingsdienst Rivierenland is net als de gemeente West Betuwe aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Zowel in 2022 als in 2023 heeft geen van de klagers gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de Nationale Ombudsman om een oordeel te vragen.

Welzijn West Betuwe

De Stichting Welzijn West Betuwe kent een klachtenreglement en de gemeente heeft zicht op de wijze waarop klachten door Welzijn West Betuwe worden behandeld. In de periode 2019-2023 zijn er geen formele klachten over Welzijn West Betuwe of haar medewerkers ingediend.

Bijlage

Factsheet klachtbehandeling gemeente West Betuwe

Toelichting

De gemeente West Betuwe heeft in 2023 niet deelgenomen aan het NVRR DoeMee-onderzoek, naar klachtbehandeling. In dit onderzoek hebben 75 (decentrale) overheden informatie verstrekt over het beleid en het proces met betrekking tot klachtbehandeling binnen de eigen organisatie. Aan het onderzoek deden 71 gemeenten, 3 provincies en 1 Waterschap mee.

De Rekenkamer Rivierenland (verder te noemen de rekenkamer) heeft in haar eerste vergadering in 2024 besloten dit onderzoek in de drie gemeenten waarvoor de rekenkamer actief is, te weten Buren, Culemborg en West Betuwe, in 2024 uit te voeren.

In deze factsheet worden de resultaten gepresenteerd voor de gemeente West Betuwe. De factsheet is gebaseerd op de antwoorden van de ambtenaren van de gemeente West Betuwe. In een apart hoofdrapport worden de resultaten van het NVRR-onderzoek vermeld. Daarin worden de belangrijkste kwalitatieve en kwantitatieve inzichten op basis van alle gegevens gepresenteerd. Deze inzichten hebben geleid tot de algemene conclusies en aanbevelingen van het DoeMee-onderzoek 2023. De resultaten van Buren, Culemborg en West Betuwe zijn in dit landelijke onderzoek niet meegenomen.

Leeswijzer

De factsheet is opgebouwd in een aantal blokken:

- doelstellingen en beleid, organisatie van klachtbehandeling,
- klachtbehandeling in tweede lijn, resultaten,
- informatievoorziening aan de raad en
- klachtbehandeling bij verbonden partijen.

Per blok zijn de vragen opgenomen en vermelden we steeds welk antwoord West Betuwe bij de verschillende vragen heeft gegeven. Daarnaast wordt het gemiddelde percentage van de antwoorden van de 75 deelnemende overheden gepresenteerd. Ingeval van absolute getallen wordt West Betuwe vergeleken met 7 gemeenten met een inwoneraantal tussen de 50.001 en 70.000 inwoners. Dit biedt u de mogelijkheid om de positie van West Betuwe te vergelijken met andere gemeenten.

Doelstellingen en beleid

Ten aanzien van het gemeentelijk beleid zijn vragen gesteld over doelstellingen, richtlijnen en servicenormen. Hieronder ziet u de antwoorden van West Betuwe (indien relevant met toelichting) en vindt een vergelijking met de andere gemeenten plaats.

Doelstellingen

38 deelnemers aan het landelijke onderzoek(50,7%) hebben doelstellingen vastgelegd ten aanzien van klachtbehandeling. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat er ook in West Betuwe sprake is van doelstellingen.

De doelstellingen staan geformuleerd in de Klachtenverordening West Betuwe, onder artikel 2 sub 3. Deze zijn als volgt:

- a. binnen de ambtelijke organisatie duidelijke afspraken te maken over een voortvarende en zorgvuldige afhandeling van schriftelijke klachten om de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling conform hoofdstuk 9 van de wet te kunnen waarborgen;
- b. een aanvulling op de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling te geven;
- c. de relatie tussen burger en de gemeente te optimaliseren;
- d. het signaleren van mogelijke tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente;
- e. het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente.

Richtlijn voor klachten indienen

65 deelnemers (86,7%) hebben richtlijnen opgesteld voor het indienen van klachten. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat er ook in West Betuwe sprake is van richtlijnen.

Deze richtlijnen zijn te lezen in de Klachtenverordening West Betuwe en op de webpagina: <https://www.westbetuwe.nl/klacht-indienen> ziet u ook richtlijnen hoe een klacht kan worden ingediend.

