



Endelhovenlaan 1, 3601 GR Maarssen
Postbus 1212, 3600 BE Maarssen
T 0346 25 40 00 F 0346 25 40 10
www.stichtsevecht.nl

Datum

29 oktober 2019

Auteurs

Drs. Jaap Bouwmeester (I&O Research)

Lisette van Noort Msc (I&O Research)

Tijmen Siermann Msc (I&O Research)

Laurent Staartjes MSc (I&O Research)

Status

Definitief

Afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen gemeente Stichtse Vecht

Rekenkamercommissie Stichtse Vecht

Inhoudsopgave

Belangrijkste bevindingen	4
Afhandeling van klachten	4
Afhandeling van bezwaren	8
Afhandeling van meldingen	12
Conclusies en aanbevelingen	15
Conclusies	15
Aanbevelingen	17
Afhandeling van klachten	17
Afhandeling van bezwaarschriften	17
Afhandeling van meldingen	18
1. Inleiding	19
1.1. Aanleiding voor het onderzoek en context	19
1.2. Centrale onderzoeksvraag en deelvragen	19
1.3. Afbakening van het onderzoek	20
1.4. Aanpak van het onderzoek	21
1.5. Leeswijzer	21
2. Afhandeling van klachten	22
2.1. Inleiding	22
2.2. Wettelijk en beleidsmatig kader	22
2.3. Aantal klachten en kosten m.b.t. de afhandeling van klachten	25
2.4. Afhandeling van klachten in de praktijk	27
3. Afhandeling van bezwaarschriften	35
3.1. Inleiding	35
3.2. Wettelijk en beleidsmatig kader	35
3.3. Aantal bezwaarschriften en kosten m.b.t. de afhandeling van bezwaren	37
3.4. Afhandeling van bezwaarschriften in de praktijk	40
4. Afhandeling van meldingen	53
4.1. Inleiding	53
4.2. Wettelijk en beleidsmatig kader	53

4.3. Aantal meldingen en kosten m.b.t. de afhandeling van meldingen	54
4.4. Afhandeling van meldingen in de praktijk.....	56
5. Bestuurlijke reactie	61
6. Nawoord rekenkamercommissie.....	62
Bijlage 1 Geraadpleegde bronnen	63
1 Interviews.....	63
2 Documenten en websites	64
Bijlage 2 Normenkader	66
1 Normenkader klachten	66
2 Normenkader bezwaarschriften	68
3 Normenkader meldingen	70
Bijlage 3 Resultaten enquêtes	72
1 Resultaten enquête klachten	73
2 Resultaten enquête bezwaarschriften	78
3 Resultaten enquête meldingen.....	83

Belangrijkste bevindingen

Afhandeling van klachten

Beleidsmatige en procedurele inrichting

Er is een passend beleidsmatig kader dat helderheid verschaft over de werkwijze

De gemeente Stichtse Vecht beschikt met een verordening over een adequaat beleidsmatig kader voor de klachtafhandeling dat voldoet aan de wettelijke vereisten. De werkwijze is helder voor zowel intern betrokkenen als voor inwoners van de gemeente. De gemeente heeft spelregels opgesteld voor de interne afhandeling van klachten en elke afdeling beschikt over aangewezen klantcoaches die een klacht zo snel mogelijk in behandeling nemen. In de interne beschrijvingen wordt geen onderscheid gemaakt tussen wat tot de informele en formele afhandeling behoort.

De gemeente heeft als doel zoveel mogelijk klachten informeel af te handelen

De gemeente Stichtse Vecht zet zich in om klachten zoveel mogelijk informeel af te handelen. Hiervoor is per vakteam een klantcoach aangewezen die tracht binnen vier uur nadat de klacht is binnengekomen telefonisch contact te hebben met de klager om tot een oplossing te komen. Wanneer de pogingen om informeel af te handelen niet tot een gewenste oplossing voor de klager leiden, wordt gekozen voor de formele afhandeling en wordt een hoorzitting ingepland. Ook tijdens de hoorzitting wordt nogmaals geprobeerd tot een minnelijke oplossing te komen wat het volledig doorlopen van de formele procedure overbodig maakt.

De klachtenprocedure is transparant

De gemeente Stichtse Vecht biedt verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen. Informatie hierover is beschreven op de website. Er is hiermee voor inwoners te achterhalen op welke gronden en op welke manieren een klacht kan worden ingediend. Hoewel de gemeente ernaar streeft dat zoveel mogelijk klachten op informele wijze tot een afhandeling te komen, wordt dit niet gecommuniceerd met de inwoners. Uit de enquête onder klachtindieners blijkt dat de informatie over de procedure voor de meeste indieners vindbaar en duidelijk is.

Aantallen en kosten

Toenemend aantal klachten in lijn met andere gemeenten

Het aantal klachten dat de gemeente Stichtse Vecht heeft ontvangen is de afgelopen jaren licht gestegen. Dat is geen reden tot zorg. Het aantal wijkt niet af van de referentiegemeenten met een vergelijkbaar inwonertal, waar het aantal klachten per 1.000 inwoners afgelopen jaren ook licht gestegen is. Er zijn geen aanwijzingen dat het stijgend aantal klachten te maken heeft met het optreden van de gemeente.

Kosten van klachtenafhandeling niet inzichtelijk

Er is geen inzicht te geven in de kosten die gepaard gaan met de afhandeling van klachten. Het afhandelen van klachten is voor de medewerkers een extra taak naast hun reguliere werkzaamheden. Omdat er geen urenregistratie wordt bijgehouden, is onbekend hoeveel uren medewerkers van de vakteams en de klachtencoördinator per afhandelingstraject besteden. Het is daardoor ook niet mogelijk een zuiver kostenonderscheid te maken tussen de informele en formele afhandelingswijze.

Uitvoeringspraktijk en ervaringen van indieners

Meerderheid van klachten wordt binnen gestelde termijnen afgehandeld

Als het gaat om de snelheid van de afhandeling en het halen van de termijnen kan er nog veel verbeterd worden. Ongeveer de helft van de klagers is (zeer) ontevreden over de snelheid van de afhandeling van de klacht. Sinds 2015 wordt jaarlijks ongeveer 75 procent van de klachten binnen de gestelde termijnen

afgehandeld. Hierbij is onbekend in hoeverre gebruik is gemaakt van de verdagings- en uitstelbaarheid om binnen de termijn te blijven. Informele afdoening betekent (volgens ambtenaren) vrijwel altijd een tijdige afdoening. Omdat een groot deel van de klachten informeel wordt afgehandeld heeft dit positieve gevolgen voor het halen van de termijnen. Hoe groot dit positieve effect precies is, valt niet te achterhalen omdat er geen inzage is in de relevante aantallen.

Registratie van klachten wordt centraal bijgehouden, maar is niet consistent en onvolledig

Er is een centraal registratiesysteem met de mogelijkheid voor automatische berichten aan klagers, klachtencoördinator en klantcoaches, maar de administratie is niet feilloos. Omdat er geen centrale afspraken zijn vastgelegd met betrekking tot de registratie en omdat het registratiesysteem door medewerkers niet wordt beschouwd als gebruiksvriendelijk, verschilt de wijze waarop klachten in het systeem worden geregistreerd per medewerker. De op papier vastgelegde spelregels zien hier niet op toe. Dit leidt tot inconsistente en onvolledige registratie. Zo wordt er bijvoorbeeld niet consequent bijgehouden of er een formele hoorzitting heeft plaatsgevonden. Het is daarom onbekend hoe groot het aandeel klachten is dat informeel dan wel formeel wordt afgehandeld.

Klachten worden altijd in behandeling genomen

Er zijn geen formele drempels die het indienen van een klacht bemoeilijken. Een binnengekomen klacht wordt altijd in behandeling genomen, en wordt in de praktijk niet op ontvankelijkheid getoetst. Dat leidt in de praktijk niet tot problemen, maar verlaagt wel de drempel om een klacht in te dienen.

