



Notitie doorwerkingstraject

Afhandeling van klachten en bezwaarschriften Bunnik

Oktober 2011

1. Inleiding

In 2008 heeft de rekenkamercommissie Bunnik in de gemeente Bunnik een onderzoek uitgevoerd naar de effectiviteit van de afhandeling van klachten en bezwaarschriften. In september 2008 heeft de rekenkamercommissie hierover het eindrapport met aanbevelingen aangeboden aan de gemeenteraad. Het gaat om 14 aanbevelingen voor de afhandeling van klachten en 9 aanbevelingen voor de afhandeling van bezwaarschriften. In de raadsvergadering van 13 november 2008 heeft de gemeenteraad besloten de aanbevelingen over te nemen.

De rekenkamercommissie Bunnik heeft met de raad afgesproken dat zij zo'n twee tot drie jaar na afronding van een onderzoek terugkijkt in hoeverre de door de raad aangenomen aanbevelingen in het rapport in de praktijk zijn gebracht en in hoeverre deze aanbevelingen door de gemeente aldus als effectief zijn beoordeeld. De rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand (waarin de rekenkamercommissie Bunnik is opgegaan) wil de gemeenteraad hierover informeren via een korte doorwerkingsnotitie.

In deze notitie rapporteren wij over onze bevindingen. Allereerst lichten wij toe *hoe* wij dit doorwerkingsonderzoek hebben uitgevoerd (paragraaf 2). In paragraaf 3 geven wij de bevindingen weer. In paragraaf 4 besluiten wij met onze conclusies.

2. Verantwoording onderzoeksaanpak

Eind juli 2008 heeft de rekenkamercommissie haar onderzoeksrapportage met conclusies en aanbevelingen voor een bestuurlijke reactie naar het college van burgemeester en wethouders gestuurd. Het college heeft bij haar bestuurlijke reactie meteen een verbeterplan toegevoegd. Dit verbeterplan is als onderdeel van de bestuurlijke reactie opgenomen in het oorspronkelijke onderzoeksrapport van de rekenkamercommissie van september 2008.

In het kader van het doorwerkingsonderzoek hebben wij het college gevraagd om relevante nieuwe en/of gewijzigde beleidsdocumenten sinds 2008 op te sturen en om aan te geven hoe de aanbevelingen zijn doorgevoerd. Naar aanleiding hiervan heeft de gemeentelijke organisatie op 28 april 2011 diverse documenten aangeleverd, waaronder een update van de verbeterplannen, waarin per actie de stand van zaken opgenomen is. Daarnaast heeft de rekenkamercommissie op 13 mei 2011 een schriftelijke reactie (memo) van de gemeentelijke organisatie ontvangen over de implementatie van de aanbevelingen met betrekking tot de afhandeling van klachten en bezwaarschriften.

De documenten die wij hebben bestudeerd zijn:

- Update verbeterplan n.a.v. het rapport van de rekenkamercommissie t.a.v. klachten (inclusief doorgevoerde veranderingen), ontvangen op 28 april 2011;
- Update verbeterplan n.a.v. het rapport van de rekenkamercommissie t.a.v. bezwaarschriften (inclusief doorgevoerde veranderingen), ontvangen op 28 april 2011;
- B&W besluit "Jaarverslag commissie voor de bezwaarschriften gemeente Bunnik 2008, april 2009;
- Protocol Interne klachtenafhandeling gemeente Bunnik, november 2008;
- Verordening externe klachtenbehandeling (ombudsman), april 2008;
- Verordening Commissie voor de bezwaarschriften gemeente Bunnik (december 2002) met wijzigingen per februari 2010;
- Schriftelijke reactie op de aanbevelingen rekenkamercommissie bezwaarschriften, mei 2011;
- Schriftelijke reactie op de aanbevelingen rekenkamercommissie klachten, mei 2011;
- Procesbeschrijving bezwaarschriften en bijbehorend stroomdiagram, mei 2011;
- Burgerjaarverslagen van 2009 en 2010;
- Standaard ontvangstbevestiging klachten;
- Voorbeeldbrief voortgangsbericht klacht;
- Standaardbrief voortgangsbericht klachten;
- Standaardbrief uitnodiging hoorzitting inzake bezwaarschriften;
- Voortgangsrapportage 1^e en 2^e kwartaal 2011 m.b.t. de bezwaarschriften;
- Registratieformulier klachten 2010;
- Lijst met ingekomen stukken gemeenteraadsvergadering Bunnik, 2 september 2010;
- Collegebesluit, mandaatregeling, 28 juni 2011;

Daarnaast heeft de rekenkamercommissie interviews gehouden met:

- de burgemeester (portefeuillehouder);
- de klachtencoördinator;
- de secretaris van de bezwaarschriftencommissie en
- de gemeentelijke ombudsman (schriftelijk).

Gelet op de beperkte opzet van dit onderzoek hebben wij ons rapport niet voor een bestuurlijk wederhoor aan het college voorgelegd¹ maar rechtstreeks aan de raad gezonden. Uiteraard kan de raad het college voor de behandeling nog om een reactie verzoeken. Het college kan richting raad reageren.

¹ Wel hebben de ambtenaren een technische reactie gegeven.

Het feitelijke onderzoekswerk is verricht door de heer drs. J.P.P. van Dort (voorzitter rekenkamercommissie), de heer D.J. Jans (lid Rekenkamercommissie en onderzoekskoördinator) en mevrouw drs. B. Meijboom (secretaris/onderzoeker van de rekenkamercommissie). De voltallige commissie heeft het onderzoek begeleid.

3. Bevindingen doorwerkingsonderzoek

3.1 Implementatie van de aanbevelingen voor de afhandeling van klachten

In deze paragraaf geven we per aanbeveling voor de afhandeling van klachten weer hoe deze is geïmplementeerd.

Procedure

Aanbeveling 1

Versterk de centrale rol van de klachtencoördinator, ter bevordering van de kwaliteit en eenduidigheid van de procedure:

- a) Zet een centrale registratie door de klachtencoördinator op (omvang, soort klacht, wijze van afdoening, organisatieonderdeel etc.).
- b) Verstuur bij ontvangst van een klacht een ontvangstbevestiging namens de klachtencoördinator met informatie over de procedure en termijn van afhandeling.
- c) De klachtencoördinator ziet de afdoeningsbrieven voordat deze worden verstuurd, en ziet toe op het doen van een uitspraak 'gegrond/ongegrond' en het vermelden van de eventuele maatregelen die zijn genomen naar aanleiding van de klacht.

a) Centrale registratie

In haar schriftelijke reactie van mei 2011 geeft de organisatie aan dat de klachtencoördinator een registratiesysteem opgezet heeft waarin het aantal klachten, soort, afdeling, termijn en de wijze van afdoening wordt bijgehouden. De rekenkamercommissie heeft een uitdraai van dit registratieformulier ontvangen en bekeken. De rekenkamercommissie constateert dat de genoemde onderdelen hierin overzichtelijk opgenomen zijn.

b) Ontvangstbevestiging

De organisatie geeft in haar schriftelijke reactie van mei 2011 aan dat zij bij ontvangst van een klacht een ontvangstbevestiging verstuurt, waarin een korte toelichting staat op de wijze van behandeling van de klacht. Ook wordt de verantwoordelijke behandelaar genoemd. De rekenkamercommissie heeft van de gemeente de standaardbrief gekregen die de gemeente als ontvangstbevestiging verstuurt. De rekenkamercommissie heeft de brief bekeken en geconstateerd dat de genoemde onderdelen hierin opgenomen.

c) Zicht op afdoeningsbrieven

In de schriftelijke reactie van de organisatie (mei 2011) staat dat de klachtencoördinator een aantal afdoeningsbrieven ziet voordat deze verstuurd worden, maar niet allemaal. Tijdens de interviews wordt toegelicht dat dit komt, omdat hier geen afspraken over gemaakt zijn. De verantwoordelijkheid voor de afhandeling van een klacht ligt bij de klachtbehandelaar. In de praktijk

is dit vaak het afdelingshoofd. Tijdens de interviews wijst de klachtencoördinator erop dat de klachtbehandelaar wel per mail (of soms mondeling) rappelleert als de termijn dreigt te verstrijken. De klachtbehandelaar schrijft ook de afdoeningsbrieven. Deze worden toegesneden op de situatie en de aard van de klacht. De gemeente legt de verantwoordelijkheid voor het tijdig consulteren van de klachtencoördinator over de afdoeningsbrieven bij het afdelingshoofd. De klachtencoördinator ontvangt wel een kopie van de afdoeningsbrief, zo ziet zij dat de brief verstuurd is.