Een klacht kan schriftelijk of via e-mail worden gestuurd. Er zijn richtlijnen voor het afdoen van de klacht. Er wordt ook een rapportage gemaakt van de klacht. De insteek is om het informeel af te doen en dan pas over te gaan naar een formele afdoening.

Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid. In West Betuwe is dit ook het geval.

Servicenormen

48 deelnemers (64%) hebben servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. De gemeente West Betuwe hanteert als servicenorm bij de behandeling van een klacht dat er binnen 5 dagen contact dient te worden opgenomen met de klager. Een klacht wordt in beginsel binnen zes weken na ontvangst afgehandeld. De termijn van zes weken kan met vier weken verlengd worden.

Voor 53,3% van de deelnemers geldt dat deze servicenormen zijn vastgelegd in beleid¹. Ook in West Betuwe is hier sprake van, namelijk in artikel 9 van de klachtenverordening.

Organisatie van klachtbehandeling

In dit onderzoek zijn vragen gesteld over de wijze waarop het proces voor klachtbehandeling intern is georganiseerd en waar de verantwoordelijkheden voor klachtbehandeling zijn belegd. We maken in het proces onderscheid tussen

1. de melding;
2. de beoordeling en behandeling en
3. afhandeling en reflectie.

¹ We spreken hier over beleid. In de vragenlijst is gevraagd naar 'een verordening of andere regelgeving/beleidskaders'

Over deze drie aspecten zijn verschillende vragen gesteld. In de onderstaande tabellen ziet u de antwoorden West Betuwe (indien relevant met toelichting) en vindt een vergelijking met andere gemeenten plaats.

1. Melding	West Betuwe
Er is een centraal meldpunt voor ontvangst van klachten	Ja Landelijk % ja: 94,7%
De organisatie (gemeente, provincie of waterschap) registreert de binnengekomen klachten in een centraal (digitaal) register	Ja Landelijk % ja: 96%
De organisatie maakt gebruik van een digitaal systeem voor klachtregistratie	Ja Landelijk % ja: 96%
Een klacht wordt (automatisch) doorgestuurd naar het juiste organisatieonderdeel	Ja Landelijk % ja: 96%
De volgende gegevens worden geregistreerd:	• Gegevens melder • Gegevens melding • Klacht of bezwaarschrift • Datum van ontvangst • Datum afhandeling/afdoeningsbrief • Wie de behandelaar wordt

2. Beoordeling en behandeling	West Betuwe
In de organisatie is een functieprofiel voor een klachtencoördinator/ klachtbehandelaar vastgesteld met competenties	Nee Landelijk % ja: 37,3%
Deze functie toetst op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	In de gemeente West Betuwe ziet de klachtencoördinator toe op de tijdige en juiste behandeling van klachten.
Deze functie is gedurende de periode 2019-2023 ingevuld	Ja
Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	
De organisatie maakt gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht	Ja Landelijk % ja: 57,3%
Bij de volgende gremia ligt het mandaat om een besluit te nemen over een klacht	Over de ambtelijke organisatie: Bij de leidinggevende Over de wethouders: Burgemeester Over de burgemeester: Bij het college van b&w Over de gemeenteraad: Burgemeester
Er is vastgelegd dat een persoonlijk gesprek plaatsvindt met de indiener tijdens het onderzoek naar de klacht	Ja Landelijk % ja: 85,3%
Indien een klacht betrekking heeft op een andere organisatie wordt de indiener doorverwezen naar de andere organisatie waar de klacht betrekking op heeft	Ja Landelijk % ja: 93,3%

3. Afhandeling en reflectie	West Betuwe
De organisatie heeft procedures vastgelegd voor de informatievoorziening richting de indiener van de klacht	Ja Landelijk % ja: 84%
De organisatie zet in op het informeel afhandelen van klachten	Ja Landelijk % ja: 97,3%
De organisatie schat in dat het volgende percentage van het totaal aan klachten informeel wordt afgehandeld	85% Landelijk gemiddelde %: 81,5%
Er is vastgelegd dat de resultaten van de klachtbehandeling worden teruggekoppeld aan de indiener van de klacht	Ja Landelijk % ja: 90,7%
Er is vastgelegd op welke manier wordt teruggekoppeld richting de indiener van de klacht wanneer de behandeling van de klacht meer tijd kost	Ja Landelijk % ja: 69,3%
Na de afronding van de procedure wordt een evaluatie uitgezet over de ervaring van de indiener met de klachtprocedure (klanttevredenheidsonderzoek)	Nee Landelijk % ja: 5,3%
De behandeling van klachten wordt regelmatig geanalyseerd en geëvalueerd	Ja Landelijk % ja: 78,6%
De resultaten van de evaluatie worden gedeeld met de bestuursorganen	Ja Landelijk % ja: 65,3%
De resultaten van de evaluatie leiden tot aanpassingen in de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt	Ja Landelijk % ja: 70,7%

