



# Notitie doorwerkingstraject Afhandeling van klachten in Barneveld

juli 2010

## 1. Inleiding

In 2007 hebben de rekenkamercommissies ViP+ een onderzoek uitgevoerd naar de afhandeling van klachten in de gemeente Barneveld. In maart 2008 hebben wij hierover een rapport met een zestiental aanbevelingen aangeboden aan de gemeenteraad. Het college heeft in haar bestuurlijke reactie destijds aangegeven dat zij instemde met de aanbevelingen. In de raadsvergadering van 8 juli 2008 heeft de gemeenteraad de aanbevelingen formeel overgenomen.

De commissie heeft, conform de toezegging bij het uitbrengen van het rapport, onderzocht in hoeverre de aanbevelingen in het rapport in de praktijk zijn gebracht en in hoeverre deze aanbevelingen door de gemeente als effectief worden beoordeeld.

Wij rapporteren in deze notitie over onze bevindingen. Allereerst lichten wij in paragraaf 2 toe *hoe* wij dit doorwerkingsonderzoek hebben uitgevoerd. In paragraaf 3 geven wij de bevindingen weer. In paragraaf 4 besluiten wij met onze conclusies.

## 2. Verantwoording onderzoeksanpak

Wij hebben het college gevraagd om relevante nieuwe en/of gewijzigde beleidsdocumenten sinds 2008 op te sturen en om aan te geven hoe de aanbevelingen zijn doorgevoerd. Het college heeft diverse documenten aangeleverd en op 31 mei jl. heeft het college een schriftelijke notitie verstuurd over de implementatie van de aanbevelingen.

De documenten die wij hebben bestudeerd zijn:

- Afhandelingschema klachten
- Intern klachtprotocol voor gemeente Barneveld
- Jaarverslag 2007, 2008 en 2009 met betrekking tot door burgers ingediende klachten

Aanvullend heeft de rekenkamercommissie een interview gehouden met een betrokken ambtenaar.

Gelet op de beperkte opzet van dit onderzoek hebben wij ons rapport niet voor een bestuurlijk wederhoor aan het college voorgelegd<sup>1</sup> maar rechtstreeks aan de raad gezonden. Uiteraard kan de raad het college voor de behandeling nog om een reactie verzoeken. Het college kan richting raad reageren.

Het feitelijke onderzoekswerk is verricht door drs. J.P.P. van Dort (voorzitter rekenkamercommissie), ir. F.T. van de Vlierd RC (lid Rekenkamercommissie) en drs. B.C.J. Does (secretaris/onderzoeker van de rekenkamercommissie). De voltallige commissie heeft het onderzoek begeleid.

### 3. Bevindingen doorwerkingsonderzoek

De rekenkamercommissie heeft in het rapport over de afhandeling van klachten een zestiental aanbevelingen opgenomen. Het college heeft destijds in haar bestuurlijke reactie aangegeven dat zij de aanbevelingen over wilde nemen. In onderstaande gaan we per aanbeveling in op de bestuurlijke reactie van het college van destijds, en de huidige stand van zaken volgens het college.

1. **Maak een duidelijke keuze welke afdeling(en) in de organisatie klachten mogen behandelen**, leg dit vast en stuur hier op.

Bestuurlijke reactie 2008:

We kunnen ons vinden in de aanbeveling. We betrekken deze in het reeds ingezette verbetertraject.

Stand van zaken 2010:

Het college stelt dat de aanbeveling is uitgevoerd en vastgelegd in het Klachtenprotocol 2009. In dit klachtenprotocol staat inderdaad geregeld dat de afdeling BMO (team juristen) verantwoordelijk is voor de klachtafhandeling. Het gaat dan om een formele afhandeling van de klacht. In het protocol en het klachtafhandelingsschema staat aangegeven dat in principe een 'informele' afhandeling door de vakafdeling wordt nagestreefd. Als dit niet blijkt te kunnen, handelt de afdeling BMO de klacht af.

In het interview is dit toegelicht. In de praktijk werkt het als volgt: mondelinge klachten worden meestal geuit direct tegen de behandelend ambtenaar of de afdeling waar hij onder valt. Vaak kunnen deze klachten ook mondeling worden afgehandeld: dit gebeurt dus door de vakafdeling zelf. Schriftelijke klachten komen altijd eerst terecht bij de afdeling BMO. Deze afdeling maakt een inschatting of de klacht door de vakafdeling (informele afhandeling) of door de afdeling BMO (formele afhandeling) dient te worden afgehandeld.

