

## Raadsvoorstel (gewijzigd)

### Onderwerp

Rekenkameronderzoek 'Afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen gemeente Stichtse Vecht'

### Begrotingswijziging

n.v.t.

### Portefeuillehouder

Y.P. van Mastrigt

### Organisatie onderdeel

Griffie/Rekenkamercommissie

### E-mail opsteller

Jacqueline.Willenborg.Gr@stichtsevecht.nl

### Telefoonnummer opsteller

0346254200

### Registratie nummer

Z/19/169269-VB/19/95476

## Aan de gemeenteraad

### Voorgesteld Besluit

1. Kennisnemen van het eindrapport van de Rekenkamercommissie 'Afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen gemeente Stichtse Vecht' en de in het rapport opgenomen conclusies te onderschrijven;
2. de aanbevelingen die zijn gericht aan de raad over te nemen;
  - a. Leg de focus op de kaderstellende en controlerende rol van de raad, en blijf als raad weg van bemoeienis met de individuele casuïstiek rondom klachten, bezwaren en meldingen;
  - b. Gebruik de jaarverslagen klachten en bezwaarschriften om – waar nodig – het college te bevragen over de eventuele leerpunten die naar voren komen in de organisatie en het college deze te laten borgen;
  - c. Zorg ervoor dat de reguliere klachtenprocedure doorlopen wordt als een inwoner zijn klacht direct bij een raads- of commissielid indient. Heb vertrouwen in de ambtelijke organisatie en voorkom daarmee (onbedoelde) voorkeursbehandelingen;
  - d. Maak met het college afspraken over de informatievoorziening aan de raad met betrekking tot (de afhandeling van) meldingen en gebruik dit om – waar nodig – het college te bevragen om de eventuele leerpunten die naar voren komen in de organisatie te laten borgen.
3. het college op te dragen de aan haar gerichte aanbevelingen, met uitzondering van aanbeveling 6 onder afhandeling van bezwaarschriften, te implementeren;
4. het college te vragen hiertoe met een plan van aanpak en planning te komen;
5. Het college te vragen in de periodieke monitor te rapporteren over de voortgang en resultaten van de uitvoering.

### Samenvatting

De Rekenkamercommissie (RKC) deed in de periode april tot en met september 2019 onderzoek naar de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen in de gemeente Stichtse Vecht. Daarbij stelde zij zich de volgende hoofdvraag:

*In hoeverre leidt de manier waarop de gemeente Stichtse Vecht klachten en bezwaren voorkomt, alsmede meldingen, klachten en bezwaren behandelt en oplost tot tevredenheid bij burgers en tot een doeltreffende en doelmatige inzet van middelen?*

## **Bijlage**

Rekenkameronderzoek 'Afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen gemeente Stichtse Vecht'

## Doel en beoogd maatschappelijk effect

De gemeente Stichtse Vecht streeft naar een hoog niveau van individuele en collectieve dienstverlening. Desondanks kan er voor inwoners reden zijn om contact op te nemen met de gemeente. Dat kan een melding zijn vanwege een probleem in de woonomgeving dat om een oplossing vraagt, maar het kan ook voorkomen dat een burger bezwaar aantekent tegen een besluit of een klacht indient tegen een medewerker of politiek ambtsdrager. Een correcte en klantvriendelijke behandeling van klachten en formele bezwaren is een belangrijk element van de gemeentelijke dienstverlening. Voor de afhandeling hiervan zijn algemene regels geformuleerd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In aanvulling hierop heeft de gemeente Stichtse Vecht eigen nadere voorschriften vastgelegd in verordeningen. De rekenkamercommissie van Stichtse Vecht heeft besloten onderzoek te doen naar de wijze van afhandeling van ingediende klachten, bezwaren en meldingen, maar ook in de wijze(n) waarop de ambtenaren en bestuurders van Stichtse Vecht proberen dergelijke (conflict)situaties te voorkomen. Dat betekent dat in het onderzoek ook wordt gekeken of en hoe met de betreffende burger(s) wordt omgegaan.

## Argumenten

De centrale onderzoeksvraag van dit rekenkameronderzoek luidt:

### Centrale onderzoeksvraag

In hoeverre leidt de manier waarop de gemeente Stichtse Vecht klachten en bezwaren voorkomt, alsmede klachten, bezwaren en meldingen behandelt en oplost tot tevredenheid bij burgers en tot een doeltreffende en doelmatige inzet van middelen?

Op basis van de centrale onderzoeksvraag zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

### Deelvragen

#### Beleidsmatige en procedurele inrichting

- 1) Welke ambities heeft de gemeente geformuleerd met betrekking tot de te realiseren klantgerichtheid en hoe wordt hier bij de behandeling van klachten, bezwaren en meldingen invulling aan gegeven?
- 2) Hoe is de afhandeling van meldingen, bezwaarschriften en klachten organisatorisch ingericht?
- 3) Welke formele en informele methoden hanteert de gemeente bij de behandeling van klachten en bezwaarschriften? Welke overwegingen spelen een rol bij de beslissing hierover en wie beslist hier uiteindelijk over? Welke varianten in de afhandeling van meldingen bestaan er?