Voor de afdoeningsbrieven is nog geen vast format aanwezig. Tijdens de interviews licht de klachtencoördinator toe dat een format hiervoor in ontwikkeling is. Nu stimuleert de klachtencoördinator eenduidigheid in de brieven door aan te geven welke vaste onderdelen een brief dient te bevatten. Daarbij wordt onder meer gewezen op een uitspraak over de gegrondheid van een klacht, het aanbieden van excuses indien van toepassing en eventueel een verwijzing naar de gemeentelijke ombudsman als tweedelijns klachtinstantie.

Ook wijst de klachtencoördinator erop dat de gemeente bezig is met het opstellen van een nieuw protocol voor de afhandeling van klachten. Men is aan het inventariseren welke punten hierin aangepast of nieuw opgenomen moeten worden. Het nieuwe protocol is eind 2011 klaar.

Aanbeveling 2

Verbeter de interne informatievoorziening zodat de verwarring over een informele en formele klachtbehandeling wordt opgehelderd. Een informele manier van behandelen van een klacht betekent namelijk niet dat het geen formele klacht kan betreffen. De formele eisen zijn dan van toepassing.

De gemeentelijke organisatie geeft in haar schriftelijke reactie (mei 2011) aan dat de gemeente er vanuit gaat dat “een klacht een klacht is”. Klachten worden zoveel mogelijk geregistreerd en indien mogelijk informeel afgedaan. Dit betekent niet dat informele klachten niet worden gerekend tot de klachten. In de schriftelijke reactie wordt aangegeven dat de term informele klacht niet meer gebruikt wordt. Dit blijkt ook uit de het Protocol Interne klachtenafhandeling (2008). Hierin wordt een klacht omschreven als “elke mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over gedragingen van ambtenaren of bestuurders. Iedere uiting van onvrede wordt behandeld als klacht om te voorkomen dat de gemeente sommige uitingen ten onrechte niet als klacht aanmerkt.”

Het protocol is alleen van toepassing op schriftelijke klachten. In het protocol staat “dat een klager gewezen wordt op de mogelijkheid om een klacht schriftelijk te doen, als een klacht mondeling kenbaar gemaakt wordt. Zo nodig wordt een klachtenformulier toegezonden of uitgereikt. Eventueel kan de klachtencoördinator het formulier zelf invullen en ter ondertekening toesturen aan de klager, waarna de klacht verder als schriftelijke klacht wordt behandeld.”

Tijdens de interviews licht de klachtencoördinator toe dat mondelinge klachten bij haar binnenkomen. Volgens de klachtencoördinator zijn inwoners in de praktijk altijd bereid om een klacht op papier te (laten) zetten. De mondelinge klacht wordt dan verder behandeld als schriftelijke klacht.

De klachtencoördinator wijst erop dat inwoners ook regelmatig mondeling melding doen van zaken als losliggende stoeptegels of een heg die het uitzicht belemmert. Dit zijn echter geen klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. De gemeente zet deze meldingen door naar de betreffende afdeling en daar wordt de melding meestal snel opgelost.

Aanbeveling 3

Verbeter de dossiervorming en voer controles daarop uit.

In haar schriftelijke reactie wijst de organisatie erop dat de gemeente dossiers bijhoudt in een postregistratiesysteem (IRS). De klachtencoördinator stimuleert medewerkers om daarin ook mails e.d. te registreren. Tijdens de interviews licht de klachtencoördinator toe dat zij elk dossier na afronding van een klacht controleert op volledigheid.

Aanbeveling 4

De procedure aanvullen zodat bekend is wie een klacht over college, burgemeester, raad en raadscommissie, griffier en bezwaarschriftencommissie behandelt.

De organisatie wijst in haar schriftelijke reactie op het Protocol Interne klachtenbehandeling waarin vermeld wordt wie een klacht over het college, burgemeester, raad, griffier en bezwaarschriftencommissie behandelt. Uit de documentenstudie blijkt dat in het protocol (artikel 10) staat dat:

- een klacht over de **gemeenteraad** wordt behandeld door het presidium (tenzij een lid van presidium zelf het onderwerp van de klacht is);
- een klacht over het **college van burgemeester en wethouders**, of over een lid ervan wordt behandeld door de burgemeester (tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is);
- een klacht over de **burgemeester** wordt behandeld door de locoburgemeester en
- een klacht over de **griffier** wordt behandeld door het presidium.

In het protocol staat niet wie een klacht behandelt over de bezwaarschriftencommissie of een klacht over een lid van het presidium.

De klachtencoördinator licht toe dat dit nog niet vastligt, maar dat de gemeente zal bekijken of dit opgenomen zal worden in het nieuwe klachtenprotocol. In de praktijk is een klacht over de bezwaarschriftencommissie of een klacht over een lid van het presidium in Bunnik echter nog niet voorgekomen.

Informatievoorziening burger**Aanbeveling 5**

Leg de klachtenfolder met formulier zichtbaar in de hal bij andere brochures.

In de schriftelijke reactie van de organisatie (mei 2011) staat dat de klachtenfolder voor de gemeente Bunnik en de informatie over de Gemeentelijke Ombudsman beschikbaar zijn in het rek in de hal van het gemeentehuis, bij de andere brochures. De rekenkamercommissie heeft op twee verschillende dagen gekeken of de informatie beschikbaar was in het rek in de hal van het gemeentehuis: de ene dag stond de klachtenfolder wel in het rek, de andere dag niet. De folder van de ombudsman was wel steeds aanwezig.

Aanbeveling 6

Maak de informatie op de website over klachtenbehandeling makkelijker vindbaar en neem een klachtenformulier daarbij op.

De gemeente wijst er in haar schriftelijke reactie op dat de informatie en het klachtenformulier op de gemeentelijke website makkelijker toegankelijk gemaakt zijn en dat klachten ook ingediend kunnen worden via info@bunnik.nl. De rekenkamercommissie heeft op de gemeentelijke website gezocht, maar heeft het klachtenformulier en informatie over klachtenafhandeling niet kunnen vinden via het menu. Uiteindelijk heeft de rekenkamercommissie de informatie en het formulier gevonden via de zoekfunctie.

Tijdens de interviews kijkt de klachtencoördinator in het bijzijn van de rekenkamercommissie of het klachtenformulier via het menu van de website te vinden is. Dit lukt niet. De gemeente geeft aan het probleem te onderkennen. De gemeentelijke website zal aangepast worden.

Aanbeveling 7

Houdt de klagers gedurende de afhandeling op de hoogte van de voortgang, als deze langer duurt dan de wettelijke afhandelingstermijn.

