Rekenkamer Bernheze

# Rapport rekenkameronderzoek

# "Optimalisatie dienstverlening?: Effecten van klachten, bezwaren en meldingen op gemeentelijke processen"

Heesch, 6 mei 2025

# Inhoudsopgave


**1. Inleiding 3**

1.1 De aanleiding 3
1.2 Onderzoeksvragen 3
1.3 Opbouw onderzoeksrapport 3

**2. De centrale boodschap 4**

2.1 Conclusies 4
2.2 Voorstellen 4

**3. De bevindingen 6**

3.1 Algemeen 6
3.2 Aanpassingen in de organisatie (lerende organisatie) 6
3.3 Bezwaren 7
3.4 Klachten 9
3.5 Meldingen openbare ruimte 11
3.6 Inzicht in de kosten van de afhandeling 12
3.7 Informatie aan de raad 13

**4. De conclusies nader toegelicht 14**

4.1 Doelstellingen 14
4.2 Doelmatigheid proces 15
4.3 Lerende organisatie 15
4.4 Informeren gemeenteraad 15

**5. De voorstellen nader toegelicht 17**

5.1 Herziening verordening bezwaren voor december 2025 17
5.2 Opstellen Jaarverslag Commissie bezwaren jaarlijks voor 1 april 17
5.3 Implementeren van een feedbacksysteem vanaf medio 2026 17
5.4 Permanente training en ontwikkeling van medewerkers vanaf begroting 2026 17
5.5 Verbeteren inzicht in de kosten van afhandeling vanaf 2026 17

**Bijlage 1: Normenkader 18**

**Bijlage 2 Procesbeschrijvingen 19**

Proces van afhandeling van bezwaren. 19
Proces van afhandeling klachten 20

**Bijlage 3 Geraadpleegde documenten** 21

**Bijlage 4: Lijst geïnterviewde personen** 24

# 1. Inleiding

## 1.1 De aanleiding

Het proces van behandeling van klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte is in overleg met de raad gekozen. De raad gaf aan dat ze meer inzicht wil hebben in de effecten van maatregelen die genomen worden naar aanleiding van door de inwoner ingediende klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte op de dienstverlening van de gemeente. Hebben deze maatregelen bijvoorbeeld geleid tot structurele verbeteringen van de processen tussen gemeente en inwoner waardoor er minder klachten, bezwaren of meldingen openbare ruimte worden ingediend? Het onderzoek omvat drie afzonderlijke kanalen: klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte, die gebruikt kunnen worden door inwoners.
In het onderzoek worden de klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte over de periode 2021 tot en met 2024 betrokken.

## 1.2 Onderzoeksvragen

In het onderzoek wordt de volgende onderzoeksvraag gesteld:

*"In welke mate hebben aanpassingen in de interne bedrijfsvoering, naar aanleiding van afgehandelde klachten, bezwaren en meldingen in de openbare ruimte, (positieve) invloed op de gemeentelijke dienstverlening en leiden deze aanpassingen tot een vermindering van het aantal ingediende klachten, bezwaren en meldingen?"*

Bovenstaande hoofdvraag kan worden opgedeeld in verschillende sub-vragen waaronder:

A. Welke (beleids-)doelstellingen, regels en richtlijnen heeft de gemeente geformuleerd voor de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte?
B. In welke mate is de procedurele afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte doelmatig en doeltreffend ingericht?
C. Hoe worden aanbevelingen na aanleiding van klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte voor de interne bedrijfsvoering geadresseerd en gemonitord?
D. Op welke manier wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de afhandeling van klachten, bezwaarschriften en meldingen openbare ruimte ter ondersteuning van de kaderstellende en controlerende taken. Het rekenkameronderzoek richt zich primair op het effect van de MKB-rapportage. Middels een

## 1.3 Opbouw onderzoeksrapport

Dit rapport kent de volgende opbouw:
Hoofdstuk 2: De centrale boodschap. Hierin staan kernachtig onze conclusies en voorstellen.
Hoofdstuk 3: De bevindingen. In dit hoofdstuk is een beknopte opsomming opgenomen van de resultaten van de documentanalyse en de interviews.
Hoofdstuk 4: De conclusies. Kijkend naar de bevindingen worden de conclusies uitgewerkt.
Hoofdstuk 5: De voorstellen. Welke aandachtspunten en verbeteringen ziet de rekenkamer.

Er zijn vier bijlagen:
Bijlage 1: Normenkader
Bijlage 2: Procesbeschrijving bezwaren en klachten
Bijlage 3: Geraadpleegde documenten
Bijlage 4: Lijst geïnterviewde personen

# 2. De centrale boodschap

Het onderzoek gaat over drie verschillende manieren die inwoners kunnen gebruiken om hun ongenoegen of vragen aan de gemeente kenbaar te maken en wat de ambtelijke organisatie van de gemeente vervolgens hiermee heeft gedaan om haar processen te verbeteren.

## 2.1 Conclusies

De bevindingen van het onderzoek geven inzicht in de aanpassingen die de gemeente Bernheze heeft doorgevoerd als reactie op de klachten die ze hebben ontvangen. Deze aanpassingen zijn gericht op het verbeteren van transparantie, communicatie en betrokkenheid bij inwoners, zoals een oplossingsgerichte aanpak, voortvarendheid, procesoptimalisatie, training voor medewerkers, verbeterde informatieverstrekking, feedback en betrokkenheid van inwoners, respectvolle behandeling en verbetering van communicatie.

De rekenkamer concludeert dat de centrale onderzoeksvraag: *"In welke mate hebben aanpassingen in de interne bedrijfsvoering, naar aanleiding van afgehandelde klachten, bezwaren en meldingen in de openbare ruimte, (positieve) invloed op de gemeentelijke dienstverlening en leiden deze aanpassingen tot een vermindering van het aantal ingediende klachten, bezwaren en meldingen?"* grotendeels is beantwoord.

Uit de analyse van de documenten en de interviews komt een duidelijk beeld naar voren van de beleidsdoelstellingen, regels en richtlijnen die de gemeente Bernheze heeft geformuleerd voor de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen in de openbare ruimte. Er zijn enkele aandachtspunten, zoals de verouderde verordening voor bezwaren en het ontbreken van een jaarlijkse rapportage over de afhandeling van bezwaren, die nog verdere aandacht vereisen.

Geconcludeerd wordt dat de gemeente Bernheze flinke stappen heeft gezet om de doelmatigheid en doeltreffendheid van de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen te verbeteren. Het programma Dienstverlening heeft hier sterk aan bijgedragen waardoor de gemeente Bernheze is gegroeid naar een lerende organisatie waarbij de processen continu worden verbeterd. Er zijn enkele aandachtspunten die aangepakt moeten worden om de processen verder te optimaliseren en de transparantie te vergroten.

De rekenkamer concludeert dat de informatievoorziening aan de raad voor klachten goed is geregeld, maar dat er verbeteringen nodig zijn in de rapportage over bezwaren en meldingen openbare ruimte om de transparantie en controleerbaarheid te vergroten.

In hoofdstuk 4 worden de conclusies verder toegelicht.

## 2.2 Voorstellen

Op basis van de bevindingen in hoofdstuk 3 en de conclusie in hoofdstuk 4 worden de volgende voorstellen ter verbetering aan het college gedaan.

A. Herziening verordening bezwaren voor december 2025

Aan het college wordt voorgesteld om de sterk verouderde verordening "Intergemeentelijke commissie Bezwaarschriften gemeenten Bernheze en Maasdonk 2010" voor december 2025 in geheel te herzien en daarbij de aandachtpunten uit paragraaf 3.3 mee te nemen.

B. Opstellen Jaarverslag Commissie bezwaren ieder jaar voor 1 april

Aan het college wordt voorgesteld om jaarlijks voor 1 april een verslag te laten op te stellen door de commissie bezwaren van hun werkzaamheden en het aantal bezwaren dat is ontvangen en afgehandeld.

C. Implementeren van een feedbacksysteem voor medio 2026

Aan het college wordt voorgesteld om regelmatig feedback te vragen aan inwoners over communicatie tussen hen en de gemeente en over mogelijkheden om klachten, meldingen en bezwaren te kunnen indienen. Door regelmatig feedback te vragen van inwoners en deze feedback vast te leggen zodat ze gebruikt kunnen worden om de communicatieprocessen continu te verbeteren. De gemeente kan zo een meer transparante en efficiënte dienstverlening bieden.

