Gemeente Raalte

Collegevoorstel

Onderwerp	Jaarverslag klachtbehandeling 2020 en Jaarverslag 2020 Commissie bezwaarschriften
Zaaknummer	84154-2021
B&W vergadering	21 december 2021
Integrale advisering	--
Portefeuillehouder	Dhr. M.P. (Martijn) Dadema
Voor informatie	Domein Bedrijfsvoering, Jeanet van Olst

Bestuurssamenvatting

De commissie bezwaarschriften en de klachtencoördinator brengen jaarlijks verslag uit over het aantal en de aard van de in het verslagjaar behandelde bezwaarschriften en over het aantal geregistreerde en behandelde klachten. De commissie bezwaarschriften doet waar nodig (beleids)relevante constateringen en aanbevelingen. Aandachtspunten uit het jaarverslag van de commissie bezwaarschriften zijn: aandacht voor motivering van besluiten en (blijvende) aandacht voor het tijdig afdoen van bezwaarschriften.

Beslispunten

1. het Jaarverslag klachtbehandeling gemeente Raalte 2020 vast te stellen;
2. het Jaarverslag 2020 van de Commissie bezwaarschriften voor kennisgeving aan te nemen;
3. de jaarverslagen ter kennisname aan te bieden aan de raad.

Besluit



Inleiding

Klachten

De klachtencoördinator brengt jaarlijks verslag uit over het aantal geregistreerde en behandelde klachten. Het jaarverslag bevat procesinformatie over de klachten die in het jaar 2020 zijn ingediend en/of geregistreerd over de gemeente Raalte. In 2020 ontving de coördinator 26 klachten. Dit aantal is vergelijkbaar met het aantal klachten in 2018 (20) en 2019 (22).

De aard van de klachten is zeer uiteenlopend. De verbeteracties die klachtbehandelaars in specifieke situaties hebben ondernomen, zijn opgenomen in het jaarverslag.

Het Jaarverslag 2020 van de Overijsselse Ombudsman vermeldt voor/ over Raalte geen specifieke zaken. De Ombudsman ontving 4 klachten uit/ over Raalte. In 3 gevallen is de klacht doorgestuurd naar de gemeente voor eerste behandeling. De andere klacht is niet verder in behandeling genomen.

Bezwaarschriften
Het jaarverslag van de commissie bezwaarschriften bevat vooral procesinformatie waaronder een overzicht van het aantal en de aard van de in het verslagjaar behandelde bezwaarschriften. Daarnaast doet de commissie waar nodig (beleids)relevante constateringen dan wel aanbevelingen.

De commissie ontving 42 bezwaarschriften in 2020. Dit zijn er minder dan in 2019 (67), maar het aantal is vergelijkbaar met de jaren 2017 (40) en 2018 (49). De commissie ziet hierin geen bijzondere tendens.

Aanbeveling
De commissie bezwaarschriften doet een aanbeveling over de deugdelijke motivering en helder formuleren van besluiten en vermelding van de (juiste) grondslag van het besluit. Ook vraagt de commissie aandacht voor het tijdig afhandelen van bezwaarschriften.

Reactie
De acties uit klachtbehandeling zijn vooral kleine verbeterpunten, geen zorgwekkende trends. Ook de commissie bezwaarschriften ziet geen ontwikkelingen die bijzondere aandacht vragen. Wat betreft de aanbeveling van de commissie over deugdelijke motivering van besluiten merken wij op dat een bestuurlijke keuze is gemaakt om als onderdeel van het efficiënter inrichten van het beschikkingenproces reguliere bouwvergunningen in het algemeen summier te motiveren en alleen complexe beschikkingen uitgebreid te motiveren. De achterliggende gedachte is dat het de doorloopsnelheid van de aanvraag verhoogt en bijdraagt aan efficiënte inzet van personele capaciteit.

Beoogd effect
Het verbeteren van de juridische kwaliteit van besluitvorming en de kwaliteit van dienstverlening en het voldoen aan wettelijke regelingen.

Argumenten
1.1 Het vaststellen van het jaarverslag van de klachtencoördinator is een bevoegdheid van het college.
In het jaarverslag rapporteert de klachtencoördinator in ieder geval over het aantal in het afgelopen jaar ingediende klachten, de aard van die klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van de klachtenbehandeling.

2.1 In het jaarverslag geeft de commissie bezwaarschriften haar werkzaamheden weer en heeft zij een instrument om aan bestuursorganen aandachtspunten te benoemen en advies te geven over verbeterpunten op het gebied van juridische kwaliteit.
De commissie brengt jaarlijks verslag uit. Dit verslag bevat een overzicht van aantal en aard van de in het verslagjaar behandelde bezwaarschriften. Tevens doet de commissie daar waar nodig (beleids)relevante constateringen dan wel aanbevelingen.

3.1 De gemeenteraad ontvangt de jaarverslagen ter informatie, zoals vastgelegd in de Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Raalte en in de Verordening klachtbehandeling gemeente Raalte 2011.

Duurzaamheid
n.v.t.

Kanttekeningen
n.v.t.

Financiën
n.v.t.

Vervolg

Los van de jaarverslagen, zijn er ook landelijke ontwikkelingen om klachtbehandeling en behandeling van bezwaarschriften breder te zien en te kijken naar mogelijkheden voor het verbeteren van dienstverlening. Zowel de klachtencoördinator als de Overijsselse Ombudsman vragen aandacht voor professionalisering van de klachtbehandeling. Of zoals de Overijsselse Ombudsman het verwoordt: "Het is niet iets wat je er even bij doet in een verloren uurtje". In het managementteam is gesproken over de vraag: *Klachtbehandeling: juridisch corvee of professionele bijdrage aan dienstverlening?* Uitkomst is dat het MT de richting op wil van professionele bijdrage aan dienstverlening. Binnenkort vindt een vervolggesprek plaats in het Managementteam/ Directieteam om een fiat op te halen om daadwerkelijk het professionaliseren van de klachtbehandeling verder uit te werken.

Communicatie

We plaatsen de jaarverslagen bij de beleidsdocumenten op de gemeentelijke website (internet).

Bijlagen

Bijlage	Jaarverslag klachtbehandeling 2020
Bijlage	Jaarverslag 2020 Commissie bezwaarschriften
Bijlage	Jaarverslag 2020 Overijsselse Ombudsman