



PERSBERICHT 28-04-2008

Gemeente Nijkerk scoort goed bij bezwaarschriftenprocedure, minder bij klachten.

De gemeente Nijkerk geeft bij de bezwaarschriftenprocedure ruim informatie aan de indieners. Ook is de procedure klantvriendelijk ingericht. De informatie over de klachtenprocedure kan beter. Een ander knelpunt is de tijdigheid van afhandeling: dit duurt bij bijna de helft van de klachten en bezwaarschriften te lang. Dit constateert de rekenkamercommissie in haar onderzoek 'De burger gehoord?'.

Nijkerk vergeleken met andere gemeenten

Het onderzoek is uitgevoerd in vier gemeenten in de regio, te weten Leusden, Nijkerk, Barneveld en Zeewolde. Opvallend is dat Nijkerk als enige gemeente gebruik maakt van een externe klachtadviseur. Bij de bezwaarschriftenprocedure valt op dat in Nijkerk weinig bezwaarschriften worden ingediend. Ook trekken indieners hun bezwaarschrift vaker in. Verder ligt het percentage burgers dat gelijk krijgt bij een beroepszaak relatief hoog.

Ervaringen van inwoners

De rekenkamercommissie heeft inwoners telefonisch geïnterviewd naar hun ervaringen. De geïnterviewden in Nijkerk geven aan dat zij meer informatie willen ontvangen over de afhandeling van de klacht en de voortgang daarvan. De gemeente dient ook beter te waarborgen dat een klacht daadwerkelijk wordt afgehandeld. Bij de bezwaarschriftenprocedure willen burgers meer begrip en uitleg van de gemeente. De bezwaarschriftenprocedure had volgens sommigen voorkomen kunnen worden als de gemeente eerder het gesprek had aangegaan.

Verbeteren van de afhandeling

De rekenkamercommissie heeft een aantal aanbevelingen gedaan voor de verbetering van de afhandeling van klachten en bezwaarschriften. De rol van de klachtencoördinator dient versterkt te worden, en de gemeente dient de burger te informeren over hoe de klacht wordt afgehandeld en op welke termijn. Bij de afhandeling van bezwaarschriften raadt de commissie aan om direct telefonisch contact op te nemen met de indiener. Zo kan het achterliggende probleem duidelijk worden.

Aanleiding onderzoek

Directe aanleiding voor dit onderzoek was een verzoek van een burger uit Nijkerk aan de rekenkamercommissie. Hij vroeg zich af hoeveel beroepszaken speelden tussen burger en gemeente, en hoe vaak de burger hierbij gelijk krijgt. De rekenkamercommissie heeft dit uitgebreid naar de afhandeling van klachten en bezwaarschriften.

Rekenkamercommissies

Het onderzoek is uitgevoerd door de rekenkamercommissie. Deze commissie is ingesteld door de gemeenteraad en bestaat uit onafhankelijke externen, die veel ervaring hebben opgedaan met gemeentelijke organisaties en onderzoek. De leden voeren het onderzoek uit naast hun reguliere werk.

Barneveld, 28 april 2008

Rekenkamercommissies ViP+ gemeenten. De rapporten staan op www.rekenkamervip.nl.
Voor vragen kunt u contact opnemen met Barbara Does, secretaris, tel: 0342 - 495 830 /
06 – 222 000 24, b.does@barneveld.nl