



Postbus 2000
3760 CA Soest

Bezoekadres Raadhuisplein 1
Telefoon (035) 609 34 11
Fax (035) 609 36 89
Internet www.soest.nl
E-mail postbus2000@soest.nl

Behandeld door mw. J. Kool
doorkiesnummer 035-6093486

Rekenkamercommissie Gemeente Soest
t.a.v. De heer dr. R.A. Elenbaas
Postbus 2000
3760 CA Soest

Soest, 31 mei 2011

verzonden: 31 mei 2011

uw brief d.d. : 25 mei 2011
afdeling : Bedrijfsvoering
ons kenmerk : 805181
onderwerp : Rekenkameronderzoek Betrokken Burgers

Geachte rekenkamercommissie,

Op 10 mei 2011 hebben wij van u de concept rapportage "BETROKKEN BURGERS" ontvangen betreffende het door u uitgevoerde onderzoek naar de afhandeling van klachten en bezwaren gezien door de ogen van de inwoners van de gemeente Soest. Wij maken graag gebruik van de door u aangeboden mogelijkheid om onze bestuurlijke zienswijze kenbaar te maken.

Wij hebben vastgesteld dat de aanbevelingen voortkomend uit het ambtelijk wederhoor in uw uiteindelijke rapportage zijn verwerkt of van een reactie zijn voorzien.

Met u zijn wij het eens dat het onderzoeksonderwerp afhandeling van klachten en bezwaren goed past in het licht van het 'van buiten naar binnen kijken' en het streven naar excellente publieke dienstverlening. De relevantie wordt nog eens versterkt door de bijzondere materie van dit onderwerp. Er is sprake van meerdere belanghebbenden met meerdere (nogal eens volledig) tegengestelde belangen. Tevens vraagt dit onderwerp om zorgvuldige afweging, maar ook een tijdige afhandeling dient nagestreefd te worden. Kortom: er dient continu gestreefd te worden naar een evenwichtige afhandeling van bezwaren en klachten. Dit waren voor ons redenen om in 2010 de processen van klachten- en bezwaarafhandeling tegen het licht te houden. Inmiddels zijn eind 2010/begin 2011 diverse procesverbeteringen doorgevoerd. Wellicht ten overvloede merken wij op dat uw onderzoek gaat over 2008 en 2009 terwijl in dat jaar excellente dienstverlening nog geen uitgangspunt van beleid was.

Hoewel u daar in het eindrapport niet op in gaat, geeft u ondermeer in uw verslag van bevindingen en in het overzicht wederhoorreacties aan dat het responspercentage voor bezwaar met het aantal van 72 reacties relatief laag is en dat er met een responsaantal van 19 zelfs geen sprake is van representativiteit. U stelt dat de uitkomsten daarmee niet als representatief, maar als indicatief beschouwd dienen te worden.

Met u onderkennen wij dat de uitkomsten van dit onderzoek daarom in juiste verhoudingen tot de mate van representativiteit bezien dienen te worden. In dit kader ontgaat ons wat u met de in het eindrapport zo in het oogspringend weergegeven quoten beoogt en hoe u tot de keuze van juist deze quoten gekomen bent om in de rapportage op te nemen.

Desalniettemin menen wij uit uw rapportagedocumenten een lijn te herkennen waar er verdere verbetermogelijkheden zijn in het proces van bezwaar- en klachtenafhandeling. Met uw aanbevelingen



geeft u ons handvatten om, in het verlengde van de al door ons in gang gezette initiatieven, tot verdere concrete verbetering van deze procesgang te komen.

U heeft in uw rapportage aanbevelingen gedaan voor de afhandeling van bezwaarschriften en voor de afhandeling van klachten. In het hiernavolgende geven wij (voor zover het een bevoegdheid van het college van B&W betreft) een reactie op deze aanbevelingen.

Aanbevelingen afhandeling bezwaarschriften:

1. Informeer burgers veel beter over alle aspecten van de bezwarenprocedure

Wij zullen de informatievoorziening aan mensen die een bezwaar willen indienen verder verbeteren o.a. door de informatie op onze website beter zichtbaar en vindbaar weer te geven aangevuld met adequate informatie (meest gestelde vragen) over onderwerpen zoals de termijnen, de procedure en het verloop van de hoorzitting.

Met onze aangepaste werkwijze rond participatie en gebiedsgericht werken zoals afgestemd met de raad, kunnen inwoners in een vroegtijdig stadium worden betrokken bij de planvorming.