D. Permanente training en ontwikkeling van medewerkers vanaf begroting 2026

Aan het college wordt voorgesteld om aan de ontwikkeling en training van medewerkers blijvende prioriteit te geven en daar jaarlijks (vanaf 2026) voldoende middelen in tijd en geld voor beschikbaar te stellen.

E. Verbeteren inzicht in de kosten van afhandeling vanaf 2026

Aan het college wordt voorgesteld om het inzicht te vergroten in de kosten die gemaakt worden om bezwaren, klachten en meldingen openbare ruimte af te handelen en dit expliciet in de P&C.cyclus op te nemen. De doelmatigheid en doeltreffendheid van deze processen kunnen hierdoor worden vergroot.

In hoofdstuk 5 worden de voorstellen verder toegelicht.

# 3. De bevindingen

## 3.1 Algemeen

De benodigde informatie voor het onderzoek is snel verstrekt en de samenwerking met de ambtelijke organisatie is zonder meer goed te noemen. Aanvullende vragen zijn snel opgepakt. De planning van de interviews is eveneens efficiënt opgepakt. Dit heeft er toe geleid dat het onderzoek conform de bij aanvang gepresenteerde planning is uitgevoerd.

Het onderzoek ging over drie verschillende manieren die inwoners gebruiken om hun “ongenoegen” of vragen aan de gemeente kenbaar te maken. In paragraaf 3.2 is beschreven hoe de gemeentelijke organisatie zich heeft aangepast in de afgelopen jaren mede als gevolg van de klachten die door inwoners van de gemeente zijn ingediend. In de daarop volgende paragrafen zijn bevindingen voor iedere manier van melden opgenomen. Het hoofdstuk sluit af met twee algemenere paragrafen met bevindingen over de kosten en de wijze waarop de gemeenteraad wordt geïnformeerd.

## 3.2 Aanpassingen in de organisatie (lerende organisatie)

In de periode 2021-2024 heeft de gemeente Bernheze verschillende organisatieaanpassingen doorgevoerd als reactie op de klachten die ze hebben ontvangen. Op basis van informatie in de geanonimiseerde klachten tabellen uit de jaarverslagen heeft de rekenkamer een analyse gemaakt welke punten er zijn genoemd om de interne organisatie van de gemeente te verbeteren. Het zijn aanpassingen gericht op het verbeteren van transparantie, communicatie en betrokkenheid bij inwoners. Het gaat om aanpassingen op de onderstaande gebieden:

- **Oplossingsgerichte Aanpak**: De gemeente heeft een meer oplossingsgerichte benadering aangenomen, waarbij ze proberen samen te werken met inwoners om problemen op te lossen.
- **Voortvarendheid**: De gemeente heeft zich verplicht om sneller te reageren op vragen en klachten van inwoners.
- **Procesoptimalisatie**: Er is aandacht besteed aan het verbeteren van de administratieve processen, zoals bijvoorbeeld de verwerking van verhuizingen, om ervoor te zorgen dat deze sneller en efficiënter verloopt en de lange wachttijden voor WMO-aanvragen te verkorten.
- **Training voor medewerkers**: Medewerkers hebben trainingen ontvangen om beter te luisteren naar inwoners en om de juiste procedures te volgen.
- **Verbeterde Informatieverstrekking**: De gemeente heeft ervoor gezorgd dat informatie beter en duidelijker beschikbaar is voor inwoners.
- **Feedback en Betrokkenheid van Inwoners**: Er zijn persoonlijke gesprekken en bemiddelingsgesprekken gevoerd met klagers om conflicten op te lossen en ervoor te zorgen dat inwoners zich gehoord en geholpen voelen.
- **Respectvolle Behandeling**: Er is meer aandacht besteed aan respectvolle en fatsoenlijke bejegening van inwoners.
- **Verbetering van communicatie**: Er is aandacht besteed aan het verbeteren van de communicatie met inwoners, zoals het bieden van duidelijke uitleg over procedures en het reageren op verzoeken op tijd.

Bovenstaande aanpassingen, laten een sterke correlatie zien met het programma Dienstverlening. Aan de hand van de acties uit dit programma wordt hieronder nader toegelicht welke aanpassingen er zijn doorgevoerd in de organisatie in de afgelopen jaren.

Het Programma Dienstverlening is in 2023 gestart om de dienstverlening van de gemeente Bernheze te verbeteren. Het programma dienstverlening is in maart 2023 vastgesteld in de raad en is een uitwerking van één van de lijnen van de visie “terug naar de kern”. Een organisatie ontwikkeling die al in 2019 is gestart.

In het programma Dienstverlening worden drie ontwikkellijnen benoemd: procesoptimalisatie, digitaliseren en klant beleving. Het programma is gestart met het verbeteren van de bereikbaarheid van de organisatie, waaronder een nieuwe telefooncentrale.
Op basis van de eerder vastgestelde visie zijn vijf kernbeloften geformuleerd. Het programma heeft de kernbeloften meer handen en voeten gegeven. Bijvoorbeeld: Wat zijn normen voor terugbellen (service normen)? Hoe kun je goed geregelde dienstverlening leveren? Samen met managementteam is besproken wat voor gedrag we verwachten van medewerkers in kader van dienstverlening. Deze veranderingen gaan langzaam. Het gaat stap je voor stapje

In “Gewoon goed geregeld” zijn in oktober 2022 voor het programma een aantal uitgangspunten opgesteld. We gaan voor een gewoon goed geregelde dienstverlening in het uitwerken van de vijf kernbeloften. Wat kan je verwachten bij de dienstverlening van de gemeente Bernheze? Deze uitgangspunten vormen de basis van onze dienstverlening. Via de communicatie visie, gedragingen van medewerkers en via Leiderschapstrainingen wordt het meegenomen en verder uitgewerkt.

Het is voor de ambtelijke organisatie een cultuurverandering om beter contact te hebben met de inwoners. Het is belangrijk om meldingen en klachten serieus te nemen en terug te koppelen aan de inwoner dat er actie wordt ondernomen. Er is een nulmeting gedaan aan het begin van het programma en de tweede meting vindt plaats in Q1-2025. Achteraf gezien had men deze metingen eerder en vaker willen doen om trends te kunnen zien, maar door invoering van de nieuwe telefooncentrale was dit niet mogelijk.. Het gaat om bewustwording. Het liefst continue de dienstverlening meten om de trends te zien.

De “visie op dienstverlening” was input voor het beleid bereikbaarheid. Vanuit die visie is het uitgangspunt “zoveel mogelijk digitaal, persoonlijk waar nodig” opgenomen in het beleid bereikbaarheid. Het beleid van bereikbaarheid bestaat uit praktische vertalingen, zoals de service norm dat er binnen drie dagen wordt gereageerd. Bij het opstellen van dit beleid is een brede vertegenwoordiging van de organisatie gevraagd om input te geven. Een extern bureau heeft interviews gehouden en documentenonderzoek gedaan naar bestaande visies. De teamcoach KCC is verantwoordelijk voor het beleid bereikbaarheid.

Op website is duidelijk beschreven, hoe je contact op kan nemen met de gemeente als je een klacht hebt. Het knelpunt was de bereikbaarheid van collega’s door KKC, dat ging via een app maar werd niet goed bijgehouden waardoor collega’s gestoord werden of niet bereikbaar waren omdat ze het niet terug hadden gezet. KKC heeft na de invoering van Teams beter inzicht in agenda’s van medewerkers. Zodat de verwachting richting inwoners beter kunnen worden gegeven. In voorjaar 2024 is telefooncentrale vervangen. Parallel hieraan zijn samenwerking sessies tussen teams en KKC gehouden op basis van beleid bereikbaarheid. Hoe kan de onderlinge samenwerking tussen de teams te optimaliseren. Het klantcontactcentrum (KCC) heeft nu een kleinere rol in het nieuwe systeem Signalen, maar aan een grotere rol in de toekomst wordt gewerkt. Bijvoorbeeld het afhandelen van niet-vak gerelateerde meldingen bij de voordeur zodat ze niet onnodig de organisatie in.