Als de informele afhandeling niet naar tevredenheid van de klager is, kan een formele afhandeling worden gestart. Ook in deze gevallen stuurt de vakafdeling een kort verslag per e-mail of memo naar de afdeling BMO.

2. Wanneer de gemeente ervoor kiest dat vakafdelingen klachten zelf ook mogen afhandelen, dan is het verstandig **een centrale klachtenbehandelaar/klachtencoördinator** te benoemen die de klacht registreert, de vakafdeling adviseert/begeleidt bij de klachtenbehandeling en de afdoeningsbrief ziet vóór verzending. De centrale klachtenbehandelaar/klachtencoördinator coördineert de klachtenafhandeling in de organisatie en bewaakt het gehele proces. Wanneer de gemeente ervoor kiest de klachten uitsluitend door BMO te laten behandelen, dan kan een klachtencoördinator als proces- en termijnbewaker ook een rol van betekenis spelen, zij het dat de noodzaak daartoe dan minder urgent is.

<sup>1</sup> Wel heeft de ambtelijke organisatie een technische reactie gegeven.

Bestuurlijke reactie 2008:

We kunnen ons vinden in de aanbeveling. We gaan na wat centraal dan wel decentraal kan worden behandeld. Een centrale klachtenbehandelaar-klachtencoördinator is daarbij van groot belang. Het gaat hier niet om een nieuwe functionaris, als wel om een functionaris op concernniveau, die niet alleen de centrale termijnbewaking organiseert maar ook toeziet op een juiste inhoudelijk afhandeling van klachten.

Stand van zaken 2010:

Het college stelt dat deze aanbeveling is geregeld via het Klachtenprotocol. In dit protocol zien we dat de afdeling BMO (team juristen) verantwoordelijk is voor de formele afhandeling van de klachten: zij regelen de registratie en archivering. De vakafdelingen handelen in principe de mondelinge klachten af, maar dienen wel elke naar tevredenheid afgedane mondelinge klacht door te geven aan BMO met een e-mail of korte memo. Als een klager niet tevreden is met de informele afhandeling, kan hij aangeven dat hij het formele traject wil doorlopen. Dan zal de vakafdeling dit ook via een korte memo of e-mail moeten doorgeven aan BMO.

De rol van de klachtbehandelaar van de afdeling BMO is in het interview toegelicht: de klachtbehandelaar neemt bij klachten die een formele afhandeling nodig hebben, telefonisch contact op met de klager om afspraken te maken over de afhandeling. Deze bewaakt de afhandeling, regelt een eventuele hoorzitting, oordeelt over de gegrond/ongegrondheid van de klacht en stelt de afdoeningsbrief op.

3. **Ontwikkel eenduidige procedurebeschrijvingen** om de manier van klachtenafhandeling vast te leggen. Laat medewerkers volgens deze beschrijvingen werken. Checklists, instructies en standaarden helpen daarbij.

Bestuurlijke reactie 2008:

Eens met de aanbeveling. Deze wordt uitgevoerd bij het opstellen van de nieuwe procesbeschrijving.

Stand van zaken 2010:

Het college geeft aan dat deze aanbeveling is uitgevoerd in het Klachtenprotocol alsmede in een aparte procesbeschrijving. De rekenkamercommissie heeft dit protocol en een afhandelingschema ontvangen.

In het interview is aangegeven dat het protocol is behandeld in het MO (in principe zijn de afdelingshoofden de klachtbehandelaars op de vakafdeling) en in het 'brede juridisch overleg'. De procedure staat beschikbaar op Intranet. De controller houdt de actualisering van het protocol bij.

4. **Ga over tot registratie en termijnbewaking van alle klachten** die de organisatie binnenkomen. Rapporteer hierover in het jaarverslag Klachten.

Bestuurlijke reactie 2008:

Wij kunnen ons hierin vinden. Zie ook onder 2.

Stand van zaken 2010:

Het college geeft aan dat de afdeling BMO registreert, zoals beschreven in procesbeschrijving. Volgens het protocol dienen ook mondelinge klachten die zijn afgehandeld door de vakafdeling met een korte memo/e-mail te worden doorgegeven aan de afdeling BMO. Deze klachten zijn:

- ofwel naar tevredenheid afgehandeld,
- ofwel behoeven een formeel afhandelingstraject.

