

College van burgemeester en wethouders

GOEDGEKEURD

Vergadering van 9 november 2021
Bedrijfsvoering - Organisatieadvies

7	2021_B&W_00652	Verslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2020
----------	---------------------------	--

Samenstelling:

Aanwezig:

de heer J.H. Bats, Burgemeester; de heer B. Harmsma, Wethouder; mevrouw T. Jongman, Wethouder; de heer M. Scheringa, Wethouder; mevrouw T. Bijl, Wethouder; mevrouw J.C. de Groot, Secretaris

Beschrijving

Inleiding

Hierbij wordt u het Verslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2020 ter kennisneming aangeboden. In het volgende is een korte toelichting opgenomen.

Voorstel

Voorgesteld wordt om:

1. kennis te nemen van de inhoud van het Verslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2020;
2. kennis te nemen van de werkwijze waarbij de juridisch adviseurs van het team Organisatieadvies afspraken hebben gemaakt / zullen maken met de betrokken teamleiders of medewerkers over de in het verslag opgenomen leerpunten en aanbevelingen;
3. het Verslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2020 ter kennisname aan de gemeenteraad te sturen.

Argumenten

Hierbij wordt u het Verslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2020 ter kennisneming aangeboden.

Bezwaarschriften

In 2020 heeft het secretariaat van de commissie bezwaarschriften in totaal 86 bezwaarschriften ontvangen. In vergelijking met vorig jaar is er sprake van een daling. Doordat de werkzaamheden met betrekking tot de Participatiewet en aanverwante regelingen van de (opgeheven) IGSD naar de gemeente zijn gegaan, zijn er 31 bezwaarschriften bijgekomen. Dit is hierna onder het kopje 'Sociale kamer' verduidelijkt.

In 2020 waren er 122 bezwaarschriften in behandeling, waarvan er 87 zijn afgedaan.

Algemene kamer

Er zijn 46 bezwaarschriften bij de algemene kamer ingediend.

46 % van de bezwaarschriften is ingetrokken na toepassing van de werkwijze waarbij mediationvaardigheden worden ingezet.

Sociale kamer

In 2020 heeft de sociale kamer 40 (9 + 31 IGSD) bezwaarschriften ontvangen. Per 1 januari 2020 is de IGSD opgeheven. De werkzaamheden op het gebied van de Participatiewet en aanverwante regelingen zijn ondergebracht bij de gemeente. Hierdoor zijn er 31 bezwaarschriften bijgekomen.

61 % van de bezwaarschriften is opgelost na toepassing van mediationvaardigheden.

Klaagschriften

In 2020 heeft de gemeente 54 officiële klachten ontvangen. Deze klachten hebben betrekking op gedragingen van bestuurders en medewerkers van de gemeente.

In 2020 is 74 % van de klachten informeel afgedaan. Formele behandeling vond plaats in 9 % van de klachten.

De gemeente is aangesloten bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman heeft in 2020 17 nieuwe verzoekschriften ontvangen. Er zijn 21 verzoekschriften afgedaan, waarvan 18 zonder onderzoek. Drie verzoekschriften zijn afgedaan na onderzoek, maar tussentijds beëindigd. Onder deze verzoekschriften zijn ook de telefonische contacten geregistreerd waarbij de betrokkenen zijn geïnformeerd over de klachtenprocedure.

Het management wil het aantal klachten waarbij naar mening van de inwoner de gedraging niet naar wens is verlopen, zo klein mogelijk hebben.

Kanttekeningen en risico's

-

Financiële toelichting

-

Uitvoering en planning

Het bestuurssecretariaat plant een overleg om het verslag te bespreken met:

- de burgemeester;
- de voorzitter van de commissie bezwaarschriften;
- teamleider Organisatieadvies;
- secretaris van de commissie bezwaarschriften.

Als andere collegeleden bij dit gesprek wensen aan te schuiven, kunnen zij dat aangeven bij het bestuurssecretariaat.

Is het besluit openbaar?

Ja

Besluit

1. kennis te nemen van de inhoud van het Verslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2020;

2. kennis te nemen van de werkwijze waarbij de juridisch adviseurs van het team
Organisatieadvies afspraken hebben gemaakt / zullen maken met de betrokken teamleiders of
medewerkers over de in het verslag opgenomen leerpunten en aanbevelingen;
3. het Verslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2020 ter kennisname te sturen aan de
gemeenteraad.