Vanuit het project is gestart met het meten van de effectiviteit en gebruik van de website. Hoe wordt de informatie op de website beoordeeld door de inwoners. Binnenkort komt er een paal in de hal te staan waar de inwoners kunnen aangeven hoe ze hun bezoek hebben ervaren. In de kernen is in 2024 een uitvraag gedaan hoe inwoners de dienstverlening van gemeente ervaren. Al deze maatregelen en cultuur aanpassen samen laten zien dat de dienstverlening richting de inwoner is verbeterd en dat het aantal klachten niet toeneemt maar stabiel op een relatief laag blijft.

## 3.3 Bezwaren

Voor de behandeling van bezwaren is in 2010 een intergemeentelijke commissie Bezwaarschriften gemeenten Bernheze-Maasdonk ingesteld. Deze commissie is onafhankelijk en behandelt de ingediende bezwaren van inwoners en stelt indien nodig een advies op voor het college. De

verordening is sterk verouderd en dateert uit 2010 maar wordt nog steeds gebruikt. De gemeente Maasdonk is er intussen uitgestapt.
De verordening "Intergemeentelijke commissie Bezwaarschriften gemeenten Bernheze en Maasdonk 2010" bevat enkele afwijkingen ten opzichte van artikel 7:13 van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb) en artikel 149 van de Gemeentewet:

- Artikel 7:13 Awb: Deze wet stelt dat een gemeente een commissie kan instellen voor de behandeling van bezwaarschriften, maar de verordening specificeert dat de commissie niet bevoegd is voor bezwaarschriften die betrekking hebben op belastingen, de Wet waardering onroerende zaken, en bepaalde sociale zaken.
- Artikel 149 Gemeentewet: Deze wet geeft gemeenten de bevoegdheid om verordeningen te maken voor de behandeling van bezwaarschriften, maar de verordening bevat specifieke bepalingen over de samenstelling, bevoegdheden en procedures van de commissie die niet expliciet in de Gemeentewet worden vermeld.

Deze afwijkingen zijn bedoeld om de werking van de commissie te optimaliseren en te zorgen voor een duidelijke en efficiënte behandeling van bezwaarschriften.

Een bezwaar kan alleen worden ingediend tegen een besluit van de gemeente. De commissie behandelt bezwaarschriften op verschillende gebieden, met uitzondering van belastingen, personele aangelegenheden en sociale zaken, behalve de WMO. Een beschrijving van het proces is in bijlage 2 opgenomen.

In de afgelopen jaren zijn in totaal 145 bezwaren ingediend bij de gemeente. Uit de tabel blijkt dat het aantal bezwaren toeneemt. Door de ambtelijke organisatie wordt als mogelijk oorzaak aangedragen dat de bereidheid van een inwoner om een bezwaarprocedure te starten is toegenomen. Dit past ook bij de maatschappelijke ontwikkeling van juridisering van de samenleving. De meeste bezwaren worden via vooroverleg met de bezwaarmaker of via bemiddeling afgehandeld (ingetrokken en mediation). Een groot aantal bezwaren wordt ongegrond verklaard. Wanneer er meerdere bezwaarschriften van hetzelfde onderwerp zijn, wordt met de teamcoaches overlegd om te zien of er verbeteringen kunnen worden doorgevoerd. Uit de analyse over de afhandeling van bezwaren is niet duidelijk geworden of processen of procedures niet goed zijn gevolgd en daarom het bezwaar gegrond wordt verklaard. Voor enkele bezwaren is het proces nog niet afgewikkeld en wordt als status onbekend vastgelegd.

| **Bezwaren** | **Jaar** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Categorie** | **2021** | **2022** | **2023** | **2024** | **Totaal** | **Pecentage** |
| gegrond | | 1 | 10 | 13 | 24 | 17% |
| mediation | 1 | 1 | 9 | | 11 | 8% |
| aangehouden | | | | 4 | 4 | 3% |
| onbekend | 2 | | 1 | | 3 | 2% |
| niet-ontvangkelijk | 1 | | 3 | 4 | 8 | 6% |
| ingetrokken | 2 | 7 | 21 | 18 | 48 | 33% |
| ongegrond | 6 | 22 | 9 | 10 | 47 | 32% |
| **Totaal** | **12** | **31** | **53** | **49** | **145** | |

Tabel 3.1 overzicht bezwaren

De bezwaren commissie stelt geen jaarverslag op van de werkzaamheden en het aantal bezwaren dat zij hebben behandeld. In artikel 19[1] van de vordering staat dat dit wel moet. Het college en de gemeenteraad worden niet geïnformeerd over bezwaren en de afwikkeling hiervan. Uit de interviews komt naar voren dat dit jaar er wel een verslag zal worden opgesteld en via een NTI aan de raad wordt gestuurd.

[1] Art. 19 De commissie brengt jaarlijks vóór 1 juli verslag uit van haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar.

**Positieve punten:**

- Onafhankelijkheid van de Commissie: De Commissie voor de bezwaarschriften werkt onafhankelijk van de gemeente en heeft een adviserende rol.
- Flexibiliteit in zittingstermijn: De termijn van vier jaar voor commissieleden kan flexibel worden gehouden om continuïteit te waarborgen.
- Kennis en kwaliteit: De commissie bestaat uit vijf vaste leden met elk hun eigen expertise. Er is voldoende kennis; men ervaart de kwaliteit van de adviezen als goed.
- Tijd en capaciteit: Er is voldoende tijd en capaciteit om de bezwaren binnen de termijn te behandelen.
- Procesbeschrijving: Het proces van een bezwaarschrift is duidelijk beschreven, inclusief de stappen van indiening tot hoorzitting en besluitvorming.
- Afhandeling bezwaren: Veel bezwaren worden via vooroverleg of mediation afgehandeld.

**Aandachtspunten:**

- De verordening is sterk verouderd en is toe aan een algehele herziening.
- Er wordt gepleit voor het gebruik van systemen zoals IBABS om de processen te stroomlijnen en de huidige manier van het ontvangen van stukken per e-mail te verbeteren.
- De huidige vergoeding voor de commissieleden wordt als “karig” beschouwd, wat mogelijk invloed heeft op de interesse voor vacatures.
- Door de complexiteit is het soms lastig om de termijnen goed te bepalen en te bewaken. Het bewaken van de termijnen ligt in beginsel bij de behandelaar van het bezwaarschrift.
- De commissie stelt geen jaarverslag op van de werkzaamheden en het aantal bezwaren dat zij hebben behandeld. Het college en de gemeenteraad worden niet geïnformeerd over bezwaren en de afwikkeling hiervan.
- Rapportages van samenwerkingspartners voor afhandeling van bezwaren zijn beperkt aanwezig en worden niet altijd gedeeld met raad.
- Er is geen inzicht in de kosten van het afhandelen van bezwaarschriften.
- Uit de adviezen van de bezwaarschriften komen weinig verbeterpunten voor de organisatie.

## 3.4 Klachten

Voor de behandeling van klachten heeft de gemeente op 7 mei 2022 een klachtenregeling2 vastgesteld. Naast deze regeling is er ook een toelichting opgesteld. De wettelijke grondslag zoals verwoord in het jaarverslag van 20213. Is “Klachtrecht wettelijk geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Richtlijn Klachtenbehandeling van de gemeente Bernheze. In de Awb wordt er onderscheid gemaakt tussen intern en extern klachtrecht. Extern klachtrecht volgt normaliter intern klachtrecht op. Voordat de procedure gevolgd kan worden van extern klachtrecht dient de gemeente eerst de klacht zelf te behandelen (intern klachtrecht). Als de klager niet tevreden is over de afhandeling van een klacht kan deze de klacht voorgeleggen aan de externe klachtbehandelaar. Voor de gemeente Bernheze is dat de Nationale ombudsman in Den Haag”. Een beschrijving van het proces is in bijlage 2 opgenomen.

