



DE BURGER GEHOORD?

Afhandeling van klachten en bezwaar in Leusden: conclusies en aanbevelingen



**Rekenkamercommissie Barneveld/Leusden/Zeewolde
Eindrapport**

Maart2008

COLOFON

Per 1 september 2005 zijn de drie rekenkamercommissies Barneveld/Leusden, Nijkerk en Renswoude/Scherpenzeel/Woudenberg van start gegaan. Deze commissies hebben een gemeenschappelijk externe voorzitter en twee gemeenschappelijke ambtelijk secretaris/ onderzoekers. De secretaris is gedetacheerd bij de gemeente Barneveld. Daarnaast bestaat elke commissie uit twee externe leden. De commissies zijn geïnstalleerd voor de duur van drie jaar. Aan het einde van deze periode besluiten de betrokken gemeenten of de rekenkamercommissies in de huidige vorm worden voortgezet.

Per 1 januari 2006 heeft de gemeente Zeewolde zich aangesloten bij de commissie Barneveld/Leusden.

De rekenkamercommissie Barneveld/Leusden/Zeewolde bestaat uit de heer J.P.P. van Dort (voorzitter), de heer R. Kamphues (lid) en de heer J.G.W. Scheltinga (lid). De rekenkamercommissie wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris/onderzoekers mevrouw B.C.J. Does en mevrouw P.R. van Putten.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	5
1. Inleiding.....	7
2. Klachtafhandeling.....	9
2.1 Samenvatting en conclusies.....	9
2.2 Aanbevelingen.....	13
2.3 Benchmark.....	15
3. Bezwaarschriftenprocedure.....	21
3.1 Samenvatting en conclusies.....	21
3.2 Aanbevelingen.....	25
3.3 Benchmark.....	28
Bestuurlijke reactie college van burgemeester en wethouders	37
Nawoord rekenkamercommissie	39

Voorwoord

Gemeenten leggen zich steeds meer toe op het verbeteren van de relatie met de burger. Meer aandacht voor de informatievoorziening, communicatie en de dienstverlening zijn bekende speerpunten. Gemeenten voeren klanttevredenheidsonderzoeken uit en ontwikkelen interactief beleid. Zo ook in Leusden. Toch blijft de relatie tussen de gemeente en de burger die van een gedwongen keuze: een burger kan voor zijn gemeentelijke producten niet gaan *shoppen*. Daarnaast blijft er natuurlijk altijd een spanningsveld bestaan tussen de burger in zijn rol als consument en de gemeente als uitvoerder van wet- en regelgeving.

De Rekenkamercommissie heeft nu onderzoek uitgevoerd naar twee onderdelen van deze relatie tussen burger en gemeente: hoe gaat de gemeente om met de klachten en de bezwaarschriften van inwoners? Ontevreden burgers, die zich onbegrepen voelen of het gemeentelijk beleid niet kunnen plaatsen, en die geen mogelijkheid hebben om over te stappen naar een andere gemeente..... Juist deze groep is relevant, omdat de gemeente kan leren van binnengekomen klachten en bezwaren en het gemeentelijk beleid of de organisatie daarop kan aanpassen. Daarnaast geldt vaak dat mensen geneigd zijn negatieve ervaringen eerder door te geven dan neutrale of positieve ervaringen, wat effect heeft op de beeldvorming over de gemeente. En hoewel het aantal ingediende/geregistreerde klachten bij een gemeente laag kan zijn, is het belangrijk te realiseren dat slechts een klein percentage burgers bij negatieve ervaringen werkelijk een klacht indient. In die zin is het aantal klachten in de gemeente te beschouwen als 'het topje van de ijsberg'.

De wijze waarop de gemeente omgaat met klachten en bezwaarschriften is daarom een factor van belang in de beeldvorming van burgers over de gemeente. Ons onderzoek is erop gericht het gemeentelijk proces voor de behandeling van klachten en bezwaarschriften te verbeteren.

Dit onderzoek is gecoördineerd door mevr. ir. F.T. van de Vlierd (onderzoekscoördinator, lid rekenkamercommissie Nijkerk), en uitgevoerd door de ambtelijk secretarissen mevr. drs. B.C.J. Does en mevr. drs. P.R. van Putten. Wij danken de ambtenaren van de gemeente en overige respondenten voor hun medewerking aan het onderzoek, en de heer drs. M. ter Brake (onderzoeker) voor zijn werkzaamheden in het onderzoek en de rapportage.

Drs. J.P.P. van Dort, voorzitter rekenkamercommissies ViP+

1. Inleiding

De rekenkamercommissies ViP+ hebben in 2007 een onderzoek uitgevoerd naar de klachten- en bezwaarschriftenprocedures in de gemeenten Barneveld, Leusden, Nijkerk en Zeewolde.¹

Aanleiding voor dit onderzoek was de vraag van een burger ('Hoe vaak gaat een burger in beroep tegen beslissingen van de gemeente en hoe vaak krijgt deze gelijk?'). Dit onderwerp is uitgebreid met een onderzoek naar bezwaarschriften en naar klachten.

Hoe een gemeente omgaat met klachten en bezwaarschriften is medebepalend voor het beeld van de burger over de gemeente. Verlopen de procedures dusdanig dat een ontevreden inwoner zich gehoord voelt of blijft hij ontevreden? Daarnaast speelt mee, dat beroepszaken waarbij de gemeente verliest en soms (omvangrijke) schadevergoedingen moet betalen, vaak in de media verschijnen. Dit is ook beeldbepalend.

De onderzoeksvragen hebben een open karakter. De rekenkamercommissie heeft overigens wel een normenkader opgesteld voorzover er relevante wet- en regelgeving bestaan op het gebied van de onderzoeksvragen. De rekenkamercommissie beoogt met dit onderzoek inzicht te geven in de klachten- en bezwaarschriftenprocedures, en een vergelijking te maken tussen de vier onderzochte gemeenten: Barneveld, Leusden, Nijkerk en Zeewolde.

De bevindingen zijn gedaan door middel van

- documentenstudie,
- interviews met ambtenaren en de (ex-)voorzitter van de bezwaarschriftencommissie,
- dossieronderzoek (7 klachtendossiers en 27 bezwaarschriftendossiers), en
- telefonische interviews met indieners van klachten (4) en van bezwaarschriften (10).

De onderzoeksperiode betreft de jaren 2004-2006. Voor de interviews met burgers is vanwege de betrouwbaarheid van de interviews gekozen voor een recente periode waarbinnen klachten zijn ingediend: de eerste helft van 2007.

In hoofdstuk 2 is over de klachtenprocedure een samenvatting van de bevindingen met conclusies opgenomen. Vervolgens doet de rekenkamercommissie een aantal aanbevelingen. Tot slot volgt een vergelijking met de andere drie gemeenten. In hoofdstuk 3 volgt eenzelfde opbouw voor de klachtenprocedure.

¹ De rapporten voor de gemeente Nijkerk Barneveld en Zeewolde zijn beschikbaar op de website www.rekenkamervip.nl

2. Klachtenafhandeling: samenvatting, conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk volgen een samenvatting van de onderzoeksbevindingen en de conclusies over de klachtafhandeling in Leusden, aan de hand van de onderzoeksvragen en het normenkader (2.1). Op basis van het voorgaande doet de rekenkamercommissie een aantal aanbevelingen aan de gemeente Leusden (2.2). In 2.3 volgt een vergelijking met de drie andere onderzochte gemeenten.

2.1 Samenvatting en conclusies

Hieronder beantwoorden we de onderzoeksvragen trekken conclusies uit onze onderzoeksbevindingen. Bij een aantal onderzoeksvragen is ingegaan op de normen die de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en eventueel aanvullende gemeentelijke regelgeving stelt (*in cursief*). Vervolgens is weergegeven in hoeverre de gemeente hieraan voldoet.

1a Hoe is de klachtenprocedure bij de gemeente vorm gegeven? Wat wordt door de gemeente als klacht beschouwd?

Bij de beantwoording van deze vraag gaan we in op de relevante normen van de Awb: voldoet de gemeente aan de wettelijke normen (conform)?

- Definitie van klachten

Awb en evt. gemeentelijke regelgeving (cursief)	Praktijk in Leusden
Wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen of heeft nagelaten zich te gedragen.	Conform. Soms raakt de gemeente in discussie over de te volgen procedure (is de klacht wel een klacht conform het reglement).
Bestuursorganen kunnen voor klachtbehandeling een klachtadviesinstantie inschakelen.	Niet ingesteld.

- Klachtenprocedure

De gemeente kent geen procesbeschrijving van de klachtafhandeling.

Awb en evt. gemeentelijke regelgeving (cursief)	Praktijk in Leusden
Indienen klachten (Awb)	
Schriftelijke bevestiging is verplicht bij schriftelijke klacht.	Niet altijd (dossieronderzoek).
Schriftelijke klachten kunnen niet-ontvankelijk worden verklaard (zie eisen in Awb).	Conform.
In behandeling nemen	
Voor de behandeling van de klacht geldt dat die geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf, of een lid of de voorzitter daarvan. <i>Klachten over medewerkers: leidinggevend Klachten over gemeentesecretaris, college of raad: burgemeester. Klachten over burgemeester: door loco-burgemeester</i>	Eenmaal is een klacht over een afdeling door het afdelingshoofd afgehandeld. De gemeente staat een persoonlijke aanpak voor, waarbij de klager de gelegenheid krijgt aan te geven hoe hij zijn klacht en door wie behandeld wil hebben. De geïnterviewde klagers is dit niet gevraagd.

