

Voorstel raad

Nummer

C.8

Portefeuillehouder

A. van Dam

Contact en vragen via

griffie@hollandskroon.nl

Datum raadsvergadering	Datum B&W-besluit
17 februari 2026	-

Onderwerp
Rapport rekenkameronderzoek klachten en bezwaren

Kern van het voorstel
De Rekenkamer Hollands Kroon heeft onderzoek laten uitvoeren naar de manier waarop klachten en bezwaren binnen de gemeente worden afgehandeld. De centrale onderzoeksvraag luidt: Hoe worden klachten en bezwaren in onze gemeente behandeld, welke fouten/knelpunten doen zich daarbij voor, en in hoeverre ervaren inwoners de procedure als toegankelijk, zorgvuldig en bevredigend? Voor de uitvoering van dit onderzoek is aansluiting gevonden bij het legal audit onderzoek dat het college voornemens was uit te voeren. Dit heeft ertoe geleid dat de onderzoeksvragen van de Rekenkamer in het legal audit onderzoek zijn meegenomen en in een apart hoofdstuk zijn beantwoord.

Voorgesteld besluit
De Rekenkamer Hollands Kroon stelt de gemeenteraad voor: 1. het college op te dragen de adviezen uit het rapport uit te voeren; 2. hiervoor een plan van aanpak op te stellen en dit uiterlijk op 1 oktober 2026 naar de raad te sturen; 3. de raad jaarlijks te informeren over de voortgang van de uitvoering van de adviezen.

Wettelijke grondslag
Artikel 182 Gemeentewet

De gemeenteraad besluit:

Vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 17 februari 2026.

Griffier

Burgemeester

Aanleiding

In een tijd waarin inwoners niet alleen steeds hogere verwachtingen hebben van hun gemeentebestuur, maar ook vaker twijfelen of de overheid daadwerkelijk naar hen luistert, is een professionele en transparante klacht- en bezwaarafhandeling extra belangrijk. Een gebrek aan vertrouwen in de overheid kan ertoe leiden dat burgers hun klachten of bezwaren niet eens meer indienen, uit angst dat dit toch geen effect heeft of tegen hen gebruikt kan worden. Het proces rond klachten en bezwaren is dus niet slechts een formele procedure om regels en termijnen na te leven, maar ook een essentieel instrument om wantrouwen weg te nemen en vertrouwen op te bouwen.

Een goed functionerend klacht- en bezwaarproces biedt burgers de zekerheid dat hun stem écht wordt gehoord en dat er serieus wordt gekeken of een besluit of handeling herzien of verbeterd moet worden. Dat geeft niet alleen recht aan het principe van behoorlijk bestuur, maar straalt ook uit dat de gemeente haar inwoners serieus neemt. Tegelijkertijd is dit proces een belangrijke informatiebron voor de gemeente zelf: wanneer klachten of bezwaren zich herhalen, kan dat wijzen op structurele tekortkomingen in de dienstverlening of besluitvorming. Juist door die signalen te herkennen en er iets mee te doen, laat de gemeente zien dat zij wil leren van de praktijk en zo het vertrouwen van de inwoners kan versterken.

Beoogd bestuurlijk/maatschappelijk doel/effect

Een goed functionerend klacht- en bezwaarproces vergroot het vertrouwen van de inwoners in het gemeentebestuur.

Motivering per voorgesteld besluit

1. het college op te dragen de adviezen uit het rapport uit te voeren;

Om als gemeente verder inhoud te geven aan een doelmatige en doeltreffende juridische kwaliteit(szorg) geeft de onderzoeker het volgende advies.

Advies: Scherp de afhandeling van klachten en bezwaarschriften op onderdelen aan om meer bij te dragen aan de dienstverlening van de gemeente.

Geadviseerd wordt een professionaliseringslag door te voeren, die globaal de volgende onderdelen omvat:

- Zorg dat bij de afhandeling van een bezwaarschrift, het vakteam haar rol serieus neemt. Dit vraagt onder andere om een tijdige aanbieding van het procesdossier en een volwaardige vertegenwoordiging namens het bestuursorgaan bij de hoorzitting van de commissie. Hiervoor is het nodig dat het vakteam beschikt over het juridisch bewustzijn voor het invullen van deze rol. Zodoende kan de volledige heroverweging van een besluit beter tot zijn recht komen.
- Om (het aantal intrekkingen van) bezwaarschriften te voorkomen, dient extra aandacht te worden besteden aan de communicatie bij primaire besluiten.
- Hanteer als standaardwerkwijze om alvorens een aanvraag van een beschikking geheel of gedeeltelijk af te wijzen, de aanvrager in de gelegenheid te stellen zijn zienswijze naar voren te brengen'. Deze bepaling is evident voor de burgergerichte toepassing van het recht. Juist ook om de verbinding met de inwoner en de samenleving te onderhouden. De dienstverlening aan de inwoner is hierbij leidend en bepaalt de werkwijze bij besluitvorming. Het advies is daarom dit principe als verplichtend kader voor de gehele organisatie toe te passen
- Activeer de leerfunctie door een halfjaarlijkse rapportage (via de coördinator juridische kwaliteit en/of de concerncontroller) aan de directie, gevolgd door een jaarrapportage aan het college. Maak vanuit de behandelde bezwaarschriften een scherpere analyse op verbetering van de primaire besluiten in de vakteams en benoem patronen.
- Regel voor klachten en bezwaarschriften een structureel overleg tussen gemeente en Inluzio.

Het college herkent zich in de bevindingen en conclusies uit het onderzoek en onderschrijft ook het belang van een goede afhandeling van klachten en bezwaren.

2. hiervoor een plan van aanpak op te stellen en dit uiterlijk op 1 oktober 2026 naar de raad te sturen;

Stel een plan van aanpak op dat SMART is geformuleerd zodat de gemeenteraad de uitvoering van adviezen kan volgen.

3. de raad jaarlijks te informeren over de voortgang van de uitvoering van de adviezen.

Hoewel de adviezen door de auditcommissie worden gemonitord, is het ook belangrijk om de raad in zijn geheel te informeren over de uitvoering van het plan van aanpak en de status van het vergunningsproces.

Kanttekeningen en risico's (incl. argumenten)

Voor het vergroten van het vertrouwen van de inwoners in het gemeentebestuur is het essentieel dat de aangedragen adviezen worden overgenomen en uitgevoerd.

Alternatieven (incl. argumenten)

-

Financiële gevolgen

Kosten/opbrengsten	Geen kosten en geen opbrengsten.
Dekking binnen begroting	Programma: Cluster:
Geen dekking binnen begroting	Dekkingsvoorstel:
Fiscale gevolgen	
Toelichting: de financiële gevolgen kunnen worden aangegeven in het plan van aanpak.	

Communicatie

Het raadsbesluit wordt toegevoegd aan het raadsinformatiesysteem.

Bijlagen

1. Hoofdstuk 4 rapport Legal audit - Klachten en bezwaren
2. Bestuurlijke reactie college Hollands Kroon