In het Protocol Interne klachtenafhandeling staat dat de klachtencoördinator de procedures en termijnen bewaakt en zo nodig zorg draagt voor het tijdig nemen van een verdagingsbesluit. Een ambtelijke respondent licht toe dat de klachtencoördinator de stand van zaken met betrekking tot de afhandeling van de klachten bijhoudt met behulp van het registratieoverzicht. De klachtencoördinator vraagt standaard na twee en na vijf weken aan de klachtbehandelaar wat de stand van zaken is. Zo blijft zij gedurende de afhandeling op de hoogte van de voortgang.

Met betrekking tot de afhandelingstermijn staat in het protocol “dat de termijn voor het afhandelen van klachten zes weken bedraagt. In bijzondere gevallen kan deze termijn met vier weken worden verdaagd. Een eventueel verdagingsbesluit dient binnen zes weken na ontvangst van de klacht aan de klager te zijn toegezonden. Een brief waarbij de termijn wordt verdaagd, wordt ondertekend door de gemeentesecretaris.”

In de schriftelijke reactie van de organisatie staat dat klagers op de hoogte gehouden worden van de voortgang van de procedure:

- mondeling door de klachtencoördinator of door het behandelend afdelingshoofd en
- schriftelijk door eventueel een verdagingsbericht.

De organisatie wijst er in haar schriftelijke reactie op dat men zoveel mogelijk tracht overschrijding van de wettelijke termijn te voorkomen en klagers een verdagingsbericht te sturen als de termijn toch dreigt te worden overschreden. De organisatie geeft aan dat in 2010 bij vijf van de 23 klachten de wettelijke termijn van zes weken overschreden is. In de meeste gevallen had dit te maken met nader onderzoek of een gesprek dat nog diende plaats te vinden.

De klachtencoördinator licht toe dat alleen één keer een verdagingsbrief verzonden is. Bij twee van de vijf overschrijdingen was men uitgebreid met de klagers in gesprek. Er is toen geen verdagingsbrief verzonden, omdat er al wel overeenstemming met klagers was. Dit moest alleen nog schriftelijk bevestigd worden. Deze afsluitende brieven zijn buiten de wettelijke termijn van zes weken uitgegaan. In de overige twee gevallen is er ook geen verdagingsbrief verzonden, maar is de klacht binnen een termijn van zeven weken afgedaan.

Aantal klachten

Aanbeveling 8

Laat mondelinge klachten bij binnenkomst registreren (op een eenvoudig formulier) en geef dit door aan de klachtencoördinator. De organisatie houdt zo zicht op het totaal van klachten (aantal, soort, beleidsterrein).

In haar schriftelijke reactie laat de organisatie weten dat alle klachten bij de klachtencoördinator bijgehouden worden in een totaaloverzicht. Hierin worden zowel de mondelinge klachten als de schriftelijk ingediende klachten bijgehouden (zie ook de bevindingen bij aanbeveling 1). De mondeling binnengekomen klachten worden op papier gezet en in het postregistratiesysteem gezet.

In het Protocol Interne klachtenbehandeling staat met betrekking tot de registratie van klachten “dat de afdeling Financiën en Informatie (DIV) iedere binnengekomen schriftelijke klacht registreert als ingekomen post, waarbij op de brief wordt aangetekend dat het een klacht betreft”. Verder staat in het protocol “dat het cluster informatiebeheer binnen 2 werkdagen een kopie van de klacht verstrekt aan de klachtencoördinator”.

Aanbeveling 9

Besteed in de interne communicatie aandacht aan klachten. Maak duidelijk dat klachten welkom zijn. Laat medewerkers de mogelijkheid om klachten in te dienen onder de aandacht brengen.

In haar schriftelijke reactie wijst de organisatie erop dat de omgang met klachten jaarlijks aan de orde komt bij het management bij de bespreking van het jaarverslag. Ook stelt de organisatie dat de klachtencoördinator medewerkers en afdelingshoofden door het jaar heen spreekt bij de afhandeling van klachten. Tevens wordt door middel van de informatie van de Gemeentelijke Ombudsman bekendheid gegeven aan zijn werkzaamheden.

Uit de documentenstudie blijkt dat in het verbeterplan naar aanleiding van het rapport van de rekenkamercommissie staat dat de directie en het management doorlopend aandacht heeft voor de cultuur. Hierbij dragen zij het credo “klachten zijn om van te leren” uit richting medewerkers. Directie en management proberen hierbij doorlopend de “defensieve” houding ten aanzien van het omgaan met klachten te doorbreken en medewerkers te stimuleren zich coöperatief op te stellen bij de afhandeling van klachten.

De gemeentelijke ombudsman is van mening dat de burgemeester van Bunnik een soepelere klachtbehandeling voorstaat. In 2011 heeft de ombudsman heel weinig (nog maar drie) klachten over Bunnik binnen gekregen. Dat is aanmerkelijk minder dan bijvoorbeeld in 2010, toen het er 12 waren. Volgens de ombudsman is dit wellicht een gevolg van de inzet van de burgemeester en het soepeler afhandelen van de klachten in eerste lijn. Als burgers tevreden zijn over de klachtbehandeling komen ze niet meer naar de ombudsman.

De gemeentelijke ombudsman is echter van mening dat nog niet alle medewerkers en bestuurders van de gemeente Bunnik klachten zien als een vorm van feedback. “Om een goede en soepele klachtbehandeling te hebben, waar ook écht wordt geleerd van klachten is het noodzakelijk dat de top van de organisatie eensgezind uitstraalt dat klachtbehandeling belangrijk is en dat de burger er recht op heeft. Is dat niet het geval dan zullen de effecten van klachtbehandeling niet in de organisatie landen”, aldus de gemeentelijke ombudsman.

Tijdigheid

Aanbeveling 10

Bewustzijn van tijdig handelen in de organisatie versterken en laat de klachtencoördinator de termijn bewaken:

- a) Zorg dat de het eerste telefonische contact met de klager volgens de norm van de organisatie (binnen 5 werkdagen) tot stand komt.
- b) Stuur tijdig de verdagingsbesluiten of voortgangsbrieven over de reden voor de vertraging. Zo wordt gewaarborgd dat de burger op de hoogte wordt gehouden van de afhandeling.
- c) Zorg voor het tijdig beantwoorden van vragen van de Gemeentelijke Ombudsman.

Ad a)

In de schriftelijke reactie (mei 2011) staat dat de klachtencoördinator het afgelopen jaar in voorkomende gevallen als eerste contact opgenomen heeft met klagers om te horen wat de inhoud van de klacht is, zodat de klacht op een juiste wijze bij de juiste persoon uitgezet kan worden. De reacties van klagers waren overwegend positief. Een klacht kan zo directer uitgezet worden en klagers hebben het gevoel gehoord te worden en worden direct naar de juiste persoon doorverwezen.

In de schriftelijke reactie staat ook dat de termijn in het klachtenprotocol aangepast is en dat contact met klagers binnen twee weken na ontvangst dient plaats te vinden. De rekenkamercommissie heeft dit niet teruggevonden in het protocol. Wel staat er in het protocol (bij behandeling klachten volgens de informele procedure) dat “degene die met de afhandeling van de klacht is belast zo spoedig mogelijk - maar uiterlijk binnen zeven werkdagen na ontvangst - telefonisch contact opneemt met de klager om te proberen de klacht informeel op te lossen. De voorkeur gaat (ook in de Algemene wet bestuursrecht) in eerste instantie uitdrukkelijk uit naar een informele mondelinge (telefonische) afhandeling, als de klager hiermee instemt. Pas daarna volgt de formele, schriftelijke behandeling. Als de klager dit aangeeft, moet direct de formele procedure worden gevolgd”.

