

Aan de Rekenkamercommissie

Ons kenmerk : C23000095
Datum : 24 januari 2023
Behandeld door : mw. L. van Heist en mw. A. Poetai
Afdeling : Staf

Onderwerp : Bestuurlijke reactie op rapport Rekenkamercommissie over klachten, bezwaarschriften en beroepschriften

Geachte leden van de Rekenkamercommissie,

In december 2022 heeft u ons het rekenkamerrapport aangeboden over uw onderzoek naar de impact en afhandeling van klachten, bezwaarschriften en beroepschriften. Met deze brief reageren wij op de conclusies en aanbevelingen.

Onder 5.4 heeft u de centrale vraag en het antwoord hierop opgenomen:

'Hoe doelmatig en doeltreffend is het proces op het gebied van klachten, bezwaarschriften en beroepschriften?

Op grond van de deelvragen is de Rekenkamercommissie van mening dat over het algemeen genomen het proces op het gebied van klachten, bezwaarschriften en beroepschriften doelmatig en doeltreffend is ingericht. Met name de insteek om zaken informeel op te lossen wordt als een positief punt gezien, mits dit wordt gedaan met voldoende waarborgen. Het aantal procedures in verhouding tot referentiegemeenten alsmede de waardering voor de procedures is in lijn met referentiegemeenten en hetgeen gangbaar is (gelet op de uitkomst van een klacht of bezwaar). De Rekenkamercommissie concludeert dat er ook enkele verbeterpunten zijn rondom het actualiseren van verordeningen, de evaluatie bij burgers over de procedure en de informatieverschaffing naar burgers alsmede naar de gemeenteraad. Hiervoor heeft de Rekenkamercommissie enkele aanbevelingen gedaan.'

Wij danken de Rekenkamercommissie voor het onderzoek en vinden het prettig dat er over het algemeen een positief beeld heerst, en in aantallen vergelijkbaar met andere gemeenten. Ook zijn wij geholpen met het noemen van de concrete verbeterpunten.

Hieronder volgt steeds de (samengevatte) aanbeveling met vervolgens per punt de bestuurlijke reactie schuingedrukt.

Conclusies en aanbevelingen inzake klachten

1. Werk duidelijke (interne) procesafspraken uit voor het informeel afhandelen van klachten en pas de (gedateerde) klachtenregeling op dit punt aan.

Wij kunnen ons hierin vinden. Een aanpassing van de klachtenregeling stond al op de planning. Het onderhavige rapport is hierbij afgewacht om aanbevelingen direct mee te kunnen nemen bij de aanpassing.

2. Aanbevolen wordt de verordening aan te passen door meer afstand te creëren in de hiërarchische verdeling tussen klachtbehandelaar en beklaagde.

Dit punt was reeds onderwerp van de geplande aanpassing en zal worden meegenomen. De gemeentesecretaris zal klachtbehandelaar worden in geval van een klacht tegen een medewerker, ongeacht de afdeling. Op dit moment is dat nog het afdelingshoofd van de betreffende medewerker.

3. Aanbevolen wordt, om het lerende vermogen te verbeteren, de gemeenteraad te informeren door middel van een jaarverslag over de behandeling van klachten.

De Rekenkamercommissie geeft aan dat de gemeenteraad achtergrondinformatie mist en geeft aan dit in een jaarverslag op te nemen. In het huidige systeem worden de cijfers en uitkomst van klachten opgenomen in de jaarrekening. In de jaarrekening zal in het vervolg naast het aantal klachten en de beslissing op een klacht, geanonimiseerd informatie worden toegevoegd over de aard en de wijze van afdoening. Op die manier wordt voldaan aan de behoefte van de gemeenteraad om meer achtergrondinformatie zonder dat er een extra document voor de raadsleden ter beschikking komt en op een manier die past binnen werkdruk van het ambtelijk apparaat.

4. Indien de verordening wordt aangepast als gevolg van onderhavig onderzoek adviseert de Rekenkamercommissie de verordening op actualiteit te bezien.

Dit punt zal worden meegenomen bij de actualisatie.

5. De Rekenkamercommissie adviseert de huidige praktijk van het informeel oplossen van klachten te behouden en te versterken.

Dit punt betreft een onderdeel van de reeds geplande aanpassing. Het opnemen van de informele procedure zal dus worden meegenomen.