Afgesproken norm met betrekking tot terugbellen onduidelijk

Binnen de gemeente geldt de afspraak dat de klantcoach binnen vier uur nadat een klacht is ontvangen telefonisch contact opneemt met de klager. Klagers zijn niet op de hoogte van deze termijn en baseren daar ook geen verwachtingen op. In de praktijk blijkt dat er niet altijd aan deze norm kan worden voldaan en dat het niet halen van de norm geen consequenties heeft. Medewerkers worden er niet op aangesproken en het niet halen van de norm heeft ook geen gevolgen voor het verdere verloop van de procedure. Bij medewerkers bestaat er scepsis over de doeltreffendheid van de vier uur norm, mede omdat het doel van het eerste telefoongesprek niet altijd duidelijk is.

Informele methode leidt doorgaans tot meer tevredenheid bij indiener

Informele afhandeling leidt doorgaans tot een hoge tevredenheid over de afhandeling van de klacht bij de klager. Door de informele afhandeling wordt de angst eruit gehaald, bijvoorbeeld doordat er een toelichting wordt gegeven en doordat de inwoner zich gehoord voelt. De trajecten waar het niet lukt om tot een informele oplossing te komen, zijn in hun aard vaak complexer en dat maakt het moeilijker om er in goed overleg met de inwoner uit te komen. De ontevredenheid over het proces is bij deze laatste groep dan ook vaak na afloop nog steeds aanwezig. Het maakt daarbij niet uit of de klacht gegrond of ongegrond is verklaard.

Onduidelijk of pilot rondom omgang met contactintensieve inwoners zijn vruchten afwerpt

Contactintensieve burgers zijn inwoners die veelvuldig contact zoeken met de gemeente en hiervoor verschillende teams benaderen. Omdat het contact met deze inwoners relatief veel tijd en aandacht van medewerkers vraagt, is hiervoor een speciale werkwijze opgesteld, waarbij een accountmanager als aanspreekpunt fungeert voor alle vragen, verzoeken, meldingen en klachten vanuit deze inwoners. Het is onduidelijk wat de positieve dan wel negatieve gevolgen zijn van deze aanpak, zowel voor inwoners als voor intern betrokkenen.

Klachten die ingediend worden bij het college of een raadslid leiden tot onduidelijkheid

Er ontstaat een complexe situatie wanneer een inwoner diens klacht direct bij de burgemeester, een wethouder of een raadslid tot uiting brengt. Dit kan ertoe leiden dat het college- of raadslid zelf de klachtbehandeling op zich neemt, zonder op de hoogte te zijn van de precieze werkprocessen. In de praktijk kan daardoor bestaan dat een klager onbedoeld een voorkeursbehandeling krijgt, doordat een bestuurder zich ontfert over zijn klacht. Dit scheidt onduidelijkheid bij ambtenaren en inwoners.

Leren en bijsturen

Gemeente trekt lering uit ingediende klachten maar niet alle klachten worden goed geregistreerd

De klachtencoördinator stelt jaarlijks een verslag op met betrekking tot de binnengekomen klachten. Door de beperking in de registraties biedt het jaarverslag geen volledig inzicht in de klachtafhandeling. Er is wel een verbetering te zien in het feit dat er sinds 2018 naast conclusies ook aanbevelingen worden benoemd om lering te trekken uit de binnengekomen klachten. Het jaarverslag wordt besproken met het college en vervolgens ter informatie aan de raad(scommissie) aangeboden. Het jaarverslag is de afgelopen jaren niet inhoudelijk door de raad besproken.

Score normenkader klachten

Er is een passend beleidskader	■	Het beleidsmatig kader voldoet aan wettelijke normen.
	■	Procedurale inrichting vloeit voort uit en is consistent met beleidsmatig kader.
	■	Het beleidsmatig kader leidt tot een heldere en eenduidige beschrijving van de werkwijze.
Aantal is niet te hoog of te laag en de kosten zijn inzichtelijk	■	Het aantal ingediende klachten wijkt niet sterk af van referentiegemeenten.
	■	Er zijn verklaringen voor evt. sterke toe- of afname of afwijkingen t.o.v. referentiegemeenten.
	■	Er is inzicht in de doorlooptijd van afhandeling en de mate van verdaging.
	■	Er is inzicht in de kosten van de afhandeling.
Procedure is transparant en laagdrempelig	■	Het is voor inwoners duidelijk welke mogelijkheden er zijn om een klacht in te dienen.
	■	De afhandelingswijze en -termijnen zijn duidelijk voor indieners.
	■	Inwoners worden niet weerhouden klacht in te dienen door regels en/of ambtenaren.
Ontvangstbevestiging, ontvankelijkheid, aard van de klacht en informele afhandeling	■	Binnenkomende klacht wordt geregistreerd en er wordt een ontvangstbevestiging gestuurd.
	■	Bij ontvankelijke klachten volgt bericht over verdere afhandeling, met termijnvermelding.
	■	Bij niet-ontvankelijke klachten, ontvangt de klachtindiener hiervan een schriftelijk bericht.
	■	De gemeente doet navraag bij indiener en beklaagde om de klacht in kaart te brengen.
	■	Daar waar mogelijk wordt een klacht in een vroeg stadium informeel opgelost.
Onafhankelijkheid klachtafhandelaar	■	De afhandelaar heeft geen directe betrokkenheid met de klacht.
	■	De afhandelaar is niet de beklaagde of een directe collega van de beklaagde.
	■	Indieners van klachten zijn tevreden over de onafhankelijke houding van de klachtafhandelaar.
Horen van indieners	■	Tijdens hoorzitting kunnen zowel klachtindiener als beklaagde visie geven.
	■	Indien wenselijk worden klachtindiener en beklaagde apart gehoord.
	■	Een verslag van de hoorzitting of het gesprek wordt teruggekoppeld aan alle aanwezigen.
Afdoeningsbrief	■	Indieners ontvangen een afdoeningsbrief.
	■	Er wordt duidelijk beschreven op welke gronden de klacht (on)gegrond is verklaard.
	■	In de brief wordt verwezen naar de Nationale Ombudsman.
	■	De brief is geschreven in voor de indieners begrijpelijke taal.
Registratie	■	Alle binnengekomen klachten (schriftelijk, mondeling en digitaal) worden geregistreerd.
	■	Klachten die informeel worden afgehandeld, worden geregistreerd.
	■	De registratie is juist en volledig.
Afhandeltermijn en verdaging	■	De gemeente houdt zich aan de wettelijke afhandeltermijn.
	■	De gemeente houdt zich aan de regels van verdaging.
	■	Indieners zijn tevreden over de snelheid van afhandeling.
Extern advies	■	Indieners worden erop gewezen dat zij zich tot de Nationale Ombudsman kunnen wenden.
	■	Indien nodig wordt extern advies ingeschakeld.
Communicatie	■	Intern betrokkenen communiceren met elkaar over de voortgang van de klachtenprocedure.
	■	De indiener wordt tijdens het afhandelingsproces op de hoogte gehouden van de voortgang.
	■	De indiener is tevreden over de frequentie en inhoud van de communicatie.
Lering trekken uit klachten	■	Er wordt jaarlijks inzicht gegeven in aantal en aard van klachten en de leerpunten die daaruit voortkomen.
	■	De raad wordt hierover geïnformeerd.
	■	De leerpunten worden opgepakt.

Afhandeling van bezwaren

Beleidsmatige en procedurele inrichting

Verordening, protocol en informatie op de website zorgen voor duidelijkheid over de werkwijze

De gemeente Stichtse Vecht beschikt met haar Verordening Adviescommissie bezwaarschriften Stichtse Vecht (2016) over een adequaat beleidsmatig kader dat voldoet aan de vereisten van de Awb. Het college heeft daarnaast ook een protocol vastgesteld voor intern gebruik. Het protocol beschrijft nauwkeurig de te nemen stappen vanaf de binnenkomst van een bezwaar tot aan de beslissing op het bezwaar. Informatie rond de processen gericht aan de inwoners staat op de website. Hier wordt uitgelegd hoe men een bezwaar kan indienen, wat de termijnen en kosten zijn, en de verdere procedure van de afhandeling. Na het indienen van een bezwaar volgt verdere informatie over het proces. De werkwijze is helder voor zowel intern betrokkenen als voor inwoners van de gemeente.