De klachtencoördinator licht toe dat de bepalingen inderdaad niet overeenkomen. Dit zal aangepast worden in het nieuwe klachtenprotocol. Ook wijst zij erop dat in het huidige klachtenprotocol geen onderscheid gemaakt wordt tussen ingekomen klachten per mail of per post, terwijl dat bij de servicenormen wel het geval is.

In de praktijk hanteert Bunnik nu de volgende richtlijnen voor het eerste contact met klagers:

- per mail binnen vijf werkdagen;
- per post binnen tien werkdagen.

Dit zijn de servicenormen die de gemeente Bunnik hanteert voor vragen van inwoners. Om de eenduidigheid te vergroten zal in het nieuwe klachtenprotocol naar alle waarschijnlijk aansluiting worden gezocht bij de servicenormen.

Ad b)

Volgens de schriftelijke reactie van de organisatie worden verdagingsbesluiten over het algemeen tijdig verzonden. Bij hoge uitzondering is de termijn het afgelopen jaar overschreden. Een ambtelijke respondent verwijst voor het exacte aantal naar het totaaloverzicht met klachten. Hieruit blijkt dat het afgelopen jaar bij vijf van de 23 klachten de termijn overschreden is. Zie ook de bevindingen bij aanbeveling 7.

Ad c)

In haar schriftelijke reactie van mei 2011 geeft de organisatie aan dat vragen van de Gemeentelijke Ombudsman tijdig beantwoord worden. Als de termijn om organisatorische redenen niet gehaald kan worden, worden hierover duidelijke afspraken gemaakt met de Gemeentelijke Ombudsman. Tijdens de interviews wordt vanuit het gemeentebestuur aangegeven dat de gemeente één keer per jaar overleg heeft met de ombudsman. Dan wordt onder andere het jaarverslag van de ombudsman besproken.

De ombudsman geeft aan dat de gemeente altijd keurig antwoord geeft binnen de termijn die zij stelt. De ombudsman geeft aan dat de contacten met de burgemeester leuk en interessant zijn. In het verleden was de gemeente Bunnik nog wel eens van mening dat de ombudsman zich te onafhankelijk of kritisch opstelde. Volgens de ombudsman wil de burgemeester soepel met klachten omgaan. Hij wil klachten gebruiken als een leerervaring (feedback) voor het apparaat.

Doorwerking

Aanbeveling 11

Stimuleer de doorwerking van klachten op de organisatie (leereffecten) door deze intern (bijvoorbeeld bij het afdelingsoverleg) te bespreken. Houdt zicht op de effectuering van de maatregelen die zijn vastgelegd in de afdoeningsbrief aan de klager.

In het verbeterplan naar aanleiding van het rapport van de rekenkamercommissie staat “dat het management en de klachtencoördinator jaarlijks de interne - en externe klachten analyseren en de leereffecten benoemen en deze bespreken in managementverband.” De klachtencoördinator wijst er tijdens de interviews op dat de leereffecten deels opgenomen worden in het klachtenjaarverslag. Dit is ook afhankelijk van het soort klacht. Bij klachten gaat het altijd om maatwerk. Sommige klachten worden opgelost. Hier is geen leereffect aan verbonden. Als het gaat om belangrijke klachten dan worden deze besproken in het management.

Vanuit de organisatie wordt in de schriftelijke reactie aangegeven dat het management de klachten of te nemen maatregelen naar aanleiding van het jaarverslag jaarlijks bespreekt met een afdelingshoofd of medewerker(s). De ambtelijke respondent noemt twee voorbeelden van klachten die in het management besproken zijn.

- Het eerste voorbeeld betreft een klacht over de telefonische bereikbaarheid van de afdeling U&R die naar aanleiding van het jaarverslag van 2009 aan de orde is gekomen bij een Management Team Bijeenkomst (MTB) medio april 2010. Dit werd opgelost door de telefoon bij afwezigheid door te schakelen naar de servicetelefoon van de gemeente. Dit was echter niet de bedoeling van deze servicedienst. Bij het overleg is uitgebreid aan de orde geweest hoe te handelen bij afwezigheid van de medewerkers en de telefonische bereikbaarheid van de afdeling. De telefonische bereikbaarheid is het afgelopen jaar organisatiebreed opgepakt met de servicenormen waarin er uitgebreid aandacht is voor de bereikbaarheid van de hele organisatie.
- Een tweede voorbeeld betreft een klacht die bij de Gemeentelijke Ombudsman aan de orde is geweest. Het ging daarbij om een gesprek dat had plaatsgevonden en waarbij een aantal afspraken waren gemaakt met het bestuur van een vereniging. In een later stadium kwam men

daarop terug. Daarbij is nogmaals aan de orde gesteld bij een MTB hoe te handelen bij dergelijke zaken (schriftelijk vastleggen van afspraken), zodat hierover in een later stadium geen onduidelijkheid kan ontstaan.

De klachtencoördinator is bij alle trajecten betrokken vanaf het indienen van de klacht tot de afhandeling. Zo blijft zij op de hoogte van de effectuering van maatregelen. Dit ligt nergens vast, maar volgens de klachtencoördinator werkt het in de praktijk wel.

Aanbeveling 12

Neem bij de klachtafhandeling ook mondeling contact op met de klager na de verzending van de afdoeningbrief. Het gaat er daarbij niet om dat de klager alsnog gelijk krijgt, maar wel dat de gemeente kan constateren dat hij zich gehoord heeft gevoeld.

In haar schriftelijke reactie geeft de organisatie aan dat er contact opgenomen wordt met klagers, maar dat dit nog niet op structurele basis gebeurt. In de aangeleverde documenten is hierover niets opgenomen. Tijdens de interviews licht de klachtencoördinator toe dat de vraag wanneer wel/niet contact opgenomen moet worden met de klagers nog een discussiepunt is in de organisatie. Het zal opgenomen worden in het nieuwe klachtenprotocol.

Aanbeveling 13

Besprek als gemeenteraad de analyse van de interne- en externe klachtbehandeling en laat u informeren over de doorwerking naar de organisatie.

De organisatie geeft in haar schriftelijke reactie aan dat de raad jaarlijks de analyse van zowel de interne- als ook de externe klachtbehandeling bespreekt. In het verbeterplan van de gemeente staat dat de analyse van interne - en externe klachten en leereffecten jaarlijks teruggekoppeld wordt naar de raad.

De rekenkamercommissie ontvangt tijdens de interviews het klachtenjaarverslag van de gemeente Bunnik over 2010 en het bijbehorende raadsvoorstel. Het college heeft het jaarverslag via de agendacommissie aangeboden aan de raad. De agendacommissie heeft besloten het jaarverslag op 1 september ter informatie op de agenda van de raad te plaatsen. Het is verder niet aan de orde gesteld. Ook het klachtenjaarverslag van 2009 is in de raad niet inhoudelijk besproken. Het is tijdens de raadsvergadering van 2 september 2010 voor kennisgeving aangenomen.

Vanuit het bestuur wordt toegelicht dat in het klachtenjaarverslag weinig grote verrassingen staan, omdat de raadsleden op de hoogte zijn van de lopende trajecten. Als het goed is zijn de belangrijkste kwesties al aan de orde geweest. Bovendien is Bunnik een kleine gemeente waarbij inwoners raadsleden meestal al op de hoogte stellen als er wat speelt.

Publicatie

Aanbeveling 14

Publiceer in de (Burger)jaarverslagen en op de website over de uitkomsten van de klachtafhandeling over een periode van drie tot vijf jaar zodat eventuele trends zichtbaar worden (niet alleen de aantallen klachten maar ook de aard van de klachten en de afdoening).