#### Aantallen en kosten

- 1) Om hoeveel klachten, bezwaren en meldingen per jaar gaat het, hoe kunnen deze worden gecategoriseerd en zijn daar de afgelopen vijf jaar ontwikkelingen in te zien?
- 2) Hoe verhouden de aantallen klachten en bezwaren zich tot andere gemeenten? Kan aan die verhouding een conclusie worden verbonden wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening door de gemeente?
- 3) In hoeveel gevallen hebben de klachten en bezwaren geleid tot vervolgacties van de betrokkene (onder andere bij de (bestuurs)rechter of landelijke ombudsman) en wat was de uitkomst van de vervolgactie?
- 4) In hoeverre is er inzicht in de kosten van de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen? Zijn er verschillen in kosten tussen de verschillende manieren van afhandeling?

#### Uitvoeringspraktijk en ervaringen van indieners

- 1) Handelt de gemeente klachten, bezwaren en meldingen af volgens de daarvoor opgestelde richtlijnen? Zowel inhoudelijk als qua termijnen?
- 2) Is de (juridische) kwaliteit van de afhandeling van meldingen, bezwaarschriften en klachten adequaat?
- 3) Op welke manier poogt de gemeente om het aantal bezwaarschriften en klachten te beperken?
- 4) Hoe is de klanttevredenheid onder burgers die een klacht, bezwaar of melding hebben ingediend?
- 5) In hoeverre zijn er verschillen in waardering tussen verschillende wijzen van afhandeling (met name informele vs. formele afhandeling)?

#### Leren en bijsturen

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1) Op welke wijze inventariseert de gemeente de ervaringen met de behandeling van klachten, bezwaren en meldingen en op welke wijze worden deze benut om daarvan te leren en te verbeteren?</li><li>2) Hoe wordt de raad geïnformeerd over de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen gericht aan de gemeente?</li><li>3) In hoeverre kan de raad met deze informatie invulling geven aan haar controlerende en kaderstellende taken?</li></ol> |
|---|

## Conclusies en aanbevelingen

### Conclusies

#### **Algemeen beeld**

Op basis van bovenstaande bevindingen vormt zich een overstijgend beeld van de wijze waarop de gemeente Stichtse Vecht omgaat met klachten, bezwaren en meldingen. Het algemene beeld is dat met betrekking tot klachten en bezwaren de te volgen stappen voldoende transparant zijn voor inwoners. Bij meldingen is de procedure minder transparant. Inwoners voelen zich in de meeste gevallen op geen enkele wijze weerhouden om een klacht, bezwaar of melding in te dienen en zijn in meerderheid positief over de laagdrempelige wijze van indienen. Hoewel medewerkers die betrokken zijn bij de afhandeling zich klantgericht opstellen en op correcte wijze omgaan met procedures en regels, geven inwoners gemiddeld een onvoldoende voor de afhandeling van hun klacht, bezwaar of melding. De waardering hangt samen met de uitkomst van de processen: wanneer de klacht of het bezwaar gegrond wordt verklaard en wanneer de aanleiding van de melding is weggenomen, beoordeelt men de afhandeling ervan positiever.

#### **1. Er is een passend en wettelijk beleidskader voor afhandeling van klachten en bezwaren. Voor meldingen is geen beleidskader vastgesteld, maar dit is wettelijk niet verplicht.**

- De gemeente Stichtse Vecht beschikt over een beleidsmatig kader voor zowel de afhandeling van klachten als de afhandeling van bezwaarschriften. De werkwijze hieromtrent is vastgelegd in verordeningen en voldoet aan de wettelijke vereisten. Voor de afhandeling van meldingen heeft de gemeente geen beleidskader vastgelegd, dit is niet wettelijk verplicht.
- Daar waar het gaat om de afhandeling van bezwaren is er een protocol dat het volledige proces in detail beschrijft. Voor de afhandeling van klachten en meldingen ontbreekt een dergelijke procesbeschrijving.
- Er zijn inwoners die regelmatig verschillende teams binnen de gemeente benaderen met vragen, verzoeken, meldingen, klachten en in mindere mate bezwaarschriften. Bij wijze van pilot heeft de gemeente een werkwijze opgesteld over hoe er wordt omgegaan met deze inwoners. Een accountmanager handelt alle contacten met deze inwoners af. Het is niet duidelijk wat de positieve dan wel negatieve resultaten zijn van deze werkwijze.

