Gemeente Raalte

Collegevoorstel

Onderwerp	Jaarverslag klachtbehandeling 2021 en Jaarverslag 2021 Commissie bezwaarschriften
Zaaknummer	41160-2022
B&W vergadering	29 november 2022
Integrale advisering	--
Portefeuillehouder	Dhr. M.P. (Martijn) Dadema
Voor informatie	Domein Bedrijfsvoering, Jeanet van Olst

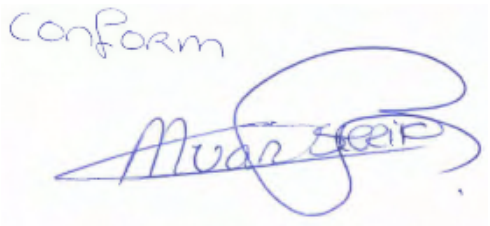
Bestuurssamenvatting

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 constateringen 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 2021 vast te stellen;
2. het Jaarverslag 2021 van de Commissie bezwaarschriften voor kennisgeving aan te nemen;
3. de jaarverslagen ter kennisname aan te bieden aan de raad.

Besluit



Inleiding

Klachten

De klachtencoördinator brengt jaarlijks verslag uit over het aantal geregistreerde en behandelde klachten. Het jaarverslag bevat procesinformatie over de klachten die in het jaar 2021 zijn ingediend en/of geregistreerd over de gemeente Raalte. In 2021 ontving de coördinator 19 klachten. Dit aantal is minder dan in 2020 (26) en vergelijkbaar met het aantal klachten in 2018 (20) en 2019 (22). De aard van de klachten is zeer uiteenlopend. 8 van de 19 klachten had op één of andere manier te maken met het niet ontvangen van een reactie op schriftelijke of mondelinge vragen. De verbeteracties die klachtbehandelaars in specifieke situaties hebben ondernomen, zijn opgenomen in het jaarverslag.

Het Jaarverslag 2021 van de Overijsselse Ombudsman vermeldt voor/ over Raalte geen specifieke zaken. Ondanks dat de Overijsselse Ombudsman 30% meer klachten ontving in 2021, ontving de Ombudsman geen klachten uit/ over Raalte.

De Overijsselse Ombudsman besteedt in de terugblik op het jaar aandacht aan het thema “de kracht van ‘sorry’”. Oprecht excuus is belangrijk voor de relatie tussen overheid en inwoners en het is soms ook voldoende om een klacht op te lossen. In dat kader wijst de Overijsselse Ombudsman ook naar de ‘excuuskaart’ van de Nationale ombudsman (bijgevoegd).

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 constateringen dan wel aanbevelingen.

De commissie ontving 51 bezwaarschriften in 2021. Dit zijn er meer dan in 2020 (42) en minder dan in 2019 (67), maar het aantal is vergelijkbaar met 2018 (49). De commissie ziet hierin geen bijzondere tendens of andere bijzonderheden.

Aanbeveling
De commissie bezwaarschriften vraagt aandacht voor de deugdelijke motivering en helder formuleren van besluiten. Ook vraagt de commissie aandacht voor de balans tussen het toepassen van regelgeving en de menselijke maat bij het behandelen van aanvragen voor (bijzondere) bijstand.

Reactie
De acties uit klachtbehandeling zijn vooral casuïstische verbeterpunten, geen opvallende trends. Ook de commissie bezwaarschriften ziet geen ontwikkelingen die bijzondere aandacht vragen. Wat betreft de aanbeveling van de commissie over deugdelijke motivering van besluiten merken wij op dat een bestuurlijke keuze is gemaakt om als onderdeel van het efficiënter inrichten van het beschikkingenproces reguliere bouwvergunningen in het algemeen summier te motiveren en alleen complexe beschikkingen uitgebreid te motiveren. De achterliggende gedachte is dat het de doorloopsnelheid van de aanvraag verhoogt en bijdraagt aan efficiënte inzet van personele capaciteit.

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 constateringen dan wel aanbevelingen.

3.1 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
Los van de jaarverslagen, zijn er ook landelijke ontwikkelingen om klachtbehandeling en behandeling van bezwaarschriften breder te zien en te kijken naar mogelijkheden voor het verbeteren van dienstverlening. Eerder al vroeg de Overijsselse Ombudsman aandacht voor professionalisering van de klachtbehandeling. De Overijsselse Ombudsman verwoordde: “Het is niet iets wat je er even bij doet in een verloren uurtje”. Dit onderschrijven wij. Al eerder is uitgesproken dat Raalte de richting op wil van het zien van klachten als een professionele bijdrage aan dienstverlening. We gaan aan de slag met het uitwerken van een pilot om klachtbehandeling op een andere manier te beleggen in de organisatie. Hierbij wordt ook de mogelijkheid van het introduceren van een klachtencoach onderzocht.

Verder doen we een voorstel 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 1	Jaarverslag klachtbehandeling 2021
Bijlage 2	Jaarverslag 2021 Commissie bezwaarschriften
Bijlage 3	Jaarverslag 2021 Overijsselse Ombudsman
Bijlage 4	Excuuskaart Nationale ombudsman