De organisatie zegt in haar schriftelijke reactie dat in het burgerjaarverslag jaarlijks aandacht besteedt wordt aan de klachtbehandeling. Niet alleen worden de aantallen klachten besproken, maar ook de aard van de klachten en de afdoening. In de toekomst zullen ook trends worden besproken, maar dit was het afgelopen jaar nog niet mogelijk, omdat de gemeente klachten pas vanaf 2009 beter bijhoudt en volgt. De rekenkamercommissie heeft de Burgerjaarverslagen van 2009 en 2010 bekeken en geconstateerd dat beide documenten ingaan op het aantal klachten, de aard van de klachten en de afdoening ervan.

3.2 Implementatie aanbevelingen afhandeling bezwaarschriften

In deze paragraaf geven we voor de afhandeling van bezwaarschriften per aanbeveling weer hoe deze is geïmplementeerd.

Procedure en werkwijze

Aanbeveling 1

Zorg voor volledige dossiers bij het centrale archief.

In het verbeterplan naar aanleiding van het rapport van de rekenkamercommissie is opgenomen dat de secretaris van de bezwaarschriftencommissie zorg draagt voor de vorming van complete dossiers door de werkwijze aan te passen. Tevens is deze werkwijze verwerkt in de procesbeschrijving.

In haar schriftelijke reactie licht de organisatie toe dat “alle dossiers bij het centrale archief zowel op schrift als digitaal verzameld worden. Indien een bezwaarschrift wordt ingediend wordt deze registratie gekoppeld (fysiek en digitaal) aan de registratie die hoort bij het bestreden besluit. Het volledige dossier bevat zo ondermeer, het bestreden besluit, het bezwaarschrift, de ontvangstbevestiging, correspondentie van (de secretaris) van de commissie voor de bezwaarschriften (hierna: de commissie), het verslag van de hoorzitting en advies van de commissie, de overige correspondentie vanuit de gemeente zelf, het voorstel naar het college van burgemeester en wethouders (hierna: het college) en de beslissing op bezwaar.”

Aanbeveling 2

Maak de uitnodiging voor de hoorzitting volledig zodat de indiener weet dat hij zich kan laten bijstaan door getuigen of deskundigen en om een gesloten zitting kan vragen.

In haar schriftelijke reactie laat de organisatie weten “dat alle brieven die verstuurd worden vanuit de commissie zijn aangepast. Gekozen is voor een minder zakelijke en vooral klantvriendelijkere toon. In de uitnodiging voor de hoorzitting worden bezwaarden onder andere gewezen op plaats en tijd van de hoorzitting, de mogelijkheid van indienen van nadere stukken, de gang van zaken tijdens de hoorzitting, de mogelijkheid van vertegenwoordiging, het meenemen van getuigen en/of deskundigen en het vragen om een behandeling achter gesloten deuren.”

Tijdens de interviews ontvangt de rekenkamercommissie het format van de uitnodigingsbrief. De rekenkamercommissie constateert dat de hiervoor genoemde punten helder en duidelijk in de brief staan.

Voorlichting burger

Aanbeveling 3

Overweeg de invoering van de zogenaamde Overijsselse methode waarbij de gemeente zo snel mogelijk na indiening van het bezwaarschrift standaard telefonisch contact opneemt met de indiener, om zicht te krijgen op wat het achterliggende probleem is. Het genomen besluit kan worden toegelicht, evenals de bezwaarschriftprocedure.

Algemeen

Vanuit de organisatie wordt schriftelijk aangegeven dat “de secretaris van de commissie bij voorkeur en indien mogelijk, na overleg met de behandelend ambtenaar, contact opneemt met bezwaarde. Hij informeert naar de achtergrond en beweegredenen van het bezwaar”. Uit de documentenstudie blijkt dat dit ook opgenomen is in de Procesbeschrijving Behandeling bezwaarschriften (mei 2011). In haar schriftelijke reactie laat de organisatie weten “dat deze werkwijze in de meeste gevallen resulteert in een persoonlijk overleg met bezwaarden, behandelend ambtenaren en de secretaris. Tijdens deze gesprekken wordt het bestreden besluit toegelicht en antwoord gegeven op vragen. Bij deze gesprekken worden mediationvaardigheden toegepast. Geregeld leidt dit tot intrekking van het bezwaar.” De secretaris van de bezwaarschriftencommissie licht aanvullend toe dat er in principe met iedere bezwaarmaker telefonisch contact opgenomen wordt. Deze (basis)gesprekken leiden soms al tot een intrekking, soms vindt daarna een gesprek plaats met de indieners.

De gemeente merkt op dat premediation niet gericht is op een intrekking van het bezwaarschrift. De gesprekken hebben als doel te kijken wat er bij bezwaarde(n) speelt en/of nadere informatie boven tafel te krijgen. Als dit resulteert in een intrekking of een alternatieve oplossing dan verdient dit uiteraard de voorkeur, maar het belangrijkste is dat bezwaarmakers zich in een vroeg stadium gehoord voelen en actief betrokken worden bij het bezwaarproces.

Voorbeelden

Van ambtelijke zijde wordt toegelicht dat er in 2010 in totaal 145 bezwaren in behandeling waren (dit is inclusief een deel dat ingediend is in het jaar ervoor). Hiervan zijn vervolgens 27 bezwaarschriften ingetrokken na premediation. In 2010 zelf werden in totaal 123 bezwaarschriften ingediend.

- Hiervan waren 50 bezwaren gericht tegen hetzelfde besluit (betreffende de bouw van een appartementencomplex (in de gemeente bekend als “Scholeneiland Odijk”). Hier is geen premediation-traject gestart. Enerzijds omdat de gemeente (nog) niet beschikt over de bekwaamheid om premediationvaardigheden toe te passen voor een groep van 50 bezwaarmakers. Anderzijds zijn er in het betreffende proces (bestemmingsplanwijziging, zienswijzenprocedures, eerdere rechtszaken) vele momenten geweest waarbij de grieven van bezwaarmakers zijn besproken.
- 21 bezwaren waren gericht tegen de bouwvergunningen verleend voor het plaatsen c.q. vervangen van 5 stuwen, 7 inlaten en een vispassage in en rondom de bebouwde kom van Werkhoven door het Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden. Naar aanleiding van deze bezwaren heeft de secretaris samen met de behandelend ambtenaar een informatieavond georganiseerd, waarbij ook het Hoogheemraadschap aanwezig was. Bij deze zaak hadden verschillende bezwaarden grieven tegen verschillende besluiten. Zij hadden dit verwoord in één bezwaarschrift.

Aanbeveling 4

Bestudeer de mogelijkheid tot het digitaal indienen van een bezwaarschrift via internet.

De organisatie laat in haar schriftelijke reactie weten dat het digitaal indienen van bezwaarschriften op dit moment nog niet mogelijk is. “Komend jaar zal de website van de gemeente worden vernieuwd, waarbij digitalisering van communicatie met de burger een grote rol speelt. Het voornemen is om de mogelijkheid van het digitaal indienen van bezwaarschrift hierin te betrekken.”

Aantallen**Aanbeveling 5**

Houd het aantal besluiten bij waartegen bezwaar kan worden gemaakt. Het aantal bezwaarschriften kan hier tegen worden afgezet.

De organisatie laat schriftelijk weten dat het aantal besluiten waartegen bezwaar kan worden gemaakt niet apart verzameld en geregistreerd wordt, gezien de grote omvang van de verschillende soorten besluiten (omgevingsvergunningen, verkeersbesluiten, wet maatschappelijke ondersteuning, subsidies etc.) Wel wordt het aantal bezwaarschriften per soort besluit bijgehouden.