#### **2. De gemeente Stichtse Vecht handelt klacht- en bezwaarprocedures daar waar mogelijk informeel af, maar er zijn geen duidelijke richtlijnen voor de wijze waarop dat dient te gebeuren en het is onduidelijk of het leidt tot een efficiëntere werkwijze.**

- De gemeente Stichtse Vecht zet bij zowel klacht- als bezwaarprocedures in op informele afhandeling. Dit is onder andere te zien aan de deelname aan het programma 'Prettig contact met de overheid' van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, waarin informeel contact tussen overheid en burgers wordt gestimuleerd. Dat wil zeggen dat er wordt getracht zo snel mogelijk contact te zoeken met de inwoner om in een vroeg stadium samen met de inwoner tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen. Een formele en mogelijke langdurige procedure met onder andere een hoorzitting en officiële besluitvorming is dan niet meer nodig. In Stichtse Vecht is in 2018 ten minste 62% van de klachten op informele wijze afgehandeld, bij bezwaren is het onbekend welk deel op informele wijze is afgehandeld.
- Informele afhandeling leidt tot een grotere tevredenheid bij inwoners, dit geldt bij zowel de klacht- als bezwaarprocedures. Verder valt met een informele afhandeling in principe tijd en

kosten te besparen. De werkwijze heeft ook keerzijden. De informele afhandeling is min of meer 'vormvrij' en dus niet gebonden aan vaste procedures of richtlijnen. Verder is er onduidelijkheid in welke gevallen gekozen moet worden voor een informele werkwijze en wanneer juist niet; medewerkers maken hierin individuele keuzes. Dit kan leiden tot onduidelijkheid en willekeur. Deze onduidelijkheid wordt versterkt door het feit dat niet alle medewerkers goed op de hoogte zijn van het onderscheid tussen een informele afhandeling en een formele procedure.

- Of het toepassen van informele afhandeling daadwerkelijk leidt tot kortere procedures, minder tijdsbesteding en lagere kosten is niet met zekerheid te zeggen. Er bestaat geen volledig inzicht in de kosten en de uren die gemoeid zijn met de afhandeling van klachten en bezwaren. Een scherp onderscheid tussen formele en informele afhandeling is op het punt van kosten en urenbesteding daarom niet te maken.

### **3. Het meldingssysteem biedt inzicht in het aantal meldingen, maar biedt onvoldoende inzicht in de voortgang van het proces en de doorlooptijd van afhandeling.**

- De gemeente gebruikt sinds 2016 het systeem Fixi om meldingen te registreren. Hoewel dit systeem een overzichtelijk beeld geeft van de gedane meldingen, schiet het op een aantal punten tekort. Zo is dit systeem er (nog) niet op toegelegd om het volledige uitvoeringsproces en de bijbehorende doorlooptijd te monitoren. Er zijn met name hiaten in het systeem bij meldingen die na doorgeleiding vanuit de gemeente door externe partijen dienen te worden opgepakt. Ook de terugkoppeling richting melders bevat in een deel van de gevallen onjuiste informatie en de locatie van de melding wordt niet altijd correct vastgelegd. Tevens legt het verwerken van het steeds groter wordende aantal meldingen een relatief grote belasting op de ambtelijke organisatie, door de ontbrekende urenregistratie is dit echter niet te staven met cijfers. Net als bij de afhandeling van klachten en bezwaren is er ook bij de afhandeling van meldingen geen inzicht in de kosten en uren die gerelateerd zijn aan dit proces.
- Doordat een volledige beschrijving van de werkwijze met betrekking tot de afhandeling van meldingen niet in een procesbeschrijving is vastgelegd, zijn de afhandelwijze en de termijnnorm niet duidelijk voor intern betrokkenen. Bovendien bevat de website van de gemeente geen informatie over de werkwijze met betrekking tot meldingen, waardoor inwoners niet weten wat zij van de gemeente kunnen en mogen verwachten. Dit zorgt voor ontevredenheid bij melders over de mate waarin men op de hoogte wordt gehouden van ontwikkelingen tijdens de afhandeling van de melding en over de snelheid van de afhandeling.

### **4. De gemeente trekt te weinig lering uit ingediende en afgehandelde klachten, bezwaren en meldingen.**

- Klachten, bezwaren en meldingen zijn te beschouwen als feedback op het eigen optreden. Om hiervan te kunnen leren, dienen de aard van deze uitingen van inwoners te worden geregistreerd, geanalyseerd en vervolgens te worden vertaald naar verbeteracties. Op al deze punten schiet de huidige werkwijze van de gemeente Stichtse Vecht echter tekort.
- In de eerste plaats vinden medewerkers de beschikbare systemen voor registratie van klachten, bezwaren en meldingen lastig in het gebruik. Met name medewerkers die betrokken zijn bij klacht- en bezwaarprocedures houden daarom aparte administraties bij. Dit zorgt ervoor dat de registratie hiervan onvolledig is. De registratie van meldingen is in principe volledig, maar leidt tot nadelige administratieve belasting van de medewerkers.
- Jaarlijks stellen de klachtencoördinator en de Adviescommissie Bezwaarschriften een jaarverslag op over respectievelijk de afhandeling van klachten en bezwaren. In deze jaarverslagen doen zij aanbevelingen om de afhandelingsprocessen te verbeteren. In het jaarverslag over bezwaren worden ook aanbevelingen opgenomen met betrekking tot de interne gemeentelijke processen waarop bezwaren betrekking hebben. Binnen de ambtelijke organisatie, het college en de gemeenteraad bestaat beperkte aandacht voor de opvolging van de aanbevelingen.

