

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 mevr. C.H. Schuil
doorkiesnummer 035-6093570

De leden van de Gemeenteraad Soest
Postbus 2000
3760 CA SOEST

Soest, 23 september 2011

verzonden: 28 september 2011

afdeling : Griffie
ons kenmerk : 829983
onderwerp : Aanbieden Eindrapport 'Betrokken burgers'

Geachte dames en heren,

Inleiding

De rekenkamercommissie Soest heeft in de periode december 2010-mei 2011 een onderzoek gedaan naar de afhandeling van klachten en bezwaarschriften door de gemeente. Graag bieden we u het Eindrapport 'Betrokken burgers' aan. Alle onderliggende bevindingen en het normenkader zijn vastgelegd in het bijlagenrapport, het Verslag van bevindingen. Dit Verslag ligt voor u ter inzage in de leeskamer.

Aanleiding voor het onderzoek

De gemeente streeft naar excellente publieke dienstverlening. Daarbij past dat de gemeente door haar dienstverlening zoveel mogelijk het indienen van klachten en bezwaren weet te voorkomen. En als er wel klachten en bezwaren zijn ingediend moet de gemeente kunnen staan voor een adequate afhandeling van klachten en bezwaren. Tegen deze achtergrond heeft de rekenkamercommissie de ervaringen van inwoners, bedrijven en instellingen met de afhandeling van klachten en bezwaren getoetst.

Opzet onderzoek

Het onderzoek is sterk vanuit het perspectief van de inwoner opgezet: op welke wijze worden inwoners geïnformeerd over het indienen en afhandelen van klachten en bezwaren? Hoe ervaart de inwoner, die de stap zet naar het indienen van een klacht of bezwaar, vervolgens de afhandeling? Wat waren mogelijke overwegingen om geen klacht of bezwaar in te dienen? Met een enquête zijn 389 inwoners bereikt; 42% van de personen waarmee contact is gelegd, werkte mee aan de enquête.

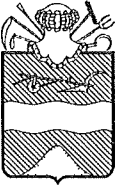
Belangrijkste conclusie

De ondervraagde inwoners geven de gemeente Soest voor zowel de afhandeling van hun bezwaar als hun klacht een onvoldoende. Zij voelen zich niet of maar ten dele serieus genomen door de gemeente. Burgers dienen een bezwaar of klacht in om in eerste instantie 'hun gelijk te halen' maar vinden het duidelijk ook een nuttige manier om de gemeente attent te maken op fouten. Ze hopen dat de gemeente daar wat van zal leren. Wij vinden dit als rekenkamercommissie opvallend en hebben ons eindrapport daarom de titel 'Betrokken burgers' meegegeven.

Bestuurlijke reactie

Bij het rapport en deze brief treft u tevens de bestuurlijke zienswijze aan. De rekenkamercommissie is verheugd te lezen dat uit het rapport een lijn herkend wordt voor verbetermogelijkheden. Het college





geeft dan ook aan op tal van punten acties in te zetten of daar al mee bezig te zijn. Wij vinden dat een goede ontwikkeling.

Wij pleiten ervoor dat aanvullend daarop het punt van de burger – zich serieus genomen voelen – extra aandacht krijgt.

Wij hopen dat dit rapport u aanknopingspunten biedt om daarover verder met het college en de organisatie in gesprek te gaan.

Mocht u vragen hebben dan kunt daarmee terecht bij onze secretaris, mevrouw C.H. Schuil (035-6093570 of schuc@soest.nl). Op 6 oktober wordt het Eindrapport besproken in De Ronde.

Hoogachtend,
Namens de rekenkamercommissie,

Dr. R.A. Elenbaas
voorzitter

Bijlage(n): Eindrapport 'Betrokken burgers' van augustus 2011 en brief met bestuurlijke zienswijze van 31 mei 2011