Rekenkamercommissies ViP+

De procedure kan worden stopgezet zodra de klacht naar tevredenheid van de klager is behandeld (het is aan de klager om vast te stellen of hiervan sprake is).	
Hoorzitting (Awb)	
Zowel de klager als de beklaagde hebben het recht om te worden gehoord.	Conform.
Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit bevat de hoofdlijnen van het verhandelde. Dit kan ook worden opgenomen in de afdoeningsbrief.	Conform.
Er is geen verplichting om het verslag toe te zenden aan partijen.	De gemeente stuurt het verslag van de hoorzitting naar de belanghebbende. Naar aanleiding van een aanbeveling van de Nationale ombudsman zal belanghebbende ook inzicht krijgen in (de essentie van) het verslag met de beklaagde.
Afdoening (Awb)	
De procedure eindigt met een afdoeningsbrief.	In één onderzocht dossier is geen reactie (afdoeningsbrief of telefoonnotitie) op de klacht zelf terug te vinden.
De wetgever geeft er de voorkeur aan dat de afdoeningsbrief in een duidelijk oordeel gegrond of ongegrond uitmondt.	Niet conform. De gemeente doet in de meeste onderzochte dossiers in de afdoeningsbrief geen uitspraak 'gegrond' of 'ongegrond'.
In de afdoeningbrief moet de klager worden geïnformeerd bij welke ombudsman binnen welke termijn een klacht kan worden ingediend. Evt. in bijgevoegde brochure.	De mogelijkheid van de Nationale ombudsman wordt niet altijd genoemd. Er wordt geen brochure meegestuurd.
Registratie en publicatie	
Klachten moeten worden geregistreerd. Gemeenten moeten hier jaarlijks over publiceren.	Mondelinge klachten worden niet allemaal geregistreerd. De burgemeester publiceert jaarlijks over klachten in het Inwonerjaarverslag.

De klachtencoördinator heeft een registrerende en adviserende rol. Hij zit niet standaard bij de hoorzitting. Als een klacht formeel wordt afgehandeld, ziet de coördinator de afdoeningsbrief vóór verzending, in de overige gevallen pas na verzending.

Conclusie: de gemeente kent een formele procedure volgens de Awb. Aandachtspunten zijn:

- een enkele keer raakt de gemeente in discussie over de definitie van een klacht/ het van toepassing zijn van de procedure
- mondelinge klachten worden niet allemaal geregistreerd
- schriftelijke klachten worden niet altijd schriftelijk bevestigd
- geen verstrekking van informatie over de termijn van afhandeling
- de gemeente doet niet altijd uitspraak (gegrond/ ongegrond)

De gemeente wil ruimte bieden voor een persoonlijke afhandeling (hoe wil de klager dat zijn klacht wordt afgehandeld) maar dit wordt in de praktijk niet altijd onder de aandacht gebracht. De klachtencoördinator heeft bij de afhandeling een registrerende en adviserende rol.

1b Hoe wordt de burger geïnformeerd over de procedures?

De gemeente geeft algemene informatie over de klachtenprocedure op de website (niet in de gemeentegids). Er staan geen klachtenformulieren of iets dergelijk bij de balies.

Als een burger een klacht indient, wordt soms een ontvangstbevestiging verstuurd. Deze bevat geen standaardinformatie of folder over hoe de afhandeling zal plaatsvinden.

Drie van de vier geïnterviewde burgers zijn tevreden over de procedure en de afhandeling binnen enkele weken (1x met de kanttekening dat het nu eenmaal lang duurt bij de gemeente). De vraag hoe de burger zijn klacht afgehandeld zou willen zien is niet gesteld (zie ook onderzoeksvraag 1a). Burgers waarderen het als de gemeente begrip toont en een toelichting op de regels geeft. Verbeterpunten die zij suggereren zijn onder andere het vermijden van discussie over definities/procedures, en de onafhankelijkheid van de klachtafhandeling (naar aanleiding van de afhandeling van een klacht over een afdeling door het afdelingshoofd).

Conclusie: de mogelijkheid van een persoonlijke aanpak wordt niet expliciet duidelijk gemaakt. De klagers waarderen getoond begrip en uitleg van de gemeente. Twee knelpunten die zijn genoemd door klagers zijn de discussie over definitie/procedures waardoor de klachtafhandeling op de achtergrond verdwijnt en de waarborg van onafhankelijke afhandeling.

1c Hoeveel klachten zijn er ingediend?

In de onderzoeksperiode 2004-2006 zijn in totaal 23 klachten geregistreerd. Omdat niet alle mondelinge klachten worden geregistreerd, ligt het daadwerkelijke aantal hoger. Uit een aanvullend onderzoek door de gemeente in 2004 volgde nog een vijftal klachten. De meeste klachten gaan over een inhoudelijke kwestie of over bejegening/werkwijze.

Conclusie: Het aantal geregistreerde klachten ligt laag (gemiddeld 8 klachten per jaar), maar mondelinge klachten worden niet allemaal geregistreerd.

De benchmark in paragraaf 3.3 plaatst de percentages over het aantal klachten in perspectief.

1d Wat was de doorlooptijd van behandeling van de klachten? Wat zijn oorzaken voor overschrijdingen?

Awb en evt. gemeentelijke regelgeving (cursief)	Praktijk in Leusden
Afhandeling binnen zes weken. <i>De klachtencoördinator bewaakt de termijnen.</i>	De klachtencoördinator houdt de termijn van afhandeling bij. In de onderzoeksperiode 2004-2006 is 39% van de klachten binnen zes weken afgehandeld.
De behandeling kan ten hoogste vier weken worden verdaagd. Deze verdagingsmogelijkheid beperkt zich tot bijzondere gevallen. De verdaging wordt schriftelijk medegedeeld.	In de onderzoeksperiode 2004-2006 is 61% binnen 10 weken afgehandeld. Er wordt niet altijd een verdagingsbesluit verstuurd.

De gemeente geeft aan de kwaliteit van het contact met de burger belangrijk te vinden, ook als de termijn daardoor wordt overschreden.

Conclusie: De afhandeling van de klachten duurt in het merendeel van de gevallen langer dan de wettelijke termijn. De gemeente verstuurt niet altijd een verdagingsbesluit.

Rekenkamercommissies ViP+

1e Hoe vaak en waarom zijn de klachten gegrond of ongegrond verklaard of niet in behandeling genomen? Hierbij kijken we ook naar pogingen tot schikking en motivering van het besluit door de gemeente.

Ruim de helft van de klachten (14 van de 23) is (deels) gegrond verklaard. De gemeente kent in haar registratie/verslaggeving geen categorie 'minnelijk geschikt'. Twee klachten zijn niet in behandeling genomen.

Conclusie: de gemeente beoordeeld de meerderheid van de klachten als gegrond.

Overigens is de rekenkamercommissie van mening dat een hoog percentage gegronde klachten niet vanzelfsprekend een negatief beeld geeft van de gemeente. Het kan ook getuigen van een 'inlevende' klachtenafhandeling.

De benchmark in paragraaf 3.3 plaatst de percentages over de afdoening in perspectief.

1f Hebben klachten geleid tot concrete aanpassingen (bijvoorbeeld in de organisatie)? Is het probleem tussen de indiener en gemeente opgelost?

De afhandeling van klachten is geen onderdeel van een kwaliteitssysteem. Wel wordt in de klachtenregistratie soms verwezen naar aanpassingen in de service of in het beleid. Ook heeft de gemeente naar aanleiding van aanbevelingen van de Nationale ombudsman wijzigingen doorgevoerd in de klachtenprocedure. Verder is de klachtencoördinator (historisch gegroeid) ook directielid, zodat de directie goed zicht houdt op de klachten.

Na verzending van de afdoeningsbrief belt de gemeente niet na. In de brief biedt de gemeente soms wel haar excuses aan of geeft zij uitleg over haar handelen. Een enkele keer ontstaat een discussie over het wel of niet van toepassing zijn van de klachtenprocedure. Ook kan de afdoeningsbrief nog vragen oproepen, blijkt uit de telefonische interviews.

Conclusie: Formeel is de klachtafhandeling niet ingebed in een kwaliteitssysteem maar omdat de klachtencoördinator ook directielid is, houdt de organisatie wel goed zicht op de klachtafhandeling. Nadat de afdoeningsbrief is verstuurd, belt de gemeente niet na met burgers, om de horen of het probleem is opgelost.

1g. Hoeveel klachten zijn er ingediend bij de Nationale ombudsman?

In de onderzoeksperiode 2004-2006 hebben negen inwoners een verzoekschrift ingediend bij de Nationale ombudsman. Vier van hen zijn terugverwezen naar de gemeente (omdat de klacht daar in eerste instantie dient te worden behandeld), en vijf klachten zijn in behandeling genomen door de Nationale ombudsman. Eén daarvan is (gedeeltelijk) gegrond verklaard.

Van de klagers wier klacht in eerste instantie ongegrond, deels ongegrond is verklaard of niet in behandeling wordt genomen (9), gaat de meerderheid (5) door naar de Nationale ombudsman (vijf van de negen).

Conclusie: De klagers wier klacht ongegrond / niet-ontvankelijk is verklaard, gaan in de meerderheid door naar de Nationale ombudsman. Deze klagers voelen zich blijkbaar niet gehoord in de klachtafhandeling door de gemeente.

De gemeente wordt door de Nationale ombudsman in de meerderheid van de gevallen in het gelijk gesteld.

2.2 Aanbevelingen

De rekenkamercommissie heeft een aantal aanbevelingen geformuleerd, welke de gemeenteraad kan doen aan het college. De aanbevelingen zijn gericht op het vergroten van het klachtenbewustzijn in de organisatie en het verhogen van de effectiviteit van de klachtafhandeling.