De bezwaarprocedure is laagdrempelig en transparant

Een bezwaarschrift moet aan de wettelijke verplichtingen voldoen en derhalve schriftelijk binnenkomen. Op de website van gemeente bestaat eveneens de mogelijkheid om digitaal bezwaar te maken. Dat is niet wettelijk verplicht, maar maakt het indienen van bezwaren laagdrempeliger voor inwoners. Hierbij wordt er automatisch een check gedaan of het bezwaar aan de vereisten voldoet, wat het succesvol indienen van bezwaar makkelijker maakt. Naast de informatie op de website wordt in de brief waarin een besluit kenbaar wordt gemaakt een bezwaarclausule toegevoegd, waarin wordt verwezen naar de mogelijkheid om een bezwaar in te dienen tegen het genomen besluit en hoe men dit kan doen. Voor de meerderheid van de indieners van bezwaren was het duidelijk waar en hoe een bezwaar moest worden ingediend.

Met externe adviescommissie is onafhankelijkheid gewaarborgd

De gemeente Stichtse Vecht werkt met een externe adviescommissie die een advies opstelt ten behoeve van de beslissing op het bezwaar. De leden van de commissie zijn niet in dienst van of op andere wijze gelieerd aan de gemeente. Bovendien zijn de juridisch medewerkers die de commissie ondersteunen niet betrokken bij de voorbereiding van het primaire besluit waartegen een bezwaar is ingediend. De onafhankelijkheid van de commissie wordt mede daardoor gewaarborgd, hoewel dit niet wordt weerspiegeld in de mening van alle bezwaarmakers (een derde is ontevreden over de onafhankelijke opstelling van de adviescommissie).

Aantallen en kosten

Aantal bezwaren ligt relatief hoog maar kent een sterke afname

Het aantal bezwaarschriften ligt in gemeente Stichtse Vecht hoger dan in vergelijkbare gemeenten. In 2016 kende het totaal aantal bezwaren een piek en daarna is er een sterke daling te zien. Deze daling is debet aan een afname van het aantal bezwaarschriften in de Sociale Kamer. In de Algemene Kamer is juist een stijging te zien. De verwachting van de ambtenaren is dat door de economische opleving het aantal bezwaarschriften in de Algemene Kamer zal blijven stijgen, en in de Sociale Kamer zal blijven dalen.

Kosten van bezwaarafhandeling nauwelijks inzichtelijk

Er is een begrotingspost voor het werk van de adviescommissie. De hoogte daarvan is circa € 35.000. Daarvan wordt vooral het presentiegeld van uitbetaald: de vergoeding voor de voorzitter is € 175 en voor de leden € 150 per hoorzitting. Het secretariaat – dat ter ondersteuning dient van de adviescommissie – beslaat 4,5 fte.

Doordat er geen uren worden geschreven door medewerkers van de vakteams op de afhandeling van bezwaren, kan geen inzicht worden gegeven in de kosten die gepaard gaan met de afhandeling van bezwaren. Er kan daardoor geen beeld worden gevormd van de tijdsinspanning (en dus de kosten) rond de informele en formele afhandelingswijze. De informele afhandeling van bezwaren levert normaliter tijdswinst op, wanneer deze niet gepaard gaat met een buitensporige tijdsinvestering. Er zijn geen aanwijzingen dat de gemeente buitensporig veel tijd kwijt is aan de informele afhandeling van bezwaren, maar dit is niet te staven met cijfers.

Uitvoeringspraktijk en ervaringen van indieners

Afhandeltijd bezwaren al langere tijd een aandachtspunt

Een terugkerende aanbeveling in de jaarverslagen van de adviescommissie gaat over de overschrijding van de wettelijke afhandelingstermijnen. Belangrijke omissie hierbij is dat de tijdigheid die de adviescommissie rapporteert slechts gaat over het deel van de afhandeling tot en met het uitbrengen van het advies. De tijd die nodig is voor het opstellen en versturen van het besluit op bezwaar wordt hierbij niet meegerekend, wat de resultaten met betrekking tot tijdigheid onvolledig maakt. Bovendien is ook de mate van verdaging niet bekend. Uit de enquête blijkt dat de bezwaarmakers de tijdigheid ook als aandachtspunt zien en ontevreden zijn over de snelheid van de bezwaarprocedure. Het is onbekend in welke mate er door de gemeente gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid om de beslistermijn met zes weken te verdagen. Dit wordt niet in beeld gebracht. Er zijn eveneens geen cijfers bekend over de keren dat de gemeente in gebreke is gesteld en daaruit voortvloeiende dwangsommen.

Betere voorbereiding in het voortraject vermindert aantal bezwaren op zitting

De adviescommissie vergadert in principe wekelijks, waarbij de Algemene Kamer en de Sociale Kamer elkaar afwisselen. De Personele Kamer vergadert op afroepbasis, in verband met het kleinere aantal bezwaarschriften voor deze kamer. Per zitting kunnen slechts een beperkt aantal bezwaarzaken behandeld worden. Dit vergroot de verantwoordelijkheid van de vakteams om bezwaarzaken niet onnodig op zitting te laten komen. Het (tijdig) opstellen van verweerschriften vermindert de druk op de agenda van de commissie en zorgt ervoor dat gebreken sneller aan het licht komen en in een vroeg stadium kunnen worden opgelost. Door gebrek aan personele capaciteit wordt op dit moment nog niet door alle vakteams tijdig verweerschriften opgesteld.

Bezwaarmakers kunnen tijdens de hoorzitting hun verhaal doen, mening over de onafhankelijkheid wisselt

De meerderheid van de bezwaarmakers vindt dat tijdens de hoorzitting voldoende ruimte werd geboden om hun verhaal te doen. Tijdens de hoorzittingen worden beide partijen gehoord en een verslag van de hoorzitting wordt teruggelinkt aan alle aanwezigen. Tijdwinst zou geboekt kunnen worden door in plaats van een verslag uit te werken een audio-opname te gebruiken als naslagwerk, maar daarvoor zou de verordening aangepast moeten worden. Betrokkenen geven aan dat de hoorzittingen relatief lang duren en daardoor veel inzet vragen van de betrokkenen. Een werkwijze waarin partijen minder vaak hun standpunten hoeven te herhalen zou tijdwinst opleveren zonder dat dit ten koste gaat van de mogelijkheid van bezwaarmakers om hun verhaal te doen.

Door medewerkers van de gemeente wordt de onafhankelijkheid van de commissie geprezen. De commissie wordt gezien als een instituut dat kritische vragen stelt aan alle partijen en zorgvuldig afgewogen adviezen opstelt. Uit de enquête blijkt dat een minderheid van de bezwaarmakers de commissie volledig onafhankelijk vindt.

Veel bezwaren gaan rechtstreeks formeel traject in; informele afhandeling wordt vaak niet toegepast

De gemeente Stichtse Vecht wil waar mogelijk bezwaren informeel afhandelen, maar slaagt daar in de praktijk niet altijd in. Er zijn verschillen zichtbaar tussen de zaken binnen de Sociale Kamer en de Algemene Kamer. Voornaamste oorzaak hiervan is dat bepaalde zaken (met name binnen het ruimtelijke domein) zich volgens de vakteams niet goed lenen voor informele afhandeling, bijvoorbeeld omdat er in hogere mate meerdere belanghebbenden betrokken zijn. Een andere verklaring die door medewerkers wordt gegeven, is dat binnen het sociaal domein wordt gewerkt met de methode Prettig Contact Met de Overheid, waarbij persoonlijk contact tussen inwoners en overheid wordt gestimuleerd. Dit is echter niet met cijfers te staven. Het is door bovenstaande redenen afhankelijk van (de medewerker binnen) het vakteam of getracht wordt om een bezwaar informeel af te handelen. Hoeveel bezwaarschriften uiteindelijk ingetrokken worden als gevolg van informele afhandeling is niet duidelijk. Een bezwaar kan namelijk zonder motivatie worden ingetrokken door de bezwaarmaker. Informele afhandeling leidt doorgaans tot grotere tevredenheid bij bezwaarmakers over de afhandeling van het bezwaar.

Naast snelheid en onafhankelijkheid is bij bezwaarmakers met name winst te behalen in de communicatie

Hoewel de snelheid en de onafhankelijkheid de meest genoemde aandachtspunten zijn, blijkt uit de inventarisatie onder bezwaarmakers dat er ook op het gebied van communicatie winst te behalen is. In de

eerste plaats gaat het dan om de terugkoppeling van het besluit op bezwaar, die maar volgens de helft van de indieners in begrijpelijke taal wordt uitgelegd. De mate waarin bezwaarmakers op de hoogte gehouden worden kan ook beter. Uit de enquête blijkt dat bezwaarmakers daar meer ontevreden dan tevreden over zijn.

