Registratienummer:

Raadsbesluit	
Datum vergadering:	3 juli 2025
Agendapunt:	15
Onderwerp:	Rekenkameronderzoek Optimalisatie dienstverlening

De raad van de gemeente Bernheze besluit, op basis van het bijbehorende voorstel van de rekenkamer Bernheze van 28 mei 2025:

1. In te stemmen met de conclusies uit het onderzoeksrapport '*Optimalisatie dienstverlening?: Effecten van klachten, bezwaren en meldingen op gemeentelijke processen'*;
2. De voorstellen uit het onderzoeksrapport '*Optimalisatie dienstverlening?: Effecten van klachten, bezwaren en meldingen op gemeentelijke processen'* separaat vast te stellen. De voorstellen luiden als volgt:
   a. 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 van het rapport mee te nemen.
   b. 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. 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. 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. 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.
3. Het college opdracht te geven om vóór 1 oktober 2025 aan de Commissie kenbaar te maken op welke wijze en met welke planning uitvoering gegeven kan worden aan de hiervoor (2a t/m e) genoemde voorstellen.

Vastgesteld door de raad van de gemeente Bernheze in zijn openbare vergadering van 3 juli 2024.

Leandra Kilian
griffier

Mark de Man
voorzitter