



Onderwerp	Jaarverslag klachtbehandeling 2019 en Jaarverslag 2019 Commissie bezwaarschriften
Zaaknummer	29779-2020
B&W vergadering	6 oktober 2020
Integrale advisering	--
Portefeuillehouder	Dhr. M.P. (Martijn) Dadema
Voor informatie	Domein Bedrijfsvoering, Jeanet van Olst

Bestuurssamenvatting

De commissie bezwaarschriften en de klachtencoördinator brengen jaarlijks verslag uit over het aantal en de aard van de in het verslagjaar behandelde bezwaarschriften en over het aantal geregistreerde en behandelde klachten. De commissie bezwaarschriften doet waar nodig (beleids)relevante constatering en aanbevelingen. Aandachtspunten uit het jaarverslag van de commissie bezwaarschriften zijn: aandacht voor motivering van besluiten en (blijvende) aandacht voor het tijdig afdoen van bezwaarschriften.

Beslispunten

1. het Jaarverslag klachtbehandeling gemeente Raalte 2019 vast te stellen;
2. het Jaarverslag 2019 van de Commissie bezwaarschriften voor kennisgeving aan te nemen;
3. kennis te nemen van de aandachtspunten voor verbetering en in te stemmen met de actiepunten en vervolgaanpak;
4. de jaarverslagen ter kennisname aan te bieden aan de raad.

Besluit

Conform,

Inleiding

Klachten

De klachtencoördinator brengt jaarlijks verslag uit over het aantal geregistreerde en behandelde klachten. In 2019 ontving de coördinator 22 klachten. Dit aantal is vergelijkbaar met het aantal klachten in 2018 (20) en iets meer dan in 2017 (17). Het aantal klachten lijkt redelijk stabiel.

De aard van de klachten is zeer uiteenlopend. De verbeteracties die klachtbehandelaars in specifieke situaties hebben ondernomen, zijn opgenomen in het jaarverslag.

Het Jaarverslag 2019 van de Overijsselse Ombudsman vermeldt voor/ over Raalte weinig specifieke zaken. De Ombudsman ontving 2 klachten uit/ over Raalte. In 1 gevallen is een onderzoek gestart. De Overijsselse Ombudsman



oordeelde die klacht gegrond en deed de aanbeveling nog eens te reflecteren op de zaak en te kijken welke lessen geleerd kunnen worden.

Bezwaarschriften

Het jaarverslag van de commissie bezwaarschriften bevat vooral procesinformatie waaronder een overzicht van het aantal en de aard van de in het verslagjaar behandelde bezwaarschriften. Daarnaast doet de commissie waar nodig (beleids)relevante constatering en wel aanbevelingen.

De commissie ontving in 2019 67 bezwaarschriften. Dit zijn er meer dan in 2018 en 2017, maar het aantal is vergelijkbaar met de jaren 2016 en 2015. De commissie ziet hierin geen bijzondere tendens.

Werkwijze 'de andere aanpak' bij bezwaarschriften

De commissie constateert ook in 2019 dat de werkwijze 'de andere aanpak' succesvol is gebleken.

De 'andere aanpak' is in juli 2012 ingevoerd. Sindsdien constateert de commissie elk jaar dat deze aanpak succesvol is, blijvende uit een hoog percentage ingetrokken bezwaarschriften. Het intrekken van bezwaarschriften is echter geen doel op zich van de aanpak. Het gaat erom met een oplossingsgerichte instelling te achterhalen wat er speelt en welke mogelijke oplossingsrichtingen of alternatieven er zijn. De bezwaarde staat daarbij centraal en kwaliteit van dienstverlening is uitgangspunt. Kernbegrippen zijn dejuridisering, de-escalatie en behoorlijk bestuur.

Aanbeveling

De commissie bezwaarschriften doet een aanbeveling over de motivering van besluiten en vermelding van de (juiste) grondslag van het besluit en het tijdig beslissen op bezwaar. Ook vraagt de commissie aandacht voor de leesbaarheid van besluiten.

Overige

Vermeldenswaardig is de opmerking van de commissie dat in de verslagperiode de kwaliteit van verweerschriften naar tevredenheid is verbeterd.

Tot slot meldt de commissie dat met ingang van 1 januari 2020 de kamer personele zaken verdwijnt door het in werking treden van de Wet Normalisering Rechtspositie Ambtenaren. De in de Algemene wet bestuursrecht geregelde rechtsbescherming is niet langer van toepassing. Sinds 1 januari 2020 geldt een civielrechtelijke procedure.