Ondanks centraal registratiesysteem zijn er verschillende schaduwregistraties in omloop

Het centrale registratiesysteem vinden medewerkers niet gebruiksvriendelijk. Men mist bepaalde functies, met als gevolg dat zowel de vakteams als het secretariaat van de adviescommissie hun eigen registratie bijhouden. In verband met personeelsverloop is dat een risico voor de kwaliteit en continuïteit van de bezwaarafhandeling. Dit probleem wordt intern breed onderkend, wat ervoor zorgt dat er op termijn een nieuw systeem wordt ingevoerd.

Leren en bijsturen

Aan het jaarverslag wordt nauwelijks handen en voeten gegeven binnen de gemeentelijke organisatie

Er wordt elk jaar een jaarverslag opgesteld door de adviescommissie. Daarbij wordt inzicht gegeven in het aantal ingekomen en te behandelen bezwaarschriften, de door de bezwaarcommissie gegeven adviezen en de doorlooptijden van het proces. Verder trekt de commissie uit de bevindingen conclusies en doet aanbevelingen voor het verbeteren van het bezwaarproces. Uit gesprekken met de ambtelijke organisatie blijkt dat het voor medewerkers niet duidelijk is wie verantwoordelijk is voor het oppakken van deze aanbevelingen. Dit is een gedeelde verantwoordelijkheid, waarbij binnen team Juridische Zaken een regierol ligt en de vakteams de inhoudelijke verantwoordelijkheid hebben voor de uitwerking en uitvoering van de aanbevelingen. Het feit dat jaarlijks dezelfde aanbevelingen terugkomen, wijst erop dat de aanbevelingen niet altijd direct worden doorgevoerd of dat resultaten van deze uitwerking (nog) niet bij de commissie zichtbaar zijn.

Jaarverslag wordt aangeboden aan de raad, maar leidt doorgaans niet tot kritische vragen

Het jaarverslag wordt ter inzage gelegd bij de raadscommissie Bestuur en Middelen. De raadscommissie stelt doorgaans geen vragen over de bezwaarafhandeling in het algemeen en het jaarverslag in het bijzonder. De keer dat er vanuit de raad wel vragen zijn gesteld over het jaarverslag heeft dat geleid tot het opstellen van een verbeterplan om de aanbevelingen uit het jaarverslag te implementeren. Over dit verbeterplan heeft de raad geen vragen gesteld.

Score normenkader bezwaarschriften

Er is een passend beleidskader	■	Het beleidsmatig kader voldoet aan wettelijke normen.
	■	Procedurale inrichting vloeit voort uit en is consistent met beleidsmatig kader.
Aantal is niet te hoog of te laag en de kosten zijn inzichtelijk	■	Het beleidsmatig kader leidt tot een heldere en eenduidige beschrijving van de werkwijze.
	■	Het aantal ingediende bezwaren wijkt niet sterk af van referentiegemeenten.
	■	Er zijn verklaringen voor evt. sterke toe- of afname of afwijkingen t.o.v. referentiegemeenten.
	■	Er is inzicht in de doorlooptijd van afhandeling en de mate van verdaging.
Procedure is transparant en laagdrempelig	■	Er is inzicht in de kosten van de afhandeling.
	■	Het is voor inwoners duidelijk welke mogelijkheden er zijn om een bezwaar in te dienen.
	■	De afhandelingswijze en -termijnen zijn duidelijk voor indieners.
	■	Inwoners worden niet weerhouden om een bezwaar in te dienen door regels en/of door de houding van ambtenaren.
Ontvangstbevestiging, beoordeling van de ontvankelijkheid en bericht over verdere afhandeling	■	Een binnenkomend bezwaar wordt geregistreerd en er wordt een ontvangstbevestiging gestuurd.
	■	Het bezwaar wordt op ontvankelijkheid gecontroleerd en men ontvangt hiervan schriftelijk bericht.
	■	Indieners ontvangen een bericht over de verdere afhandeling.
Beoordeling bezwaar	■	De gemeente doet navraag bij indiener om bezwaar in kaart te brengen.
	■	De gemeente beoordeelt het besluit waartegen bezwaar wordt gemaakt.
Informele afhandeling	■	Er wordt gekeken naar een aanvaardbare oplossing, zodat de gehele formele procedure niet doorlopen hoeft te worden.
Onafhankelijkheid van de afhandeling van bezwaarschriften	■	Bezwaarafhandelaar/commissie heeft geen directe betrokkenheid met grond van het bezwaar.
	■	Bezwaarafhandelaar is niet degene die besluit heeft genomen/voorbereid.
	■	Indieners beoordelen de commissieleden en de bezwaarafhandelaars als onafhankelijk.
De hoorzitting	■	Tijdens hoorzittingen worden beide partijen gehoord.
	■	Een verslag van de hoorzitting wordt teruggekoppeld aan alle aanwezigen.
	■	Indieners en beklaagden voelen zich voldoende gehoord.
Advies en besluit op bezwaar	■	Indieners ontvangen een besluit op bezwaar.
	■	Het besluit is opgesteld in voor de indieners begrijpelijke taal.
	■	Indieners worden duidelijk op welke gronden bezwaar gegrond of ongegrond is verklaard.
	■	In de brief wordt gewezen op de mogelijkheid van beroep.
Afhandeltermijn en verdaging	■	De gemeente houdt zich aan de wettelijke afhandeltermijn.
	■	De gemeente houdt zich aan de regels van verdaging.
	■	Indieners zijn tevreden over de snelheid van afhandeling.
Registratie van bezwaren	■	Alle binnengekomen bezwaren worden geregistreerd.
	■	Bezwaren die informeel worden afgehandeld, worden geregistreerd.
	■	Registratie is juist en volledig.
Communicatie	■	(Intern) betrokkenen communiceren met elkaar over de voortgang van de procedure.
	■	Indieners worden op de hoogte gehouden van de voortgang.
	■	Indieners zijn tevreden over de frequentie en inhoud van de communicatie.
Lering trekken uit bezwaren	■	Er wordt jaarlijks inzicht gegeven in aantal en aard van bezwaren en de leerpunten die daaruit voortkomen.
	■	De raad wordt hierover geïnformeerd.
	■	De leerpunten worden opgepakt.

Afhandeling van meldingen

Beleidsmatige en procedurele inrichting

Blijk van ambitie door invoering van een nieuw systeem, maar concrete doelstellingen voor verbetering van het dienstverleningsproces ontbreken

Met de keuze voor een nieuw softwaresysteem heeft er de afgelopen jaren een ontwikkeling plaatsgevonden in hoe gemeente Stichtse Vecht met de afhandeling van meldingen omgaat. De gemeente heeft hiermee de ambitie uitgesproken om het proces van afhandeling en met name de manier waarop de melding kan worden doorgegeven en worden teruggekoppeld aan de inwoner sterk te verbeteren. Concrete doelstellingen hoe dit proces wordt verbeterd door middel van het nieuwe systeem (bijvoorbeeld op het gebied van termijnen, aantallen etc.) ontbreken.

Geen informatie over wijze van afhandeling op website

Op de website van de gemeente wordt beschreven op welke wijze men een melding kan doorgeven en waarover een melding kan gaan. Er staat echter niets beschreven over wat de inwoners kunnen verwachten van de gemeente na het doorgeven van de melding. Wel krijgen inwoners die een e-mailadres opgeven bij het maken van een melding een ontvangstbevestiging met daarin een korte uitleg over wat de verdere procedure is.

Een volledige beschrijving van de werkwijze ontbreekt

Er is geen procesbeschrijving voor de afhandeling van meldingen opgesteld. Wel is er een beknopte handleiding voor medewerkers hoe zij het systeem (Fixi) kunnen gebruiken, maar deze is niet volledig. Uit de handleiding kan niet worden opgemaakt welke termijnnorm de gemeente hanteert voor de afhandeling van een melding. De afhandelwijze en de termijnen zijn daardoor niet duidelijk voor intern betrokkenen.