Procedure

1. Versterk de rol van de klachtencoördinator, ter bevordering van de kwaliteit en eenduidigheid van de procedure:
 - a. Verstuur een standaardontvangst bevestiging namens de klachtencoördinator met informatie over de procedure en afhandelingstermijn.
 - b. De klachtencoördinator ziet de afdoeningsbrieven voordat deze worden verstuurd, en ziet toe op het doen van een uitspraak ‘gegrond/ongegrondd’ en het vermelden van de mogelijkheid van de Nationale ombudsman.
 - c. De klachtencoördinator waarborgt dat een klacht wordt afgehandeld.
2. Verbeter intern de informatievoorziening over hoe klachten dienen te worden afgehandeld. Stel een instructie / checklist (A4) op die intern standaard bij een klacht wordt gevoegd.
3. 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, en/of leg klachtenformulieren op de balie.

Informatievoorziening burger

4. Stel een folder (A4) op over de klachtafhandeling die kan worden meegestuurd met de ontvangstbevestiging of neem na indiening van de klacht telefonisch contact op voor een toelichting op de afhandeling van de klacht. Breng daarbij de mogelijkheid voor een persoonlijke aanpak expliciet onder de aandacht.
5. Neem ook in de gemeentegids informatie op over de klachtenprocedure.
6. Houd de klagers gedurende de afhandeling op de hoogte van de voortgang van de afhandeling, als deze langer duurt dan de wettelijke afhandelingstermijn.

Aantal klachten

7. Laat ambtenaren mondelinge klachten registreren (op een eenvoudig formulier) waardoor de organisatie zicht houdt op het totaal van klachten (aantal, soort, beleidsterrein).

Tijdigheid

8. Maak duidelijke afspraken wie verantwoordelijk is voor het versturen van verdagingsbesluiten (zie ook aanbeveling 1). Biedt standaard excuses aan als de termijn wordt overschreden, en dit niet wordt veroorzaakt door de behandeling zelf (nader onderzoek o.i.d.).

Doorwerking

9. Neem bij de klachtafhandeling ook mondeling contact op met de klager om het achterliggende probleem helder te krijgen. Dit is vooral van belang bij klagers wier klacht ongegrond wordt verklaard. Het gaat er daarbij niet om dat de klager gelijk krijgt, maar wel dat de gemeente kan constateren dat hij zich gehoord heeft gevoeld.

Publicatie

10. Publiceer in de jaarverslagen over de uitkomsten van de klachtenafhandeling over een periode van drie tot vijf jaar zodat eventuele trends zichtbaar worden (niet alleen de aantallen, maar ook de aard van de klachten en de afdoening). Ook krijgt de gemeente zo

van voorgaande jaren een volledig overzicht van de afhandeling, omdat er geen bezwaarschriften meer in behandeling zijn (behalve dan van het verslagjaar zelf).

2.3 Resultaten benchmark met Barneveld, Nijkerk en Zeewolde

In deze benchmark zetten we de bevindingen in de verschillende gemeenten naast elkaar. We hebben daarbij gekeken naar de hoofdlijnen van het proces, naar de kwantitatieve gegevens en die aspecten waar duidelijke verschillen zichtbaar waren. Een vergelijking tussen gemeenten kent altijd zijn beperkingen vanwege verschillen tussen de gemeenten. Desondanks biedt het wel enig perspectief aan de onderzoeksresultaten.

Voor de gemeente Leusden valt op:

- Alleen in de gemeente Leusden is de klachtencoördinator tevens directielid.
- Het aantal geregistreerde klachten ligt in vergelijking met de andere gemeenten laag. Ook als dit wordt afgezet tegen het inwoneraantal.
- De gemeente Leusden kent het hoogste percentage gegrond verklaarde klachten
- De tijdigheid van de afhandeling van klachten binnen de wettelijke termijn ligt het laagst.
- In Leusden wordt, evenals in Barneveld, een relatief groot deel van ongegrond of niet-ontvankelijk verklaarde klachten in tweede instantie behandeld door de Nationale ombudsman.

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 1: Definitie en klachtadviesinstantie

Definitie en klachtadviesinstantie	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Afbakening van klachten</i>	Wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen of heeft nagelaten zich te gedragen.	Wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen of heeft nagelaten zich te gedragen. Klachten kunnen worden ingediend over een gedraging van een bestuurder of ambtenaar.	Wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen of heeft nagelaten zich te gedragen.	Een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk organisatieonderdeel, een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan en in de uitoefening van zijn functie, zich in een bepaalde aangelegenheid tegen klager of een ander heeft gedragen of heeft nagelaten.
<i>Klachtenadviesinstantie</i>	Nee.	Nee. Dit wordt als een te zwaar middel gezien.	Het college heeft een externe klachtadviseur benoemd voor advisering bij de behandeling van klachten over leden van het college van B&W	Nee.

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 2: Klachtafhandeling

Klachtafhandeling	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
Onafhankelijkheid	De regel is dat klachten worden afgehandeld door een jurist van BMO. Mocht deze zelf onderwerp zijn van een klacht, dan neemt een collega-jurist de afhandeling over. In de praktijk worden klachten ook afgehandeld door de vakafdelingen zelf. Onduidelijk is of dan altijd een leidinggevende de klacht behandelt, of een medewerker.	Klachten over medewerkers worden afgehandeld door de leidinggevende. Klachten over afdelingshoofden worden afgehandeld door de directie. Voor klachten over een bestuurder is steeds een collega-bestuurder aangewezen.	Klachten over medewerkers worden afgehandeld door de leidinggevende. Klachten over afdelingshoofden worden afgehandeld door de directie. Voor klachten over een bestuurder is steeds een collegabestuurder aangewezen. Deze wordt geadviseerd door een externe klachtadviseur.	Klachten over medewerkers worden afgehandeld door de leidinggevende. Klachten over afdelingshoofden worden afgehandeld door de directie. Voor klachten over een bestuurder is steeds een collega-bestuurder aangewezen.
<i>Procesbeschrijving</i>	Geen procesbeschrijving over klachtafhandeling.	Geen procesbeschrijving over klachtafhandeling.	Procesbeschrijving klachtafhandeling aanwezig. Maar niet altijd bekend bij klachtafhandelaars.	Degene die de klacht gaat afhandelen, ontvangt bij de klacht een interne 'bijsluiter' over afhandeling (omdat men er niet regelmatig mee te maken heeft).

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 3: Klachtencoördinator

Klachtencoördinator (KC)	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Rol bij de afhandeling</i>	De afdeling BMO is verantwoordelijk voor de klachtenbehandeling (alle juristen). Er is geen centrale klachtencoördinator. In principe kunnen alle juristen van de afdeling BMO de klachten behandelen.	<p>De KC ontvangt een afschrift van de schriftelijke klachten. Van mondelinge klachten ontvangt hij vaak per e-mail de uitkomst. De KC is ook directielid.</p> <p>De KC fungeert als vraagbaak, procesbewaker en eventueel bemiddelaar. De KC ontvangt bij het formeel doorlopen van de klachtenprocedure (inclusief hoorzitting) de afdoeningsbrief vooraf evenals het college. In de andere gevallen ontvangt de klachtencoördinator deze afdoeningsbrief achteraf.</p>	<p>Mondelinge klachten dienen te worden doorgegeven aan de afdelingsmanager. De KC ontvangt een afschrift van de schriftelijke klachten.</p> <p>De KC kan worden geraadpleegd door de afdelingsmanager bij afhandeling van de klacht, en kan worden uitgenodigd voor de hoorzitting. De KC ontvangt achteraf de afdoeningsbrief die aan de klager is verstuurd.</p>	<p>Mondelinge klachten dienen te worden geregistreerd op klachtenformulieren, waarvan een kopie naar de KC gaat. Maar er wordt niet vaak gebruikt gemaakt van deze formulieren. De KC ontvangt van schriftelijke klachten een kopie.</p> <p>De klachtencoördinator adviseert gevraagd en ongevraagd bij de beantwoording van klachten, of neemt soms de beantwoording voor zijn rekening. Bij klachten over bejegening zit hij bij de hoorzitting (als deze gehouden wordt). Hij ziet de afdoeningsbrieven niet standaard vooraf.</p>

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 4: Informatie voor de burgers

Informatie voor de burgers	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Voorlichting in gemeentegids</i>	In de gemeentegids is informatie opgenomen over de mogelijkheid tot het indienen van klachten, een beschrijving van de afhandeling en de mogelijkheid om naar de Nationale ombudsman te stappen.	In de gemeentegids is geen informatie opgenomen over de klachtenregeling.	In de gemeentegids staat vermeld dat de gemeente een wettelijke regeling voor klachtafhandeling kent. Ook staat een korte toelichting op de Nationale ombudsman opgenomen.	In de gemeentegids is geen informatie opgenomen over de klachtenregeling.
<i>Voorlichting op website.</i>	Op de website staat dezelfde informatie als in de gemeentegids. De informatie op de website over klachten is niet gemakkelijk te vinden. Er is geen digitaal klachtenformulier.	Op de website staat een bewegende banner, die onder andere naar klachten verwijst. Burgers kunnen een klacht indienen met een digitaal klachtenformulier.	Op de website staat in het basis menu 'uw melding, klacht of tip' opgenomen. Burgers kunnen een klacht indienen met een digitaal klachtenformulier.	Op website staat het klachtenreglement met een toelichting, het telefoonnummer van de klachtencoördinator en informatie over de procedure bij de Nationale ombudsman. Bij het productenoverzicht van het digitale loket staan ook 'klachten' opgenomen. Het digitale klachtenformulier is moeilijk vindbaar.
<i>Ontvangstbevestiging</i>	De gemeente verstuurt zelden ontvangstbevestigingen. De procedure wordt bij afhandeling door de afdeling BMO wel toegelicht in telefonisch contact.	In de ontvangstbevestiging wordt soms de procedure en de rol van de klachtencoördinator toegelicht. Er wordt geen folder meegezonden.	In de ontvangstbevestiging staat soms informatie over de afhandelingstermijn, wie de klacht afhandelt of de rol van de klachtencoördinator.	In de ontvangstbevestiging dient te staan dat de afhandelingstermijn zes weken is, maar dit gebeurt niet altijd. Er staat geen toelichting opgenomen over hoe de afhandeling plaatsvindt.