- Er worden geen rapportages opgesteld over het aantal meldingen en de afhandeling ervan. Het trekken van lessen uit de afhandeling van meldingen is mede daardoor niet structureel geborgd.
- In gevallen waarbij inwoners rechtstreeks contact leggen met college- en raadsleden naar aanleiding van een klacht of een melding, kan dit ertoe leiden dat de bestuursleden de afhandeling hiervan op zich nemen, zonder op de hoogte te zijn van de precieze interne werkprocessen. Dit geldt in mindere mate voor bezwaarschriften. In de praktijk leidt afhandeling van klachten en meldingen door raadsleden en bestuurders tot onduidelijkheid bij ambtenaren en inwoners. Het kan ook leiden tot onbedoelde voorkeursbehandelingen.

## Aanbevelingen

### Afhandeling van klachten

#### *Aanbevelingen voor het college van B&W*

1. De registratie van de klachten moet beter op orde, uniformer en consistentere. Overweeg of het huidige systeem hiervoor toereikend is. Leg wijze van registreren vast en breng hiervan alle klantcoaches en andere klachtafhandelaren op de hoogte.
2. Laat klantcoaches meer van elkaar leren. Bijvoorbeeld door regelmatig overleggen met klantcoaches in te plannen.
3. Neem scepsis bij medewerkers weg over de norm van binnen 4 uur terugbellen. Het waarom van deze norm en wat daarbinnen haalbaar is, moet duidelijk zijn voor medewerkers. Dat kan door of het doel van het gesprek beter uit te leggen of door de norm aan te passen naar een norm die wel als haalbaar wordt beschouwd of door bepaalde voorwaarden te stellen waaronder uitstel mogelijk is (bijv. wanneer de klantcoach of de beklagde niet werkzaam is).
4. Behoud focus op de informele afhandeling van klachten. Deze werkt goed en zorgt voor grotere tevredenheid bij de inwoners. Zorg dat de registratie op orde blijft, ook als de focus op informele afhandeling ligt, zodat de resultaten ervan beter gemonitord kunnen worden.
5. Evalueer de methode Prettig Contact Met Overheid en kijk of verdere uitrol binnen de organisatie gewenst is.
6. Evalueer de pilot rondom de omgang met 'contactintensieve' inwoners en neem op basis daarvan een beslissing of deze regeling ingepast wordt in procedures en regelingen.
7. Zorg ervoor dat de reguliere klachtenprocedure doorlopen wordt als een inwoner zijn klacht direct bij een collegelid indient. Heb vertrouwen in de ambtelijke organisatie en voorkom daarmee (onbedoelde) voorkeursbehandelingen.

#### *Aanbevelingen voor de gemeenteraad*

1. Leg de focus op de kaderstellende en controlerende rol van de raad, en blijf als raad weg van bemoeienis met de individuele casuïstiek rondom klachten, bezwaren en meldingen.
2. Gebruik het jaarverslag om – waar nodig – het college te bevragen over de eventuele leerpunten die naar voren komen in de organisatie en het college deze te laten borgen.
3. Zorg ervoor dat de reguliere klachtenprocedure doorlopen wordt als een inwoner zijn klacht direct bij een raads- of commissielid indient. Heb vertrouwen in de ambtelijke organisatie en voorkom daarmee (onbedoelde) voorkeursbehandelingen.

### Afhandeling van bezwaarschriften

#### *Aanbevelingen voor het college van B&W*

1. Zorg voor centrale registratie van de bezwaarprocessen, waarmee de kwaliteit en continuïteit van de bezwaarafhandeling gewaarborgd is. Overweeg of het huidige systeem hiervoor toereikend is. Registreer de tijdigheid van het volledige bezwaarproces, dus inclusief het besluitvormingsproces rondom de beslissing op bezwaar inclusief de mate van verdaging,

- alsmede de mate waarin de gemeente in gebreke wordt gesteld en dwangsommen verschuldigd is.
2. Verminder het aantal bezwaarschriften (met name bij de Algemene Kamer) dat op zitting komt.
  3. Evalueer de methode Prettig Contact Met Overheid en kijk of verdere uitrol binnen de organisatie gewenst is.
  4. Stel richtlijnen op waarin voorwaarden worden opgenomen wanneer bezwaarschriften zich al dan niet lenen voor informele afhandeling. Ga na of registratie van de mate van informele afhandeling mogelijk is, zodat kan worden becijferd of informele afhandeling zijn vruchten afwerpt.
  5. Draag er zorg voor dat verweerschriften tijdig worden opgesteld. Stel administratieve ondersteuning in bij de vakteams bij het opstellen van procesdossiers, zodat de juridisch medewerkers meer ruimte hebben voor het opstellen van een verweerschrift.
  6. Stuur aan op het behalen van de doorlooptijden zoals deze in het protocol zijn vastgelegd. Overweeg om het secretariaat te mandateren voor het verdagingsbesluit.