Klachtbehandeling in de tweede lijn (Ombudsman)

Gemeenten zijn verplicht vanuit artikel 9, hoofdstuk 9 van de Awb een ombudsvoorziening te hebben. Bewoners kunnen bij de ombudsfunctie terecht indien zij het niet eens zijn met de wijze waarop hun klacht is behandeld door de gemeente (de eerste lijn). Dit noemen we de klachtbehandeling in de tweede lijn. Vanuit artikel 9.12 zijn gemeenten verplicht om in de beoordeling van de klacht te verwijzen naar de bevoegde ombudsinstantie. Gemeenten kunnen deze functie lokaal, regionaal of landelijk (bij de Nationale Ombudsman) beleggen. Net als 80% van de deelnemende organisaties heeft de gemeente West Betuwe de ombudsfunctie bij de Nationale Ombudsman belegd.

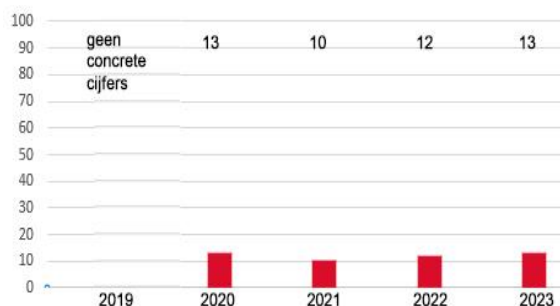
Alle 75 deelnemers (100%) verwijzen in hun besluit over de klacht naar de bevoegde ombudsinstantie. Ook in West Betuwe is er dus sprake van een expliciete verwijzing.

Vanuit artikel 9.36 van de Awb dient het bestuursorgaan aan wie de ombudsman een aanbeveling doet binnen redelijke termijn aan de ombudsinstantie te laten weten of en op welke wijze er gevolg wordt gegeven aan de aanbeveling. Wanneer het bestuursorgaan besluit om geen gevolg te geven aan de aanbeveling, dient de afweging met redenen omkleed aan de ombudsman te worden medegedeeld. Bij 45 deelnemers (60%) is geborgd dat expliciet wordt afgewogen of de conclusies en aanbevelingen van de ombudsinstantie worden opgevolgd. In West Betuwe is dit niet expliciet geborgd. Wel is er de intentie om de aanbevelingen van de Nationale Ombudsman op te volgen. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de klachtencoördinator.

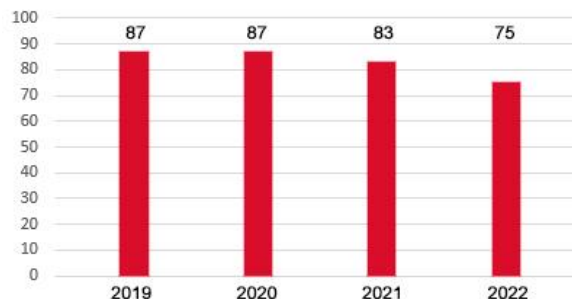
Resultaten

In dit onderzoek zijn ook vragen gesteld over de resultaten van de klachtbehandeling. We gaan hieronder in op het aantal klachten dat de organisatie de afgelopen vier jaar zelf heeft ontvangen en het aantal klachten dat in deze periode is gemeld bij de bevoegde ombudsinstantie. Over 2019 zijn geen cijfers bekend.

Aantal klachten ontvangen door West Betuwe



Gemiddeld aantal klachten gemeenten 50.000-70.000 inwoners (N=7)



In West Betuwe zijn in de onderzochte periode geen klachten doorgezet naar de Nationale Ombudsman.

Informatievoorziening gemeenteraad

Er zijn ook vragen gesteld over de wijze waarop de volksvertegenwoordiging (de gemeenteraad) informatie ontvangt over de klachtbehandeling. Uit dit onderzoek blijkt dat 67 deelnemers (89,3%) de raad periodiek (minstens één keer per jaar) informeren over de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt.