Tijdigheid**Aanbeveling 6**

Zorg voor duidelijke afspraken over de termijnbewaking bij de afhandeling van bezwaarschriften.

Maak bij de te onderscheiden processtappen werkafspraken (wie doet wat) en spreek daar strakke doorlooptijden bij af.

Bewaak die afspraken en doorlooptijden, inclusief de verdagingen.

Rapporteer daarover niet alleen in het jaarverslag van de commissie, maar laat het ook onderdeel zijn van de planning- en controlcyclus en managementbesprekingen om sturing daarop tijdig mogelijk te maken.

Met het actuele wetsvoorstel Dwangsom en Beroep wordt het tijdig nemen van beslissingen nog dwingender.

Uit de documentenstudie blijkt dat in de Procesbeschrijving van de Behandeling van bezwaarschriften werkafspraken vastgelegd zijn. Per processtap ligt vast wie wat doet en wat de doorlooptijden zijn. Uit de schriftelijke reactie van de organisatie blijkt dat de secretaris van de commissie voor de bezwaarschriften de doorlooptijden bewaakt, inclusief de verdagingen. De secretaris registreert volgens de schriftelijke reactie alle bezwaarschriften in een apart document in Excel. Hierbij worden eveneens opschortingen en verdagingen bijgehouden, alsmede de doorlooptijden berekend. Al deze gegevens worden vervolgens verwerkt in het jaarverslag van de bezwaarschriftencommissie.

Daarnaast stelt de secretaris van de bezwarencommissie iedere kwartaal een voortgangsrapportage op. De rekenkamercommissie ontvangt tijdens de interviews een voorbeeld van een voortgangsrapportage. Een ambtelijke respondent licht toe dat de voortgangsrapportages besproken worden in het Management Team Bijeenkomst (MTB). Indien nodig worden ook ambtenaren uitgenodigd om een kwestie toe te lichten. Daarna gaat de voortgangsrapportage naar het college.

Uit de schriftelijke reactie van de organisatie (mei 2011) blijkt dat de bevoegdheid tot het opschorten en verdagen van de termijnen gemandateerd is aan de afdelingshoofden (en binnenkort de secretaris van de bezwaarschriftencommissie). Door deze mandatering zijn de afdelingshoofden zich bewust van de doorlooptijd van de afhandeling. Hiermee hebben zij een handreiking om op het proces van afhandeling te sturen. Tijdens de interviews ontvangt de rekenkamercommissie een collegebesluit

over de mandaatregeling (juni 2011). Hierin staat dat medewerkers voorheen gemachtigd waren tot het verdagen verlengen, enz. van beslistermijnen. Het collegebesluit regelt dat dit voor bezwaarschriften voortaan beperkt is tot afdelingshoofden en de secretaris van de bezwaarschriftencommissie.

Tijdens de interviews licht de secretaris van de bezwaarschriftencommissie toe dat hij alles coördineert en het overzicht behoudt. Hij kan goed bepalen hoe het traject verder verloopt. Hij kan bijvoorbeeld constateren dat niet alle relevante informatie aanwezig is en op basis daarvan de verdagingstermijn opschorten.

Bezwaarschriften komen met alle andere post centraal binnen bij de gemeente. Direct na ontvangst en het inboeken van het document in het postregistratiesysteem IRS wordt de brief doorgestuurd naar de secretaris van de Commissie voor de Bezwaarschriften. Uiterlijk twee dagen na ontvangst van het bezwaarschrift verstuurt de secretaris, conform artikel 6:14, eerste lid, van de Awb, een ontvangstbevestiging. De secretaris beoordeelt in eerste aanleg de status van de brief (wel of geen bezwaarschrift), de indieningstermijn en de volledigheid van het bezwaarschrift ten aanzien van de formele eisen. Vanaf dit moment (tot het aanbieden van het advies) gaat de communicatie met de bezwaarde via de secretaris, die hierbij handelt namens de commissie.

Voor de bezwaarde zou het vermoedelijk zeer opmerkelijk zijn als hij/zij eerst te horen krijgt dat het bezwaarschrift door het college in handen is gesteld van de commissie, maar vervolgens wel weer van het college een brief krijgt dat het bezwaarschrift bijvoorbeeld niet volledig is of buiten de bezwaartermijn is ingediend. Gekozen is om de bevoegdheid tot onder andere opschorten en verdagen van de termijn eveneens te mandateren aan de secretaris. Hierdoor heeft de bezwaarde één aanspreekpunt.

Aanbeveling 7

Onderzoek de mogelijkheid om de afhandelingstermijn te verkorten voor bezwaren tegen besluiten die in mandaat zijn genomen door het toekennen van een mandaat te beslissen op een bezwaarschrift (met inachtneming van het bepaalde in artikel 10:3, lid 3 Awb). 6 Een afzonderlijk collegebesluit op die bezwaarschriften waarop het besluit aan de organisatie gemandateerd is, is dan niet langer nodig, wat de afhandelingstermijn bekort.

In haar schriftelijke reactie wijst de organisatie erop dat de gemeentesecretaris door het college gemandateerd is om een beslissing op bezwaarschrift te nemen:

- 1) indien het primaire besluit door een afdelingshoofd dan wel een medewerker in mandaat is genomen;
- 2) het advies van de commissie wordt overgenomen en
- 3) het advies luidt (kennelijk) ongegrondverklaring, (kennelijk) niet-ontvankelijk, geheel of gedeeltelijke grondverklaring van het bezwaarschrift voor zover het bestreden besluit in stand wordt gelaten.

Hierdoor is de termijn van afhandeling van bezwaarschriften aanzienlijk bekort.

Uit de documentenstudie blijkt dat het hier genoemde mandaatbesluit is vastgelegd in een collegebesluit van april 2009 (collegebesluit betreffende het Jaarverslag commissie voor bezwaarschriften Bunnik 2008).

Doorwerking

Aanbeveling 8

Geef de afhandeling van bezwaarschriften een inbedding in het kwaliteitssysteem en bespreek analyses van bezwaar- en klachtzaken in managementoverleggen (kijk ook naar samenhang).

In haar schriftelijke reactie laat de organisatie weten dat “terugkoppeling plaatsvindt door middel van het jaarverslag van de bezwaarschriftencommissie en de voortgangsrapportages. Op- en aanmerkingen van de commissie voor bezwaarschriften over de juridische kwaliteit naar aanleiding van individuele zaken worden gecommuniceerd via het advies en de secretaris van de commissie.”

De secretaris van de bezwaarschriftencommissie licht toe dat de adviezen die de bezwaarschriftencommissie uitbrengt naar de afdelingshoofden gaan. Verder heeft de secretaris van de bezwaarschriftencommissie regelmatig afstemming met de klachtencoördinator. Ook vindt er ongeveer één keer per zes weken een juridisch overleg plaats. Hierbij zijn zes personen aanwezig: drie juristen RO; twee beleidsmedewerkers bestuurszaken (waaronder de secretaris van de Commissie voor de bezwaarschriften) en één medewerker bestuurszaken (zijnde de klachtencoördinator).

Aanbeveling 9

Zorg voor een terugkoppeling vanuit de organisatie aan de Commissie op de bezwaarschriften over de opvolging van haar aanbevelingen en adviezen over de werkwijze.

Tijdens de interviews licht de secretaris van de bezwaarschriftencommissie toe dat er geen processen vastliggen over het verloop van de terugkoppeling vanuit de organisatie aan de commissie op de bezwaarschriften. In de praktijk worden alle zaken echter wel teruggekoppeld.

