Rekenkameronderzoek Optimalisatie Dienstverlening
T.a.v. de heer P. van den Boogert,
Rekenkamer Bernheze

Behandeld door:	Marijke Verberk	Uw brief van:	6 mei 2025
Telefoonnummer:	0412 458888	Uw kenmerk:	n.v.t.
Bijlage(n):	n.v.t.	Registratienummer:	**100548**/103338
Onderwerp:	Bestuurlijke reactie op concept onderzoek Rekenkamer Optimalisatie Dienstverlening.	Datum:	15 mei 2025

Geachte heer Van den Boogert,

VERZONDEN 03 JUN 2025

Wij hebben uw rapport rekenkameronderzoek 'Optimalisering Dienstverlening: Effecten van klachten, bezwaren en meldingen op gemeentelijke processen' ontvangen op 6 mei 2025 en met belangstelling gelezen. Hieronder treft u onze bestuurlijke reactie op uw conclusies en voorstellen inzake de optimalisering van de dienstverlening.

Algemene opmerking
Wij waarderen uw aandacht voor de optimalisatie dienstverlening, effecten van klachten, bezwaren en meldingen op de gemeentelijke processen. Wij zijn verheugd met uw conclusie dat wij flinke stappen hebben gezet om de doelmatigheid en doeltreffendheid van de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen te verbeteren. Wij gaan hiermee zeker door en nemen daarbij uw adviezen graag ter harte.

Een kanttekening onzerzijds – en dit is ook besproken tijdens het bestuurlijk overleg dat wij op 27 mei 2025 hadden – is de dwingendheid waarmee sommige termijnen bij enkele voorstellen lijkt te worden voorgeschreven. Wij gaan hierover graag met de gemeenteraad in gesprek , en daar waar dit van toepassing is zullen wij dat in onderstaande reactie op de voorstellen aangeven.

Voorstellen
In het rapport staan een vijftal voorstellen. Wij geven een bestuurlijke reactie op deze voorstellen.

1. <u>Herziening verordening bezwaren voor december 2025</u>

Terecht heeft u geconstateerd dat de Verordening uit 2010 gedateerd is. Wij omarmen dan ook uw voorstel voor een herziening. Niet alleen halen wij de nog aanwezige verwijzingen naar de gemeente Maasdonk uit de verordening, daarnaast doen we ook een actualisatie en daarbij nemen we de door de Rekenkamer aangegeven aandachtspunten zoveel als mogelijk mee.

Gemeentehuis: De Misse 6
Postbus19, 5384ZG Heesch
Telefoon 0412 458888
Bij voorkeur digitaal:
www.bernheze.org
gemeente@bernheze.org

Voor wat betreft de termijn waarop de herziene verordening aan de gemeenteraad voorgelegd wordt, treden wij graag in overleg met de gemeenteraad. Herziening van de verordening vraagt zorgvuldigheid en daarmee ook tijd. In de jaarplanning 2025 van het team JZ is geen rekening gehouden met een herziening van de verordening.

2. Opstellen Jaarverslag Commissie bezwaren ieder jaar voor 1 april

Op 18 juni 2024 sprak het college met de leden van de commissie Bezwaarschriften. Onder andere is gesproken over zaken die de commissieleden opvallen waarvan de gemeente kan leren voor komende zaken. Wij vinden het belangrijk om deze leermomenten constructief te gebruiken en tot continue verbetering te komen. Afgesproken is om dit vanaf nu beter te monitoren en vast te leggen. Vanaf nu wordt er dan ook een jaarverslag opgesteld met een toelichting op de werkzaamheden van de commissie Bezwaarschriften, te beginnen met het jaarverslag 2024. Dit verslag zal ieder jaar worden opgesteld voor 1 juli. De termijn van 1 juli staat in de huidige verordening. Vanwege de termijnen voor afstemming (in- en extern) en aanlevering is 1 april erg vroeg. Om een zo compleet mogelijk beeld te schetsen van de werkzaamheden van het vorige jaar is een termijn van 1 juli daarom beter voor het totaaloverzicht.
Middels een NTI informeren wij de gemeenteraad jaarlijks over het jaarverslag bezwaren, het jaarverslag klachten en de meldingen openbare ruimte. Dit laatste is nieuw en sluit aan op de samenhang die in het onderzoek is aangebracht.

