



## **PERSBERICHT**

**18 maart 2008**

### **Gemeente Barneveld kan de behandeling van bezwaarschriften en klachten verbeteren.**

**De Rekenkamercommissie vindt dat de afhandeling van bezwaarschriften in Barneveld onafhankelijker en sneller moet gebeuren. Ook kan de gemeente de behandeling van klachten op een aantal punten verbeteren. Voor bezwaarschriften en klachten geldt dat de gemeenten haar inwoners beter moet voorlichten.**

#### **De behandeling van een bezwaarschrift: onafhankelijkheid en snelheid gewenst.**

De behandeling van bezwaarschriften gebeurt in Barneveld door mensen uit de eigen organisatie: door een wethouder of enkele raadsleden en door ambtenaren. De meeste gemeenten hebben tegenwoordig een externe adviescommissie die volledig bestaat uit mensen die niet werken binnen de gemeentelijke organisatie. Onderzoek toont aan dat veel burgers daar ook de voorkeur aan geven. Daarnaast neemt in Barneveld de afhandeling vaak te veel tijd in beslag: de gemeente overschrijdt grotendeels de wettelijke termijnen. Ook kent de gemeente een behoorlijk aantal beroepszaken.

In het belang van de burger vindt de Rekenkamercommissie dat de afhandeling van bezwaarschriften in Barneveld onafhankelijker en sneller moet gebeuren. Dit kan door een externe adviescommissie te benoemen met onafhankelijke leden. Daarnaast is het verstandig dat de gemeente haar procedures verbetert en burgers beter voorlicht voorafgaand en tijdens het doorlopen van de bezwaarschriftenprocedure.

#### **Een klacht: maak het indienen gemakkelijker.**

De meeste burgers die de Rekenkamercommissie tijdens het onderzoek heeft gesproken zijn (redelijk) tevreden over de wijze waarop de gemeente de klacht heeft behandeld. De gemeente kan de klachtenbehandeling nog wel op een aantal punten verbeteren. Zo worden klachten niet altijd door de daarvoor aangewezen ambtenaren afgehandeld, duurt de afhandeling soms te lang en is het indienen van een klacht nog niet echt laagdrempelig. Maak het voor burgers gemakkelijker om een klacht in te dienen, bijvoorbeeld via internet, en zie klachten als gratis adviezen voor de organisatie. Dat zijn enkele aanbevelingen van het onderzoek.

#### **College is geen voorstander van een volledig externe adviescommissie**

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Barneveld is het niet eens met alle aanbevelingen van de Rekenkamercommissie. Het belangrijkste verschil van inzicht is dat het college geen volledig externe commissie wil. Het college wil grotendeels de huidige samenstelling van de commissie handhaven, maar is bereid één extern lid van buiten de organisatie aan de commissie toe te voegen. De Rekenkamercommissie heeft benadrukt veel belang te hechten aan een volledig externe commissie. Juist om te voorkomen dat burgers bij de behandeling van hun bezwaarschrift zouden kunnen denken dat dit niet onafhankelijk genoeg gebeurt.

#### **De burger gehoord?**

In het onderzoek van de Rekenkamercommissie speelt de burger een belangrijke rol. Niet alleen is het onderzoek uitgevoerd op verzoek van een burger, er zijn tijdens het onderzoek ook twintig burgers geïnterviewd over hun ervaringen met de gemeente na het indienen van een bezwaarschrift of klacht. Verder zijn de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek geschreven vanuit het belang van de burger. Ook na afronding van het onderzoek wil de

Rekenkamercommissie graag de mening van de burger weten. Via de website [www.rekenkamervip.nl](http://www.rekenkamervip.nl) is het mogelijk een reactie op het onderzoek te geven.

**Rekenkamercommissie**

Het onderzoek is uitgevoerd door de Rekenkamercommissie Barneveld/Leusden/Zeevolde van de Rekenkamercommissies ViP+. Deze commissie is ingesteld door de gemeenteraad en bestaat uit onafhankelijke externen, die veel ervaring hebben opgedaan met gemeentelijke organisaties en onderzoek.

---

**Rekenkamercommissies ViP+.**

Dit persbericht is gebaseerd op de onderzoeksrapporten 'De burger gehoord? Afhandeling van klachten in Barneveld' en 'De burger gehoord? Evaluatie van de bezwarencommissie'. De rapporten zijn te downloaden op [www.rekenkamervip.nl](http://www.rekenkamervip.nl).

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Patricia van Putten, secretaris, tel: 0342 - 495 384, [p.vanputten@barneveld.nl](mailto:p.vanputten@barneveld.nl) of Jan van Dort, voorzitter, tel: 06 – 5133 6137