6. De Rekenkamercommissie adviseert het proces rondom de registratie van klachten te evalueren, zodat de gemeenteraad wordt voorzien van betrouwbare informatie.

Hierin kunnen wij ons vinden. De registratie van klachten zal op korte termijn worden geëvalueerd en indien noodzakelijk verbeterd.

7. De Rekenkamercommissie adviseert te onderzoeken op welke manier informatie over klachten over verbonden partijen zoals Kempenplus en Samenwerking Kempengemeenten ter beschikking gesteld kan worden aan de gemeenteraad.

Het college ziet toe op de uitvoering van gemeenschappelijke regelingen en ontvangt in die hoedanigheid jaarverslagen van de verbonden partijen.

8. De Rekenkamercommissie adviseert om de ervaringen van klagers rondom het proces van klachtafhandeling periodiek te monitoren en evalueren in het kader van de dienstverlening en de gemeenteraad hier op hoofdlijnen over terug te koppelen.

Er wordt ten alle tijden gestreefd naar een zo optimaal mogelijke dienstverlening. De balans tussen de winst van een vernieuwing in de werkwijze en de druk daarvan op het ambtelijk apparaat, en daarmee kosten die er mee gepaard zijn, dient daarbij steeds in ogenschouw genomen te worden. Op het moment dat er op termijn een geactualiseerde klachtenprocedure wordt vastgesteld, wordt de behandeling van klachten op een zorgvuldige en actuele wijze geborgd. Een evaluatie onder klagers lijkt wat subjectief en weinig te kunnen toevoegen om de dienstverlening te verbeteren.

Conclusies en aanbevelingen inzake bezwaarschriften

1. De Rekenkamercommissie adviseert de Verordening Commissie Bezwaarschriften te bezien op actualiteit.

Wij kunnen ons hierin vinden. De actualisatie van de verordening staat sinds 2021 op de planning. Door o.a. personele wisselingen onder juridisch adviseurs is dit niet eerder gelukt. Naar verwachting wordt in 2023 een raadsvoorstel opgesteld ter actualisatie. Hierbij wordt rekening gehouden met het rapport van de Rekenkamercommissie en de nieuwe Modelverordening van de VNG.

2. De Rekenkamercommissie adviseert de evaluaties met de Commissie Bezwaarschriften goed te documenteren zodat de opvolging van acties kan worden gemonitord.

De uitkomst van de jaarlijkse evaluatie tussen bestuur en Commissie Bezwaarschriften wordt opgenomen in het jaarverslag en is zo voldoende gedocumenteerd. Als via het jaarverslag wordt geadviseerd aan de bestuursorganen om actie te ondernemen, dan zal dit in de toekomst via een collegevoorstel en -besluit gedocumenteerd worden.

3. De Rekenkamercommissie adviseert algemene informatie over de bezwaarprocedure op te nemen op de website ten behoeve van de raadpleegbaarheid.

Wij kunnen ons hierin vinden. Op korte termijn zullen wij ons inspannen om de informatie over het maken van bezwaar op de gemeentelijke website op elkaar af te stemmen en aan te vullen.

4. De Rekenkamercommissie adviseert te onderzoeken op welke manier informatie over bezwaarschriften over Kempenplus en Samenwerking Kempengemeenten ter beschikking kan worden gesteld aan de gemeenteraad.

Het college ziet toe op de uitvoering van gemeenschappelijke regelingen en ontvangt in die hoedanigheid jaarverslagen van de verbonden partijen.

5. De Rekenkamercommissie adviseert bij de verslaglegging/informatieverschaffing naar de gemeenteraad ook aandacht te geven aan de beleidsmatige invalshoek.

De Commissie Bezwaarschriften gebruikt de instrumenten van advies en jaarverslag om signalen af te geven in de beleidsmatige sfeer, voor zover zij hierbij niet op de stoel van het bestuur gaat zitten. In politiek gevoelige dossiers informeert de vakafdeling de raad actief over actuele bezwaarprocedures met feiten en ingenomen (beleidsmatige) standpunten.

Informatie

Bij vragen of opmerkingen over deze brief kunt u ten aanzien van klachten terecht bij mw. L. van Heist en ten aanzien van bezwaarschriften bij mw. A. Poetai.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Bergeijk,

J.J. van der Windt
Gemeentesecretaris ad interim

A. Callewaert – de Groot
Burgemeester