In de verordening wordt een klacht4 omschreven als een uiting van ongenoegen van een inwoner. Het begrip ‘klacht’ wordt ruim opgevat. Het omvat alle handelingen waar de belangen, perspectieven of gezichtspunten van overheid en inwoner ‘schuren’, dus ook signalen van knelpunten of problemen,

[2] Klachtenregeling gemeente Bernheze 2022 vastgesteld op 7 juli 2022 (1628194/ 1628195)
[3] Jaarverslag klachten gedragingen gemeente Bernheze 2021
[4] Gemeente omschrijft een klacht als een signaal dat er ergens iets niet goed is gegaan. Daarmee is het tegelijkertijd een gratis advies ter verbetering van de dienstverlening. Een zorgvuldige, eerlijke en objectieve klachtbehandeling is van groot belang en draagt bij aan het herstellen van het vertrouwen.

vallen onder dit ruime klachtbegrip. Een melding openbare ruimte wordt omschreven als het constateren van een ongewenste toestand in het publieke domein (bijvoorbeeld een melding dat een afvalcontainer met is geledigd, of een melding over losliggende tegels). Voor meldingen in de openbare ruimte gebruikt de gemeente sinds afgelopen augustus de applicatie Signalen. Zie verder paragraaf 3.4 over meldingen.

Bij nadere analyse van de klachtenregeling van de gemeente heeft de rekenkamer vastgesteld dat deze regeling niet volledig voldoet aan hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB). Hieronder zijn enkele afwijkingen:

- Ruime definitie van 'klacht: De klachtenregeling van Bernheze heeft een ruime definitie van 'klacht', die ook meldingen en signalen van knelpunten of problemen omvat. Dit kan leiden tot verwarring over wat precies als een klacht wordt beschouwd en hoe deze moet worden behandeld.
- Niet van toepassing op meldingen: De regeling is niet van toepassing op meldingen, maar het onderscheid tussen meldingen en klachten kan vaag zijn en leidt tot mogelijke inconsistenties in de behandeling.
- Interne misstanden: Voor misstanden binnen de gemeente geldt een aparte regeling5 op basis van artikel 5 van de Ambtenarenwet 2017. Dit kan leiden tot verschillende procedures en criteria voor vergelijkbare situaties, wat onduidelijkheid kan veroorzaken.
- Formele en informele klachtafhandeling: De regeling maakt onderscheid tussen formele en informele klachtafhandeling, maar het is niet duidelijk hoe dit in de praktijk wordt toegepast en of dit voldoet aan de vereisten van hoofdstuk 9 van de AWB.
- Schriftelijke afronding: De klachtbehandelaar moet de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen van de bevindingen, maar het is niet duidelijk of dit voldoet aan de eisen van artikel 9:12 van de AWB.

In de afgelopen jaren zijn er 135 klachten ingediend door inwoners uit de gemeente. Dit aantal is dalend. Hiervan is 61% deels of geheel gerond. De klachten zijn een bron van informatie om de organisatie te verbeteren. Zie voor een nadere analyse hiervan paragraaf 3.2.

| Klachten | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Totaal | Percentage |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Gegrond | 14 | 21 | 15 | 23 | 73 | 54% |
| Gedeeltelijk gegrond | 4 | 2 | 3 | 1 | 10 | 7% |
| Geen oordeel | 2 | 6 | 7 | 2 | 17 | 13% |
| Ongegrond | 16 | 7 | 8 | 4 | 35 | 26% |
| **Eindtotaal** | **36** | **36** | **33** | **30** | **135** | |

Tabel 3.2 overzicht klachten

**Positieve punten**

- Efficiënte afhandeling: Veel klachten worden al opgelost met een telefoontje, wat betekent dat het verdere afhandelingsproces niet wordt belast.
- Toegankelijkheid: Klachten kunnen op verschillende manieren worden ingediend, zoals via de website, e-mail, brief of telefoon.
- Snelle reactie: Er wordt vaak eerst gebeld met de inwoner om de klacht op te lossen. In de meeste gevallen is de klacht daarmee afgehandeld.
- Neutrale beoordeling: De gemeente is aangesloten bij de nationale ombudsman, die neutraal naar zaken kan kijken en een landelijke blik heeft, wat vaak fijner is voor inwoners wanneer ze het niet eens zijn met de afhandeling van hun klacht.
- Procesverbetering: Als een klacht gegrond wordt verklaard, wordt er samen met het team gekeken naar mogelijke aanpassingen in het proces. In het jaarverslag wordt hier ook aandacht aan geschonken.

[5] Regeling melding vermoeden misstand gemeente Bernheze 2017.

- Termijnbewaking: De klachtencoördinator bewaakt de termijnen en zorgt ervoor dat klachten op tijd worden afgehandeld
- Transparantie: Jaarverslagen en rapportages over klachten worden gedeeld met het Managementteam, de OR, het college en de Raad.

**Aandachtspunten**

- Hoewel informatie over het indienen van klachten beschikbaar is op de website, wordt er in het algemeen niet actief gepromoot dat inwoners een klacht kunnen indienen. Actievere promotie kan ervoor zorgen dat meer inwoners op de hoogte zijn van hun mogelijkheden.
- In de klachtenregeling is vermeld dat interne klachten niet via hetzelfde proces afgehandeld worden als externe klachten. Overwogen kan worden om de regeling hierop aan te passen aangezien in de praktijk geen onderscheid wordt gemaakt..
- Hoe inwoners de afhandeling van hun klachten ervaren wordt wel gevraagd maar niet altijd vastgelegd. Het implementeren van een feedbacksysteem kan waardevolle inzichten bieden voor verdere verbeteringen.
- De kosten van de klachtenafhandeling worden momenteel niet gemeten of vastgelegd. Het bijhouden van deze kosten kan helpen bij het optimaliseren van middelen en processen.

## 3.5 Meldingen openbare ruimte

De gemeente Bernheze is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Denk daarbij aan stoepen, wegen, speeltuinen, groenstroken en grasvelden. Voor de melding in de openbare ruimte heeft de gemeente Bernheze in 2024 een de applicatie Signalen aangeschaft en ingericht waarmee inwoners op een eenvoudige wijze meldingen kunnen doen. Is er iets niet in orde, dan kan de inwoner dit melden, online via de website, telefonisch via het KCC of via de “Zo Gemeld” app. Deze applicatie is het resultaat van het met de VNG gestarte programma Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering. Bij de ontwikkeling van Signalen is uitgegaan van de principes van Common Ground, Samen organiseren en de Wet open overheid (Woo). Signalen wordt ook door naburige gemeenten gebruikt.

Het is belangrijk om onderscheid te maken tussen een melding en een klacht. Voor inwoners is dit verschil vaak niet duidelijk. Een melding is bedoeld om situaties te verbeteren, zoals een gat in de weg of een kapotte stoeptegel. Een klacht ontstaat wanneer een inwoner het gevoel heeft dat de ambtelijke organisatie hem niet serieus neemt.. Meldingen hebben geen juridische status en kunnen net als klachten op verschillende manieren worden gedaan, zoals via telefoon, KCC, app, e-mail naar de wethouder, burgemeester of tijdens bijeenkomsten met inwoners.

Met de invoering van Signalen wil de gemeente het maken van meldingen door de inwoner zo makkelijk mogelijk maken. Het is positief als er veel meldingen zijn. De inwoners zijn de ogen en oren voor de gemeente als zaken niet goed zijn. Het zijn stukjes feedback. De nieuwe applicatie Signalen is in september 2024 live gegaan. Het systeem Signalen maakt gebruik van machine learning om meldingen te categoriseren en vervolgvragen te bepalen. Bij de evaluatie medio 2025 worden de inzichten hiervan meegenomen. Het systeem zorgt ook voor automatische verdeling van meldingen naar het juiste team en houdt de inwoner op de hoogte van de voortgang, mits contactgegevens zijn achtergelaten. Tussentijds worden updates gegeven, bijvoorbeeld als een boom is omgevallen en er actie wordt ondernomen. Bij spoed kan er ook telefonisch een melding worden gedaan via KCC of calamiteitennummer van de gemeente. De spoedmeldingen worden direct opgepakt door de calamiteitendienst. Het systeem ondersteunt in de communicatie.
De gemeente heeft een communicatieplan opgesteld om inwoners te informeren over het nieuwe meldingssysteem. Dit omvat het gebruik van stickers op bedrijfsauto's, lokale kranten en informatie op de website. Het risico is dat er te veel meldingen komen, waardoor er te weinig capaciteit is om deze meldingen tijdig te verwerken.

Een eerste analyse geeft al een duidelijker beeld van de verschillende categorie meldingen. Hierdoor kan er beter worden bepaald waar extra budget/capaciteit moet worden ingezet. Het is de bedoeling om hier meer data gestuurd naar te kijken, maar het systeem is nog te kort in gebruik.