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 5: Aantal klachten

Aantal klachten	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Totaal aantal geregistreerde klachten over de periode 2004-2006</i>	36	23	58	62
<i>Opmerkingen over registratie</i>	Mondelinge klachten worden niet geregistreerd. Daarnaast wordt een deel van de klachten afgehandeld buiten de afdeling BMO (en daarmee de klachten-registratie) om.	Mondelinge klachten niet altijd geregistreerd. Het aantal is exclusief 5 klachten die in een apart onderzoek in 2004 naar voren kwamen.	Mondelinge klachten worden niet altijd geregistreerd.	Mondelinge klachten worden niet altijd geregistreerd, ondanks de klachten-registratieformulieren.
<i>Totaal aantal klachten als % van bevolkingsomvang (per 1 januari 2006)²</i>	0,00071	0,00080	0,00150	0,00319

Tabel 6: Afdoening

Afdoening in percentages (gebaseerd op de totalen over de periode 2004-2006)	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>(deels) Gegrond</i>	38%	61%	33%	58%
<i>Ongegrond</i>	26%	22%	31%	26%
<i>Niet in behandeling</i>	21%	9%	12%	6%
<i>Minnelijk geschikt</i>	12%	-	19%	-
<i>Ingetrokken</i>	3%	4%	3%	5%
<i>Anders (in behandeling, onbekend)</i>	-	4%	2%	5%
Totaal	100%	100%	100%	100%

² Deze indicator geeft een globale indicatie van hoe de aantallen klachten per gemeente zich tot elkaar verhouden. Natuurlijk bestaan er verschillende factoren die het aantal klachten beïnvloeden en eventuele verschillen (deels) kunnen verklaren.

³ Geen categorie in de registratie.

⁴ Geen categorie in de registratie.

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 7: Termijnen

Termijnen	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Verantwoordelijkheid</i>	Geen bewaking van termijnen. Er worden geen verdagingsbesluiten verstuurd.	De klachtencoördinator bewaakt de termijnen.	Onduidelijk wie de termijn van afhandeling bewaakt en verdagingsbesluiten dient te versturen.	De klachtencoördinator bewaakt de termijnen.
<i>Percentage klachten binnen 6 wkn afgehandeld (totaal 2004-2006)</i>	Onbekend.	39%	56%	73%

Tabel 8: Nationale ombudsman

Nationale ombudsman	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde ⁵
<i>Aantal klachten ingediend bij de Nationale Ombudsman (totaal 2004-2006)</i>	22	9	10	6
<i>Aantal klachten in behandeling genomen door de Nationale ombudsman</i>	10	5	2	5
<i>Idem, afgezet tegen totaal aantal (deels) ongegronde en niet-ontvankelijke (totaal 2004-2006)⁶</i>	67%	56%	7%	14%
<i>Aantal (gedeeltelijk)gegrond verklaarde klachten door de Nationale ombudsman</i>	0	1	1	1

⁵ In 2004-2005 was de gemeente nog niet aangesloten bij de No. Klagers konden hun klacht in tweede instantie indienen bij de bezwarencie.

⁶ Als een klacht niet-ontvankelijk is verklaard door de gemeente, kan de klager ook een verzoekschrift indienen bij de Nationale ombudsman. Volledigheidshalve geven we daarom

3. Bezwaarschriftenprocedure: samenvatting, conclusies en aanbevelingen

In dit deel volgt een samenvatting van de onderzoeksbevindingen en de conclusies over de bezwaarschriftenprocedure in Leusden, aan de hand van de onderzoeksvragen en het normenkader (3.1). Op basis van het voorgaande doet de rekenkamercommissie een aantal aanbevelingen (3.2).

3.1 Samenvatting en conclusies

In onderstaande beantwoorden we de onderzoeksvragen. Bij een aantal onderzoeksvragen gaan we in op de normen die de Awb stelt en die eventueel zijn uitgewerkt door de gemeente Leusden (*in cursief*). Vervolgens staat weergegeven in hoeverre de gemeente hieraan voldoet, en vervolgens de overige onderzoeksbevindingen op dit terrein.

2a. Hoe is de bezwaarschriftenprocedure bij de gemeente vorm gegeven?

Adviescommissie (Awb/gemeentelijke regelgeving)	Praktijk in Leusden
Mogelijkheid tot het instellen van een adviescommissie. Deze bestaat uit een voorzitter en minimaal twee leden. De voorzitter maakt geen deel uit van /is niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan. <i>Leusden kent een externe adviescommissie, bestaande uit twee kamers.</i>	Conform. De commissie is geheel extern.
Indienen van een bezwaarschrift (Awb)	
De ontvangst van een bezwaarschrift wordt schriftelijk bevestigd.	Conform.
De bezwaarmaker wordt z.s.m. op de hoogte gesteld dat een commissie over het bezwaar zal adviseren (indien van toepassing).	Conform. Dit gebeurt bij de ontvangstbevestiging.
In de ontvangstbevestiging kan indiener worden uitgenodigd om aan te geven of hij gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om te worden gehoord. Ook is het mogelijk voorlichting te geven over het verdere verloop van de procedure.	Conform. De ontvangstbevestiging bevat tevens de uitnodiging voor de hoorzitting. Twee folders worden als bijlage meegezonden.
In behandeling nemen (Awb)	
Indien het bezwaar of beroepsschrift niet aan de wettelijke eisen voldoet, kan dit niet-ontvankelijk worden verklaard. Dit is niet verplicht.	Conform. Ook bij bezwaarschriften die niet-ontvankelijk worden verklaard wordt wel gekeken naar de inhoud van het bezwaarschrift.
Het bestuursorgaan dient de indiener de kans te geven om evt. verzuim ⁷ te herstellen, en stelt hiertoe een termijn.	Conform.
Hoorzitting	
Bestuursorgaan stelt de belanghebbenden in de gelegenheid te worden gehoord. In enkele gevallen mag hiervan worden afgezien (niet-ontvankelijk, kennelijk (on)gegrond).	Conform. Bij niet-ontvankelijke bezwaarschriften bestaat de neiging om de indieners het voordeel van de twijfel te geven en uit te nodigen op de zitting, zodat de burger zich wel gehoord voelt en uitleg kan worden gegeven.

⁷ Bijvoorbeeld het ontbreken van een handtekening

Rekenkamercommissies ViP+

<p>Bestuursorgaan nodigt de indiener (of diens gemachtigde) en andere belanghebbenden uit. In de brief staat in ieder geval: waar en wanneer (min 1 wk voor de zitting) de stukken ter inzage liggen, en dat belanghebbenden tot 10 dagen voor het horen stukken kunnen indienen. <i>.De uitnodiging voor de hoorzitting wordt minimaal 2 wkn van de voren verzonden. Tot drie dagen voor de hoorzitting kan belanghebbende of het college/burgemeester een wijziging van tijdstip vragen. De voorzitter beslist.</i></p>	<p>Conform.</p>
<p>Bestuursorgaan of de adviescommissie beslist of de hoorzitting al dan niet in het openbaar plaatsvindt. <i>De zitting is gesloten als de voorzitter of een van de leden dat nodig vindt of als belanghebbende hierom verzoekt.</i></p>	<p>Conform.</p>
Verslaglegging (Awb)	
<p>Na het horen dient een verslag te worden gemaakt. (geen aanvullende elementen waaraan dit moet voldoen). Het bestuursorgaan is niet verplicht het concept-verslag aan belanghebbenden toe te zenden. <i>Het verslag vermeldt:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>namen van aanwezigen met vermelding van hoedanigheid</i> - <i>zakelijke vermelding van hetgeen over en weer is gezegd en wat is voorgevallen</i> - <i>evt. of de zitting (deels)gesloten was of als belanghebbenden gemachtigden niet in elkaars aanwezigheid zijn gehoord</i> - <i>de in de zitting overlegde stukken bijgevoegd bij verslag.</i> <p><i>Het verslag wordt getekend door de voorzitter en de secretaris van de commissie. Het verslag wordt na de zitting verzonden aan belanghebbende, tezamen met de beslissing op het bezwaar.</i></p>	<p>Conform. Het verslag wordt tezamen met het advies en het uiteindelijke besluit op het bezwaarschrift verstuurd aan belanghebbende.</p>
Nader onderzoek (Awb)	
<p>Wanneer na het horen nieuwe feiten of omstandigheden bekend worden, die voor de beslissing van aanmerkelijk belang kunnen zijn, worden belanghebbenden in de gelegenheid gesteld hierover te worden gehoord, of schriftelijk te laten reageren⁸. <i>De commissie kan als dit na de zitting wenselijk blijkt een nader onderzoek instellen voor het advies wordt opgesteld. De informatie uit dit onderzoek wordt gezonden aan de commissie, het college/burgemeester en belanghebbenden. Evt kan binnen een week worden verzocht om een nieuwe hoorzitting.</i></p>	<p>Conform.</p>
Uitbrengen advies (Awb)	
<p>Het advies van de commissie wordt schriftelijk uitgebracht en bevat een verslag van het horen. <i>Direct na de hoorzitting beraadslaagt en beslist de commissie achter gesloten deuren over haar advies. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen. Een minderheidsstandpunt wordt evt. opgenomen in het advies. Het advies is gemotiveerd en omvat een voorstel voor de te nemen beslissing op het bezwaarschrift.</i></p>	<p>Conform.</p>