#### *Aanbevelingen voor de gemeenteraad*

1. Leg de focus op de kaderstellende en controlerende rol van de raad, en blijf als raad weg van bemoeienis met de individuele casuïstiek rondom klachten, bezwaren en meldingen.
2. Gebruik het jaarverslag om – waar nodig – het college te bevragen op de eventuele leerpunten die naar voren komen in de organisatie en deze te laten borgen.

### **Afhandeling van meldingen**

#### *Aanbevelingen voor het college van B&W*

1. Draag zorg voor duidelijke en transparante processen, zowel voor de interne organisatie als voor inwoners.
2. Stroomlijn het proces met de externe partijen. Maak duidelijke afspraken met externe partijen en leg deze vast in contracten. Zorg ervoor dat externe partijen direct toegang krijgen tot Fixi, zodat de ambtelijke organisatie wordt ontlast.
3. Informeer de raad over de hoeveelheid en de afhandeling van het aantal meldingen. Bijvoorbeeld door het aanbieden van een jaarverslag. Dit helpt de raad bij haar controlerende en kaderstellende rol.
4. Verbeter de communicatie richting de inwoners:
  - Stel termijnen vast waarbinnen gereageerd moet worden op meldingen en communiceer deze termijnen naar de inwoner;
  - Voorkom onnodige meldingen door duidelijke en tijdige informatie op de website, bijvoorbeeld over de maaiseizoenen;
  - Communiceer duidelijk in welke gevallen inwoners geen bericht kunnen ontvangen over hun melding.
5. Trek lering uit het aantal ingekomen meldingen. Bijvoorbeeld door vakteams directer toegang te verlenen tot de gegevens in Fixi. Wees ook proactief in het trekken van lering. Analyseer gegevens zonder dat daarvoor een ad hoc verzoek vanuit de vakteams voor binnenkomt.

#### *Aanbevelingen voor de gemeenteraad*

1. Leg de focus op de kaderstellende en controlerende rol van de raad, en blijf als raad weg van bemoeienis met de individuele casuïstiek rondom klachten, bezwaren en meldingen.
2. Maak met het college afspraken over de informatievoorziening aan de raad met betrekking tot (de afhandeling van) meldingen en gebruik dit om – waar nodig – het college te bevragen om de eventuele leerpunten die naar voren komen in de organisatie te laten borgen.

### **Bestuurlijke reactie college**

Het college heeft met interesse kennis genomen van de rapportage. Het college herkent zich in het algemene beeld dat wordt geschetst en zijn verheugd ten aanzien van de volgende positieve punten die worden genoemd in het rapport:

- Het algemene beeld is dat met betrekking tot klachten en bezwaren de te volgen stappen voldoende transparant zijn voor inwoners. Inwoners voelen zich in de meeste gevallen op geen enkele wijze weerhouden om een klacht, bezwaar of melding in te dienen en zijn in meerderheid positief over de laagdrempelige wijze van indienen.
- De gemeente Stichtse Vecht beschikt over een beleidsmatig kader voor zowel de afhandeling van klachten als de afhandeling van bezwaarschriften. De werkwijze hieromtrent is vastgelegd in verordeningen en voldoet aan de wettelijke vereisten.
- De gemeente Stichtse Vecht zet bij zowel klacht- als bezwaarprocedures in op informele afhandeling. Informele afhandeling leidt tot een grotere tevredenheid bij inwoners, dit geldt bij zowel de klacht- als bezwaarprocedures.

De rapportage is een terugblik over de periode 2014 – 2018. Sindsdien is het college al met veel van de punten uit de conclusies en aanbevelingen aan de slag gegaan. Deze ontwikkelingen zijn in het kader van het onderzoek met de rekenkamercommissie gedeeld. Het college constateert dat dit niet volledig in het rapport naar voren is gekomen.

#### Reactie college op de conclusies:

##### Ten aanzien van conclusie 1:

Het opstellen van een gedetailleerder procesbeschrijving voor de afwikkeling van klachten is één van de punten waarop wij al inzetten. Deze procesbeschrijving is in ontwikkeling. De pilot met 'contact intensieve inwoners' heeft als positief resultaat opgeleverd dat met name de eerstelijns dienstverlening is ontlast. Het blijkt wel lastig om in de korte tijd van de pilot een 'gedragsverandering' teweeg te brengen bij deze inwoners. De werkwijze wordt wel voortgezet, maar in een andere vorm, met meerdere contactpersonen.

##### Ten aanzien van conclusie 2:

De gemeente streeft waar mogelijk naar een informele oplossing. Een informele aanpak moet altijd van twee kanten komen. Een klant moet er niet alleen open voor staan, het initiatief kan en mag ook vanuit de klant komen.