4. Samenvatting en conclusies

De rekenkamercommissie heeft in 2008 aan de gemeenteraad van Bunnik een rapport aangeboden over de afhandeling van klachten en bezwaarschriften. In deze rapportage stonden aanbevelingen die de gemeenteraad destijds overgenomen heeft. In deze notitie staan onze bevindingen over de implementatie van deze aanbevelingen.

Deze paragraaf bevat de samenvatting en de conclusies. Deze zijn gebaseerd op de bevindingen uit paragraaf 3. In onderstaand tabel staan de samenvatting en conclusies voor de afhandeling van klachten. Daarna volgt een tabel voor de afhandeling van bezwaarschriften. Tot slot volgt een samenvatting van de conclusies.

Afhandeling klachten		
Aanbeveling		Samenvatting en conclusies
procedure		
1	Versterk de rol van de klachtencoördinator	De centrale rol van de klachtencoördinator is versterkt. Er is een centraal registratiesysteem voor klachten opgezet, waarin het aantal klachten, soort, afdeling, termijn en de wijze van afdoening wordt bijgehouden. Daarnaast wordt bij ontvangst van een klacht een ontvangstbevestiging verstuurd, waarin een korte toelichting staat op de wijze van behandeling van de klacht. Ook wordt de verantwoordelijke behandelaar hierin genoemd. De klachtencoördinator ziet echter nog niet alle afdoeningsbrieven en er is nog geen vast format voor de afdoeningsbrieven. Nu stimuleert de klachtencoördinator eenduidigheid in de brieven door aan te geven welke vaste onderdelen een brief dient te bevatten. Een format voor de afdoeningsbrieven is wel in ontwikkeling. Ook is de gemeente bezig met het opstellen van een nieuw protocol voor de afhandeling van klachten. Het nieuwe protocol is eind 2011 klaar.
2	Verhelder de verwarring over de termen informele - en formele klachtenbehandeling.	De aanbeveling is opgevolgd. De interne informatievoorziening is opgehelderd nu de term informele klacht niet meer gebruikt wordt. In het Protocol Interne klachtenafhandeling (2008) wordt een klacht omschreven als "elke mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over gedragingen van ambtenaren of bestuurders. Iedere uiting van onvrede wordt behandeld als klacht om te voorkomen dat de gemeente sommige uitingen ten onrechte niet als klacht aanmerkt."
3	Verbeter de dossiervorming	Aanbeveling is opgevolgd. De klachtencoördinator stimuleert medewerkers om ook mails e.d. te registreren. Na afronding van elk dossier controleert de klachtencoördinator elk dossier op volledigheid.
4	Vul de procedure aan, zodat bekend is wie welke klacht behandelt.	Aanbeveling is bijna helemaal opgevolgd. In het Protocol Interne klachtenbehandeling is opgenomen wie een klacht behandelt over het college, burgemeester, raad, griffier en bezwaarschriftencommissie. In het protocol staat niet wie een klacht over de bezwaarschriftencommissie en een lid van het presidium behandelt. De gemeente zal bekijken of dit opgenomen zal worden in het nieuwe klachtenprotocol.
Informatievoorziening		
Aanbeveling		Stand van zaken
5	Leg de klachtenfolder in het rek in de hal.	Aanbeveling niet voldoende opgevolgd. De klachtenfolder is niet structureel aanwezig in het rek in de hal van het gemeentehuis.
6	Maak de informatie op de website makkelijker	Aanbeveling is niet voldoende opgevolgd. De informatie en het klachtenformulier zijn op de website van de gemeente alleen vindbaar via de zoekfunctie, maar niet via het menu.

	vindbaar.	De organisatie geeft aan dat de planning is dat de website aangepast zal worden.
7	Houdt de klager op de hoogte van de voortgang	Aanbeveling is opgevolgd. In 2010 is de wettelijke afhandelingstermijn van zes weken volgens de gemeente slechts bij vijf van de 23 klachten overschreden. De rekenkamercommissie concludeert dat de gemeente deze vijf klagers mondeling op de hoogte hield van de voortgang van de procedure. Een keer werd ook een verdagingsbrief verzonden. Bij de andere vier klagers werd geen brief gestuurd, omdat de trajecten hier bijna afgerond waren.
Aantal klachten		
Aanbeveling		Stand van zaken
8	Registreer klachten bij binnenkomst en geef dit door aan de klachtencoördinator	De aanbeveling is opgevolgd. De gemeente registreert alle mondeling en schriftelijke klachten in een totaaloverzicht. De mondeling binnengekomen klachten worden op papier gezet en in het postregistratiesysteem gezet. Een kopie van de klacht wordt binnen twee werkdagen verstrekt aan de klachtencoördinator.
9	Maak intern duidelijk dat klachten welkom zijn.	Binnen de gemeente wordt gewerkt aan een positieve houding van medewerkers en bestuurders ten opzichte van klachten. Directie en management dragen het credo uit dat "klachten zijn om van te leren". De rekenkamercommissie is van mening dat de gemeente deze aanbeveling opgepakt heeft, maar dat nog niet alle medewerkers en bestuurders klachten zien als een vorm van feedback. Er is echter wel een verbetering zichtbaar. De rekenkamercommissie wijst hierbij op de positieve houding van de burgemeester.
Tijdigheid		
Aanbeveling		Stand van zaken
10	Versterk het bewustzijn van tijdig handelen in de organisatie.	De aanbeveling is gedeeltelijk opgepakt. De klachtencoördinator bewaakt de termijnen en ze neemt contact op met klagers om te horen wat de klacht inhoudt. In de praktijk hanteert Bunnik de volgende richtlijnen voor het eerste contact: <ul style="list-style-type: none"> - per mail binnen vijf werkdagen; - per post binnen tien werkdagen. Deze richtlijnen komen overeen met de servicenormen die de gemeente hanteert. De richtlijnen staan echter nog niet in het klachtenprotocol, maar zullen daarin wel opgenomen worden. Daarnaast worden vragen van de ombudsman tijdig beantwoord.
Doorwerking		
Aanbeveling		Stand van zaken
11	Stimuleer de dooerwerking van klachten op de organisatie en houdt zicht op de effectuering van maatregelen.	De aanbeveling is opgepakt. Het management en de klachtencoördinator analyseren jaarlijks de interne - en externe klachten. Leereffecten worden benoemd en besproken in managementverband. De leereffecten worden deels ook opgenomen in het klachtenjaarsverslag. Het management bespreekt de klachten of te nemen maatregelen naar aanleiding van het jaarsverslag jaarlijks met de afdelingshoofden of medewerker(s). De klachtencoördinator is bij alle trajecten betrokken vanaf het indienen van de klacht tot de afhandeling. Zo blijft zij op de hoogte van de effectuering van maatregelen
12	Neem ook mondeling contact op met de klager na verzending van de afdoeningsbrief.	De aanbeveling is niet voldoende opgepakt. De gemeente neemt nog niet structureel contact op met de klagers na verzending van de afdoeningsbrief. De vraag wanneer wel/niet contact opgenomen moet worden met de klagers is nog een discussiepunt in de organisatie. Het zal opgenomen worden in het nieuwe klachtenprotocol.
13	Bespreek als gemeenteraad de analyse van klachtenbehandeling.	Aanbeveling is niet opgevolgd. Het klachtenjaarsverslag wordt ter informatie op de agenda van de raad geplaatst en verder niet inhoudelijk besproken. Vanuit het bestuur wordt toegelicht dat in het klachtenjaarsverslag weinig grote verassingingen staan, omdat de raadsleden op de hoogte zijn van de lopende trajecten.
Publicatie		
Aanbeveling		Stand van zaken
14	Publiceer in de (burger)jaarsverslagen de uitkomsten van de klachtenbehandeling.	Conform de aanbeveling besteedt het burgerjaarsverslag aandacht aan de klachtbehandeling. Niet alleen worden de aantallen klachten besproken, maar ook de aard van de klachten en de afdoening. In de toekomst zullen ook trends worden besproken, maar dit was het afgelopen jaar nog niet mogelijk, omdat de gemeente klachten pas vanaf 2009 beter bijhoudt en volgt.