In het interview is aangegeven dat mondelinge klachten in de praktijk niet worden geregistreerd.

5. **Maak** in het (burger)jaarverslag zo mogelijk een analyse van de ingediende klachten en de daaraan te verbinden conclusies. Vermeld in het (burger)jaarverslag tevens eventuele maatregelen die naar aanleiding van klachten zijn genomen.

Bestuurlijke reactie 2008:

Deze aanbeveling nemen wij over en zullen wij verwerken in het eerstvolgende jaarverslag, te weten het jaarverslag 2007, dat in juni 2008 verschijnt.

Stand van zaken 2010:

Ook deze aanbeveling is volgens het college uitgevoerd. De rekenkamercommissie heeft de jaarverslagen 2007, 2008 en 2009 ontvangen. In de jaarverslagen besteedt de organisatie ook expliciet aandacht aan de aanbevelingen van de rekenkamercommissie (namelijk het standaard versturen van een ontvangstbevestiging, het opzetten van een centrale klachtenregistratie met termijnbewaking en het terugkoppelen naar de desbetreffende afdelingen van informatie bij gegronde klachten).

6. **Maak afspraken wanneer tot welke uitspraken in de klachtenbehandeling wordt gekomen** om de eenduidigheid van de oordelen te verbeteren.

Bestuurlijke reactie 2008:

Uiteraard zal je onderlinge verschillen en interpretatie nooit kunnen voorkomen en moet je ook niet angstvallig willen vermijden. We zijn het eens dat het tegendeel ook niet moet gebeuren en dat er geheel verschillende appreciaties worden gegeven over zelfde soorten zaken. De klachtencoördinator zal hierin een belangrijke rol moeten gaan vervullen. Verder zal het onder de aandacht worden gebracht in het organisatiebrede juridische overleg.

Stand van zaken 2010:

Het college verwijst in haar schriftelijke reactie naar de centrale regie via de afdeling BMO. Daardoor is er meer bewaking op aspecten als uniformiteit in het doen van uitspraken en afstemming daarover onderling. In het interview stelt de organisatie dat de eenduidigheid is gegarandeerd omdat de klachtencoördinator nu alle brieven opstelt.

7. **Maak de voorlichting over klachten toegankelijker.** Ontwikkel een folder of hand-out waarin inwoners in eenvoudige taal lezen over de klachtenprocedure van de gemeente en wat er gebeurt als zij een klacht indienen. Stel deze tekst ook op een toegankelijke plek op de eigen website ter beschikking.

Bestuurlijke reactie 2008:

Momenteel verloopt de voorlichting via de gemeentelijke infogids, die huis aan huis wordt verspreid. Wij opteren vooral voor de mogelijkheid van een digitale hand-out. Dat kan dan goed in combinatie met de herziening van de gemeentelijke website. Deze wordt momenteel in het kader van het programma Andere Overheid geheel herzien. Daarin zorgen wij dat de voorlichting met betrekking tot de klachtenprocedure toegankelijk is en in klare taal. Uitgangspunt is om dit in het derde kwartaal van dit jaar te hebben uitgevoerd.

Stand van zaken 2010:

Via website en gemeentelijke huis aan huis verspreide gemeentegids wordt de procedure rondom het indienen van een klacht nadrukkelijk aan de orde gesteld, geeft het college aan. Er is geen aparte folder ontwikkeld, maar de tekst van de site en de gemeentegids zijn aangepast. Bij de balies liggen formulieren ter indiening in de Ideeënbus. Dit laatste betreft uiteraard lang niet altijd klachten, maar soms zit het wel op het snijvlak hiervan, stelt het college.

8. **Vereenvoudig de mogelijkheid om een klacht in te dienen en breng dit onder de aandacht van inwoners.** Ontwikkel een klachtenformulier dat inwoners of medewerkers gemakkelijk kunnen invullen. Leg dit op de balies. Stel het formulier ook via internet beschikbaar.

Bestuurlijke reactie 2008:

Wij kunnen ons vinden in de aanbeveling. Zie ook voorgaande reactie onder 7.