Aantallen en kosten

Toename in meldingen waarschijnlijk mede veroorzaakt door nieuw softwaresysteem

Het aantal meldingen is de afgelopen jaren met tien procent per jaar gestegen. De voornaamste reden die ambtenaren hiervoor geven is dat het met de invoering van het nieuwe systeem makkelijker is geworden om een melding te doen. Beslissingen van het college, met name bezuinigingen, leiden eveneens tot een stijging in het aantal meldingen. De gemeente kan onnodige meldingen voorkomen door via de website informatie over deze beslissingen vroegtijdig te verstrekken en inwoners hiernaar te verwijzen. In vergelijking met andere gemeenten worden er in Stichtse Vecht relatief meer meldingen gedaan, maar hiervoor zijn geen oorzaken bekend.

Kosten van afhandeling van meldingen niet inzichtelijk

Hoewel er geen urenregistratie wordt bijgehouden door interne medewerkers en het daarom onbekend is hoeveel uren medewerkers van verschillende afdelingen aan het behandelen van meldingen besteden, is het duidelijk dat het verwerken van de steeds groter wordende hoeveelheid meldingen een grote belasting legt op de ambtelijke organisatie. Er is echter geen inzicht te geven in de kosten die gepaard gaan met de afhandeling van meldingen.

Uitvoeringspraktijk en ervaringen van indieners

Centraal meldpunt voor meldingen biedt overzicht...

Er is een centraal meldpunt ingericht, waar alle meldingen binnenkomen. Bovendien worden hier ook meldingen in geplaatst die buiten het softwaresysteem om binnenkomen, zoals via de telefoon of via sociale media. Dat maakt de registratie van meldingen overzichtelijk.

...maar er zijn nog verschillende technische en organisatorische uitdagingen

Het meldingssysteem is niet op maat gemaakt voor de gemeente Stichtse Vecht. Het systeem kent nog enkele technische hick-ups, waaronder het vastleggen van de locatie van de melding. Qua organisatie geldt dat ambtenaren die buiten toezicht moeten houden te veel binnen zitten om alle meldingen af te handelen in het systeem.

Afhandeling door externe partijen nog niet goed ingeregeld, duidelijke afspraken ontbreken

Voor de afhandeling van de meldingen maakt de gemeente gebruik van externe partijen (zoals uitvoeringsorganisaties met betrekking tot afval en openbare verlichting). Deze organisaties hebben geen directe toegang tot het systeem. Gemeentelijke medewerkers moeten daardoor extra handelingen verrichten om de melding bij de externe afhandelaar te krijgen en om de informatie in het systeem te verwerken. Dit zorgt voor extra werkdruk en bureaucratie. Daarnaast geldt dat de afspraken die gemaakt zijn met de externe partijen niet helder zijn. Het is daardoor onder meer onbekend binnen welke termijnen een externe partij een melding moet afhandelen.

Melders zijn tevreden over het gemak waarmee zij een melding kunnen maken

De meerderheid van de melders oordeelt positief over de vindbaarheid en duidelijkheid van de informatie over het doen van een melding. De invoering van het softwaresysteem en de mogelijkheid om meldingen te maken via de mobiele telefoon dragen daar hoogstwaarschijnlijk aan bij. Melders worden niet weerhouden om meldingen te doen door regels en/of houding van ambtenaren. De gemeente slaagt erin om het maken van meldingen laagdrempelig te houden.

Ontevredenheid bij melders over de communicatie

Gemeente Stichtse Vecht ondervindt verschillende problemen met betrekking tot de communicatie rondom de melding. Het merendeel van de melders is niet tevreden over de mate waarin zij op de hoogte zijn gehouden van de ontwikkelingen en over het bericht over de afhandeling van hun melding. Deze ontevredenheid komt onder meer doordat melders het bericht krijgen dat hun melding is afgehandeld, terwijl deze bijvoorbeeld in werkelijkheid is doorgestuurd naar een (externe) afhandelaar.¹ Melders krijgen wel een ontvangstbevestiging. Voor melders is het niet duidelijk dat zij in sommige gevallen geen terugkoppeling van de gemeente kunnen verwachten. Bovendien bevat de website van de gemeente geen informatie over de werkwijze met betrekking tot meldingen, waardoor inwoners niet weten wat zij van de gemeente kunnen en mogen verwachten.

Ontevredenheid over de snelheid waarmee de melding wordt afgehandeld

Meer dan de helft van de melders is ontevreden over de snelheid waarmee een melding wordt afgehandeld. Doordat vastgestelde termijnen waarbinnen meldingen dienen te worden afgehandeld evenals cijfers over de snelheid waarmee meldingen worden opgelost ontbreken, is niet te controleren of de ontevredenheid van melders terecht is.

Leren en bijsturen

Lering trekken uit ingediende meldingen gebeurt sporadisch

Er wordt door de gemeente Stichtse Vecht sporadisch lering getrokken uit ingediende meldingen. Er wordt jaarlijks geen inzicht gegeven in het aantal en de aard van meldingen en de leerpunten die daaruit voortkomen. De raad wordt door het college ook niet periodiek geïnformeerd, waardoor zij geen sturing kan uitoefenen om de processen te verbeteren. Vakteams vragen incidenteel informatie op bij afdeling TIC over bepaalde type meldingen zodat zij trends kunnen signaleren, maar dat gebeurt slechts sporadisch. De vakteams hebben geen directe toegang tot de gegevens in Fixi, wat het maken van analyses bemoeilijkt.

¹ In juli 2019 heeft de gemeente de standaardteksten van de berichten die een melder krijgt aangepast, waarbij de term 'afgehandeld' is vervangen voor de term 'behandeld'.

Rolopvatting van de raad

Het komt voor dat inwoners rechtstreeks contact met raadsleden zoeken naar aanleiding van een melding. Het gevolg is dat raadsleden dicht op de uitvoering gaan zitten. De huidige rolinvulling van de raad is in sterkere mate gericht op individuele meldingen en casuïstiek dan op het stellen van kaders.

Score normenkader meldingen

Er is een passend beleidskader		Procedurele inrichting vloeit voort uit en is consistent met beleidsmatig kader.
		Het beleidsmatig kader leidt tot een heldere en eenduidige beschrijving van de werkwijze.
Aantal is niet te hoog of te laag en de kosten zijn inzichtelijk		Het aantal binnengekomen meldingen wijkt niet sterk af van referentiegemeenten.
		Er zijn verklaringen voor evt. sterke toe- of afname of afwijkingen t.o.v. referentiegemeenten.
		Er is inzicht in de doorlooptijd van afhandeling. Er is inzicht in de kosten van de afhandeling.
Procedure is transparant en laagdrempelig		Het is voor inwoners duidelijk welke mogelijkheden er zijn om een melding te doen.
		De afhandelingswijze en -termijnen zijn duidelijk voor melders.
		Inwoners worden niet weerhouden om meldingen te doen door regels en/of door de houding van ambtenaren.
Communicatie		Melders ontvangen een ontvangstbevestiging.
		Melders worden op de hoogte gehouden van de voortgang.
		Melders ontvangen een bericht als de melding is afgehandeld.
		Melders zijn tevreden over de frequentie en inhoud van de communicatie
Snelheid van afhandelen		De meldingen worden binnen de beloofde termijn afgehandeld.
		Melders zijn tevreden over de snelheid van afhandelen.
Registratie van meldingen		Er is een centraal meldpunt ingericht, waar alle meldingen binnenkomen.
		Registratie is juist en volledig.
Lering trekken uit meldingen		Er wordt jaarlijks inzicht gegeven in aantal en aard van meldingen en de leerpunten die daaruit voortkomen.
		De raad wordt hierover geïnformeerd.
		De leerpunten worden opgepakt.

Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

Algemeen beeld

Op basis van bovenstaande bevindingen vormt zich een overstijgend beeld van de wijze waarop de gemeente Stichtse Vecht omgaat met klachten, bezwaren en meldingen. Het algemene beeld is dat met betrekking tot klachten en bezwaren de te volgen stappen voldoende transparant zijn voor inwoners. Bij meldingen is de procedure minder transparant. Inwoners voelen zich in de meeste gevallen op geen enkele wijze weerhouden om een klacht, bezwaar of melding in te dienen en zijn in meerderheid positief over de laagdrempelige wijze van indienen. Hoewel medewerkers die betrokken zijn bij de afhandeling zich klantgericht opstellen en op correcte wijze omgaan met procedures en regels, geven inwoners gemiddeld een onvoldoende voor de afhandeling van hun klacht, bezwaar of melding. De waardering hangt samen met de uitkomst van de processen: wanneer de klacht of het bezwaar gegrond wordt verklaard en wanneer de aanleiding van de melding is weggenomen, beoordeelt men de afhandeling ervan positiever.