⁸ Bijvoorbeeld Rb Roermond 14 mei 2002, 1/11/01/WRO K1

Rekenkamercommissies ViP+

Beslissing (Awb)	
De heroverweging beperkt zich tot hetgeen door de bezwaarmaker is bestreden. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering, niet alleen beperkt tot rechtmatigheid van het primaire besluit, maar ook aan de beleidsaspecten die gelden op het moment van heroverwegen voorzover de wet daartoe de ruimte geeft.	Niet te beoordelen door de rekenkamercommissie in onderhavig onderzoek.
Besluit (Awb)	
De beslissing wordt verzonden aan belanghebbenden. Het bevat een motivering, en door wie, binnen welke termijn en bij welk orgaan beroep kan worden ingesteld tegen de beslissing.	Conform.
Wanneer het bestuursorgaan afwijkt van een advies van een commissie wordt de reden van de afwijking vermeld en wordt het advies met de beslissing meegezonden.	Geen dergelijk geval in het dossieronderzoek. In één dossier heeft de commissie zelf, na overleg met de vakafdeling, haar advies herzien.

Conclusie: de bezwaarschriftenprocedure vindt plaats volgens de Awb.

2b. Hoe wordt de burger geïnformeerd over de procedures?

De burger ontvangt bij de ontvangstbevestiging een folder van de gemeente over de bezwaarschriftenprocedure en een folder van het Ministerie van Justitie. De ontvangstbevestiging bevat ook de uitnodiging voor de hoorzitting. De burger wordt geïnformeerd over alle mogelijkheden en rechten. Uit de interviews met de indieners blijkt dat de schriftelijke informatie niet voor iedereen duidelijk is. Een mondelinge toelichting zou worden gewaardeerd.

Uit het onderzoek onder de burgers kwam verder een aantal aandachtspunten naar voren:

- het was een indiener niet duidelijk dat zijn bezwaarschrift tegen een vergunning verleend aan de gemeente zelf, openbaar was,
- het was een indiener niet duidelijk dat bij de stukken die ter inzage lagen, ook het verweerschrift van de gemeente lag,
- het was een indiener vooraf niet duidelijk hoe een hoorzitting 'eruit ziet'. Hij werd enigszins overrompeld door de formele rondes waarin iedere partij op zijn beurt het woord krijgt.

Conclusie: De burgers worden over alle aspecten van de bezwaarschriftenprocedure toegelicht. De schriftelijke voorlichting wordt niet door iedereen even toegankelijk gevonden.

2c. Hoeveel bezwaarschriften zijn er ingediend? (indeling in categorieën)

Het aantal ingediende bezwaarschriften schommelde in de onderzoeksperiode 2004-2006 jaarlijks rond de honderd. Een daling in 2005 van het aantal ingediende bezwaarschriften bij de zaaksgebonden kamer zou veroorzaakt zijn door een achterstand bij een vakafdeling, waardoor minder voor bezwaar vatbare besluiten de deur uit zijn gegaan.

Conclusie: ten aanzien van de aantallen trekt de rekenkamercommissie geen conclusies. De rekenkamercommissie verwijst naar de benchmark in 3.4 welke de resultaten in perspectief plaatsen.

Rekenkamercommissies ViP+

2d. Wat was de doorlooptijd van de behandeling van de bezwaarschriften? Wat zijn oorzaken voor overschrijdingen?

Termijnen (Awb)	Gemeente Leusden
Bestuursorgaan beslist binnen zes (of indien een commissie is ingesteld) tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.	In de onderzoeksperiode is een stijgende lijn waarneembaar van het percentage bezwaarschriften dat tijdig wordt afgehandeld. In 2006 ligt dit op 89%.
Het bestuursorgaan kan onder schriftelijke mededeling aan de indiener de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. <i>Als naar oordeel van de voorzitter van de cie de termijn van tien weken ontoereikend is voor het uitbrengen van een advies en het nemen van een beslissing, wordt het bestuursorgaan verzocht tijdig de beslissing te verdagen.</i> Verder uitstel is alleen mogelijk als de indiener en de andere belanghebbenden daarmee instemmen.	De secretaris verstuurt indien nodig verdagingsbesluiten.

Succesfactoren die zijn genoemd voor de afhandeling van bezwaarschriften binnen de termijn zijn: duidelijkheid over de verantwoordelijkheid van tijdsbewaking, een gedetailleerd tijdschema per processtap, discipline en de kwaliteit /snelheid van de ondersteuning van de commissie. De geïnterviewde indieners van bezwaarschriften maken een paar kanttekeningen: de termijn voor het indienen van extra stukken (drie dagen) staat in geen verhouding tot het reageren van de gemeente zelf, eenvoudige gevallen zouden sneller moeten kunnen worden afgehandeld en de burger dient tussentijds goed op de hoogte te worden gehouden als de behandeling langer duurt.

Conclusie: de doorlooptijd van de bezwaarschriften is voor het grootste deel binnen de door de Awb gestelde termijn.

2e. Hoe vaak en waarom zijn bezwaarschriften niet-ontvankelijk, ongegrond of gegrond verklaard? Hierbij kijken we ook naar pogingen tot schikking en motivering van het besluit door de gemeente?

In 2004 en 2005 werd ruim een kwart van de bezwaarschriften gegrond verklaard, in 2006 lag dit op 14%. Bijna een kwart van de ingediende bezwaarschriften wordt ook weer ingetrokken. Dit gebeurt als de gemeente in overleg met de bezwaarde tot overeenstemming weet te komen of als de gemeente een door haar gemaakte fout in het primaire besluitvormingsproces herstelt.

Conclusie: over de hele periode is ruim een kwart van de bezwaarschriften ongegrond verklaard. De benchmark in paragraaf 3.2 plaatst de afdoeningspercentages in perspectief.

2f. Hebben bezwaarschriften geleid tot concrete aanpassingen (bijvoorbeeld in de organisatie)? Is het probleem tussen de indiener en gemeente opgelost?

De doorwerking van de bezwaarschriften is niet ingebed in een kwaliteitssysteem. Het verloopt via de secretaris (contacten met de vakafdelingen), de registratie van instroom van bezwaarschriften, de jaarverslagen van de commissie en de reactie van het college daarop, en via het overleg van de voorzitter van de commissie met afdelingshoofden.

De heroverweging die plaatsvindt bij de bezwaarschriftenprocedure is met name juridisch. De secretaris van de bezwaarschriftencommissie kijkt wel altijd of er mogelijkheden zijn tot oplossing /schikking. Zoals al eerder aangegeven, bestaat bij niet-ontvankelijke bezwaarschriften

Rekenkamercommissies ViP+

de neiging om de indieners het voordeel van de twijfel te geven en uit te nodigen op de zitting, zodat de burger zich wel gehoord voelt en uitleg kan worden gegeven.

De gemeente belt na afronding van de bezwaarschriftenprocedure niet na met de indieners.

De ervaringen van de indieners van de bezwaarschriften zijn wisselend: soms is het probleem met de gemeente opgelost, maar ook is een ‘aanpassing’ die de commissie voorstelde niet overgenomen door de gemeente, totdat de indiener in beroep ging. Andere knelpunten die de burgers naar voren brengen zijn:

- Het is voor de burger onduidelijk waarom een aanvraag wordt afgewezen en het bezwaarschrift hiertegen wordt afgewezen, terwijl ‘een ander’ deze wel krijgt.
- De bezwaarschriftenprocedure had voorkomen kunnen worden als de gemeente eerder in overleg was getreden. Mondeling contact bevordert de oplossing van het probleem.

Conclusie: de doorwerking van bezwaarschriften op organisatie en beleid is niet ingebed in een kwaliteitssysteem maar komt wel aan de orde in regelmatig overleg tussen de commissie (zowel secretaris als voorzitter) met de vakafdelingen.

De heroverweging bij de bezwaarschriftenprocedure is overwegend juridisch maar er wordt wel gekeken of er andere inhoudelijke oplossingen mogelijk zijn naast de bezwaarschriftenprocedure. De geïnterviewde indieners geven hierbij wel een aantal knelpunten aan.

3. Hoeveel beroepszaken hebben gespeeld inzake een beslissing op een bezwaarschrift en wat was daarvan de uitkomst?

a. Hoe vaak is een beroep ingediend?

b. Wat was de uitkomst?

In de onderzoeksperiode 2004-2006 zijn 24 beroepsschriften ingediend. In 2005 is dit aantal met name gestegen voor de bezwaarschriften afgehandeld door de persoonsgebonden kamer. Tot nog toe is in één geval de indiener (deels) in het gelijk gesteld. Een aantal zaken loopt nog.

Conclusie: ten aanzien van het aantal beroepszaken trekt de rekenkamercommissie geen conclusies. De benchmark in paragraaf 3.3 plaatst de aantallen in perspectief.