**Positieve punten**

- Efficiëntie en Snelheid: Het meldingen proces is ontworpen om meldingen snel en efficiënt af te handelen. Meldingen worden binnen drie dagen in behandeling genomen en spoedmeldingen worden direct afgehandeld.
- Gebruik van Technologie: De gemeente maakt gebruik van een integraal systeem voor alle klachten en meldingen, wat zorgt voor een gestroomlijnde afhandeling en betere communicatie met de inwoners.
- Inzicht en Analyse: Het systeem biedt inzicht in de tevredenheid van inwoners en kan input zijn voor beleidswijzigingen. Dit helpt de gemeente om continu te leren en processen te verbeteren.
- Transparantie: Inwoners worden op de hoogte gehouden van elke stap in het proces en kunnen een verzoek tot heropening doen als ze niet tevreden zijn met de afhandeling
- Samenwerking en Verbetering: De gemeente werkt samen met andere gemeenten om het meldingssysteem te verbeteren. Dit zorgt voor maatschappelijke winst voor de inwoners.
- Communicatie en Betrokkenheid: Er is een communicatieplan gemaakt om inwoners te informeren over het meldingssysteem. Dit stimuleert inwoners om meldingen te doen, wat de gemeente helpt om een beter beeld te krijgen van de behoeften en problemen in de openbare ruimte.

**Aandachtspunten**

- Procesbeschrijvingen en Werkinstructies: Het is belangrijk om duidelijke procesbeschrijvingen en werkinstructies te hebben voor het omgaan met meldingen. Dit helpt medewerkers om consistent en efficiënt te werken.
- Training en Competentieontwikkeling: Medewerkers moeten regelmatig getraind worden en hun competenties moeten continu ontwikkeld worden. Dit is vooral belangrijk voor het omgaan met nieuwe systemen en moderne manieren van werken.
- Continu Leren en Verbeteren: Het proces van afhandeling van meldingen moet continu verbeterd worden. Dit kan door regelmatig overleg te hebben met medewerkers en door feedback van inwoners serieus te nemen.
- Gedragsverandering en Cultuur: Een van de grootste uitdagingen is het veranderen van de werkcultuur en het gedrag van medewerkers. Veel medewerkers zijn gewend aan traditionele manieren van werken en het kan moeilijk zijn om hen te laten overstappen naar modernere methoden, zoals geïntegreerde contracten en kwaliteitsborging.

## 3.6 Inzicht in de kosten van de afhandeling

Uit de verschillende interviews en documenten is gebleken dat er geen specifiek inzicht is in de kosten die het afhandelen van bezwaren, klachten of meldingen openbare ruimte met zich meebrengen. De kosten voor het verwerken van bezwaren, klachten en meldingen worden indirect bepaald op basis van het budget van de afdelingen. Bijvoorbeeld de kosten voor verkeer en openbare ruimte komen uit de algemene rekening (begroting), terwijl afvalkosten uit de afvalstoffenheffing en waterkosten uit de rioolbelasting komen. Via de P&C cyclus wordt dit nu gestuurd.

Het is belangrijk om voldoende capaciteit te hebben om de afhandeling van bezwaren, klachten en meldingen openbaren ruimte tijdig te kunnen verwerken en ook tijdig in te spelen op ontwikkelingen in de gemeente en de capaciteit op te schalen en de budgetten daar op aan te passen. Naast inflatie neemt bijvoorbeeld ook het areaal voor openbare ruimte en verkeer toe, waardoor er steeds meer budget nodig is, ondanks dat er efficiëntie voordelen zijn behaald. Op basis van data analyse van meldingen uit het systeem Signalen kan in de toekomst de workload door meer inzicht in de aantallen per categorie de budgetten anders verdeeld worden.

**Aandachtspunt:**

- Inzicht vergroten in de kosten die gemaakt worden om bezwaren, klachten en meldingen openbare ruimte af te handelen. De doelmatigheid en doeltreffendheid van deze processen kan hierdoor worden vergroot.

## 3.7 Informatie aan de raad

De raad wordt voor de bezwaren, klachten en meldingen openbare ruimte op verschillende wijzen geïnformeerd en betrokken.
Ten aanzien van de kader stellende rol van de raad is zij betrokken geweest bij het vaststellen van de verordeningen voor bezwaren en klachten. Voor meldingen openbare ruimte is financiële ruimte gevraagd en is meegedeeld dat er een nieuw systeem en app is. Voor het programma Dienstverlening heeft de raad het programmaplan goedgekeurd.

Ten aanzien van de controlerende rol van de raad wordt op wisselende wijze geïnformeerd.
Over ontvangen en afgehandelde bezwaren vindt er geen jaarlijkse rapportage plaats. De raad wordt eigenlijk niet geïnformeerd over de bezwaren die door de gemeente worden ontvangen. Zowel de bezwaren die door de commissie bezwaren worden behandeld als bezwaren die door samenwerkingspartners zoals BSOB, worden afgehandeld.

Voor klachten is het goed geregeld. Jaarlijks is er een rapportage van klachten en gedragingen. Dit is uitgebreid rapport met een helder analyse. In deze rapportage zijn ook de klachten die door samenwerkingspartners (zoals BSOB, ONS Welzijn, WMO, Participatiewet en Jeugdzorg) zijn ontvangen en afgehandeld, inclusief de klachten die door de nationale Ombudsman zijn behandeld. De rapportages gaan ook naar de OR en worden gepubliceerd op de website van de gemeente.

Ten aanzien van het programma Dienstverlening is de raad is betrokken bij vaststelling van het programmaplan. Gewoon goed geregeld is samen met programmaplan gedeeld met de raad. Het beleid bereikbaarheid is niet gedeeld met de raad omdat het meer uitvoering is. Er is afgesproken dat de gemeenteraad op de hoogte wordt gehouden via P&C cyclus en via een NTI. In oktober 2023 is er in plaats van een NTI een bijeenkomst georganiseerd voor de raad. In deze bijeenkomst is het net opgestarte programma's toegelicht. In 2024 zijn twee NTI's opgesteld. 2025 is het laatste jaar.

Voor meldingen openbare ruimte wordt geen rapportage opgesteld van het aantal meldingen en de afhandeling daarvan. Aan de raad is wel gemeld dat er een nieuw systeem Signalen is geïmplementeerd en dat de app "Zo gemeld" is ingevoerd. Dit is inclusief de goedkeuring van het budget om dit te realiseren. De verwachting is dat de evaluatie het systeem Signalen medio 2025 gerapporteerd wordt aan het college en raad.

Over de kosten voor de afhandeling van bezwaren, klachten en meldingen openbare ruimte wordt de raad via de P&C cyclus in algemene zin geïnformeerd via de realisatie van de budgetten die de afdelingen hebben om hun taken uit te kunnen voeren.

**Aandachtspunten:**

- Jaarverslag opstellen voor bezwaren die door de gemeente zijn ontvangen en afgehandeld. Deze rapportage bevat niet alleen de bezwaren die door de commissie worden behandeld maar ook door samenwerkingspartners zoals BSOB en de geschillencommissie regionaal behandelt
- Rapportage over het aantal en soort meldingen die de gemeente heeft ontvangen met een analyse wat de gemeente doet om het aantal meldingen stabiel te houden.
- Inzicht vergroten in de behandelkosten van bezwaren, klachten en meldingen openbare ruimte om de toedeling van middelen beter af te stemmen op de behoefte van de inwoners. Dit draagt bij aan de doelmatigheid en doeltreffendheid en ondersteunt bij het bepalen van de mens-capaciteit voor de afhandeling van meldingen.

# 4. De conclusies nader toegelicht

Het onderzoek gaat over drie verschillende manieren die inwoners kunnen gebruiken om hun ongenoegen of vragen aan de gemeente kenbaar te maken en wat de ambtelijke organisatie van de gemeente vervolgens hiermee heeft gedaan om haar processen te verbeteren.