Er is een passend en wettelijk beleidskader voor afhandeling van klachten en bezwaren. Voor meldingen is geen beleidskader vastgesteld, maar dit is wettelijk niet verplicht.

- De gemeente Stichtse Vecht beschikt over een beleidsmatig kader voor zowel de afhandeling van klachten als de afhandeling van bezwaarschriften. De werkwijze hieromtrent is vastgelegd in verordeningen en voldoet aan de wettelijke vereisten. Voor de afhandeling van meldingen heeft de gemeente geen beleidskader vastgelegd, dit is niet wettelijk verplicht.
- Daar waar gaat om de afhandeling van bezwaren is er een protocol dat het volledige proces in detail beschrijft. Voor de afhandeling van klachten en meldingen ontbreekt een dergelijke procesbeschrijving.
- Er zijn inwoners die regelmatig verschillende teams binnen de gemeente benaderen met vragen, verzoeken, meldingen, klachten en in mindere mate bezwaarschriften. Bij wijze van pilot heeft de gemeente een werkwijze opgesteld over hoe er wordt omgegaan met deze inwoners. Een accountmanager handelt alle contacten met deze inwoners af. Het is niet duidelijk wat de positieve dan wel negatieve resultaten zijn van deze werkwijze.

De gemeente Stichtse Vecht handelt klacht- en bezwaarprocedures daar waar mogelijk informeel af, maar er zijn geen duidelijke richtlijnen voor de wijze waarop dat dient te gebeuren en het is onduidelijk of het leidt tot een efficiëntere werkwijze.

- De gemeente Stichtse Vecht zet bij zowel klacht- als bezwaarprocedures in op informele afhandeling. Dit is onder andere te zien aan de deelname aan het programma 'Prettig contact met de overheid' van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, waarin informeel contact tussen overheid en burgers wordt gestimuleerd. Dat wil zeggen dat er wordt getracht zo snel mogelijk contact te zoeken met de inwoner om in een vroeg stadium samen met de inwoner tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen. Een formele en mogelijke langdurige procedure met onder andere een hoorzitting en officiële besluitvorming is dan niet meer nodig. In Stichtse Vecht is in 2018 ten minste 62% van de klachten op informele wijze afgehandeld, bij bezwaren is het onbekend welk deel op informele wijze is afgehandeld.
- Informele afhandeling leidt tot een grotere tevredenheid bij inwoners, dit geldt bij zowel de klacht- als bezwaarprocedures. Verder valt met een informele afhandeling in principe tijd en kosten te besparen. De werkwijze heeft ook keerzijden. De informele afhandeling is min of meer 'vormvrij' en dus niet gebonden aan vaste procedures of richtlijnen. Verder is er onduidelijkheid in welke gevallen gekozen moet worden voor een informele werkwijze en wanneer juist niet; medewerkers maken hierin individuele keuzes. Dit kan leiden tot onduidelijkheid en willekeur. Deze onduidelijkheid wordt versterkt door het feit dat niet alle medewerkers goed op de hoogte zijn van het onderscheid tussen een informele afhandeling en een formele procedure.
- Of het toepassen van informele afhandeling daadwerkelijk leidt tot kortere procedures, minder tijdsbesteding en lagere kosten is niet met zekerheid te zeggen. Er bestaat geen volledig inzicht in de kosten en de uren die gemoeid zijn met de afhandeling van klachten en bezwaren. Een scherp

onderscheid tussen formele en informele afhandeling is op het punt van kosten en urenbesteding daarom niet te maken.

Het meldingsysteem biedt inzicht in het aantal meldingen, maar biedt onvoldoende inzicht in de voortgang van het proces en de doorlooptijd van afhandeling.

- De gemeente gebruikt sinds 2016 het systeem Fixi om meldingen te registreren. Hoewel dit systeem een overzichtelijk beeld geeft van de gedane meldingen, schiet het op een aantal punten tekort. Zo is dit systeem er (nog) niet op toegelegd om het volledige uitvoeringsproces en de bijbehorende doorlooptijd te monitoren. Er zijn met name hiaten in het systeem bij meldingen die na doorgeleiding vanuit de gemeente door externe partijen dienen te worden opgepakt. Ook de terugkoppeling richting melders bevat in een deel van de gevallen onjuiste informatie en de locatie van de melding wordt niet altijd correct vastgelegd. Tevens legt het verwerken van het steeds groter wordende aantal meldingen een relatief grote belasting op de ambtelijke organisatie, door de ontbrekende urenregistratie is dit echter niet te staven met cijfers. Net als bij de afhandeling van klachten en bezwaren is er ook bij de afhandeling van meldingen geen inzicht in de kosten en uren die gerelateerd zijn aan dit proces.
- Doordat een volledige beschrijving van de werkwijze met betrekking tot de afhandeling van meldingen niet in een procesbeschrijving is vastgelegd, zijn de afhandelwijze en de termijnnorm niet duidelijk voor intern betrokkenen. Bovendien bevat de website van de gemeente geen informatie over de werkwijze met betrekking tot meldingen, waardoor inwoners niet weten wat zij van de gemeente kunnen en mogen verwachten. Dit zorgt voor ontevredenheid bij melders over de mate waarin men op de hoogte wordt gehouden van ontwikkelingen tijdens de afhandeling van de melding en over de snelheid van de afhandeling.

De gemeente trekt te weinig lering uit ingediende en afgehandelde klachten, bezwaren en meldingen.

- Klachten, bezwaren en meldingen zijn te beschouwen als feedback op het eigen optreden. Om hiervan te kunnen leren, dienen de aard van deze uitingen van inwoners te worden geregistreerd, geanalyseerd en vervolgens te worden vertaald naar verbeteracties. Op al deze punten schiet de huidige werkwijze van de gemeente Stichtse Vecht echter tekort.
- In de eerste plaats vinden medewerkers de beschikbare systemen voor registratie van klachten, bezwaren en meldingen lastig in het gebruik. Met name medewerkers die betrokken zijn bij klacht- en bezwaarprocedures houden daarom aparte administraties bij. Dit zorgt ervoor dat de registratie hiervan onvolledig is. De registratie van meldingen is in principe volledig, maar leidt tot nadelige administratieve belasting van de medewerkers.
- Jaarlijks stellen de klachtencoördinator en de Adviescommissie Bezwaarschriften een jaarverslag op over respectievelijk de afhandeling van klachten en bezwaren. In deze jaarverslagen doen zij aanbevelingen om de afhandelingsprocessen te verbeteren. In het jaarverslag over bezwaren worden ook aanbevelingen opgenomen met betrekking tot de interne gemeentelijke processen waarop bezwaren betrekking hebben. Binnen de ambtelijke organisatie, het college en de gemeenteraad bestaat beperkte aandacht voor de opvolging van de aanbevelingen.
- Er worden geen rapportages opgesteld over het aantal meldingen en de afhandeling ervan. Het trekken van lessen uit de afhandeling van meldingen is mede daardoor niet structureel geborgd.
- In gevallen waarbij inwoners rechtstreeks contact leggen met college- en raadsleden naar aanleiding van een klacht of een melding, kan dit ertoe leiden dat de bestuursleden de afhandeling hiervan op zich nemen, zonder op de hoogte te zijn van de precieze interne werkprocessen. Dit geldt in mindere mate voor bezwaarschriften. In de praktijk leidt afhandeling van klachten en meldingen door raadsleden en bestuurders tot onduidelijkheid bij ambtenaren en inwoners. Het kan ook leiden tot onbedoelde voorkeursbehandelingen.

