

Aan de gemeenteraad

Postbus 19

5384 ZG HEESCH

Behandeld door: Peter van den Boogert

Telefoonnummer: 06-21123890

Bijlage(n): 3

Onderwerp: Onderzoek Optimalisatie dienstverlening

Uw brief van:

Uw kenmerk:

Registratienummer:

Datum: 28 mei 2025

Geachte raadsleden,

Inleiding

Hierbij bieden wij u het rekenkameronderzoek '*Optimalisatie dienstverlening?: Effecten van klachten, bezwaren en meldingen op gemeentelijke processen*' aan. De rekenkamer heeft dit onderzoek uitgevoerd omdat de raad meer inzicht willen hebben in de effecten van maatregelen die genomen worden naar aanleiding van door de burger ingediende klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte op de dienstverlening van de gemeente.

De Begeleidingscommissie van de rekenkamer heeft in het najaar van 2024 positief geadviseerd om dit onderzoek uit te voeren.

In deze aanbiedingsbrief, die tevens als raadsvoorstel fungeert, geven wij nogmaals de grote lijn weer van onze conclusies.

Conclusies

De rekenkamer concludeert dat de centrale onderzoeksvraag: *"In welke mate hebben aanpassingen in de interne bedrijfsvoering, naar aanleiding van afgehandelde klachten, bezwaren en meldingen in de openbare ruimte, (positieve) invloed op de gemeentelijke dienstverlening en leiden deze aanpassingen tot een vermindering van het aantal ingediende klachten, bezwaren en meldingen?"* grotendeels is beantwoord.

Uit de analyse van de documenten en de interviews komt een duidelijk beeld naar voren van de beleidsdoelstellingen, regels en richtlijnen die de gemeente Bernheze heeft geformuleerd voor de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen in de openbare ruimte. Er zijn enkele aandachtspunten, zoals de verouderde verordening voor bezwaren en het ontbreken van een jaarlijkse rapportage over de afhandeling van bezwaren, die nog verdere aandacht vereisen.

Geconcludeerd wordt dat de gemeente Bernheze flinke stappen heeft gezet om de doelmatigheid en doeltreffendheid van de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen te verbeteren. Het programma Dienstverlening heeft hier sterk aan bijgedragen waardoor de gemeente Bernheze is gegroeid naar een lerende organisatie waarbij de processen continu worden verbeterd. Er zijn enkele aandachtspunten die aangepakt moeten worden om de processen verder te optimaliseren en de transparantie te vergroten.

De rekenkamer concludeert dat de informatievoorziening aan de raad voor klachten goed is geregeld, maar dat er verbeteringen nodig zijn in de rapportage over bezwaren en meldingen openbare ruimte om de transparantie en controleerbaarheid te vergroten.

De reactie van het college

De bestuurlijke reactie wordt separaat aangeboden (zie bijlage 2).

Ons nawoord

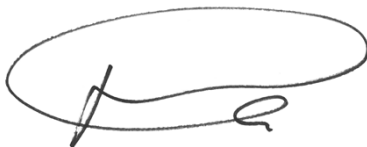
Ons nawoord wordt separaat aangeboden (zie bijlage 3).

Voorstellen aan de raad (ter besluitvorming)

Wij stellen u voor om kennis te nemen van het onderzoeksrapport en als volgt te besluiten:

1. In te stemmen met de conclusies uit het onderzoeksrapport '*Optimalisatie dienstverlening?: Effecten van klachten, bezwaren en meldingen op gemeentelijke processen*';
2. De voorstellen uit het onderzoeksrapport '*Optimalisatie dienstverlening?: Effecten van klachten, bezwaren en meldingen op gemeentelijke processen*' separaat vast te stellen. De voorstellen luiden als volgt:
 - a. Aan het college wordt voorgesteld om de sterk verouderde verordening "Intergemeentelijke commissie Bezwaarschriften gemeenten Bernheze en Maasdonk 2010" voor december 2025 in geheel te herzien en daarbij de aandachtspunten uit paragraaf 3.3 van het rapport mee te nemen.
 - b. Aan het college wordt voorgesteld om jaarlijks voor 1 april een verslag te laten op te stellen door de commissie bezwaren van hun werkzaamheden en het aantal bezwaren dat is ontvangen en afgehandeld.
 - c. Aan het college wordt voorgesteld om regelmatig feedback te vragen aan inwoners over communicatie tussen hen en de gemeente en over mogelijkheden om klachten, meldingen en bezwaren te kunnen indienen. Door regelmatig feedback te vragen van inwoners en deze feedback vast te leggen zodat ze gebruikt kunnen worden om de communicatieprocessen continu te verbeteren. De gemeente kan zo een meer transparante en efficiënte dienstverlening bieden.
 - d. Aan het college wordt voorgesteld om aan de ontwikkeling en training van medewerkers blijvende prioriteit te geven en daar jaarlijks (vanaf 2026) voldoende middelen in tijd en geld voor beschikbaar te stellen.
 - e. Aan het college wordt voorgesteld om het inzicht te vergroten in de kosten die gemaakt worden om bezwaren, klachten en meldingen openbare ruimte af te handelen en dit expliciet in de P&C.cyclus op te nemen. De doelmatigheid en doeltreffendheid van deze processen kunnen hierdoor worden vergroot.
3. Het college opdracht te geven om vóór 1 oktober 2025 aan de Commissie kenbaar te maken op welke wijze en met welke planning uitvoering gegeven kan worden aan de hiervoor (2a t/m e) genoemde voorstellen.

Met vriendelijke groet, namens de rekenkamer Bernheze,



Nico op de Laak, voorzitter

- Bijlage 1: Rapport '*Optimalisatie dienstverlening?: Effecten van klachten, bezwaren en meldingen op gemeentelijke processen*'
- Bijlage 2: Bestuurlijke reactie van het college
- Bijlage 3: Nawoord rekenkamer