De bevindingen in hoofdstuk 3 geven inzicht in de aanpassingen die de gemeente Bernheze heeft doorgevoerd als reactie op de klachten die ze hebben ontvangen. Deze aanpassingen zijn gericht op het verbeteren van transparantie, communicatie en betrokkenheid bij inwoners. Er zijn verschillende gebieden waarop de gemeente verbeteringen heeft doorgevoerd, zoals een oplossingsgerichte aanpak, voortvarendheid, procesoptimalisatie, training voor medewerkers, verbeterde informatieverstrekking, feedback en betrokkenheid van inwoners, respectvolle behandeling en verbetering van communicatie

Het antwoord op de onderzoeksvraag: "In welke mate hebben aanpassingen in de interne bedrijfsvoering, naar aanleiding van afgehandelde klachten, bezwaren en meldingen in de openbare ruimte, (positieve) invloed op de gemeentelijke dienstverlening en leiden deze aanpassingen tot een vermindering van het aantal ingediende klachten, bezwaren en meldingen?" is grotendeels beantwoord. Dit zal nader worden toegelicht in de volgende paragrafen.

## 4.1 Doelstellingen

De gemeente Bernheze heeft als doel om de transparantie, communicatie en betrokkenheid bij inwoners te verbeteren. Dit wordt bereikt door een oplossingsgerichte aanpak, waarbij de gemeente samenwerkt met inwoners om problemen op te lossen. Daarnaast streeft de gemeente naar voortvarendheid door sneller te reageren op vragen en klachten van inwoners. Verder wordt via het programma procesoptimalisatie aandacht besteed aan het verbeteren maken van administratieve processen en verbeteringen om efficiënter te werken.

Voor de behandeling van bezwaren is in 2010 een intergemeentelijke commissie Bezwaarschriften ingesteld. Deze commissie is onafhankelijk en behandelt de ingediende bezwaren van inwoners. De verordening is echter sterk verouderd en dateert uit 2010. De commissie behandelt bezwaarschriften op verschillende gebieden, met uitzondering van belastingen, personele aangelegenheden en sociale zaken, behalve de WMO.

Voor de behandeling van klachten heeft de gemeente op 7 mei 2022 een klachtenregeling vastgesteld. Deze regeling omschrijft een klacht als een uiting van ongenoegen van een inwoner en omvat ook signalen van knelpunten of problemen. De klachtenregeling van Bernheze heeft een ruime definitie van 'klacht', die ook meldingen en signalen van knelpunten of problemen omvat.

Voor meldingen in de openbare ruimte gebruikt de gemeente sinds augustus 2024 de applicatie Signalen, waarmee inwoners eenvoudig meldingen kunnen doen. De gemeente Bernheze geeft zo invulling aan haar  verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de openbare ruimte.

**Conclusie**

De gemeente Bernheze heeft duidelijke beleidsdoelstellingen, regels en richtlijnen geformuleerd voor de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen in de openbare ruimte. Deze zijn gericht op het verbeteren van de transparantie, communicatie en betrokkenheid bij inwoners, en het efficiënter maken van administratieve processen. De klachtenregeling en het gebruik van de applicatie Signalen zijn belangrijke instrumenten om deze doelen te bereiken. Voor bezwaren is er een onafhankelijke commissie ingesteld, maar de verordening is verouderd en er is geen jaarlijkse rapportage over de afhandeling van bezwaren. Er zijn enkele aandachtspunten, zoals de verouderde verordening voor bezwaren en het ontbreken van een jaarlijkse rapportage over de afhandeling van bezwaren, die nog verdere aandacht vereisen.

## 4.2 Doelmatigheid proces

De processen voor de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte binnen de gemeente Bernheze zijn over het algemeen doelmatig en doeltreffend ingericht. De gemeente heeft in de periode 2021-2024 verschillende aanpassingen doorgevoerd om de interne organisatie te verbeteren, wat heeft geleid tot een meer oplossingsgerichte aanpak en een snellere reactie op vragen en klachten van inwoners.

Er is aandacht besteed aan procesoptimalisatie, zoals het verbeteren van administratieve processen en het verkorten van wachttijden voor WMO-aanvragen. Medewerkers hebben trainingen ontvangen om beter te luisteren naar inwoners en de juiste procedures te volgen. Daarnaast is de informatieverstrekking aan inwoners verbeterd, wat heeft bijgedragen aan een transparantere en efficiëntere afhandeling van klachten en meldingen.

De invoering van de applicatie Signalen in 2024 heeft het voor inwoners eenvoudiger gemaakt om meldingen te doen, en het systeem zorgt voor een snelle en efficiënte afhandeling van deze meldingen. Meldingen worden binnen drie dagen in behandeling genomen en spoedmeldingen worden direct opgepakt. Het systeem biedt inzicht in de tevredenheid van inwoners en helpt de gemeente om continu te leren en processen te verbeteren.

**Conclusie**

De gemeente Bernheze heeft stappen gezet om de doelmatigheid en doeltreffendheid van de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen te verbeteren. Er zijn enkele aandachtspunten die aangepakt moeten worden om de processen verder te optimaliseren en de transparantie te vergroten. Bijvoorbeeld het vergroten van het inzicht in de kosten van het afhandelen van bezwaren, klachten en meldingen.

## 4.3 Lerende organisatie

In de afgelopen jaren heeft de gemeente Bernheze verschillende organisatieaanpassingen doorgevoerd. Het Programma Dienstverlening heeft hier een belangrijke bijdrage aan geleverd. Het is gestart in 2023 en heeft als doel de dienstverlening van de gemeente Bernheze te verbeteren. Het programma richt zich op drie ontwikkellijnen: procesoptimalisatie, digitalisering en klantbeleving. Er zijn vijf kernbeloften geformuleerd die de basis vormen voor de dienstverlening. Het programma heeft de bereikbaarheid van de organisatie verbeterd, waaronder de invoering van een nieuwe telefooncentrale. Het programma zorgt voor een cultuurverandering van de ambtelijke organisatie om beter contact te hebben met de inwoners en meldingen en klachten serieus te nemen. Medewerkers hebben trainingen ontvangen om beter te luisteren naar inwoners en om de juiste procedures te volgen. Via bemiddelingsgesprekken worden conflicten voortijdig opgelost en merken inwoners ze gehoord worden. Het resultaat is een verbeterde dienstverlening en een stabiel aantal klachten.

**Conclusie**

De gemeente Bernheze heeft goede stappen gezet om een lerende organisatie te worden en haar processen continue te verbeteren. Om dit niveau van dienstverlening in de toekomst vast te houden is het nodig om medewerkers te blijven trainen en een systeem in te richten om de feedback van inwoners vast te leggen zodat deze informatie gebruikt kan worden om de processen verder te optimaliseren.

## 4.4 Informeren gemeenteraad

De raad wordt op verschillende manieren geïnformeerd en betrokken bij bezwaren, klachten en meldingen openbare ruimte. Voor bezwaren en klachten heeft de raad verordeningen vastgesteld, terwijl voor meldingen openbare ruimte financiële ruimte is gevraagd en een nieuw systeem en app zijn geïmplementeerd.
De raad ontvangt geen jaarlijkse rapportage over ontvangen en afgehandelde bezwaren, maar wel uitgebreide rapportages over klachten, inclusief die van samenwerkingspartners en de nationale

Ombudsman. Voor meldingen openbare ruimte is er geen rapportage, maar de raad is geïnformeerd over het nieuwe systeem Signalen en de app "Zo gemeld".

De kosten voor de afhandeling van bezwaren, klachten en meldingen openbare ruimte worden in algemene zin via de P&C cyclus gerapporteerd en zijn niet gespecificeerd naar soort of categorie. Voor de raad is het daarom lastig om inzicht in de koste te krijgen.

**Conclusie**

De informatievoorziening aan de raad voor klachten goed is geregeld. Voor de rapportages over bezwaren en meldingen openbare ruimte zijn verbeteringen nodig om de transparantie en controleerbaarheid te vergroten evenals het inzicht in de kosten van afhandeling hiervan.

# 5. De voorstellen nader toegelicht

Op basis van de bevindingen in hoofdstuk 3 en de conclusie in hoofdstuk 4 worden de volgende voorstellen ter verbetering aan het college gedaan.

## 5.1 Herziening verordening bezwaren voor december 2025

De verordening "Intergemeentelijke commissie Bezwaarschriften gemeenten Bernheze en Maasdonk 2010" is sterk verouderd en is nodig aan herziening toe. Aan het college wordt voorgesteld om de verordening voor 31 december 2025 te herzien en hierbij de aandachtpunten uit paragraaf 3.3 te betrekken.