Aanbevelingen

Afhandeling van klachten

Aanbevelingen voor het college van B&W

1. De registratie van de klachten moet beter op orde, uniformer en consistent. Overweeg of het huidige systeem hiervoor toereikend is. Leg wijze van registreren vast en breng hiervan alle klantcoaches en andere klachtafhandelaren op de hoogte.
2. Laat klantcoaches meer van elkaar leren. Bijvoorbeeld door regelmatig overleggen met klantcoaches in te plannen.
3. Neem scepsis bij medewerkers weg over de norm van binnen 4 uur terugbellen. Het waarom van deze norm en wat daarbinnen haalbaar is, moet duidelijk zijn voor medewerkers. Dat kan door of het doel van het gesprek beter uit te leggen of door de norm aan te passen naar een norm die wel als haalbaar wordt beschouwd of door bepaalde voorwaarden te stellen waaronder uitstel mogelijk is (bijv. wanneer de klantcoach of de beklagde niet werkzaam is).
4. Behoud focus op de informele afhandeling van klachten. Deze werkt goed en zorgt voor grotere tevredenheid bij de inwoners. Zorg dat de registratie op orde blijft, ook als de focus op informele afhandeling ligt, zodat de resultaten ervan beter gemonitord kunnen worden.
5. Evalueer de methode Prettig Contact Met Overheid en kijk of verdere uitrol binnen de organisatie gewenst is.
6. Evalueer de pilot rondom de omgang met 'contactintensieve' inwoners en neem op basis daarvan een beslissing of deze regeling ingepast wordt in procedures en regelingen.
7. Zorg ervoor dat de reguliere klachtenprocedure doorlopen wordt als een inwoner zijn klacht direct bij een collegelid indient. Heb vertrouwen in de ambtelijke organisatie en voorkom daarmee (onbedoelde) voorkeursbehandelingen.

Aanbevelingen voor de gemeenteraad

1. Leg de focus op de kaderstellende en controlerende rol van de raad, en blijf als raad weg van bemoeienis met de individuele casuïstiek rondom klachten, bezwaren en meldingen.
2. Gebruik het jaarverslag om – waar nodig – het college te bevragen over de eventuele leerpunten die naar voren komen in de organisatie en het college deze te laten borgen.
3. Zorg ervoor dat de reguliere klachtenprocedure doorlopen wordt als een inwoner zijn klacht direct bij een raads- of commissielid indient. Heb vertrouwen in de ambtelijke organisatie en voorkom daarmee (onbedoelde) voorkeursbehandelingen.

Afhandeling van bezwaarschriften

Aanbevelingen voor het college van B&W

1. Zorg voor centrale registratie van de bezwaarprocessen, waarmee de kwaliteit en continuïteit van de bezwaarafhandeling gewaarborgd is. Overweeg of het huidige systeem hiervoor toereikend is. Registreer de tijdigheid van het volledige bezwaarproces, dus inclusief het besluitvormingsproces rondom de beslissing op bezwaar inclusief de mate van verdaging, alsmede de mate waarin de gemeente in gebreke wordt gesteld en dwangsommen verschuldigd is.
2. Verminder het aantal bezwaarschriften (met name bij de Algemene Kamer) dat op zitting komt.
3. Evalueer de methode Prettig Contact Met Overheid en kijk of verdere uitrol binnen de organisatie gewenst is.
4. Stel richtlijnen op waarin voorwaarden worden opgenomen wanneer bezwaarschriften zich al dan niet lenen voor informele afhandeling. Ga na of registratie van de mate van informele afhandeling mogelijk is, zodat kan worden becijferd of informele afhandeling zijn vruchten afwerpt.
5. Draag er zorg voor dat verweerschriften tijdig worden opgesteld. Stel administratieve ondersteuning in bij de vakteams bij het opstellen van procesdossiers, zodat de juridisch medewerkers meer ruimte hebben voor het opstellen van een verweerschrift.
6. Stuur aan op het behalen van de doorlooptijden zoals deze in het protocol zijn vastgelegd. Overweeg om het secretariaat te mandateren voor het verdagingsbesluit.

Aanbevelingen voor de gemeenteraad

1. Leg de focus op de kaderstellende en controlerende rol van de raad, en blijf als raad weg van bemoeienis met de individuele casuïstiek rondom klachten, bezwaren en meldingen.
2. Gebruik het jaarverslag om – waar nodig – het college te bevragen op de eventuele leerpunten die naar voren komen in de organisatie en deze te laten borgen.

Afhandeling van meldingen

Aanbevelingen voor het college van B&W

1. Draag zorg voor duidelijke en transparante processen, zowel voor de interne organisatie als voor inwoners.
2. Stroomlijn het proces met de externe partijen. Maak duidelijke afspraken met externe partijen en leg deze vast in contracten. Zorg ervoor dat externe partijen direct toegang krijgen tot Fixi, zodat de ambtelijke organisatie wordt ontlast.
3. Informeer de raad over de hoeveelheid en de afhandeling van het aantal meldingen. Bijvoorbeeld door het aanbieden van een jaarverslag. Dit helpt de raad bij haar controlerende en kaderstellende rol.
4. Verbeter de communicatie richting de inwoners:
 - Stel termijnen vast waarbinnen gereageerd moet worden op meldingen en communiceer deze termijnen naar de inwoner;
 - Voorkom onnodige meldingen door duidelijke en tijdige informatie op de website, bijvoorbeeld over de maaiseizoenen;
 - Communiceer duidelijk in welke gevallen inwoners geen bericht kunnen ontvangen over hun melding.
5. Trek lering uit het aantal ingekomen meldingen. Bijvoorbeeld door vakteams directer toegang te verlenen tot de gegevens in Fixi. Wees ook proactief in het trekken van lering. Analyseer gegevens zonder dat daarvoor een ad hoc verzoek vanuit de vakteams voor binnenkomt.

Aanbevelingen voor de gemeenteraad

1. Leg de focus op de kaderstellende en controlerende rol van de raad, en blijf als raad weg van bemoeienis met de individuele casuïstiek rondom klachten, bezwaren en meldingen.
2. Maak met het college afspraken over de informatievoorziening aan de raad met betrekking tot (de afhandeling van) meldingen en gebruik dit om – waar nodig – het college te bevragen om de eventuele leerpunten die naar voren komen in de organisatie te laten borgen.

1. Inleiding

1.1. Aanleiding voor het onderzoek en context

De gemeente Stichtse Vecht streeft naar een hoog niveau van individuele en collectieve dienstverlening. Desondanks kan er voor inwoners reden zijn om contact op te nemen met de gemeente. Dat kan een melding zijn vanwege een probleem in de woonomgeving dat om een oplossing vraagt, maar het kan ook voorkomen dat een burger bezwaar aantekent tegen een besluit of een klacht indient tegen een medewerker of politiek ambtsdrager. Een correcte en klantvriendelijke behandeling van klachten en formele bezwaren is een belangrijk element van de gemeentelijke dienstverlening. Voor de afhandeling hiervan zijn algemene regels geformuleerd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In aanvulling hierop heeft de gemeente Stichtse Vecht eigen nadere voorschriften vastgelegd in verordeningen. De rekenkamercommissie van Stichtse Vecht heeft besloten onderzoek te doen naar de wijze van afhandeling van ingediende klachten, bezwaren en meldingen, maar ook in de wijze(n) waarop de ambtenaren en bestuurders van Stichtse Vecht proberen dergelijke (conflict)situaties te voorkomen. Dat betekent dat in het onderzoek ook wordt gekeken of en hoe met de betreffende burger(s) wordt omgegaan.

1.2. Centrale onderzoeksvraag en deelvragen

Centrale onderzoeksvraag

In hoeverre leidt de manier waarop de gemeente Stichtse Vecht klachten en bezwaren voorkomt, alsmede klachten, bezwaren en meldingen behandelt en oplost tot tevredenheid bij burgers en tot een doeltreffende en doelmatige inzet van middelen?

Deelvragen

Beleidsmatige en procedurele inrichting

- 1) Welke ambities heeft de gemeente geformuleerd met betrekking tot de te realiseren klantgerichtheid en hoe wordt hier bij de behandeling van klachten, bezwaren en meldingen invulling aan gegeven?
- 2) Hoe is de afhandeling van meldingen, bezwaarschriften en klachten organisatorisch ingericht?
- 3) Welke formele en informele methoden hanteert de gemeente bij de behandeling van klachten en bezwaarschriften? Welke overwegingen spelen een rol bij de beslissing hierover en wie beslist hier uiteindelijk over? Welke varianten in de afhandeling van meldingen bestaan er?