Duidelijke richtlijnen kunnen helpen bij de ontwikkeling en borging van de methode 'Prettig Contact Met de Overheid' (nu: *Passend* Contact Met de Overheid) (PCMO). Omdat een informele aanpak sterk casuïstisch is, zijn richtlijnen moeilijk te geven. Voor de inzet van de methode bij individuele casuïstiek wordt een lijst met pro- en contra-indicatoren gebruikt.

Er bestaat geen volledig inzicht in de kosten en uren in verband met de afwikkeling van klachten en bezwaren. Een vergelijk tussen de kosten en urenbesteding van een formele en informele afhandeling is niet te maken. Bij de vernieuwde werkwijze die - mede door de inzet van PCMO - wordt gehanteerd, is geredeneerd vanuit de beleving van de klant en niet vanuit kosten besparing.

##### Ten aanzien van conclusie 3:

Wij ondersteunen de conclusie zoals verwoord in het rapport. Er zijn al stappen gezet om het meldingenproces te verbeteren.

Nog dit jaar wordt er een nieuwe versie van het Fixi meldingssysteem opgeleverd. Daarmee wordt het mogelijk om externe partijen beperkt toegang te geven tot het systeem. Daarmee kunnen zij de aan hen toegewezen meldingen inzien en status aanpassingen doorgeven aan de gemeente. De gemeente blijft nog wel verantwoordelijk voor het terugkoppelen van de meldingen aan de burger. Dit



heeft als voordeel dat het proces sneller wordt en dat alle informatie over een melding in het systeem wordt vastgelegd.

Daarnaast zijn we bezig om de kaarten in Fixi te verbeteren. Tevens wordt het administratieve proces verbeterd, met als doel de afhandeltijd van een melding te verkorten.

Ten aanzien van conclusie 4:

De opvolging van de aanbevelingen uit het jaarverslag van de bezwaarschriftencommissie en het klachtenjaarverslag worden gestructureerd opgepakt. Voor bezwaren gebeurt dit sinds 2018. In de organisatie zijn de verantwoordelijkheden hiervoor duidelijk belegd. Voor klachten zijn wij hier dit jaar mee begonnen. Wij monitoren de voortgang. Wij herkennen ons niet in deze conclusie.

Reactie college ten aanzien van de aanbevelingen afhandeling van klachten

Ten aanzien van aanbeveling 1:

Deze aanbeveling nemen we over. In de interne instructie voor de afhandeling van klachten wordt dit meegenomen. Vanzelfsprekend wordt daar ook de registratie met betrekking tot informele afhandeling in meegenomen (uw vierde aanbeveling).

Ten aanzien van aanbeveling 2:

Ook uw aanbeveling om klantcoaches meer van elkaar te laten leren onderschrijven wij. Op wens van de klantcoaches wordt binnenkort een workshop klachtenbehandeling gegeven. Daarin is ruim aandacht voor het uitwisselen van ervaringen.

Ten aanzien van aanbeveling 3:

Wij vinden dit belangrijk en hebben de directie gevraagd om hier aandacht aan te besteden.

Ten aanzien van aanbeveling 4 en 5:

De informele aanpak bij de klachtafhandeling bestond al vóór de introductie van PCMO in Stichtse Vecht. PCMO is ingevoerd voor de primaire besluitvormingsfase en de bezwaarfase. Begin 2019 is het sociaal domein gestart met werken volgens PCMO. Deze start is in mei 2019 geëvalueerd. De resultaten daarvan zijn meegenomen bij de implementatie voor de rest van de organisatie.

Ten aanzien van aanbeveling 6:

Deze aanbeveling nemen we over. De pilot is inmiddels geëvalueerd. Er wordt nu informatie ingewonnen bij andere gemeenten en de Nationale Ombudsman hoe de werkwijze in procedures en regelingen ingebed kan worden.

Ten aanzien van aanbeveling 7:

Wij onderschrijven dat afhandeling van individuele klachten door de organisatie moet plaatsvinden.

Reactie college ten aanzien van de aanbevelingen afhandeling van bezwaarschriften

Ten aanzien van aanbeveling 1:

Voor de registratie van bezwaren hebben wij een speciale software-applicatie aangeschaft. Naar verwachting kan deze per januari 2020 organisatie breed worden gebruikt. De registratie is daarmee gecentraliseerd. Met deze applicatie kan ook makkelijk managementinformatie gegenereerd worden.

De termijnbewaking is beter door een signaleringsfunctie. Uitbreiding met een klachtenmodule is mogelijk.

Ten aanzien van aanbeveling 2 en 3:

Deze aanbeveling nemen we over. Wij hebben er vertrouwen in dat het aantal bezwaren (dat op zitting komt) vermindert door toepassing van PCMO. Na de pilot bij het Sociaal domein krijgt deze methodiek nu een vervolg bij het team Omgevingskwaliteit. Voordat zij er mee gaan werken worden

medewerkers van dit team getraind. De evaluatie van de start van het werken volgens PCMO is bij deze verdere uitrol meegenomen.