Stand van zaken 2010:

Het college gaat in haar reactie bij aanbeveling 7 hier al op in. Op de website wordt uitgelegd hoe en in welke gevallen een klacht kan worden ingediend. Weliswaar niet via een apart formulier<sup>2</sup>, maar via het gemeentelijke e-mailadres. De aanbeveling is uitgevoerd, stelt het college.

In het interview geeft respondent aan dat er bewust voor gekozen is om de informatie over klachten op de website te zetten in plaats van klachtenformulieren op de balie neer te leggen. Dit laatste zou mogelijk de klachten over juist baliemedewerkers bevorderen terwijl de klachtenprocedure veel breder is. Wel liggen er formulieren voor de gemeentelijke ideeënbus op de balie.

Overigens staat de tekst over het indienen van klachten op de website vermeld via

> digitale loket

> producten en diensten.

Vervolgens komt men bij de informatie over de klachten via de zoekfunctie dan wel via

> Meldingen, mededelingen, wensen of klachten van burgers aan de gemeente

> Melden van zaken of indienen van klachten bij de gemeente

> Klachten

> Klachten over optreden ambtenaren

> Klacht tegen ambtelijk optreden

De rekenkamercommissie kan zich voorstellen dat de toelichting over het indienen van klachten prominenter op de website komt te staan in plaats van onder 'producten en diensten' (mede gezien in het licht van 'gratis advies').

9. **Besteed in de interne communicatie aandacht aan klachten.** Schep een cultuur waarin klachten gezien worden als gratis adviezen voor de organisatie. Klachten zijn daarom welkom.

Bestuurlijke reactie 2008:

Wij zien dit als een triviaal punt, dat wij nu ook al doen. Klachten worden ook altijd nabesproken met betrokken medewerker c.q. afdelingshoofd. Vooral ook om ervan te leren dan wel om werkwijzen aan te passen.

Stand van zaken 2010:

Volgens het college was dit al de gebruikelijke gang van zaken, en wordt dit ook altijd zo uitgevoerd. In het interview licht respondent dit toe: het MO besteedt aandacht aan de afhandeling van klachten en aan het Jaarverslag Klachten. Ook als een klacht binnenkomt over een individuele medewerker, wordt deze altijd met de medewerker besproken. De ervaring is dat als een fout is gemaakt, de medewerker dit zelf meestal ook toegeeft.

---

<sup>2</sup> In het Intern klachtprotocol wordt nog wel melding gemaakt van een klachtenformulier.

**10. Laat klachten die binnenkomen over een jurist van de afdeling BMO bij voorkeur niet langer behandelen door collega-jurist van dezelfde afdeling** om de mogelijke beeldvorming dat de objectiviteit in het geding is te voorkomen. Zet een directielid hiervoor in of huur een extern behandelaar in.

Bestuurlijke reactie 2008:

Graag eens met de aanbeveling. In een enkel geval is ervoor gekozen om een collega-jurist, die op enige afstand stond van de materie, in te schakelen. Achteraf bezien, komen wij ook tot de conclusie dat het beter is om daarvoor een andere werkwijze te kiezen. De aanbeveling nemen wij dan ook over.

Stand van zaken 2010:

Het college geeft aan dat deze aanbeveling is uitgevoerd. In het Klachtenprotocol staat inderdaad opgenomen dat klachten over iemand van het team juristen van BMO, de afhandeling niet door een collega-jurist wordt behandeld maar door een lid van de directie.

In het interview is hierop nog één toevoeging gemaakt: in de praktijk kiest de organisatie ervoor om klachten over bestuurders af te laten handelen door het afdelingshoofd BMO. Hij brengt zijn advies in in het college (dus geen beslissing in mandaat).

**11. Leg de mogelijkheid vast een extern deskundige/behandelaar op te roepen wanneer de aard en zwaarte van de klacht het wenselijk maakt** dat iemand van buiten de organisatie de klacht behandelt.

Bestuurlijke reactie 2008:

Wij kunnen ons vinden in de aanbeveling.

Stand van zaken 2010:

Het college geeft aan dat de mogelijkheid om een externe in te schakelen aanwezig is. 'We staan daar ook open voor.' Echter, er heeft zich geen situatie voorgedaan waarin dit nodig was, aldus het college.

