

Maart 2013



## Onderzoek naar een effectieve behandeling van bezwaarschriften in de gemeente Ede

**Inwoners kunnen in bezwaar gaan tegen een besluit van de gemeente wanneer zij het niet eens zijn met een besluit of twifelen aan de juistheid ervan. Zo'n bezwaar wordt dan in behandeling genomen door de bezwaarschriftencommissie van de gemeente Ede. De Rekenkamercommissie (RKC) Ede heeft onderzocht hoe de gemeente omgaat met de bezwaren van haar inwoners en of deze aanpak werkt.**

### *Hoe gaat het in zijn werk?*

Wanneer een inwoner het niet eens is met een besluit van de gemeente kan hij of zij een bezwaarschrift indienen. Een ambtenaar neemt de klacht formeel in behandeling. Hierna gaat het bezwaarschrift door naar de algemene kamer (Kamer I) of de kamer voor sociale zaken (Kamer II) van de bezwaarschriftencommissie. Zodra de bezwaarschriftencommissie een advies heeft gegeven, gaat het bezwaar terug naar de ambtenaar. De ambtenaar gaat vervolgens aan de slag om de besluitvorming door het college van B en W voor te bereiden. Deze werkwijze staat op zich helder beschreven in de procesbeschrijving van de gemeente. Maar: deze regels zijn niet bij alle afdelingen bekend. Bovendien heeft elke afdeling in de loop der tijd een eigen werkwijze ontwikkeld, waardoor niet alle bezwaarschriften op dezelfde manier behandeld worden.

### *Ontevreden bezwaarmakers*

De RKC heeft voor Kamer I en Kamer II onderzocht of inwoners die bezwaar maken (bezwaarmakers) tevreden zijn over de manier waarop de gemeente met hun klachten omgaat. Uit de enquête van de RKC blijkt dat de ervaringen niet altijd even positief zijn. Vooral de algemene kamer komt er slecht vanaf. Bezwaarmakers geven aan zich niet serieus genomen te voelen en veel mensen vinden dat de bezwaarschriftencommissie niet in staat blijkt conflicten op te lossen. Over het algemeen geven bezwaarmakers aan ontevreden te zijn over de procedure die ze hebben doorlopen.

### *Wat probeert de organisatie hieraan te doen?*

Het onderzoek van de RKC laat zien dat er veel onduidelijkheden zijn over wie, wat, wanneer moet doen als een bezwaar binnenkomt. De gemeente heeft geprobeerd bepaalde zaken te verbeteren, maar dit heeft geen zoden aan de dijk gezet omdat centrale regie hierop ontbrak. Daarnaast zijn er niet of nauwelijks evaluatiemomenten van of door de bezwaarschriftencommissie, waardoor het lastig is van eerdere ervaringen te leren.

### *Ruimte voor verbetering*

De RKC ziet een aantal mogelijkheden om de behandeling van bezwaarschriften te verbeteren. Ten eerste is het belangrijk de ervaring van inwoners te verbeteren. Dit kan door meer aan te sluiten bij de wensen en verwachtingen van de bezwaarmakers. Ten tweede is het raadzaam meer vanuit één punt te sturen, zodat betere afstemming mogelijk is. Tot slot: de gemeente wil graag leren, maar daar is binnen de organisatie nu nog geen plek voor. De RKC raadt aan om hier meer aandacht aan te geven.

### *Wilt u meer weten?*

Bent u na het lezen van deze korte versie benieuwd wat er nog meer in het rapport *Onderzoek naar een effectieve behandeling van bezwaarschriften in de gemeente Ede* staat? Bekijk dan het rapport op <https://gemeenteraad.ede.nl/rekenkamercommissie/rapporten/>