

VOORSTEL

zaaknummer: 552782
afdelingsnaam: IA-Conc
steller: Hugo Vogel
telefoonnummer 035 629 2156

onderwerp: Rapportages bezwaren en klachten

Voorstel

1. Kennis te nemen van de kwartaalrapportages vierde kwartaal 2018 en eerste en tweede kwartaal 2019
2. De rapportagefrequentie te veranderen van 4x per jaar naar 2x per jaar, met ingang van 1 januari 2020
3. Bijgaande collegebrief aan de raad te versturen.

Samenvatting

De gemeente Hilversum wil een lerende organisatie zijn. In dit kader bevat de bezwarenprocedure, evenals de klachtenprocedure, belangrijke (sturings)informatie voor zowel het management als bestuur. In plaat van een jaarlijkse juridische rapportage (met veelal verouderde informatie) wordt sinds begin 2016 daarom elk kwartaal gerapporteerd naar zowel het management, het College van B&W als de gemeenteraad.

De juridische rapportage bestaat op dit moment uit (sturings)informatie omtrent (A) bezwaarschriften en (B) Klachten.

Omdat een halfjaarlijkse rapportage een beter overzicht op hoofdlijnen in de ontwikkelingen en trends geeft wordt voorgesteld om met ingang van 1 januari 2020 halfjaarlijks te rapporteren.

Inleiding

Op 29 juni 2016 is in de Commissie Economie en Bestuur door de burgemeester de toezegging gedaan per kwartaal te rapporteren over de ingekomen bezwaren.

Probleemstelling/doel

Met de verzending collegebrief wordt de raad geïnformeerd over de ingekomen bezwaren en klachten

Met de wijziging rapportagefrequentie wordt bewerkstelligd dat een inzichtelijk halfjaaroverzicht van de bezwaren en klachten wordt gegeven met daarin mogelijke ontwikkelingen en trends

Argumenten

Met de wijziging van de frequentie van rapporteren wordt de periode waarover gerapporteerd langer en zijn, gelet op de grotere hoeveelheid bezwaarschriften en klachten waarover gerapporteerd wordt, eventuele ontwikkelingen beter te signaleren. Ook met deze frequentie blijft de informatievoorziening aan de gemeenteraad op orde.

Kanttekeningen

De informatie wordt minder actueel, maar nog steeds actueler dan de jaarrapportages die voor 2016 werden gemaakt.

Financiën, middelen & capaciteit

Er zijn geen financiële effecten van deze frequentiewijziging van rapporteren.

Uitvoering

Verzending van bijgevoegde collegebrief van 14 januari 2020;

Met ingang van 1 januari 2020 zal halfjaarlijks over bezwaren en klachten worden gerapporteerd

Burgemeester en wethouders van Hilversum,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,

D. Emmer

P.I. Broertjes

Bijlage(n)

1. Collegebrief rapportages bezwaren en klachten
2. Vierde kwartaalbericht 2018 Commissie Bezwaarschriften/Klachten
3. Eerste kwartaalbericht 2019 Bezwaren en Klachten
4. Tweede kwartaalbericht 2019 Bezwaren en Klachten