Welke informatie ontvangt de raad?	West Betuwe	Gemiddelde
Aantal en aard van de klachten	Ja	86,7% ja
Resultaten en tijdigheid van de afhandeling	Ja	78,7% ja
Ervaringen van indieners van klachten	Nee	14,7% ja
Eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld	Ja	61,3% ja

De klachtenfunctionaris van West Betuwe maakt jaarlijks een verslag dat aan de raad gestuurd wordt. Het blijft een aandachtspunt voor de klachtenfunctionaris dat ingediende klachten via de mail of de telefoon niet altijd als officiële klacht worden ingeboekt. De praktijk heeft laten zien dat die klachten wel naar tevredenheid zijn afgehandeld, maar om te komen tot een (nog) beter beeld van het aantal ingediende klachten, verdient het aanbeveling om ook deze klachten te registreren.

Klachtbehandeling verbonden partijen

De laatste sectie aan vragen gaat in op de wijze waarop de klachtbehandeling in zijn algemeenheid plaatsvindt bij verbonden partijen, de afspraken hierover tussen de gemeente West Betuwe en deze verbonden partijen en de informatievoorziening aan de gemeenteraad. De gemeente West Betuwe is gevraagd om resultaten aan te leveren over de GGD en de Omgevingsdienst waar de gemeente deelnemer van is. Tenslotte is gevraagd om resultaten aan te leveren over een lokale verbonden partij naar keuze. De gemeente heeft informatie aangeleverd over Welzijn West Betuwe.

Afspraken klachtbehandeling

20 deelnemers (26,7%) hebben in hun beleid geregeld dat verbonden partijen een klachtenregeling op dienen te stellen. In West Betuwe is hier geen sprake van. Per verbonden partij wordt er bekeken of er noodzaak is om een klachtenregeling op te stellen.

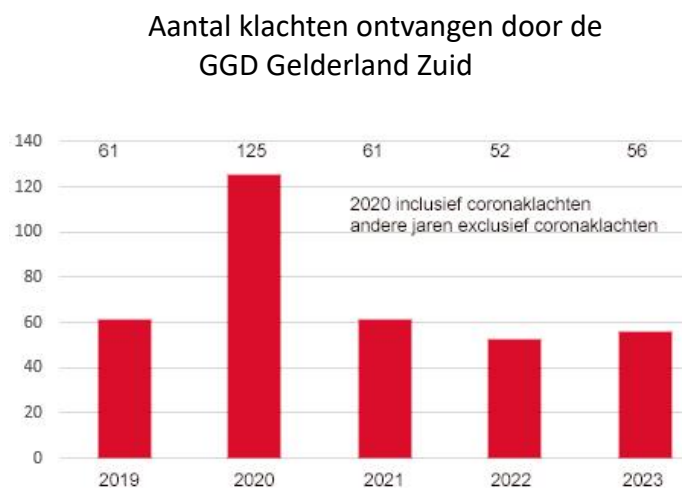
28 deelnemers (37,3%) informeren de gemeenteraad over het aantal en de aard van de klachten die behandeld zijn door verbonden partijen die namens de gemeente een publieke taak uitvoeren. Aangegeven is dat hier in gemeente West Betuwe wel sprake van is. Dit gebeurt via de jaarverslagen van de verbonden partij(en).

Resultaten klachtbehandeling GGD Gelderland Zuid

De gemeente West Betuwe heeft aangegeven zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD en heeft afspraken gemaakt over de klachtbehandeling door de GGD Gelderland Zuid.

De gemeente heeft aangegeven geen zicht te hebben op aard en het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de GGD van inwoners van West Betuwe. De GGD noteert de woonplaats van de klager niet bij de registratie van de klachten.

De gemeente heeft aangegeven zicht te hebben op het totale aantal klachten dat binnen is gekomen bij de GGD in de periode 2019-2023.



De gemeente heeft aangegeven dat de gemeenteraad niet periodiek (minstens 1x per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD.

Resultaten klachtbehandeling Omgevingsdienst Rivierenland (ODR)

De gemeente heeft aangegeven wel zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de ODR.

De gemeente heeft aangegeven wel afspraken te hebben gemaakt met de ODR. De ODR heeft een klachtenprotocol volgens welke klachten worden afgehandeld. Het jaarverslag wordt besproken met de betrokken wethouder en besproken in het Algemeen Bestuur van de ODR.

