

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



Rekenkamercommissie  
t.a.v. de heer G. Molenaar  
Endelhovenlaan 1  
3601 GR MAARSSSEN

**Team**  
Juridische Zaken  
**Behandeld door**  
Marjolein Romijn  
**Direct nummer**  
140346  
**E-mail**  
[info@stichtsevecht.nl](mailto:info@stichtsevecht.nl)

**Datum**  
11 december 2019  
**Onderwerp**  
Aanvulling bestuurlijke reactie Rekenkameronderzoek naar de afhandeling klachten, bezwaar en meldingen  
**Bijlage(n)**  
n.v.t.

**Ons kenmerk**  
Z/19/172746- D/19/163250  
**Uw kenmerk**

*Bij beantwoording graag ons kenmerk en datum vermelden.*

Beste meneer Molenaar,

In de commissie Bestuur & Financiën van 3 december jl is uw rapport besproken. Daar hebben burgemeester Van Mastrigt en wethouder Klomps toegezegd dat er een brief wordt opgesteld met verduidelijking van de aanbevelingen die het college *gedeeltelijk* overneemt.

In de commissie is aangegeven dat het de nummers 13, 15 en 18 betreft. Voor de volledigheid hebben wij deze hieronder herhaald en nader toegelicht. Omdat wij bij aanbeveling nummer 14 ook hebben aangegeven dat wij deze *gedeeltelijk* overnemen, komen wij daar hieronder ook op terug. Vooruitlopend op de beantwoording per nummer informeert het college u dat met betrekking tot de nummers 14, 15 en 18 in tegenstelling tot eerder bericht, deze alsnog geheel worden overgenomen. Echter, dit gebeurt gefaseerd.

13. Stuur aan op het behalen van de doorlooptijden zoals deze in het protocol zijn vastgelegd. Overweeg om het secretariaat te mandateren voor het verdagingsbesluit.
  - *Ten aanzien aanbeveling 13:*  
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.
  - *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.

*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.

14. Draag zorg voor duidelijke en transparante processen, zowel voor de interne organisatie als voor inwoners.

➤ *Ten aanzien van aanbeveling 14:*

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

➤ *Ten aanzien van conclusie 3:*

Wij ondersteunen de conclusie zoals verwoord in het rapport. Er zijn al stappen gezet om het meldingensysteem te verbeteren. Nog dit jaar wordt er een nieuwe versie van het Fixi meldingensysteem 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.

*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.

15. 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.

➤ *Ten aanzien van aanbeveling 15:*

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.

18. 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.

➤ *Ten aanzien van aanbeveling 18:*

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.

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

**Vragen**

Indien u nog vragen heeft naar aanleiding van bovenstaande, dan horen wij dit graag.

Met vriendelijke groet,  
Burgemeester en wethouders van Stichtse Vecht  
namens hen,

Marjolein Romijn  
Programmamanager Bestuur (en Dienstverlening)