3.2 Aanbevelingen

De rekenkamercommissie heeft een aantal aanbevelingen geformuleerd die de gemeenteraad aan het college kan doen:

Voorlichting burger

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

De provincie Overijssel is in 2001 begonnen met een project waarin anders met bezwaarschriften wordt omgegaan. Na ontvangst van ieder bezwaarschrift wordt vanuit de provincie direct telefonisch contact gezocht met de indiener. Voordelen van deze aanpak zijn dat de behandeltermijn sterk zijn teruggedrongen, de tevredenheid onder burgers is vergroot en dat nog slechts vijftien procent van de bezwaarschriften wordt afgedaan met een hoorzitting (formele procedure). De Nationale Ombudsman pleit ook voor het toepassen van deze methode.

Aantallen

2. Houd behalve het aantal ingediende bezwaarschriften, ook het aantal besluiten bij waartegen een bezwaarschrift wordt ingediend, teneinde een beter beeld te krijgen van het aantal besluiten waar tegen bezwaar wordt gemaakt (en de kwaliteit daarvan).

Tijdigheid

3. Overweeg een wijziging in de afhandeling van bezwaren tegen besluiten die in mandaat zijn genomen en verbeter de doelmatigheid, door het toekennen van een mandaat te beslissen op een bezwaarschrift met inachtneming van het bepaalde in artikel 10:3, lid 3 Awb⁹. Een afzonderlijk collegebesluit op die bezwaarschriften waarop het besluit aan de organisatie gemandateerd is, is dan niet langer nodig, wat de afhandelingstermijn bekort.¹⁰ Bij de invulling van dit mandaat kunnen een aantal categorieën van bezwaarschriften uitgesloten worden bijvoorbeeld: bij beslissingen op een bezwaarschrift waarbij afgeweken wordt van het advies van de Commissie Bezwaarschriften, of waarbij het bezwaar geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard of niet-ontvankelijk (anders dan termijnoverschrijding).

Doorwerking

4. Door de afhandeling van bezwaarschriften en beroepszaken structureel deel uit te laten maken van de planning- en controlcyclus en managementbesprekingen is het mogelijk dit onderdeel werkelijk en regelmatig onder de aandacht van de organisatie te brengen. Noodzakelijke veranderingen in de organisatie, beleid(sregels) of uitvoering kunnen dan tijdig worden opgemerkt en doorgevoerd.

Rapportage

5. Publiceer in de jaarverslagen over de uitkomsten van de bezwaarschriftenbehandeling een periode van drie tot vijf jaar zodat eventuele trends zichtbaar worden. Ook worden zo de totalen per jaar goed inzichtelijk: bij rapportage over alleen het afgelopen jaar zijn er altijd nog zaken in behandeling.

In het onderzoek onder de vier gemeenten is een aantal *best practices* naar voren gekomen. Deze staan beschreven in het volgende kader.

⁹ Dit artikel geeft aan dat mandaat niet wordt verleend aan degene die het besluit waartegen het bezwaar zich richt, krachtens mandaat heeft genomen.

¹⁰ Het bevordert per definitie de doelmatigheid als er minder stappen in de besluitvormingsprocedures hoeven te worden genomen en bovendien niet gewacht hoeft te worden op collegevergaderingen.

Best practices.

Indienen van bezwaarschrift

In de gemeente Barneveld is het mogelijk een bezwaarschrift digitaal via internet in te dienen (via DigiD).

Procesbeschrijving

De gemeente Leusden kent een gedetailleerde procesbeschrijving, waarbij per processtap staat aangegeven hoeveel tijd deze kost. Dit maakt het hele proces goed inzichtelijk en maakt de tijdsbewaking gedurende het proces eenvoudig. Sinds 2004 stijgt het percentage bezwaarschriften dat tijdig is afgehandeld, in 2006 lag dit zelfs op 89%.

Voorlichting aan de burger

De gemeente Nijkerk en Leusden geven bij de ontvangstbevestiging een toelichting op de bezwaarschriftenprocedure. Met name de toelichting van de gemeente Leusden is volledig, waarbij onder andere wordt ingegaan op:

- niet-ontvankelijkheid
- expliciete vermelding dat aanwezigheid bij de hoorzitting niet verplicht is (bij de andere gemeenten is dit vaak impliciet)
- openbaarheid / beslotenheid van de zitting
- de mogelijkheid om getuigen of deskundigen naar de zitting mee te brengen
- het verloop van de zitting
- advies om toelichting op papier te zetten voor de commissie
- namen van de zitting hebbende commissieleden en de secretaris van de commissie
- mogelijkheid van nader onderzoek na hoorzitting
- afhandelingstermijn

De gemeente Leusden en Nijkerk noemen in de ontvangstbevestiging reeds de datum van de hoorzitting. Bij de gemeente Leusden is de ontvangstbevestiging en de uitnodiging verwerkt in één brief.

In Nijkerk wordt in de uitnodiging gebruik gemaakt van de term 'vergadering' in plaats van hoorzitting. Deze term is voor iemand zonder kennis van het recht toegankelijker. De gemeente Leusden besteedt in haar voorlichting ook aandacht aan hoe een zitting verloopt. Een andere mogelijkheid die is genoemd is het gebruik maken van naambordjes bij de zitting.

Hoorzitting en verslaglegging

De bezwaarschriftencommissie in Leusden neemt in het verslag ook een lijst op van alle stukken uit het dossier.

De gemeente Nijkerk stuurt het verslag van de hoorzitting en het advies van de commissie naar de burger, nog voor het college een besluit heeft genomen. Natuurlijk bestaat er altijd de mogelijkheid dat het college een besluit neemt tegenovergesteld aan het advies (waardoor de burger is blij gemaakt met een dode mus) maar de adviescommissie stelt:

- contraire adviezen komen nauwelijks voor
- contraire adviezen spelen voornamelijk bij ingewikkelde RO zaken, waarbij de burger goed op de hoogte is van de procedure dan wel juridische bijstand heeft, en dus de rol van de commissie (adviserend) bekend kan worden verondersteld.

Een andere mogelijkheid die wordt genoemd is: geef de bezwaarmaker de mogelijkheid om de dag na de hoorzitting telefonisch contact op te nemen met het secretariaat om te horen wat de commissie voor advies zal geven. In dit gesprek wordt duidelijk aangegeven dat het hier om een advies gaat richting het college. De burgers is dan na 1 dag al op de hoogte van het advies.

Overijsselse methode

De gemeente Zeewolde heeft nu enige maanden ervaring met het toepassen van de Overijsselse methode: de gemeente neemt direct na ontvangst van een bezwaarschrift contact op met de bezwaarmaker. Zo kan door een toelichting in het telefoongesprek (vanuit beide kanten) soms het probleem worden opgelost. De gemeente Zeewolde geeft aan dat de eerste resultaten positief zijn: het leidt in zo'n 30% van de gevallen tot een oplossing, zodat de bezwaarschriftenprocedure niet meer hoeft te worden doorlopen.

3.3 Benchmark

In deze benchmark zetten we de bevindingen in de verschillende gemeenten naast elkaar. We hebben daarbij gekeken naar de hoofdlijnen van het proces, naar de kwantitatieve gegevens en die aspecten waar duidelijke verschillen zichtbaar waren.

Vergelijkingen tussen gemeenten kent altijd zijn beperkingen vanwege verschillen tussen de gemeenten. Desondanks biedt het wel enig perspectief aan de onderzoeksresultaten.

Voor de gemeente Leusden valt op:

- De gemeente kent als enige een gedetailleerde procesbeschrijving, waarmee daadwerkelijk op het proces gestuurd wordt (met behulp van checklist).
- Alleen in Leusden stelt de secretaris van de bezwaarschriften ook de beschikkingen op (in overleg met de vakafdelingen). In de andere gemeenten stellen de vakafdelingen of een stafafdeling deze op.
- De gemeente kent het hoogste percentage bezwaarschriften dat tijdig wordt afgehandeld
- De gemeente is licht de burger voor met een eigen folder, een folder van het ministerie van Justitie en uitgebreide informatie in de ontvangstbevestiging/uitnodiging waarin alle wettelijke aspecten van de Awb aan de orde komen. Twee andere gemeenten zijn bezig met de ontwikkeling van een folder.
- Afgezet tegen het aantal inwoners worden in Leusden relatief veel bezwaarschriften ingediend (alleen Zeewolde scoort hoger).
- De gemeente kent het hoogste percentage 'gegrond' verklaarde bezwaarschriften.
- Burgers die in beroep gaan, trekken dit relatief vaak weer in (vergeleken met de andere gemeenten).