## 5.2 Opstellen Jaarverslag Commissie bezwaren jaarlijks voor 1 april

In de huidige verordening staat dat de commissie jaarlijks verslag moet doen van haar werkzaamheden. Dit is in de afgelopen jaren niet gebeurd. Aan het college wordt voorgesteld om jaarlijks voor 1 april een verslag te laten opstellen door de commissie bezwaren van hun werkzaamheden en het aantal bezwaren dat is ontvangen en afgehandeld. Zo kan verantwoording plaatsvinden van de werkzaamheden die zijn uitgevoerd en is er inzicht in het aantal bezwaren dat er is geweest in het verslag jaar.

## 5.3 Implementeren van een feedbacksysteem vanaf medio 2026

Op verschillende wijzen en tijden wordt aan inwoners feedback gevraagd. Om dit proces meer te stroomlijnen en in de processen te integreren wordt aan het college voorgesteld om regelmatig feedback te blijven vragen aan inwoners over communicatie tussen hen en de gemeente en over de mogelijkheden om klachten, meldingen en bezwaren te kunnen indienen. Door deze feedback vast te leggen in een systeem kan deze data worden gebruikt om de communicatieprocessen continu te verbeteren, en zo blijvende transparante en efficiënte dienstverlening te bieden aan de inwoners van de gemeente.

## 5.4 Permanente training en ontwikkeling van medewerkers vanaf begroting 2026

Een onderdeel van het programma dienstverlening was het trainen en ontwikkelen van competenties van medewerkers om bijvoorbeeld op een effectieve wijze te communiceren met inwoners. Aan het college wordt voorgesteld om aan deze ontwikkeling en training van medewerkers blijvende prioriteit te geven en daar jaarlijks voldoende middelen voor beschikbaar te stellen. Voor het eerst in de begroting van 2026.

## 5.5 Verbeteren inzicht in de kosten van afhandeling vanaf 2026

Het afhandelen van klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte brengt kosten met zich mee. De capaciteit van de ambtelijke organisatie kan maar eenmaal worden ingezet. Om betere stuur informatie te krijgen wordt aan het college voorgesteld om het inzicht te vergroten in de kosten die gemaakt worden om bezwaren, klachten en meldingen openbare ruimte af te handelen en dit expliciet in de P&C-cyclus op te nemen, voor het eerst in 2026. De doelmatigheid en doeltreffendheid van deze processen kan hierdoor worden vergroot.

# Bijlage 1: Normenkader

De rekenkamer gebruikt onder meer de volgende (beleids-)documenten om een normenkader op te stellen voor dit onderzoek: De Klachtenregeling gemeente Bernheze 2022, Behoorlijkheidswijzer Nationale ombudsman, Algemene wet bestuursrecht, Verordening commissie Bezwaarschriften 2010, College advies Signalen en het Programma dienstverlening.

Bij aanvang van het onderzoek wordt het normenkader verder uitgewerkt. Daarbij kan gedacht worden aan de volgende normen per sub-vraag:

A. Welke (beleids)doelstellingen, regels en richtlijnen heeft de gemeente geformuleerd voor de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte?
    a. Het beleid is zorgvuldig voorbereid, uitvoerbaar en handhaafbaar.
    b. Er wordt gemeten of beleidsdoelen bereikt zijn.
    c. Er is ook een nulmeting
B. In welke mate is de procedurele afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte doelmatig en doeltreffend ingericht?
    a. De werkprocessen zijn efficiënt ingericht en er zijn actuele procesbeschrijvingen en werkinstructies;
    b. Er is inzicht in de kosten van de afhandeling klachten, bezwaarschriften en beroepschriften.
    c. Er vindt een evaluatie door de gemeente plaats van klachten, bezwaarschriften en meldingen openbare ruimte;
C. Hoe worden aanbevelingen na aanleiding van klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte voor de interne bedrijfsvoering geadresseerd en gemonitord?
    a. Er wordt gemeten hoe inwoners de afhandeling van klachten, bezwaarschriften en meldingen openbare ruimte ervaren;
    b. Er is een rapportage mechanisme ingericht om de voortgang van de opvolging van adviezen te monitoren;
D. Op welke manier wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de afhandeling van klachten, bezwaarschriften en meldingen openbare ruimte ter ondersteuning van de kaderstellende en controlerende taken.
    a. De gemeenteraad wordt geïnformeerd met objectieve en betrouwbare informatie;
    b. De gemeenteraad wordt juist en tijdig geïnformeerd over de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte waarbij de informatie relevant, transparant, tijdig en vergelijkbaar in de tijd is;
    c. De gemeenteraad controleert of de afgesproken doelen worden gehaald;

# Bijlage 2 Procesbeschrijvingen

In deze bijlage wordt kort de het proces van de afhandeling van een bezwaar en een klacht toegelicht.

## Proces van afhandeling van bezwaren.

Een bewaar kan alleen worden gemaakt op een besluit dat de gemeente heeft genomen. De commissie (artikel 2[6]) behandelt bezwaarschriften op alle gebieden met uitzondering van: Belastingen, WOZ; Personele aangelegenheden en Sociale zaken met uitzondering van de WMO.
Deze bezwaren worden door derde partijen[7] behandeld zoals BSOB, ONS Welzijn en een regionale geschillen commissie .

Het bezwaar wordt door een inwoner via de website van de gemeente, Digid of brief ingediend. Het bezwaar wordt in Djuma vastgelegd. Dit systeem bewaakt geen termijnen, alleen de begin- en einddatum worden vastgelegd. De bewaking van de termijnen gebeurt handmatig. Bij ontvangst wordt door de ambtelijke organisatie een eerste beoordeling gedaan of het een formeel bezwaar is geen zienswijze of iets anders. Vervolgens wordt beoordeelt of het besluit waarop het bezwaar betrekking heeft goed is. Indien nodig wordt in overleg met het betrokken team dat het besluit heeft genomen beoordeeld of er een beter/ander besluit kan worden genomen. Soms vindt er een gesprek met de bezwaarmaker plaats voor een toelichting. Als er een hoorzitting nodig is wordt het betrokken team om een verweerschrift gevraagd. Alle partijen worden uitgenodigd voor de hoorzitting. De stukken worden digitaal verstuurd naar alle partijen. De processtukken worden via Teams met bezwaarmaker en de commissieleden gedeeld. Sommige leden van de commissie zouden graag IBABS gebruiken. Voor de ambtelijke organisatie (intern) is dit handig maar voor de bezwaarmaker (extern) niet. Derden zouden toegang moeten krijgen tot IBABS en dat is niet toegestaan. De bezwaarmaker ontvangen een uitnodiging voor de hoorzitting met een korte uitleg hoe de hoorzitting verloopt en wat men van de bezwaarmaker verwacht.

Iedere twee weken is er een hoorzitting. Bij de hoorzitting zijn minstens drie leden van de commissie aanwezig. Er is geen vaste voorzitter meer. Het voorzitterschap is roulerend. Aan eind van de hoorzitting vindt overleg plaats over het advies. Het concept advies wordt door de commissieleden goedgekeurd. Het advies gaat naar alle partijen. Het college neemt op basis van het advies van de commissie een besluit. Hierbij wordt het mandaat register[8] van de gemeente gebruikt De totale doorlooptijd is wettelijk vastgelegd op 12 weken.
De bezwaarmaker heeft de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de bestuursrechter en daarna naar de Raad van State.

---

[6] De commissie is niet bevoegd ten aanzien van bezwaarschriften die zijn ingediend tegen besluiten op grond van:
a. een wettelijk voorschrift inzake belastingen of de Wet waardering onroerende zaken;
b. personele aangelegenheden;
c. sociale zaken, met uitzondering van bezwaarschriften op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

[7] Bezwaren met betrekking tot WOZ en belastingen worden de Belastingsamenwerking Oost-Brabant (BSOB) behandeld. De bezwaren met betrekking tot leges worden door het team financiën van de gemeente. Personele klachten worden door de geschillencommissie regionaal behandelt.

[8] Mandaat regeling Bernheze 2022

## Proces van afhandeling klachten

Voor de behandeling van klachten heeft de gemeente op 7 mei 2022 een klachtenregeling[9] vastgesteld. Naast deze regeling is er ook een toelichting opgesteld. De wettelijke grondslag zoals verwoord in het jaarverslag van 2021[10].