De gemeente heeft aangegeven zicht te hebben op het totale aantal en de aard van de klachten dat binnen is gekomen bij de ODR in de periode 2019-2023.



De gemeente heeft aangegeven dat de gemeenteraad wordt geïnformeerd over het ontvangen van het jaarverslag en behandeling daarvan in het Algemeen Bestuur via de kwartaalrapportage verbonden partijen.

Resultaten klachtbehandeling Welzijn West Betuwe

De gemeente heeft aangegeven wel zicht te hebben op de wijze waarop klachten worden behandeld bij Welzijn West Betuwe.

De gemeente heeft aangegeven geen afspraken te hebben gemaakt met Welzijn West Betuwe over klachtbehandeling.

De gemeente heeft aangegeven geen zicht te hebben op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij Welzijn West Betuwe in de periode 2019-2023.

De gemeente heeft aangegeven dat de gemeenteraad niet geïnformeerd over de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt bij Welzijn West Betuwe.

Per mail verzonden aan de secretaris van de
Rekenkamer Rivierenland

Behandeld door
Tuğçe Ayici - Erkun
Tugce.Ayici@WestBetuwe.nl
Datum 10 december 2024
Kenmerk GZDGWB/1743842/1751592
Pagina 1 van 3

VERZONDEN 12 DEC. 2024

Onderwerp: Reactie op Rapportage Klachtbehandeling gemeente West Betuwe

Beste meneer en/of mevrouw ,

Op 21 november 2024 ontvingen wij de Rapportage Klachtbehandeling gemeente West Betuwe. In deze brief leest u onze reactie op deze rapportage.

Waardering voor het onderzoek

Als een lerende organisatie, die gericht is om de gemeentelijke dienstverlening continu te verbeteren, waarderen wij dat de Rekenkamer Rivierenland kritisch kijkt en onderzoek doet naar onze processen. Zo kunnen wij onze dienstverlening nóg beter aanpassen naar de behoefte van onze inwoners. Vanaf de aankondiging in februari 2024 tot nu heeft de ambtelijke organisatie een prettige en constructieve samenwerking ervaren met de Rekenkamer Rivierenland. Wij onderschrijven dan ook het plezierige contact.

Het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening

Het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening is een belangrijk doel voor de gemeente West Betuwe. We hebben een plan gemaakt met acties die zich richten op drie aspecten: beter contact met inwoners, modernisering van de (digitale) dienstverlening en het verbeteren van klantprocessen.

Eén van de resultaten in het deel 'beter contact met inwoners' is de aanstelling van een meedenkfunctionaris in 2023. Deze persoon helpt inwoners, ondernemers en organisatie die vastlopen met hun vraag of klacht. We hebben dit jaar verschillende klantprocessen onder de loep genomen, waaronder het klachtenproces. We hebben ons bestaande klachtenproces aangepast door het makkelijker te maken om klachten door te geven en nieuwe meldingskanalen te openen. Dit zal zorgen voor meer geregistreeerde klachten. Een completer beeld van wat er speelt bij onze inwoners helpt ons om de dienstverlening (gericht) te verbeteren. Daarnaast zorgen we ervoor dat binnen de gemeente klachten klantgericht worden behandeld. Dit verhoogt de tevredenheid over het proces.

Inhoudelijke reactie op de conclusies en aanbevelingen

In uw rapportage verdeelt u uw conclusies en aanbevelingen in vier onderdelen. Graag houden wij dit stramen vast om de leesbaarheid te vergroten. Onze algemene opmerking is dat wij afleiden uit de conclusies en aanbevelingen dat u wellicht niet de juiste of een verouderde webpagina heeft bezocht van 'Klacht indienen'. De juiste weblink naar de pagina is, <https://www.westbetuwe.nl/klacht-indienen>. Hieronder geven we per conclusie en aanbeveling onze reactie.

1. Reactie op de beleidsmatige en organisatorische opzet van de klachtbehandeling

Eerste conclusie en aanbeveling

Uw eerste conclusie is dat vrijwel zeker niet alle klachten worden gemeld bij de klachtencoördinator. Daartoe doet u de aanbeveling om een apart mailadres te creëren, klachten@westbetuwe.nl, met een automatische doorzending aan gemeente@westbetuwe.nl, om het inboeken te garanderen. Daarnaast geeft u aan dat er een telefoonnummer vermeld moet worden zodat de telefonische klachten geregistreerd worden als klacht.