2. Leer van bezwaren

Als lerende organisatie nemen wij deze aanbeveling ter harte. Wel is het zo dat de bezwarencommissie een onafhankelijke commissie is. De aanbevelingen van de bezwarencommissie worden op dit moment ook al benut om onze bezwarenprocedure verder te verbeteren en onze klantgerichtheid te vergroten. Dat past ook bij onze doelstelling rond excellente dienstverlening. Waar mogelijk zullen wij dit verder optimaliseren. Op basis van de in 2010 uitgevoerde Legal Quick Scan is gestart met de verbetering van de vakinhoudelijke procedures van de onderwerpen waarop de bezwaren betrekking hebben. De leereffecten die hieruit voortvloeien, worden betrokken bij de verdere ontwikkeling van beleidsprocessen, besluitvormingsprocedures en communicatieaspecten.

3. Zorg voor betere informatie aan de raad over de leereffecten uit de bezwarenprocedure

Zie hiervoor onze reactie bij punt 2.

4. Zorg ervoor geïnformeerd te zijn over wat de burgers vinden van de afhandeling van klachten en bezwaar

U vraagt of wij ook in het algemene klanttevredenheidsonderzoek expliciet aandacht besteden aan de afhandeling van klachten en bezwaren.

Dit hebben wij al deels doorgevoerd door het in opdracht van de raad 2-jaarlijks uitvoeren van de monitor Waar staat je gemeente.nl die onlangs is uitgevoerd. Daarin worden expliciet vragen over dit thema gesteld.

Aanbevelingen afhandeling klachten:

1. Informeer burgers veel beter over interne en externe procedure

Wij zullen de informatievoorziening aan mensen die een klacht willen indienen verder verbeteren o.a. door de informatie op onze website beter zichtbaar en vindbaar weer te geven aangevuld met adequate informatie (meest gestelde vragen) over de klachtenprocedure, het onderscheid tussen interne en externe klachtprocedures en in welke gevallen welke klachtprocedure mogelijk is.

Jaarlijks wordt het verslag Klachtenbehandeling van de ombudsman inclusief map met alle klachten en afhandeling ter inzage gelegd voor de Raad (beleidsveld Bestuur). Vanuit ons streven naar excellente dienstverlening vanuit de doorontwikkeling van onze organisatie hebben wij de raad toegezegd binnen de verantwoordingsmomenten in de P&C cyclus (periodiek) een overzicht te geven van het aantal klachten, de afhandeling ervan en de leerervaringen in de paragraaf Bedrijfsvoering.

Aan deze toezeggingen geven wij in 2011 uitvoering.



Ook is op dit moment een nieuwe folder in ontwikkeling. Deze folder zal naadloos aansluiten bij de landelijke informatiefolder van de nationale ombudsman.

De onlangs benoemde ombudsman zal met enige regelmaat via bijvoorbeeld de plaatselijke kranten en de gemeentelijke website de inwoners informeren.

2. Verander de rol van klachtcoördinator

Wij zijn al enige tijd bezig met de optimalisering van de klachtenprocedure, zo is ondermeer de verantwoordelijkheid van de directie in de procedure beter geborgd. Wij achten de klachtcoördinator niet het meest geschikt om de door u voorgestelde rol als (inhoudelijk) gespreksleider te vervullen. Wij zullen echter wel zorgdragen voor een verbetering van de invulling van die rol die recht doet aan de gedane aanbeveling en deze in de klachtenprocedure inbedden.

3. Leer van klachten

Al enige tijd geleden zijn er afspraken gemaakt om meer lering te trekking uit de uitkomsten en ervaringen uit de klachtenprocedure. Het thema is geagendeerd in het directieoverleg en in het MT overleg om in gezamenlijkheid te bekijken wat de leereffecten zijn en hoe we deze organisatiebreed kunnen bevorderen. Dit komt o.a. tot uitdrukking in ons strategisch opleidingsbeleid (klantgerichtheid, bejegening), de doorontwikkeling van onze organisatie en de inzet die gepleegd wordt rond excellente dienstverlening (gedrag, houding, cultuur).

4. Zorg voor een actieve informatie uitwisseling met de raad over de behandelde klachten

Organiseer een periodiek gesprek tussen de raad en de gemeentelijke ombudsman waarbij de raad wordt geïnformeerd over de zaken die de ombudsman behandeld, de misstanden die hij heeft vastgesteld en de getroffen maatregelen. Geef aan wat de leereffecten van klachten zijn en wat men heeft gedaan om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

De nieuwe ombudsman heeft aangegeven een gesprek met de raad (bijvoorbeeld in de Ontmoeting) op prijs te stellen. In een dergelijke bijeenkomst zou het kunnen gaan over een eerste kennismaking, voortgang klachtenafhandeling, ervaren leereffecten en het jaarverslag.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Soest,
de secretaris,

de burgemeester,

A.R. Veenstra

A. Noordergraaf