Respondent vertelt in het interview dat in principe de afhandeling door de eigen organisatie gebeurt. De mogelijkheid van een externe behandelaar wordt dus niet standaard onder de aandacht gebracht. Het gebeurt eigenlijk zelden dat de onafhankelijkheid van de afhandeling door een klager wordt betwijfeld. Wel wil een klager soms niet dat bij de hoorzitting de beklagde aanwezig is.

**12. Formuleer de regel dat na binnenkomst van de klacht de klager binnen twee tot drie dagen opgebeld wordt om de klacht en de procedure te bespreken** (de toepassing van deze regel in andere gemeenten binnen de bezwaarschriftenprocedure laat zien dat een gemeente daarmee veel kou uit de lucht kan halen omdat een bezwaarmaker zich direct gehoord voelt. Het bezwaar hoeft dan niet altijd nog behandeld te worden. Ook in een klachtenprocedure kan dit van toepassing zijn). Bevestig deze telefoongesprekken met een brief.

Bestuurlijke reactie 2008:

Wij zien dit als een goede suggestie. In tal van gevallen handelen wij in praktijk al zo.

Stand van zaken 2010:

Het college stelt dat dit de uitvoeringspraktijk is.

In het protocol staat deze stap nadrukkelijk omschreven bij de 'informele afhandeling' van schriftelijke klachten door de vakafdeling. Als bij een schriftelijke klacht wordt gekozen voor een formele afhandeling (dus door de afdeling BMO), staat deze stap niet omschreven. In het interview is aangegeven dat de klachtbehandelaar van de afdeling BMO altijd telefonisch contact opneemt om afspraken te maken over de verdere afhandeling.

**13. Volg op onderstaande punten de Awb:**

- Stuur na ontvangst van de klacht direct een ontvangstbevestiging naar de klager.
- Verstuur verdagingsbesluiten wanneer de afhandelingstermijn van zes weken niet gehaald dreigt te worden. Biedt standaard excuses aan als de termijn wordt overschreden en dit niet wordt veroorzaakt door de behandeling zelf (het maken van excuses staat niet in de Awb, maar is wel aan te bevelen).
- Verwijs in de afdoeningsbrief altijd naar de Nationale ombudsman. Neem in de brief altijd een duidelijk eindoordeel op. Vermeld verder de maatregelen die genomen worden als de klacht gegrond is verklaard.

Bestuurlijke reactie 2008:

Het mag duidelijk zijn dat te allen tijde volgens Awb-eisen wordt gewerkt. Wij hebben hier gepast aandacht aan besteed. Ontvangstbevestigingen worden nu reeds automatisch gegenereerd. Voor onderdeel b verwijzen wij ook naar onze reactie met betrekking tot de centrale termijn- en afdoeningsfunctionaris. De vermelding van de optie van Nationale Ombudsman is 2 keer niet goed uitgevoerd, terwijl dit altijd ons onverkort uitgangspunt is geweest. Dat nemen wij mee in het verbetertraject. Daarbij zullen wij ook duidelijk aangeven of klachten (deels) gegrond of ongegrond zijn.

Stand van zaken 2010:

Ook deze aanbevelingen waren reeds onze uitgangspunten, stelt het college. Binnen de afdeling wordt hierop via het klachtenprotocol op toegezien.

De rekenkamercommissie stelt dat nu de centrale regie nadrukkelijker is vastgelegd (zie aanbeveling 1 en 2) de uitgangspunten zijn geborgd.

**14. Ontwikkel prestatie-indicatoren en servicenormen voor (de behandeling) van klachten en stuur hier op.**

Bestuurlijke reactie 2008:

Wij kunnen ons vinden in de aanbeveling en betrekken deze bij het ingezet "Lean-traject".

Stand van zaken 2010:

Het college schrijft: 'Wij sluiten aan bij de gemeentelijke servicenormen met betrekking tot afhandeling van verzoeken. Via centrale registratie bewaken wij de termijnen nadrukkelijk dan wel communiceren over eventuele vertraging'.

In het interview is aangegeven dat voor de organisatie niet meer een uitvoering Lean-traject heeft ingezet, maar dat het hele proces en rolverdeling duidelijk in kaart is gebracht. Ook zijn per stap duidelijke werkafspraken gemaakt.

**15. Stimuleer de doorwerking van klachten op de organisatie (leereffecten) door deze te bespreken in de organisatie.**

Door de afhandeling van klachten structureel deel uit te laten maken van de managementbesprekingen (en desgewenst de planning- en controlcyclus) is het mogelijk dit onderdeel werkelijk en regelmatig onder de aandacht van de organisatie te brengen.

