

Aan de leden van de gemeenteraad van
Soest

Soest, 30 april 2020

Verzonden per e-mail: 30 april 2020

afdeling : Rekenkamercommissie
zaaknummer : **2185308**
documentnr. : **2315949**
onderwerp : Aanbieden rapport 'De burger goed gehoord?'

Geachte leden van de gemeenteraad,

Graag biedt de rekenkamercommissie u het resultaat aan van ons onderzoek naar de doeltreffendheid van de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte. Het volledige resultaat van het onderzoek is weergegeven in het rapport 'De burger goed gehoord?' en in het document met de resultaten van de enquête. Deze voegen we als bijlagen bij de brief.

Aanleiding

De afhandeling van bezwaarschriften en klachten staat al langere tijd in de belangstelling van de rekenkamercommissie. In 2011 hebben wij onderzoek gedaan naar de afhandeling van klachten en bezwaren. In 2019 heeft de RKC opnieuw gekozen voor dit onderzoeksonderwerp.

In dit onderzoek keek de RKC aan de ene kant naar de doorwerking van de aanbevelingen uit het onderzoek in 2011. Aan de andere kant is het onderzoek breed ingestoken en keken we naar de ontwikkelingen die er sinds 2011 geweest zijn en hoe de afhandeling van klachten, bezwaarschriften en – zijdelings – beroepschriften tegenwoordig gaat. We hebben de afhandeling van meldingen openbare ruimte in dit onderzoek meegenomen, in tegenstelling tot het eerdere rekenkameronderzoek.

Hoofdvraag

In hoeverre heeft de gemeente uitvoering gegeven aan de aanbevelingen uit het rekenkamerrapport 'Betrokken burgers'? En hoe doeltreffend is de werkwijze van de gemeente anno 2019 als het gaat om de afhandeling van klachten, bezwaarschriften, beroepschriften en meldingen openbare ruimte?

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden heeft de rekenkamercommissie een ervaren onderzoeksbureau ingehuurd. Dit bureau bestudeerde onder andere relevante beleidsdocumenten en nam interviews af met bestuurders, ambtenaren en de twee bezwaarschriftencommissies. Verder hebben wij een enquête uitgezet onder de indieners van bezwaren, klachten en meldingen openbare ruimte, en een dossierstudie uitgevoerd.

Beantwoording hoofdvraag

Beantwoording van de hoofdvraag luidt als volgt:

- De aanbevelingen uit het (eerdere rapport uit 2011) rapport 'Betrokken burgers' zijn deels opgevolgd. De gemeente heeft de aanbeveling over verbetering van de informatievoorziening aan inwoners over de procedure omtrent klachten en bezwaren opgevolgd. De aanbeveling

over de rol van de klachtencoördinator is niet overgenomen. Ook de informatievoorziening aan de gemeenteraad over de bezwaarschriften is niet verbeterd. De raad ontvangt wel de jaarverslagen van de klachtencoördinator en Gemeentelijke ombudsman.

- De doeltreffendheid van de huidige werkwijze omtrent afhandeling van klachten, bezwaarschriften en meldingen openbare ruimte is lastig te beoordelen, omdat er weinig concrete doelen gesteld zijn. De gemeente Soest streeft in haar dienstverleningsconcept naar 'vertrouwen', wat is uitgewerkt in 'betrokken, transparant en beschikbaar'. Als je de procedures bekijkt en de mening van de betrokkenen daarover, dan gaan bepaalde zaken goed maar zijn er ook verbeteringen mogelijk. Het vertrouwen van inwoners kan vergroot worden als gemeentelijke procedures, en communicatie daarover, lopen zoals ze behoren te lopen en duidelijk zijn. Daarnaast bestaan er voor het afhandelen van klachten en bezwaren wettelijke bepalingen en hebben wij in het onderzoek getoetst of de gemeente zich daaraan houdt.
- De werkwijze voor de afhandeling van klachten is in zoverre doeltreffend dat er een duidelijke procesbeschrijving is waar naar gehandeld wordt. Het is voor indieners duidelijk hoe zij een klacht kunnen indienen. Op het gebied van de beoordeling en registratie van binnenkomende klachten zijn verbeteringen te behalen. Er wordt voldaan aan de formele eisen die de gemeente Soest stelt ten aanzien van het jaarverslag, maar er ontbreken handvatten voor lering en bijsturing.
- De afhandeling van bezwaren op het gebied van het fysieke en sociaal domein en van belastingen verloopt over het algemeen zoals beoogd is. Er zijn daarbij kleine verbeteringen mogelijk. Beroepschriften zijn in het onderzoek zijdelings aan bod gekomen.
- De gemeente gaat voortvarend te werk bij het oplossen van meldingen openbare ruimte. Op het gebied van de registratie van de meldingen zijn verbeteringen mogelijk. De gehanteerde procesbeschrijving bevat weinig toelichting, maar de werkafspraken zijn duidelijk.