In de verordening zijn de stappen voor het afhandelen van een klacht goed beschreven. Klachten moeten schriftelijk worden ingediend en komen binnen bij de postkamer. De klacht wordt vastgelegd in de Djuma. Bij het Klanten contact centrum (KCC) komen ook regelmatig klachten binnen. Zij adviseert de inwoners om klachten schriftelijk in te dienen en stuurt hen naar de juiste pagina op de website. Op website staat duidelijk beschreven hoe je contact op kan nemen met de gemeente als je een klacht hebt. Echter het knelpunt was de bereikbaarheid van collega's door KCC, dat ging in verleden via een app maar werd niet goed bijgehouden, waardoor collega's gestoord werden of niet bereikbaar waren omdat ze het niet terug hadden gezet. Met de invoering van Teams heeft KCC nu beter inzicht in agenda's van medewerkers. Zodat de verwachting richting inwoners beter kunnen worden gegeven. Daarnaast is in het voorjaar 2024 de telefooncentrale vervangen. Parallel hieraan zijn nog samenwerking sessies tussen teams en KKC gehouden op basis van het beleid bereikbaarheid. Hiermee is de bereikbaarheid van de gemeente als de afhandeling van klachten verbeterd.

Als een klacht gegrond wordt verklaard, kijkt de klachtencoördinator samen met het betrokken team naar mogelijke aanpassingen in het proces. Geprobeerd wordt om met de menselijke maat te werken en passen processen aan waar nodig. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de teamcoach van de betreffende afdeling.

De wettelijke termijn is 6 weken voor het afhandelen van een klacht. Over het algemeen binnen een week (1 a 2 werkdagen) een eerste stap gezet om met de klager in contact te komen naast het sturen een ontvangstbevestiging. Het streven is dat er binnen twee weken in ieder geval contact opgenomen wordt. Veel klachten kunnen net als bezwaren via direct contact of mediation worden afgehandeld.
Wanneer een klager niet tevreden is over de klachtafhandeling door de gemeente heeft men altijd de mogelijkheid zich te wenden tot de Nationale ombudsman voor een externe procedure. Het is dan aan de Nationale ombudsman om te onderzoeken of de gemeente de klachtenprocedure zorgvuldig heeft doorlopen. In de afgelopen jaren zijn voor de gemeente Bernheze gemiddeld 10 klachten per jaar door de Ombudsman behandeld[11].

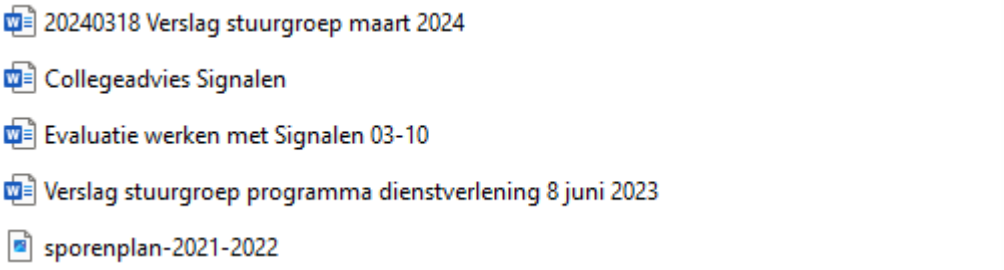
Het jaarverslag klachten gedragingen gaat naar het Managementteam en OR. In het management overleg wordt de rapportage toegelicht. Dan gaat het naar het college en met een NTI naar de Raad. Tot slot wordt het jaarverslag op de website gepubliceerd. In de jaarverslagen wordt expliciet aandacht geschonken aan het lerende vermogen[12]

[9] Klachtenregeling gemeente Bernheze 2022 vastgesteld op 7 juli 2022 (1628194/ 1628195)
[10] Jaarverslag klachten gedragingen gemeente Bernheze 2021
[11] Overzichten behandelde en ontvangen verzoeken van de Ombudsman over de jaren 2021, 2022 en 2023.
[12] In de jaarverslagen klachten wordt in hoofdstuk 7 Trends en ontwikkelingen ingegaan op wat de organisatie kan leren van de ontvangen klachten van inwoners .

# Bijlage 3 Geraadpleegde documenten

- Verordening actueel_
- Animatie 5 beloften
- 4. Programmaplan Dienstverlening - gemeenteraad 16 maart 2023 (25237) (1.0) (1)
- 5. Bijlage 2 - bereikbaarheid - startnotitie dienstverlening (25174) (2.0)
- 6. Bijlage 2.1 placemat bereikbaarheid (25176) (2.0)
- 7. Bijlage 3 Uitgangspunt 'Gewoon Goed Geregeld' (25180) (1.0)__38945__
- 2024-04 Beleid bereikbaarheid__71757__
- 20240422 Collegevoorstel Kredietaanvraag
- 20240621_raadsbrief-doemee-klachtbehandeling_DEF_aan-raad_incl.-bijlagen
- 20240711 Verslag stuurgroep juli 2024 (1)
- 20241217 Verslag stuurgroep december 2024
- Bijlage 1 Behoorlijkheidswijzer Nationale ombudsman
- Bijlage 2 - bereikbaarheid - startnotitie dienstverlening
- Bijlage 2.1 placemat bereikbaarheid
- Bijlage 3 Overzicht van de Nationale ombudsman ontvangen verzoeken in 2022
- Bijlage 3 Uitgangspunt 'Gewoon Goed Geregeld'
- Bijlage Anoniem overzicht klachten 2023
- Bijlage bij programma dienstverlening
- Bijlage NTI Programma Dienstverlening december 2024 - definitieve versie__88049__
- Bijlage Overzicht Nationale Ombudsman behandelde en ontvangen verzoeken in 2023
- Biljage 2 anoniem overzicht  ontvangen klachten  2022
- Collegevoorstel_38756
- Jaarverslag 2021 klachten gedragingen def
- Jaarverslag 2022 klachten gedragingen
- Jaarverslag 2023 klachten gedragingen (def. versie)__62208__
- klachtenregeling
- magazine_verder vanuit de kern
- mandaatregister-2022
- Nationale Ombudsman Behoorlijkheidswijzer juni 2019
- Nationale ombudsman overzicht klachten 2021

- Notitie ter informatie Jaarverslag klachten gedragingen 2022
- NTI Jaarverslag klachten 2023
- Nti Jaarverslag klachten gedragingen 2021.doc
- NTI programma Dienstverlening juli 2023
- NTI Programma Dienstverlening mei 2024 (2)__67331__
- Nti Programma Dienstverlening mei 2024
- Onderzoeksopzet Optimalisatie Dienstverlening
- organisatiestructuur-gemeente-bernheze
- Overzicht klachten ontvangen in 2021
- Plan van aanpak_ boekje terug naar de kern
- Programmaplan Dienstverlening - gemeenteraad 16 maart 2023
- Programmaplan dienstverlening
- Raadsbesluit Programmaplan dienstverlening
- Rapportage Functioneel Beheer Bernheze september
- Regeling melding vermoeden van misstand gemeente Bernheze 2017
- toelichting klachtenregeling
- Uitwerking workshop koppelingen met Signalen gemeente Bernheze
- verordening commissie Bezwaarschriften
- beschrijving statussen Signalen Bernheze
- Jaaroverzicht 2024
- Jaaroverzicht bezwaarschriften Bernheze 2022 def
- Jaaroverzicht bezwaarschriften Bernheze 2023
- Overzicht aantal meldingen openbare ruimte 2017 - 2023
- Overzicht MOR meldingen Verseon
- stroomschema melding versus zaak
- Presentatie portifolioboard Bernheze 02-07 2024
- hoorzitting gang van zaken
- overzicht bezwaren 2024
- 20230112-MOR uitvraag kadernota 2024
- 20230425_ Verslag stuurgroep 24 april 2023


20240318 Verslag stuurgroep maart 2024
Collegeadvies Signalen
Evaluatie werken met Signalen 03-10
Verslag stuurgroep programma dienstverlening 8 juni 2023
sporenplan-2021-2022

# Bijlage 4: Lijst geïnterviewde personen

**Bezwaren en klachten**
Marijke Verberk
Elly Ploegmakers
Lid van de bewaarschriftencommissie
Burgemeester De Man

**Meldingen openbare ruimte**
Nicole van Leverink
Harold Soffner
Marjolein Minderhoud
Debora Katerberg
Wethouder Tielemans

**Contactpersoon rekenkamer**
Sylvie Jansen tot 1 feb 2025