Ten aanzien van aanbeveling 4:

Zie onze opmerking bij conclusie 2. Hier voegen wij nog aan toe dat we gaan onderzoeken of we deze indicatoren kunnen omzetten in transparante richtlijnen. Dit is binnen de systematiek echter niet gebruikelijk. We gaan na of registratie van de mate van informele afhandeling mogelijk is. Dit is waarschijnlijk mogelijk in de nieuw aangeschaftesoftware-applicatie voor de bezwaarprocedure.

Ten aanzien van aanbeveling 5:

Deze aanbeveling onderschrijven wij. Een verweerschrift is noodzakelijk voor een goed en efficiënt proces en past ook in de methode PCMO. Verweerschriften zijn volgens ons protocol verplicht gesteld. In het Sociaal domein worden procesdossiers over het algemeen tijdig aangeleverd. De medewerkers bezwaar en beroep doen dat zelf. Dat kunnen zij door een goede wisselwerking met het archief en het secretariaat van de bezwaarschriftencommissie. In het Fysieke domein is in het verleden geprobeerd om de administratieve ondersteuning procesdossier te laten samenstellen. Hiervan is vooral geleerd dat de inhoudelijke component te sterk verweven is met de samenstelling van het dossier om dit een puur administratieve taak te laten zijn. Nu past het samenstellen van procesdossiers bij dit organisatieonderdeel binnen de capaciteit van de juristen.

Ten aanzien van aanbeveling 6:

Het sturen op doorlooptijden gebeurt al in het kader van de opvolging van de aanbevelingen van de bezwaarschriftencommissie (zie onze reactie bij conclusie 4). Het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor de afdoening van bezwaarschriften. De adviescommissie is "slechts" een advieslus in dit proces. Dit betekent dat vakteams zelf verantwoordelijk zijn voor de afdoening van bezwaarschriften. Deze aanbeveling nemen wij niet over.

*Aanvullend:* Volgens de verordening moet het secretariaat (kort gezegd) de commissie bijstaan. Het verdagen valt daar niet onder. Wijziging van deze regeling is volgens ons niet wenselijk. Verdaging is namelijk de eerste mogelijkheid om de termijn te verlengen. Daarna bestaat de mogelijkheid op verder uitstel. Verder uitstel is vooral afhankelijk van instemming van de betrokkenen of bijvoorbeeld van de te volgen procedure om een inhoudelijk besluit te kunnen nemen. Na het uitbrengen van het advies is het vakteam aan zet. Die heeft daarom zicht op het wel of niet halen van de termijn en een eventuele reden om deze (verder) uit te stellen. Een extra schakel in de vorm van het secretariaat als procesregisseur is daarbij overbodig. De vakteams hebben de regie op het totaalproces. Om formele en technische redenen moet het verdagen en eventueel verder uitstel daarom in een hand blijven: die van de vakteams.

Reactie college ten aanzien van de aanbevelingen afhandeling van meldingen

Ten aanzien van aanbeveling 1:

We verwijzen hiervoor naar het antwoord ten aanzien van conclusie 3.

*Aanvullend:* Het college neemt deze aanbeveling over. Nadat de nieuwe versie van het Fixi meldingensysteem is getest wordt dit geïmplementeerd. Hierbij benadrukken wij dat wij afhankelijk zijn van de leverancier. Het streven is om dit in de eerste helft van 2020 door te voeren en af te ronden.

Ten aanzien van aanbeveling 2:

Wij nemen deze aanbeveling gedeeltelijk over. Externe partijen krijgen zoals gezegd eind dit jaar toegang tot Fixi. Als dat mogelijk is, maken we nadere werkafspraken met onze contractpartijen hierover.

*Aanvullend:* Wij nemen deze aanbeveling over. Wij gaan de huidige contractpartijen hierover benaderen met het verzoek om met Fixi te werken. Omdat dit niet in de huidige contracten is opgenomen, kunnen we hierover op voorhand geen toezegging doen. Uiteraard nemen wij dit mee in de bestekken voor het aangaan van nieuwe contracten.

Ten aanzien van aanbeveling 3:

We nemen deze aanbeveling over. We gaan de informatie over meldingen opnemen in de al bestaande informatievoorziening naar de raad.

Ten aanzien van aanbeveling 4:

We nemen deze aanbeveling over. We gaan de informatievoorziening op de website verbeteren, waarbij we ook informeren over afhandelingen en termijnen.

Ten aanzien van aanbeveling 5:

We nemen deze aanbeveling gedeeltelijk over. De relevante interne vakteams hebben al toegang tot Fixi. We analyseren de gegevens uit Fixi en andere bronnen om meer pro-actief te kunnen communiceren en te handelen.'

*Aanvullend:* Wij nemen deze aanbeveling over. Naast dat de relevante interne vakteams toegang hebben tot Fixi wordt er ook lering getrokken uit het aantal binnenkomende meldingen. De vakteams analyseren de meldingen en zetten in op meer communicatie aan de voorkant over bijvoorbeeld plannings.