Beoogd effect

Het verbeteren van de juridische kwaliteit van besluitvorming en de kwaliteit van dienstverlening en het voldoen aan wettelijke regelingen.

Argumenten

1.1 Het vaststellen van het jaarverslag van de klachtencoördinator is een bevoegdheid van het college.

In het jaarverslag rapporteert de klachtencoördinator in ieder geval over het aantal in het afgelopen jaar ingediende klachten, de aard van die klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van de klachtenbehandeling.

2.1 In het jaarverslag geeft de commissie bezwaarschriften haar werkzaamheden weer en heeft zij een instrument om aan bestuursorganen aandachtspunten te benoemen en advies te geven over verbeterpunten op het gebied van juridische kwaliteit.

De commissie brengt jaarlijks verslag uit. Dit verslag bevat een overzicht van aantal en aard van de in het verslagjaar behandelde bezwaarschriften. Tevens doet de commissie daar waar nodig (beleids)relevante constatering en wel aanbevelingen.



3.1 De aandachtspunten voor verbetering dragen bij aan kwaliteit van dienstverlening en passen bij de ingezette organisatieontwikkeling "Ons Raalte".

Het leren van klachten en vervolgens verbeteren en het borgen van de kwaliteit van beschikkingen dragen bij aan het niveau van dienstverlening. Hetzelfde geldt voor het informeel en laagdrempelig behandelen van bezwaarschriften via "de andere aanpak". Het toepassen van de behoorlijkheidsnormen van de Ombudsman en de klachtbehandelingsladder en het laagdrempelig behandelen van klachten passen bij de organisatieontwikkelingen "Ons Raalte" en de kernwaarden: betrouwbaar, verbindend, oplossingsgericht en slim.

4.1 De gemeenteraad ontvangt de jaarverslagen ter informatie, zoals vastgelegd in de Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Raalte en in de Verordening klachtbehandeling gemeente Raalte 2011.

Duurzaamheid

n.v.t.

Kanttekeningen

n.v.t.

Financiën

n.v.t.

Vervolg

De klachtencoördinator benadrukt het belang van laagdrempelige klachtbehandeling, klachtherkenning en behoorlijkheidsnormen. De Overijsselse Ombudsman vraagt aandacht voor professionalisering van de klachtbehandeling en voor een open, onbevooroordeelde en oplossingsgerichte houding. De informele werkwijze als bij "de andere aanpak" kan ook werken bij de behandeling van klachten.

De commissie bezwaarschriften doet een aanbeveling over de motivering van besluiten en vermelding van de juiste grondslag van het besluit. Ook noemt de commissie (sociale kamer) de leesbaarheid van besluiten een aandachtspunt en het betrekken van persoonlijke omstandigheden van betrokkenen bij een besluit. Domein Sociaal is bezig met het samenvoegen van verordeningen in één leesbare Verordening Sociaal domein, ook wel 'omgekeerde verordening' genoemd. Deze ontwikkeling kan bijdragen aan beter gemotiveerde en leesbare besluiten en het beter betrekken van omstandigheden van de belanghebbende via de 'omgekeerde toets'. Tot slot vraagt de commissie blijvend aandacht voor het tijdig beslissen op bezwaar.

Op 16 september is in het managementteam gesproken over de vraag: *Klachtbehandeling: juridisch corvee of professionele bijdrage aan dienstverlening?* Uitkomst is dat het MT de richting op wil van professionele bijdrage aan dienstverlening. We gaan aan de slag met kennisdeling en delen van best practices. Ook starten we een pilot om klachtbehandeling door anderen dan de domeinmanagers te laten doen. Ook gaan we nadenken over de introductie van een klachtencoach. Tot slot maken we klachtafhandeling en behandeling van bezwaarschriften cyclisch om meer aandacht te kunnen besteden aan de aanbevelingen.

In 2020 kijken we ook naar de noodzaak de Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Raalte te actualiseren, onder andere vanwege het wegvallen van de kamer personele zaken door inwerkingtreding van de Wet Normalisering Rechtspositie Ambtenaren. Ook voor de Verordening klachtbehandeling gemeente Raalte 2011 zullen we een voorstel doen voor actualisering.

Communicatie

We plaatsen de jaarverslagen bij de beleidsdocumenten op de gemeentelijke website (internet).



Bijlagen

Bijlage	Jaarverslag klachtbehandeling 2019
Bijlage	Jaarverslag 2019 Commissie bezwaarschriften
Bijlage	Jaarverslag 2019 Overijsselse Ombudsman