Bestuurlijke reactie 2008:

Eens met de aanbeveling. Zie hiervoor ook onze reactie onder 7.

Stand van zaken 2010:

Het Jaarverslag Klachten wordt volgens het college besproken met de directie en het managementoverleg. Ook wordt het aanbevolen om in de afdelingsoverleggen hier aandacht aan te

besteden. Zo komen de klachten, de aard van de klachten en de afhandeling ervan nadrukkelijk onder de aandacht van de organisatie, concludeert het college.

16. **Verbeter de dossiervorming.** Maak eenduidige afspraken op welke wijze dossiers over klachten gevormd worden.

Bestuurlijke reactie 2008:

Deze aanbeveling vloeit voort uit de noodzaak om zaken eenduidig en meer op centraal niveau uit te voeren. Daar horen ook eenduidige archiveringsafspraken bij.

Stand van zaken 2010:

Het college stelt dat deze aanbeveling is uitgevoerd door één en ander ook centraal onder te brengen bij afdeling BMO, in een aparte map en digitale map.

## 4. Conclusies

In 2008 heeft de rekenkamercommissie aan de gemeenteraad een onderzoeksrapport aangeboden over de afhandeling van klachten, met een zestiental aanbevelingen. Na twee jaar kijkt de rekenkamercommissie, conform haar protocol, wat er met de (overgenomen) aanbevelingen is gebeurd. Centrale uitgangspunten bij de aanbevelingen van de rekenkamercommissie voor de klachtenafhandeling waren: het vergroten van het klachtenbewustzijn in de organisatie en het verhogen van de effectiviteit van de uitvoering van de klachtenprocedure. Het college kon zich vinden in de aanbevelingen. De aanbevelingen zijn vervolgens overgenomen door de gemeenteraad.

De rekenkamercommissie heeft bij dit doorwerkingstraject het college gevraagd om aan te geven hoe de aanbevelingen zijn geïmplementeerd. Aanvullend is een interview gehouden met een betrokken ambtenaar. De rekenkamercommissie concludeert dat in juni 2010 de meeste aanbevelingen zijn geïmplementeerd.

De aanbevelingen voor de klachtenprocedure zijn voor een groot deel geïmplementeerd in een Klachtenprotocol en een procesbeschrijving. Hierin staat de rolverdeling en de centrale regiefunctie beschreven. Ook de uitgangspunten van de Awb, de termijnbewaking en dossiervorming zijn door de centrale regie geborgd. *(Aanbeveling 1, 2, 3, 6, 13, 14, 16)*

Het Klachtenprotocol gaat ook in op een aantal specifieke aanbevelingen voor de procedure:

- de onafhankelijkheid van de klachtafhandeling bij een klacht over een medewerker van BMO *(Aanbeveling 10)*.
- het snel leggen van mondeling contact met de klager, als de klacht schriftelijk wordt ingediend *(Aanbeveling 12)*.

De aanbevelingen over de voorlichting over klachten en bevorderen van laagdrempeligheid zien we terug in de voorlichting over klachten in de gemeentegids/website. *(Aanbeveling 7)*

Ook de aanbevelingen over het stimuleren van de leereffecten (doorwerking van klachten) is geïmplementeerd. Het college geeft bij de aanbeveling over de cultuur 'Klachten zijn gratis advies'



aan dat dit al de gebruikelijke gang van zaken is. Het is niettemin een aandachtspunt dat destijds uit het onderzoek naar voren kwam. *(Aanbeveling 5, 9, 15)*

Voorts geeft het college aan dat de aanbeveling over het inschakelen van een externe klachtbehandelaar nog niet van toepassing is geweest *(Aanbeveling 11)*.

Twee aandachtspunten bij de implementatie van de aanbevelingen zijn nog:

- de registratie van mondelinge klachten (volgens protocol wel, in praktijk niet). Dit zou inzicht in aantallen vergroten en leereffecten beter garanderen *(Aanbeveling 4)*.
- de toegankelijkheid van de informatie over klachten op de website (in het licht van 'gratis advies') *(Aanbeveling 8)*.

De rekenkamercommissie sluit hiermee het onderzoek af. Het is aan de gemeenteraad om te bepalen of nog nadere besluitvorming dient plaats te vinden.