

Bij zowel de raad als het college bestond de indruk dat de gemeente De Ronde Venen veel bezwaarschriften had. De Rekenkamercommissie wilde weten wat de effecten waren van de huidige aanpak én kijken wat beter kan, in plaats van louter naar de formele procedures kijken.

“ DE MENSELIJKE OVERHEID IN DE PRAKTIJK GEBRACHT ”

Ook is gekeken of de gemeente, w.o. de raad, klaar is voor een meer informele aanpak. Dit omdat uit landelijke onderzoeken is gebleken dat burgers een grotere mate aan tevredenheid ervaren bij een informele, meer burgergerichte aanpak. Daarbij is nagegaan welke knelpunten en dilemma's bij de organisatie spelen om tot een meer informele aanpak te komen en wat nodig is om die aanpak te realiseren.

We zijn samen met de organisatie op zoek gegaan om bezwaarschriften naar grotere tevredenheid van burgers én organisatie te behandelen. Samen op weg naar een gemeente die een goed contact heeft met de inwoner.



1. DOORWERKING. WAARUIT BLIJKT DAT?

De informele manier van werken wordt inmiddels veelvuldig ingezet om zaken met burgers vroegtijdig op te lossen. In veel gevallen blijkt een toelichting op een besluit, uitleg over procedures, uitleg over de reikwijdte van een bezwaarprocedure voldoende te zijn. Er bestaat geen behoefte meer aan een formele afhandeling van het bezwaarschrift door middel van horen en adviseren door de Commissie bezwaarschriften.

Er wordt gemeten in hoeveel gevallen de informele aanpak leidt tot intrekking van het bezwaarschrift:

Ruim
35%

2. RAAD. POSITIE VERBETERD?

Om de raad mee te nemen in de ontwikkelingen zijn door de Rekenkamercommissie 4 situaties geschetst die duidelijk maken tegen welke knelpunten de organisatie aanloopt. Deze 4 situaties staan niet op zichzelf maar overlappen en versterken elkaar. Samen vormen ze het beeld van de wijze waarop de behandeling van bezwaren in de praktijk plaatsvindt. We hebben beeldtaal gebruikt om het begrip te vergroten voor de keuzes die de raad heeft.

De raad is controlerend en kader stellend in staat gesteld om keuzes te maken.

Verantwoordelijkheid en reikwijdte van bezwaarschriften-procedure

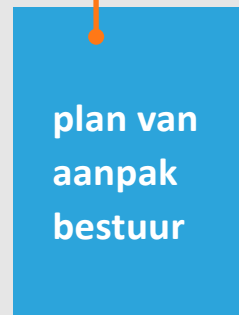
Klantgerichtheid

De organisatie is bereid en in staat om de informele werkwijze in te voeren.

(Lerende) houding

Respect en vertrouwen in ieders rol

De 4 situaties uit het rapport



- + Plan van aanpak met concrete acties en termijnen
- + Ook voor zienswijzen, verzoeken en klachten
- + monitoring resultaten
- + Scholing van medewerkers



'Spreekbriefje' voor de raad



Omslag van Rapport

“Met elkaar praten voorkomt geharnaste verhoudingen”

“Moderne burgers willen gehoord worden”

“Mensen kunnen razend worden van een bureaucratische overheidsbrief die hun problemen niet oplost”



SPREK UIT OF U ALS RAAD EN COLLEGE EEN INFORMELE AANPAK NAAST DE FORMELE BEHANDELING WENST, EN ZO JA, MAAK HET TOT STAAND BELEID.

J A

N E E

uitsnede uit rapport

De raad reageerde heel positief. Hierbij werden termen gebruikt als 'verfrissend rapport', 'boeiend rapport', 'aangenaam verrast'.

Marianne Wittebol,
voorzitter Rekenkamercommissie

3. PRO ACTIEF. WAARUIT BLIJKT DAT?

Een aanpak die uitgaat van knelpunten en dilemma's en de organisatie in staat stelt zelf te oordelen. In alle openheid zijn verbeterpunten voor de toekomst benoemt en bespreekbaar gemaakt. De organisatie heeft de werkwijze aangepast. Er wordt met enthousiasme en succes gewerkt om te komen tot een lerende en klantgerichte organisatie. Een organisatie die een goed contact heeft met de inwoner.

HET DOORLOPEN PROCES



“Het was een samenspel tussen het onderzoek en de organisatie. Dit heeft gezorgd voor meer openheid en een omgeving waarin wordt geleerd van gemaakte fouten.”

“Het onderzoek sloot heel goed aan bij de veranderingen en vernieuwingen in de organisatie.”

Alexander Meijer,
Gemeentesecretaris De Ronde Venen

4. TROTS. STERKE PUNTEN?

In de praktijk wordt invulling gegeven aan de aanbevelingen die zijn gedaan in het rapport van de rekenkamercommissie. Het effect is getalsmatig al te zien. En dat geeft een positief beeld.

BEELD IS (H)ERKEND

De organisatie past de informele aanpak soms al toe en is enthousiast.

Maar... duidelijke richting en houvast ontbreekt nog.

Raad is in stelling gebracht

Nu meer informele behandeling

5. LEERPUNTEN. PROFIJT VOOR U?

Denk goed na over wat het onderzoek toevoegt.

Met een relatief gering jaarbudget – 23.000 euro – zijn wij permanent bezig te zoeken naar verbetering. Dit geldt zowel op inhoudelijk vlak als voor de leesbaarheid, begrijpelijkheid en praktische toepasbaarheid voor onze raadsleden. Daarnaast hebben wij ons de afgelopen jaren ten aanzien van op te starten onderzoeken steeds afgevraagd:

- Bedienen wij met dit onderzoek een belangrijk deel van de gemeenteraad?
- Op welke wijze kunnen wij met de te hanteren methode van onderzoek stimuleren dat in de organisatie draagvlak ontstaat en er een betere basis wordt gecreëerd voor de daadwerkelijke uitvoering van onze aanbevelingen?

Een duidelijk antwoord helpt in de keuze voor de onderzoeks aanpak en een effectieve uitvoering.

COLOFON

Rekenkamercommissie De Ronde Venen
Juni 2015
Beeldtaal: Twaalf.nu