

## Raadsinformatiememo

Datum maandag 25 mei 2020  
Ons kenmerk 20.029301  
Aan De gemeenteraad en steunfractieleden  
Kopie aan  
Van College van burgemeester en wethouders  
Steller Rosalie Ngalle  
Onderwerp Raadsinformatiememo Evaluatie ambtelijk horen 2019

Geachte dames en heren,

In 2018 is het ambtelijk horen bij de afhandeling van bezwaarschriften voor het eerst sinds de invoering ervan geëvalueerd. Destijds is besloten het ambtelijk horen na een jaar weer te evalueren. Deze tweede evaluatie heeft inmiddels plaatsgevonden. Hierbij ontvangt u het evaluatierapport.

De opzet van deze evaluatie is gelijk geweest aan die van de eerste evaluatie. Er is een enquête gehouden onder bezwaardenden en gemachtigden. Betrokken medewerkers zijn geïnterviewd. Ook is er cijfermatig onderzoek gedaan.

Bij het onderzoek is vooral aandacht besteed aan de verbeterpunten die tijdens de eerste evaluatie zijn geconstateerd en aan de vraag of het proces een professionaliseringslag heeft doorgemaakt. De resultaten zijn, net als van de vorige evaluatie, positief.

Tijdens het onderzoek is naar voren gekomen dat er een professionaliseringslag is ingezet. Het ambtelijk horen gaat steeds beter. Daarnaast worden er drie aanbevelingen gedaan:

1. digitalisering van het administratief logistieke proces;
2. waarborgen van de juridische kwaliteit;
3. doorzetten van de reeds ingezette professionaliseringslag en het monitoren van relevante cijfers en klantervaringen.

Voor de digitalisering zal helpen om efficiencywinst, verlichting van werkdruk en een verdere professionalisering van het ambtelijk horen te kunnen bereiken. Tevens zal digitalisering het eenvoudiger maken om relevante managementinformatie te genereren en een positieve bijdrage leveren aan de klantervaring.

We nemen alle aanbevelingen over en gaan hiermee aan de slag.

Voor de volledige weergave van het onderzoek en de uitkomsten verwijzen wij u kortheidshalve naar het rapport.

We zullen het ambtelijk horen blijven monitoren. De volgende evaluatie zal over twee jaar plaatsvinden. Over de resultaten daarvan zullen wij u weer informeren.

Namens het college van burgemeester en wethouders,  
De portefeuillehouder,

Marjan van Kampen - Nouwen