Afhandeling bezwaarschriften		
Aanbeveling		Samenvatting en conclusies
Procedure en werkwijze		
1	Zorg voor volledige dossiers bij het centraal archief.	Aanbeveling is opgevolgd. De secretaris van de bezwaarschriftencommissie draagt zorg voor de vorming van complete dossiers, met onder andere het bestreden besluit, het bezwaarschrift, de ontvangstbevestiging, correspondentie, het verslag van de hoorzitting en advies van de commissie, de overige correspondentie vanuit de gemeente zelf, het voorstel naar het college van burgemeester en wethouders en de beslissing op bezwaar.
2	Maak de uitnodiging voor de hoorzitting volledig.	Deze aanbeveling is opgevolgd: de gemeente werkt met een vast format voor de uitnodigingsbrief voor de hoorzitting. In deze uitnodiging worden bezwaarden onder andere gewezen op plaats en tijd van de hoorzitting, de mogelijkheid van indienen van nadere stukken, de gang van zaken tijdens de hoorzitting, de mogelijkheid van vertegenwoordiging, het meenemen van getuigen en/of deskundigen en het vragen om een behandeling achter gesloten deuren.
Voorlichting burger		
Aanbeveling		Stand van zaken
3	Neem na de indiening van het bezwaarschrift telefonisch contact op met de indiener.	Deze aanbeveling is opgevolgd: de secretaris van de bezwaarschriftencommissie neemt indien mogelijk na overleg met de behandelend ambtenaar contact op met bezwaarde, om inzicht te krijgen in het achterliggende probleem. Deze werkwijze is opgenomen in de Procesbeschrijving Behandeling bezwaarschriften (mei 2011).
4	Bestudeer de mogelijkheid tot het digitaal indienen van bezwaarschriften via internet.	Aanbeveling is niet uitgevoerd. Het digitaal indienen van bezwaarschriften is nog niet mogelijk. Komend jaar zal de website van de gemeente worden vernieuwd, waarbij digitalisering van communicatie met de burger een grote rol speelt. Het voornemen is om de mogelijkheid van het digitaal indienen van bezwaarschrift hierin te betrekken.
Aantallen		
Aanbeveling		Stand van zaken
5	Houd het aantal besluiten bij waartegen bezwaar gemaakt kan worden.	Aanbeveling is niet opgepakt. Het aantal besluiten waartegen bezwaar kan worden gemaakt wordt niet apart verzameld en geregistreerd, gezien de grote omvang van de verschillende soorten besluiten (omgevingsvergunningen, verkeersbesluiten, wet maatschappelijke ondersteuning, subsidies etc.)
Tijdigheid		
Aanbeveling		Stand van zaken
6	Maak werkafspraken over termijnbewaking, spreek doorlooptijden af en laat de rapportage daarover ook een onderdeel zijn van de planning en controlcyclus.	Deze aanbeveling is opgevolgd: in de Procesbeschrijving van de Behandeling van bezwaarschriften zijn werkafspraken vastgelegd. Per processtap ligt vast wie wat doet en wat de doorlooptijden zijn. De secretaris van de bezwaarschriftencommissie bewaakt de doorlooptijden, inclusief de verdagingen en registreert alle bezwaarschriften in een apart document. Hierbij worden eveneens opschortingen en verdagingen bijgehouden, alsmede de doorlooptijden berekend. Al deze gegevens worden vervolgens verwerkt in het jaarverslag van de bezwaarschriftencommissie. Ook stelt de secretaris van de bezwaarschriftencommissie ieder kwartaal een voortgangsrapportage op. Deze wordt in het Management Team Bijeenkomst (MTB) besproken. Indien nodig worden ook ambtenaren uitgenodigd om een kwestie toe te lichten. Daarna gaat de voortgangsrapportage naar het college.
7	Onderzoek of de afhandelingstermijn verkort kan worden voor bezwaren tegen besluiten die in mandaat genomen zijn.	Aanbeveling is opgevolgd. De termijn van afhandeling van bezwaarschriften is aanzienlijk bekort doordat de gemeentesecretaris onder voorwaarden gemandateerd is om een beslissing op bezwaarschrift te nemen.

Doorwerking		
	Aanbeveling	Stand van zaken
8	Geef de afhandeling van bezwaarschriften een inbedding in het kwaliteitssysteem.	De aanbeveling is opgevolgd: om te zorgen voor een inbedding van de afhandeling van de bezwaarschriften in het kwaliteitssysteem, gaan de adviezen die de bezwaarschriftencommissie uitbrengt naar de afdelingshoofden. Ook heeft de secretaris van de bezwaarschriftencommissie regelmatig afstemming met de klachtencoördinator. Verder vindt er ongeveer één keer per zes weken een juridisch overleg plaats.
9	Zorg voor een terugkoppeling vanuit de organisatie aan de Commissie op de bezwaarschriften.	Deze aanbeveling is opgevolgd: Er zijn weliswaar geen processen vastgelegd over het verloop van de terugkoppeling vanuit de organisatie aan de commissie op de bezwaarschriften, maar in de praktijk worden alle zaken wel teruggekoppeld.

Samenvatting conclusies

Op basis van de bevindingen concludeert de rekenkamercommissie dat de gemeente zich de afgelopen twee / drie jaar gericht heeft op een verbetering van de afhandeling van klachten en bezwaarschriften.

Afhandeling klachten

Van de 14 aanbevelingen die gericht zijn op klachten heeft de gemeente er acht helemaal of bijna helemaal uitgevoerd, twee aanbevelingen zijn gedeeltelijk uitgevoerd en vier aanbevelingen heeft de gemeente helemaal niet of niet voldoende opgepakt. Tijdens het onderzoek wijst de gemeente op de volgende plannen die op korte termijn alsnog zullen bijdragen aan het realiseren van de aanbevelingen:

- De gemeente gaat een vast format ontwikkelen voor de afdoeningsbrieven.
- De gemeentelijke website wordt aangepast, zodat het klachtenformulier beter vindbaar is.
- Eind 2011 verschijnt er een nieuw klachtenprotocol. De gemeente zal hierin richtlijnen vastleggen voor het eerste contact met klagers. Ook zal de gemeente overwegen of in het nieuwe klachtenprotocol vastgelegd wordt wie een klacht behandelt over de bezwaarschriftencommissie of een klacht over een lid van het presidium.

Afhandeling bezwaarschriften

Van de negen aanbevelingen die gericht zijn op de afhandeling van bezwaarschriften zijn er zeven volledig uitgevoerd. De rekenkamercommissie concludeert dat de gemeente de aanbevelingen die gericht zijn op de procedure en werkwijze, tijdigheid en de doorwerking goed opgepakt heeft. De aanbeveling om het aantal besluiten bij te houden waartegen bezwaar gemaakt kan worden is niet opgepakt en de aanbevelingen die gericht is op voorlichting aan de burger is slechts gedeeltelijk opgepakt. Het digitaal indienen van bezwaarschriften is nog niet mogelijk. De vernieuwing van de website komend jaar biedt mogelijkheden om deze aanbeveling op korte termijn alsnog uit te voeren.

De rekenkamercommissie sluit met deze notitie het onderzoek definitief af. Het is verder aan de gemeenteraad om te kijken of zij dit onderwerp wil agenderen en welke besluitvorming zij hierover wil.