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 9: Bezwaarschriftcommissie

Bezwaarschriftcommissie	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Adviescommissie</i>	<p>Geen adviescommissie in de zin van de Awb voor de afhandeling van bezwaarschriften over collegebesluiten. Het bestuursorgaan hoort zelf.</p> <p>Wel een adviescommissie in de zin van de Awb voor de afhandeling van bezwaarschriften over raadsbesluiten. Deze commissie bestaat uit een externe voorzitter en raadsleden.</p>	<p>Sinds 1 januari 2004 een volledig externe adviescommissie. T.b.v. de beeldvorming bij de burger, grotere garantie voor onafhankelijk advise en de te verwachten kwaliteitsimpuls.</p>	<p>Sinds 2002 een volledig externe adviescommissie.</p>	<p>Sinds juni 2006 een volledig externe adviescommissie. O.a. werd verwacht dat dit een kwaliteitsslag in de organisatie zou ondersteunen.</p>

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 10: Afhandeling

Afhandeling bezwaarschriften	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Secretaris</i>	Diverse secretarissen van de vakafdelingen. Omvang inzet onbekend	1 ambtelijk secretaris (1 fte)	2 ambtelijk secretarissen (naar schatting 0,5 fte)	1 fte.
<i>Procesbeschrijving</i>	Er is geen procesbeschrijving aanwezig. Geen termijnbewaking per processtap.	Er is een gedetailleerde procesbeschrijving opgesteld in de vorm van een checklist. Ook is een gedetailleerd tijdschema opgesteld voor elke stap in het proces.		Er is geen procesbeschrijving aanwezig.
<i>In behandeling nemen</i>	Aparte ontvangstbevestiging en uitnodiging voor hoorzitting.	De ontvangstbevestiging bevat ook de uitnodiging voor de hoorzitting.	Ontvangstbevestiging vermeldt ook al de mogelijke zittingsdatum. Een aparte uitnodiging volgt.	Aparte ontvangstbevestiging en uitnodiging voor hoorzitting
<i>Verweerschrift</i>	Belanghebbende heeft vooraf geen inzage in het verweerschrift van de gemeente.	Het verweerschrift ligt ter inzage in het dossier (als dit tijdig is opgesteld). Anders wordt het voorgedragen ter zitting.	Het verweerschrift ligt ter inzage in het dossier of het wordt vooraf opgestuurd.	Het verweerschrift ligt ter inzage in het dossier of het wordt vooraf opgestuurd.
<i>Pre-advies door secretaris</i>	Wel pre-advies. Soms wordt hierin al richting aangegeven.	Geen pre-advies, vanwege mogelijke sturing. Wel een oplegger.	Geen pre-advies, alleen een agenda met aandachtspunten voorgeschiedenis, feiten, omstandigheden en relevante regelgeving.	Geen pre-advies, vanwege mogelijke sturing.
<i>Verzenden van verslag en advies aan belanghebbende</i>	Verslag en advies (al dan niet in de vorm van het raadsbesluit) worden verstuurd bij besluit op het bezwaarschrift.	Verslag en advies worden verstuurd bij besluit van het college op het bezwaarschrift.	Verslag en het advies wordt nadat deze definitief zijn, naar belanghebbende verstuurd, nog voor het college heeft besloten.	Verslag en advies worden verstuurd bij besluit van het college op het bezwaarschrift.

Rekenkamercommissies ViP+

<p><i>Verzenden van verslag en advies aan college</i></p>	<p>Bij collegebesluiten versturen de secretarissen (van vakafdelingen/BMO) het verslag en het advies in de vorm van een college-voorstel en concept-beschikking eerst langs het afdelingshoofd (tekent) – en bij 1 afdeling vervolgens ook langs de portefeuillehouder (tekent) - en dan naar het college. Bij raadsbesluiten: de secretaris (van BMO) verstuurt het advies van de commissie als raadsvoorstel rechtstreeks naar de raad.</p>	<p>De secretaris van de commissie verstuurt het verslag van de hoorzitting en het advies inclusief de door hem opgestelde ontwerpbeslissing rechtstreeks aan het college. De secretaris stelt de ontwerpbeslissing op in overleg met de vakafdeling.</p>	<p>De secretaris verstuurt het advies en het verslag eerst aan een centrale afdeling, die de ontwerpbeslissing opstelt. Deze afdeling verstuurt het geheel naar het college.</p>	<p>De secretaris verstuurt het advies en het verslag naar de betreffende vakafdeling, die de ontwerpbeslissing opstelt. Deze afdeling verstuurt het geheel naar het college.</p>
---	---	--	--	--

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 11: Informatie burger

Informatie aan de burger algemeen	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Op website</i>	Informatie op de website gaat uitsluitend in op bezwaar maken tegen collgebesluiten (wel staat de verordening behandeling bezwaarschriften bij de raad op de site): <ul style="list-style-type: none"> - informatie over: indieningstermijn, - eisen aan het bezwaarschrift, - dat een bezwarencommissie naar het bezwaar zal kijken. 	Informatie op de website gaat in op: <ul style="list-style-type: none"> - rol commissie (onafhankelijk, adviesfunctie), - de procedure, - eisen aan het bezwaarschrift - ter inzage liggen van de stukken (aanwezigheid verweerschrift van de gemeente niet apart genoemd), - waarom een hoorzitting, - mogelijkheid tot meebrengen van deskundigen - mogelijkheid tot vertegenwoordiging, - doorlooptijd. 	Informatie op de website gaat in op: <ul style="list-style-type: none"> - in welke situatie kan men een bezwaarschrift indienen, - eisen aan het bezwaarschrift - men ontvangt een ontvangstbevestiging met uitleg over de procedure, - afhandelingstermijn. 	Informatie op de website gaat in op: <ul style="list-style-type: none"> - rol commissie (onafhankelijk, advies), - procedure, - eisen aan het bezwaarschrift - proceskostenbesluit, dat de stukken inclusief verweerschrift ter inzage liggen,. - afhandelingstermijn.
<i>Indienen van het bezwaarschrift per e-mail.</i>	Mogelijkheid om met een DigiD het bezwaarschrift via internet in te dienen.	Bezwaarschrift kan niet via internet worden ingediend.	Bezwaarschrift kan niet via internet worden ingediend.	Bezwaarschrift kan niet via internet worden ingediend.
<i>In gemeentegids</i>	In de gemeentegids wordt geen informatie gegeven over de bezwaarschriften-procedure.	In de gemeentegids wordt verwezen naar de folder 'Bezwaar en beroep' en naar het telefoonnummer van de secretaris.	In de gemeentegids wordt geen informatie gegeven over de bezwaarschriften-procedure.	In de gemeentegids wordt de bezwaarschriften-procedure kort toegelicht.
<i>Voorlichtingsmateriaal</i>	Er is geen aparte folder over de bezwaarschriften-procedure.	De gemeente heeft een eigen, leesbare folder, met alle aspecten benoemd. Ook is een folder van het Ministerie van Justitie beschikbaar (met informatie over het proceskostenbesluit).	Er is een brochure in ontwikkeling	Er is een folder in ontwikkeling.

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 12: Aantal bezwaarschriften

Aantal ingediende bezwaarschriften	Barneveld ¹¹	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
Gemiddeld aantal bezwaar-schriften per jaar (2004-2006)	171	107	113	126
Gemiddeld aantal bezwaarschriften per jaar als % van bevolkingsomvang (per 1 januari 2006) ¹²	0,00334	0,00372	0,00292	0,00648

Tabel 13: Afdoening van bezwaarschriften (afgehandeld in 2004-2006)

Afdoening in percentage (totaal 2004-2006)	Barneveld (n=514)	Leusden (n=280)	Nijkerk (n=354)	Zeewolde (n=352)
(deels) Gegrond	9%	23%	15%	20%
Ongegrond	35%	45%	42%	40%
Niet-ontvankelijk	10%	9%	12%	16%
Ingetrokken	12%	24%	28%	17%
Anders (bv nog in behandeling)	33%	0%	4%	7%
	100%	100%	100%	100%

Tabel 14: Besluiten op bezwaarschriften: gegrond/ongegrond/niet-ontvankelijk¹³

Afdoening in percentage (totaal 2004-2006)	Barneveld	Leusden (n=213)	Nijkerk (n=243)	Zeewolde (n=272)
(deels) Gegrond	18%	30%	22%	27%
Ongegrond	64%	59%	60%	52%
Niet-ontvankelijk	18%	11%	18%	21%
Totaal	100%	100%	100%	100%

¹¹ Dit betreft het totaal van bezwaarschriften tegen raads- en collegebesluiten.

¹² Deze indicator geeft een globale indicatie van hoe de aantallen bezwaarschriften per gemeente zich tot elkaar verhouden. Natuurlijk bestaan er verschillende factoren die het aantal klachten beïnvloeden en eventuele verschillen (deels) kunnen verklaren.

¹³ In tabel 14 staat de afdoening van alle bezwaarschriften verwerkt in percentage. In deze tabel gaan we alleen in op de besluiten die zijn genomen op bezwaarschriften. Bezwaarschriften die zijn ingetrokken, nog in behandeling zijn of anderszins worden hier buiten beschouwing gelaten.

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 15: Tijdigheid

Termijnen	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Verantwoordelijkheid</i>	De secretaris bewaakt de termijn. De afdeling BMO is vanuit hun juridische controlfunctie verantwoordelijk voor de termijnbewaking maar komt hier nog onvoldoende aan toe.	De secretaris bewaakt de termijn van het moment van indienen tot het versturen van de beschikking op het bezwaarschrift. De secretaris verstuurt indien nodig verdagingsbesluiten.	De secretaris bewaakt de termijn totdat het advies van de commissie is uitgebracht. Daarna bestaat er onduidelijkheid over wie de termijn bewaakt en wie het verdagingsbesluit verstuurt.	De secretaris bewaakt de termijn totdat het advies van de commissie is uitgebracht. Daarna bestaat er onduidelijkheid over wie de termijn bewaakt en wie het verdagingsbesluit verstuurt.
<i>Percentage bezwaarschriften afgehandeld binnen 14 weken (2004-2006)</i>	Bij collegebesluiten 42% binnen de termijn. Bij bezwaarschriften tegen raadsbesluiten wordt de termijn niet geregistreerd, maar in de praktijk blijkt dat die fors wordt overschreden.	71%	57%	Onbekend.
<i>Toelichting</i>	Voor Barneveld geldt een afhandelingstermijn van 6 weken met een verdagingstermijn van 4 weken (geen externe adviescommissie).	Sinds 2004 is een stijgende lijn te zien. In 2006 is zelfs 89% van de bezwaarschriften tijdig afgehandeld.		