We hebben de toetsing aan het normenkader en de conclusies per onderwerp (klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte) beschreven in hoofdstuk 5 van het rapport.

Aanbevelingen

Op basis van het onderzoeksrapport formuleren wij de volgende aanbevelingen.

Algemene aanbevelingen aan het college

Aanbevelingen met betrekking tot klachten

1. Verbeter de definitie en registratie van klachten.
2. Versterk de rol van de klachtencoördinator en heb daarbij oog voor de aandachtspunten die in dit rapport zijn benoemd op gebied van het jaarverslag, het overzicht over de klachten en de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris tijdens de afhandeling daarvan.

Aanbevelingen met betrekking tot bezwaren

1. Verbeter de leesbaarheid van de initiële besluiten en zorg voor voldoende en duidelijke motivering van de toe- of afwijzing. Handel de bezwaarschriften binnen de vastgestelde termijn af.
2. Voor het afhandelen van de belastingbezwaren is het belangrijk dat er werkbeschrijvingen komen. Dit kan parallel aan het implementeren van het nieuwe belastingpakket opgepakt worden.
3. Informeer de gemeenteraad over de aantallen bezwaren, de wijze van afdoening en of - en in welke mate - aan het bezwaar tegemoet is gekomen.

Aanbevelingen met betrekking tot meldingen openbare ruimte

1. Wees consistent in de registratie van de meldingen. Dit vergroot de bruikbaarheid van de registratie voor analyse en bijsturen.
2. Stroomlijn het proces voor de afhandeling van meldingen met de externe partijen. Maak duidelijke afspraken met externe partijen en leg deze vast in overeenkomsten. Laat externe partijen jaarlijks rapporteren over de afhandeling van meldingen van inwoners van Soest.
3. Informeer de gemeenteraad beter over de afhandeling van meldingen openbare ruimte. De informatie over afhandeling van meldingen door externe (verbonden) partijen en de lessen die daaruit getrokken kunnen worden, behoort onderdeel te zijn van de aan de raad verstrekte informatie.

Algemene aanbevelingen aan de gemeenteraad

1. Gebruik de jaarverslagen en andere informatie om – waar nodig – het college te bevragen op de eventuele leerpunten die naar voren komen in de organisatie en deze te laten borgen.
2. Zet de door de raad overgenomen aanbevelingen uit dit rekenkamerrapport expliciet als opdrachten door naar het college. Vraag het college om een Plan van aanpak of Implementatieplan. En vraag het college om binnen een jaar te rapporteren hoe bovenstaande aanbevelingen zijn opgevolgd.

Bestuurlijke reactie en nawoord

Het college van burgemeester en wethouders gaf een bestuurlijke reactie op het rapport. In deze reactie zagen we aanleiding om een nawoord te schrijven. De bestuurlijke reactie en ons nawoord zijn als Bijlage 2 en 3 toegevoegd aan het rapport.

Tot slot

Wanneer u het rapport behandelt, zijn wij graag bereid de bevindingen te presenteren en een toelichting te geven. Heeft u nadere vragen, neemt u dan gerust contact op met secretaris/ onderzoeker Marjolein Barel (035-6093570 of m.glashouwer@soest.nl).

Met vriendelijke groet,
Namens de rekenkamercommissie,

J. Satijn



Voorzitter rekenkamercommissie Soest

Bijlagen: Rapport 'De burger goed gehoord?'
 Resultaten enquête