3. Implementeren van een feedbacksysteem voor medio 2026

De gemeente Bernheze is een lerende organisatie. Daarom vragen wij inwoners actief om hun feedback te geven in de processen rondom klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte. Op deze manier kunnen wij onze processen blijven optimaliseren en verbeteren. Wij onderschrijven uw advies om dit ook te blijven doen van harte, zo kunnen we blijven leren én blijven werken aan het verbeteren van onze dienstverlening.
Uw advies is daarnaast om deze feedback gecombineerd vast te leggen in één systeem. Omdat het hier gaat om geheel verschillende processen naar aard en soort, is het gecombineerd vastleggen in een systeem (en ook de daarmee gepaarde aanpassingen in de bedrijfsvoering, kosten en capaciteit om dit te realiseren) op dit moment niet van toegevoegde waarde. Dit laat uiteraard onverlet dat wij actief feedback blijven verzamelen en verbeteringen blijven implementeren.

4. Permanente training en ontwikkeling van medewerkers vanaf begroting 2026

We zijn blij dat de Rekenkamer het belang van permanente ontwikkeling van medewerkers benadrukt. Mede omdat de doorontwikkeling van dienstverlening – weliswaar is gegoten in een programma – ook een permanent proces is dat door blijft lopen in de lijn.
Binnen de gemeentelijke organisatie is veel aandacht voor opleiding en persoonlijke ontwikkeling van medewerkers, en er is voldoende budget. Voor iedere FTE is opleidingsbudget beschikbaar, en het onderwerp persoonlijke ontwikkeling is een vast bespreekonderwerp in de (functionerings-) gesprekken tussen iedere medewerker en de teamcoach. Ook kennen we teamoverstijgende of organisatiebrede opleidingen. In het licht van dienstverlening en communicatie bieden we dit actief aan. In bepaalde gevallen zijn medewerkers die het betreft verplicht deze trainingen te volgen, zoals bijvoorbeeld Helder schrijven, Helder adviseren en Regie op wangedrag. Daarmee vinden wij dit voorstel al voldoende geborgd binnen onze huidige manier van werken.

5. Verbeteren inzicht in de kosten van afhandeling vanaf 2026

De gemeentelijke organisatie stuurt op output en resultaten. Dit betekent dat er geen uren worden geschreven (met uitzondering van uren ten laste van het grondbedrijf, omdat deze kosten worden verdisconteerd in de leges).

Om werkelijk goed inzicht in de kosten van afhandeling te krijgen, is het schrijven van uren noodzakelijk. Dat past niet bij de filosofie van outputsturing. In het gesprek dat wij op 27 mei hadden, gaf uw Rekenkamer aan dat meer inzicht in de uren en kosten ertoe zou leiden dat er beter op gestuurd zou kunnen worden. Hoe dat dan eruit ziet is onduidelijk.

Wij zouden daar een ander perspectief tegenover willen zetten. Voor ons is ieder klacht of bezwaar er één teveel. Wij zien meer heil in het zoveel als mogelijk inzetten op het voorkomen, het leren van en het verbeteren van onze processen ten aanzien van klachten, bezwaren en meldingen. Daarmee denken wij meer te kunnen sturen op de kosten, dan met het schrijven van uren.
Daarbij komt ook dat de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen iedere keer maatwerk is. Ogenschijnlijk eenvoudige klachten/ bezwaren/ meldingen kosten soms heel veel tijd en andersom. Daarmee is de voorspelbaarheid van de afhandeling ook lastig.
De omvang van het aantal klachten/ bezwaren/ meldingen en de beperkte beïnvloedingsmogelijkheid, in relatie tot de mogelijke kosten zijn, mede gelet op outputsturing, wat ons betreft niet in balans.

Tot slot
Wij danken u nogmaals voor uw onderzoek, de conclusies en uw voorstellen. Wij gaan aan de slag met uitwerking van een aantal voorstellen zoals hiervoor beschreven.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

Peggy Hurkmans,
Gemeentesecretaris

Mark de Man,
Burgemeester