Als organisatie hebben wij bewust gekozen om het algemeen mailadres, gemeente@westbetuwe.nl, toe te voegen op de website en geen ander mailadres. Wij hebben geen ervaringen dat klachten ingediend via dat mailadres niet binnenkomen. De verbetering die wij hebben doorlopen met het klachtenproces is om meerdere meldingskanalen toe te voegen op onze website en een proces op te stellen om alle binnengekomen klachten te registreren. Dit werd onvoldoende gedaan en daardoor hadden wij zeer beperkt zicht op alle binnenkomende informele klachten. Dit heeft weer een uitwerking op een totaal overzicht van alle klachten, formeel en informeel. In de jaarverslagen van de klachtafhandeling kon daardoor niet een realistisch beeld worden geschetst. Ten overvloede merken wij op dat er meer dan twee opties zijn om klachten in te dienen. Namelijk, het digitaal formulier (1), telefonisch (2), persoonlijk (3), via de mail (4) en per post (5).

Tot slot staat het algemeen telefoonnummer vermeld op de website om klachten in te kunnen dienen. Als een inwoner belt om een klacht in te dienen wordt deze ook direct geregistreerd bij het klantcontactcentrum.

Tweede conclusie en aanbeveling

Uw tweede conclusie is dat de beleidsmatige en organisatorische opzet van de klachtbehandeling goed op orde is en duidelijk wordt gecommuniceerd via de website. Hierbij geeft u de aanbeveling om het begrip cliëntenondersteuner simpeler uit te leggen.

Op de webpagina 'Klacht indienen' wordt inderdaad verwezen naar een cliëntenondersteuner die kan helpen bij het indienen van een klacht. Als er op het begrip cliëntenondersteuner wordt geklikt dan komt u uit op pagina waarin dit begrip en de rol is uitgelegd. Wij hebben uw aanbeveling ter harte genomen en hebben kritisch gekeken naar deze webpagina. Wij nemen uw aanbeveling ter harte en gaan met ons Team communicatie kritisch kijken naar deze webpagina. Daar waar het nodig is zullen we de pagina aanpassen of zinnen vereenvoudigen.

2. Reactie op de resultaten van klachtbehandeling en het leren van klachtbehandeling

Derde conclusie en aanbeveling

U schrijft dat de ervaringen van klagers niet mee worden genomen bij de analyse en evaluatie van de klachten. De aanbeveling die u doet is om een kwalitatief onderzoek uit te voeren onder een aantal geselecteerde klagers.

Als organisatie vinden wij het belangrijk om beter in contact te zijn met onze inwoners. Deze aanbeveling nemen wij van harte over. In 2025 gaan wij kijken hoe we vorm kunnen geven aan zo'n kwalitatief onderzoek. Dit onderzoek dient zorgvuldig en objectief te gebeuren.

3. Reactie op informatievoorziening richting de gemeenteraad

Vierde conclusie

De vierde conclusie is dat de werkwijze in de gemeente West Betuwe formeel op orde is. Dit zien wij als een compliment en daarvoor zijn we u dan ook erkentelijk.

4. Reactie op klachtbehandeling bij verbonden partijen

Vijfde conclusie en vierde aanbeveling

De laatste conclusie is gericht aan de gemeenteraad. U schrijft dat de klachtafhandeling van de verbonden partijen primair worden gezien als een verantwoordelijkheid van de verbonden partij. Daarbij hoort de aanbeveling aan de gemeenteraad om bij de wijzigingen van de gemeenschappelijke regelingen ook de klachtenprocedure en de manier waarop daarover wordt gerapporteerd als aandachtspunt mee te nemen.

Deze aanbeveling onderschrijven wij.

Heeft u nog vragen?

Als u nog vragen heeft kunt u contact opnemen met mevrouw Van der Kaag, projectleider Dienstverlening. Zij kan u verder helpen met uw vragen. Zij is bereikbaar op het mailadres, babette.van.der.kaag@westbetuwe.nl of via het telefoonnummer: 06 25 53 40 51.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van gemeente West Betuwe,

gemeentesecretaris,



Philip Bosman

burgemeester,



Servaas Stoop