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 16: Beroepszaken

Aantal	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
Aantal beroepszaken	60	24	30	35
<i>Idem, als percentage van het aantal ongegrond verklaarde en niet-ontvankelijke bezwaarschriften¹⁴</i>	33%	16%	16%	18%

Tabel 17: Uitspraken beroepszaken

Uitspraken beroepszaken	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Nog lopende zaken</i>	27 van de 60 beroepszaken liepen nog bij rapportage in de jaarverslagen.	7 van de 24 beroepszaken liepen nog bij rapportage in de jaarverslagen.	6 van de 30 beroepszaken liepen nog bij rapportage in de jaarverslagen.	3 van de 35 zaken liepen nog bij rapportage.
<i>Uitkomsten van de afgeronde beroepszaken:</i>	(N=33)	(N=17)	(N=24)	(N=32)
- (deels) gegrond	28%	12%	25%	13%
- ongegrond	28%	53%	63%	81%
- ingetrokken	25%	35%	4%	6%
<i>niet-ontvankelijk</i>	19%	0%	8%	0%

¹⁴ Hierbij zou ook het aantal gedeeltelijk (ong)gegrondverklaarde bezwaarschriften bij kunnen worden opgeteld. Maar niet iedere gemeente heeft deze apart geregistreerd. Soms is dit aantal opgesteld bij de geheel gegrondverklaarde bezwaarschriften.

Rekenkamercommissies ViP+

Bestuurlijke reactie van het college van burgemeester en wethouders

Klachtenafhandeling.

Allereerst zijn wij verheugd over het feit dat geconstateerd wordt dat in de gemeente Leusden het aantal geregistreerde klachten in vergelijking met andere gemeenten laag ligt, ook als mondelinge klachten allemaal zouden worden geregistreerd. Dat neemt niet weg dat de door u geformuleerde aanbevelingen door ons worden herkend, worden onderschreven en met een positieve grondhouding tegemoet worden getreden.

De gemeente Leusden had zelf ook al geconstateerd dat op het gebied van de klachtenafhandeling een kwaliteitsimpuls gewenst was en is gestart met het werven van een medewerker (door herschikking van taken binnen de bestaande formatieruimte), werkzaam bij de afdeling AJZ, die o.a. zal worden belast met de administratieve ondersteuning van het directielid die als klachtencoördinator functioneert. De bedoeling is dat die medewerker standaardbrieven en formulieren gaat ontwikkelen, registreert en bewaakt en een procesbeschrijving gaat maken, zodat duidelijk wordt wie waarvoor verantwoordelijk is. Daardoor kan de rol van de klachtencoördinator worden versterkt en de kwaliteit en de eenduidigheid van de procedure worden verbeterd.

Wij zullen in de jaarlijks op te stellen Inwonerjaarverslagen ook een overzicht gaan opnemen van de ingediende klachten over de afgelopen jaren, zodat eventuele trends zichtbaar kunnen worden. Tot nu toe werden inderdaad alleen de cijfers genoemd over het betreffende jaar van het Inwonerjaarverslag, maar in de toekomst zullen dus ook de cijfers van de voorgaande jaren worden opgenomen. Wij gaan er overigens vanuit dat bij aanbeveling 10 op pagina 14 de term bezwaarschriften een schrijffout betreft en dat u hier klachten bedoeld.

Bezwaarschriftenprocedure.

Voor wat betreft de aanbevelingen m.b.t. de bezwaarschriftenprocedure zullen wij deze achtereenvolgens behandelen.

1. *Aanbeveling* : overweeg de invoering van de zgn. Overijsselse methode waarbij de gemeente zo snel mogelijk na indiening van het bezwaarschrift telefonisch contact opneemt met de indiener om inzicht te krijgen in het achterliggende probleem.
Reactie college : in de praktijk van de gemeente Leusden neemt de secretaris van de bezwaarschriftencommissie na binnenkomst van het bezwaarschrift, contact op met de vakafdeling op het moment dat hij nog mogelijkheden ziet voor een minnelijke schikking. Dat is o.a. afhankelijk van het soort besluit waartegen het bezwaarschrift is gericht (denk aan een imperatief limitatief stelsel). Wij zien mogelijkheden om in dit soort gevallen standaard ook contact op te nemen met de indiener van het bezwaarschrift, naast de vakafdeling. Dan kan zowel aan de zijde van de gemeente als aan de zijde van de indiener van het bezwaarschrift worden bekeken of er mogelijkheden zijn om het gerezen probleem op andere wijze op te lossen.
2. *Aanbeveling* : houd, naast het aantal ingediende bezwaarschriften, ook bij het aantal besluiten waartegen een bezwaarschrift kan worden ingediend. *Reactie college* : op dit moment is uit het centrale systeem nog niet te halen hoeveel besluiten de gemeente Leusden neemt waartegen een bezwaarschrift kan worden ingediend. Dit wordt wel meegenomen in het pakket van eisen voor het nieuwe documentaire informatiesysteem. Daarnaast is het zo dat de gemeente Leusden een aantal taken waarbij op aanvragen wordt beslist, heeft neergelegd bij bijvoorbeeld het Gewest Eemland en de Urgentiecommissie. Daarover wordt geregeld gerapporteerd door deze organisaties, maar de wijze waarop en de frequentie waarmee gerapporteerd wordt, kan verschillen. Wij realiseren ons dat bij de toenemende discussie omtrent de regionalisering van taken, het absoluut noodzakelijk is uniforme afspraken te maken omtrent de aanlevering van gegevens aan de gemeente. Daarop zal de komende periode ook gelet worden zodat op een uniforme wijze gegevens worden aangeleverd.

Rekenkamercommissies ViP+

3. *Aanbeveling* : overweeg de afhandeling van bezwaarschriften tegen besluiten die in mandaat zijn genomen, te verbeteren door het toekennen van een mandaat te beslissen op een bezwaarschrift. Daardoor wordt de afhandelingstermijn bekort en de doelmatigheid verbeterd. *Reactie college* : wij zijn van mening dat de doelmatigheid wellicht verbeterd kan worden maar wij willen ook graag onze betrokkenheid tonen en bestuurlijke verantwoordelijkheid nemen als het gaat om de afhandeling van bezwaarschriften. Wij zien de onafhankelijke bezwaarschriftencommissie ook als een gesprekspartner voor het college, die het college de spiegel kan voorhouden voor wat betreft de juridische kwaliteit van de organisatie en ons kan meenemen in ontwikkelingen die op juridisch terrein op ons afkomen. Wij hechten dan ook zeer aan een goed contact met de bezwaarschriftencommissie en willen graag onze verantwoordelijkheid nemen bij de afhandeling van bezwaarschriften. Wij zullen dus niet overgaan tot een vorm van mandatering bij de afhandeling van bezwaarschriften.
4. *Aanbeveling* : door de afhandeling van bezwaarschriften en beroepszaken structureel deel uit te laten maken van de planning & control cyclus en de managementsbesprekingen is het mogelijk dit onderdeel werkelijk en regelmatig onder de aandacht van de organisatie te brengen. *Reactie college* : wij zijn druk doende om de bestaande planning & control cyclus te verbeteren en verder uit te diepen. Daarbij zijn wij bezig om een instrument te ontwikkelen waarbij gerapporteerd gaat worden over de verschillende soorten aanbevelingen die zijn gedaan in het kader van allerlei interne en externe onderzoeken. Wij willen de aanbevelingen van de bezwaarschriftencommissie meenemen in dit grotere geheel.
5. *Aanbeveling* : publiceer in de jaarverslagen over de uitkomsten van de bezwaarschriftenbehandeling een periode van drie tot vijf jaar zodat eventuele trends zichtbaar worden. *Reactie college* : wij zullen in de jaarlijks op te stellen jaarverslagen ook een overzicht gaan opnemen van de ingediende bezwaarschriften over de afgelopen jaren, zodat eventuele trends zichtbaar kunnen worden. Tot nu toe werden inderdaad alleen de cijfers genoemd over het betreffende jaar van de jaarverslagen, maar in de toekomst zullen dus ook de cijfers van de voorgaande jaren worden opgenomen.

Wij gaan ervan uit dat wij u met deze reactie afdoende hebben geïnformeerd en wensen u veel succes bij de afronding van uw rapport.

Nawoord rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie bedankt het college voor de ontvangen reactie. Wij zijn tevreden met het besluit van het college om onze aanbevelingen over de klachtenprocedure over te nemen. Wij willen ingaan op één opmerking met betrekking tot het lage aantal klachten:

- De rekenkamercommissie heeft niet geconstateerd dat het aantal geregistreerde klachten in Leusden ook relatief laag is, als mondelinge klachten allemaal zouden worden geregistreerd. In geen van de gemeenten worden mondelinge klachten adequaat geregistreerd. Dit is de enige constatering die de rekenkamercommissie doet.

De reactie van het college op de aanbevelingen voor de bezwaarschriftenprocedure stemt ons ook tevreden. Twee opmerkingen:

- T.a.v. aanbeveling 1: door contact op te nemen met de burger, kan alleen dit de burger al het gevoel geven dat hij serieus wordt genomen. Ook kan een *toelichting van de burger* er wellicht toe leiden dat een andere oplossing wordt gevonden voor het probleem, in plaats van een bezwaarschriftenprocedure. Vandaar dat de rekenkamercommissie er voorstander van is om standaard contact op te nemen met de indiener.
- T.a.v. aanbeveling 3: onze aanbeveling geeft aan dat de mandatering alleen geldt voor bijvoorbeeld die besluiten op bezwaarschriften, waarbij conform het advies ongegrond wordt verklaard.

Tot slot: om ook onze eigen effectiviteit te beoordelen, zal de rekenkamercommissie over enige tijd onderzoeken hoe deze aanbevelingen in praktijk zijn gebracht en welke uitwerking zij hebben.