



PERSBERICHT 26-03-2008

Gemeente Leusden snel bij bezwaarschriften, minder snel bij klachten.

De gemeente Leusden scoort in vergelijking met andere gemeenten goed bij de afhandeling van bezwaarschriften. De afhandeling gebeurt grotendeels binnen de wettelijke termijnen. Ook licht de gemeente de burger uitgebreid voor over de procedure. De afhandeling van klachten echter gebeurt in het merendeel te laat. Ook is de voorlichting niet volledig.

Leusden vergeleken met andere gemeenten

Het onderzoek is uitgevoerd in vier gemeenten in de regio, te weten Leusden, Nijkerk, Barneveld en Zeewolde. Het aantal geregistreerde klachten in Leusden ligt laag. Of dit altijd een positief teken is, is niet duidelijk: hoe open staat de organisatie voor klachten? Stimuleert zij haar burgers om klachten in te dienen? De klagers zijn niet altijd tevreden met de afhandeling. In Leusden stappen relatief veel klagers na afhandeling van de klacht door de gemeente alsnog naar de Nationale ombudsman. Bij de bezwaarschriften scoort de gemeente Leusden onder andere goed bij voorlichting over procedures, het instellen van een externe adviescommissie en de tijdige afhandeling van bezwaarschriften.

Ervaringen van inwoners

De rekenkamercommissies ViP+ hebben inwoners telefonisch geïnterviewd over hun ervaringen. De klachtindieners gaven aan niet te allen tijde gelijk te hoeven krijgen, maar het te waarderen als de gemeente begrip toonde. Verbeterpunten vonden ze onder andere de onafhankelijkheid van de klachtafhandeling en het voorkomen van een formele discussie over wat een klacht is. Bij de bezwaarschriften worden door sommige inwoners ook kanttekeningen geplaatst: het probleem had volgens hen kunnen worden opgelost zonder bezwaarschriftenprocedure.

Verbeteren van de afhandeling

De rekenkamercommissie heeft een aantal aanbevelingen gedaan voor de verbetering van de klachtafhandeling. Het college heeft aangegeven dat zij maatregelen neemt om de kwaliteit van de klachtafhandeling te verbeteren. Bij de bezwaarschriftenprocedure heeft de rekenkamercommissie onder meer voorgesteld om bij ontvangst van het bezwaarschrift direct contact op te nemen met de indiener. Soms kan na een toelichting door zowel de indiener als de gemeente het probleem al worden opgelost. Dan hoeft de formele bezwaarschriftenprocedure niet meer te worden doorlopen.

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 en gekeken naar de afhandeling van klachten, bezwaarschriften en beroepszaken.

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, 26 maart 2008

**Rekenkamercommissies ViP+ gemeenten. De rapporten staan op www.rekenkamervip.nl.
Voor vragen kunt u contact opnemen Jan van Dort, voorzitter, tel: 06 – 5133 6137 of met
Barbara Does, secretaris, tel: 0342 - 495 830 / 06 – 222 000 24, b.does@barneveld.nl**