We merken wel op dat een aantal meldingen niet specifiek gaan over een melding maar meer over de wijze van uitvoering door onder andere aannemers.

### **Reactie rekenkamercommissie op bestuurlijke reactie college**

De rekenkamercommissie heeft met belangstelling kennis genomen van de bestuurlijke reactie van het college. Uit de reactie op de conclusies en aanbevelingen leiden wij af dat het college verheugd is over de uitkomsten, de conclusies en aanbevelingen grotendeels onderschrijft en overneemt, waarbij zij enkele conclusies en aanbevelingen van kanttekeningen voorziet. Het college neemt enkele aanbevelingen gedeeltelijk over, waarbij het de rekenkamercommissie niet duidelijk is welk deel van de aanbeveling wel en welk deel niet wordt overgenomen (aanbevelingen 14, 15 en 18).

Het onderzoek heeft betrekking op de periode 2014-2018, waarbij de actualiteiten tot augustus 2019 zijn meegenomen. Het college geeft aan al met veel punten uit de conclusies en aanbevelingen aan de slag te zijn gegaan. De rekenkamercommissie neemt er met instemming kennis van dat het college stappen zet in lijn met de aanbevelingen. Waar aantoonbaar al verbeteringen in gang zijn gezet is dit in het rapport benoemd.

Het college zegt zich niet te herkennen in de conclusie dat er te weinig lering wordt getrokken uit eerdere ervaringen. De rekenkamercommissie signaleert dat jaarlijks dezelfde aanbevelingen worden gedaan door de adviescommissie Bezwaren en dat er voor meldingen in het geheel geen verslaglegging wordt gedaan, waardoor borging van het leren daarvan niet plaatsvindt.

Het college neemt de aanbeveling niet over om meer te sturen op het behalen van doorlooptijden van bezwaar, omdat dit al zou gebeuren. De rekenkamercommissie constateert dat de wettelijke afhandelingstermijnen al jarenlang worden overschreden. Bovendien wordt daarbij niet op het gehele proces gestuurd, omdat het opstellen en versturen van het besluit op bezwaar niet wordt meegerekend.

### **Communicatie**

De Rekenkamercommissie heeft op 22 november jl. een persbericht laten uitgaan. Het rapport is gepubliceerd op de website van de gemeente.

Endelhovenlaan 1, 3601 GR Maarssen  
Postbus 1212, 3600 BE Maarssen  
T 140346 F 0346 25 40 10  
[www.stichtsevecht.nl](http://www.stichtsevecht.nl)

**Financiën en risico's**  
n.v.t.

22 november 2019

De Griffier,  
J.A. Hekman

# Raadsbesluit (gewijzigd)

## Onderwerp

Rekenkameronderzoek 'Afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen gemeente Stichtse Vecht'

## Begrotingswijziging

n.v.t.

## Datum raadsvergadering

17 december 2019

## Commissie

3 december 2019

## Registratie nummer

Z/19/169269-VB/19/95476

De raad van de gemeente Stichtse Vecht,

gelet op:

- Het voorstel van de griffier van 22 november 2019;
- de bespreking in de commissie Bestuur en Financiën van 3 december 2019,

## Besluit

1. Kennisnemen van het eindrapport van de Rekenkamercommissie 'Afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen gemeente Stichtse Vecht' en de in het rapport opgenomen conclusies te onderschrijven;
2. de aanbevelingen die zijn gericht aan de raad over te nemen;
  - a. Leg de focus op de kaderstellende en controlerende rol van de raad, en blijf als raad weg van bemoeienis met de individuele casuïstiek rondom klachten, bezwaren en meldingen;
  - b. Gebruik de jaarverslagen klachten en bezwaarschriften om – waar nodig – het college te bevragen over de eventuele leerpunten die naar voren komen in de organisatie en het college deze te laten borgen;
  - c. Zorg ervoor dat de reguliere klachtenprocedure doorlopen wordt als een inwoner zijn klacht direct bij een raads- of commissielid indient. Heb vertrouwen in de ambtelijke organisatie en voorkom daarmee (onbedoelde) voorkeursbehandelingen.
  - d. Maak met het college afspraken over de informatievoorziening aan de raad met betrekking tot (de afhandeling van) meldingen en gebruik dit om – waar nodig – het college te bevragen om de eventuele leerpunten die naar voren komen in de organisatie te laten borgen.
3. het college op te dragen de aan haar gerichte aanbevelingen met uitzondering van aanbeveling 6 onder afhandeling van bezwaarschriften, te implementeren;
4. het college te vragen hiertoe met een plan van aanpak en planning te komen;
5. Het college te vragen in de periodieke monitor te rapporteren over de voortgang en resultaten van de uitvoering.

17 december 2019

Griffier

Voorzitter

**Origineel besluit is ondertekend**

Endelhovenlaan 1, 3601 GR Maarssen  
Postbus 1212, 3600 BE Maarssen  
T 140346 F 0346 25 40 10  
[www.stichtsevecht.nl](http://www.stichtsevecht.nl)