Aantallen en kosten

- 1) Om hoeveel klachten, bezwaren en meldingen per jaar gaat het, hoe kunnen deze worden gecategoriseerd en zijn daar de afgelopen vijf jaar ontwikkelingen in te zien?
- 2) Hoe verhouden de aantallen klachten en bezwaren zich tot andere gemeenten? Kan aan die verhouding een conclusie worden verbonden wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening door de gemeente?
- 3) In hoeveel gevallen hebben de klachten en bezwaren geleid tot vervolgacties van de betrokkene (onder andere bij de (bestuurs)rechter of landelijke ombudsman) en wat was de uitkomst van de vervolgactie?
- 4) In hoeverre is er inzicht in de kosten van de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen? Zijn er verschillen in kosten tussen de verschillende manieren van afhandeling?

Uitvoeringspraktijk en ervaringen van indiener

- 1) Handelt de gemeente klachten, bezwaren en meldingen af volgens de daarvoor opgestelde richtlijnen? Zowel inhoudelijk als qua termijnen?
- 2) Is de (juridische) kwaliteit van de afhandeling van meldingen, bezwaarschriften en klachten adequaat?
- 3) Op welke manier poogt de gemeente om het aantal bezwaarschriften en klachten te beperken?
- 4) Hoe is de klanttevredenheid onder burgers die een klacht, bezwaar of melding hebben ingediend?
- 5) In hoeverre zijn er verschillen in waardering tussen verschillende wijzen van afhandeling (met name informele vs. formele afhandeling)?

Leren en bijsturen

- 1) Op welke wijze inventariseert de gemeente de ervaringen met de behandeling van klachten, bezwaren en meldingen en op welke wijze worden deze benut om daarvan te leren en te verbeteren?
- 2) Hoe wordt de raad geïnformeerd over de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen gericht aan de gemeente?
- 3) In hoeverre kan de raad met deze informatie invulling geven aan haar controlerende en kaderstellende taken?

1.3. Afbakening van het onderzoek

De afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen zijn als onderdeel van de gemeentelijke dienstverlening onderling sterk verweven. In de praktijk blijkt dat klachten en bezwaren het gevolg kunnen zijn van een oplopende irritatie en/of mislukte communicatie. Iets wat begint als een melding of verzoek kan uitmonden in een bezwaarprocedure en/of het indienen van een klacht. Door effectief en correct optreden van medewerkers en politieke ambtsdragers is het aantal klachten, bezwaren en meldingen te minimaliseren. Dat betekent dat de reguliere beleidsuitvoering zo weinig mogelijk aanleiding moet geven voor een bezwaar of klacht. Als het daar desondanks toch van komt, wil de gemeente de indieners op correcte en klantvriendelijke wijze tegemoet treden en de zaak naar tevredenheid afhandelen. Hierbij moet het voor burgers duidelijk zijn wanneer en op welke wijze zij een klacht, bezwaar of melding bij de gemeente kunnen neerleggen. Een goede afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen leidt tot grotere tevredenheid bij de burger en naar verwachting ook tot een efficiëntere dienstverlening. Verdere procedures worden hiermee immers voorkomen.

Klachten

Het onderzoek richt zich in de eerste plaats op de afhandeling van klachten. Deze kunnen betrekking hebben op de wijze waarop een bestuurder of een onder zijn verantwoordelijkheid werkzame persoon zich jegens een burger heeft gedragen. Ook het te laat of niet reageren kan een grond zijn voor een klacht. In het dagelijkse taalgebruik wordt ook over 'klachten' gesproken wanneer inwoners melding doen over bijvoorbeeld het onderhoud van de openbare ruimte of het ophalen van huisvuil. De afhandeling van dergelijke meldingen zijn onderdeel van de reguliere dienstverlening van de gemeente, maar vallen niet onder het klachtrecht waarop de Awb betrekking heeft. Klachten tegen (het handelen van) uitvoeringsorganisaties aan wie de gemeente taken of diensten uitbesteedt – zoals zorgverleners – zijn geen onderdeel van dit onderzoek, tenzij deze klachten bij de gemeente zijn ingediend.

Bezwaren

Het onderzoek richt zich verder op de afhandeling van bezwaarschriften over besluiten die jegens een burger (of groep burgers) genomen zijn door de gemeente Stichtse Vecht. Een bezwaarschrift kan worden ingediend door een belanghebbende en heeft betrekking op een gemeentelijk besluit. Bijvoorbeeld het verlenen van een omgevingsvergunning of subsidie. Ook weigeringen een besluit te nemen, kunnen onder het begrip 'besluit' gerekend worden. Bezwaarschriften met betrekking tot de WOZ-waarde en gemeentelijke belastingen² en beroepschriften tegen een beslissing op bezwaar vallen buiten de scope van dit onderzoek.

Meldingen

Het derde soort van contacten waarop het onderzoek zich richt, is de afhandeling van meldingen. Inwoners van Stichtse Vecht kunnen 7 dagen per week, 24 uur per dag online een melding openbare ruimte doen over iets dat vies, kapot of onveilig is. Hierbij gaat het onder meer om zaken als stoepen, fietspaden, straatverlichting, vuil op straat of onveilige verkeerssituaties.

Onderzoekperiode

De periode waarop het onderzoek zich richt is de jaren 2014-2018. De dataverzameling voor het onderzoek vindt plaats in het voorjaar van 2019. Nieuwe informatie uit 2019 wordt indien relevant meegenomen in het onderzoek.

² Hiervoor kan men een bezwaarschrift indienen bij Belastingen SWW. Dit is een uitvoeringsorganisatie voor de gemeenten Stichtse Vecht, Weesp en Wijdmeren, verantwoordelijk voor het heffen en innen van de gemeentelijke belastingen en het vaststellen van de WOZ-waarden voor de onroerende zaken van de drie gemeenten.

1.4. Aanpak van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode april tot en met september 2019. De gehanteerde onderzoeks aanpak kent de volgende fasen:



De eerste fase had een verkennend karakter en bestond uit onder andere een introductiebijeenkomst met ambtelijk betrokkenen, het verzamelen van beschikbare en relevante (beleids-)documenten en gegevens, en het ontwikkelen van het normenkader.



In de tweede fase is de verkregen informatie bestudeerd en is een kwantitatieve analyse uitgevoerd van de klachten, bezwaren en meldingen in de afgelopen jaren, gevolgd door een benchmark met vergelijkbare gemeenten.



In de derde fase zijn interviews gehouden met 17 (intern) betrokkenen bij de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen. Met de interviews zijn de bevindingen uit de deskresearch getoetst, is de uitvoeringspraktijk besproken en geëvalueerd.



In de vierde fase is het burgerperspectief aan bod gekomen. In deze fase is een online enquête gehouden onder inwoners die in 2018 een klacht, bezwaar of melding hebben ingediend.



In de laatste fase is het perspectief van de bestuurders en de gemeenteraad in beeld gebracht. Dit gebeurde via interviews met de portefeuillehouders en via een groepsgesprek met een afvaardiging van de gemeenteraad. Vervolgens is alle verkregen informatie samengevoegd en geanalyseerd voor het rapporteren van de bevindingen, het beantwoorden van de centrale vraag en de deelvragen en het formuleren van conclusies en aanbevelingen. Zoals elk onderzoek van de rekenkamercommissie is ook dit onderzoek afgesloten met het wederhoortraject.

1.5. Leeswijzer

Het rapport bestaat uit drie inhoudelijke hoofdstukken over respectievelijk de afhandeling van klachten (hoofdstuk 2), bezwaren (hoofdstuk 3) en meldingen (hoofdstuk 4). Daarna volgt de bestuurlijke reactie (hoofdstuk 5) en het nawoord van de rekenkamercommissie (hoofdstuk 6).

De inhoudelijke hoofdstukken bestaan uit een beschrijving van het wettelijk en beleidsmatig kader, een overzicht van de aantallen en kosten, en de afhandeling in de praktijk. In deze hoofdstukken komen ook de ervaringen van indieners aan bod.

In de bijlagen zijn een overzicht van geraadpleegde bronnen (personen en documenten), het normenkader, en de resultaten van de enquêtes onder de indieners opgenomen.

2. Afhandeling van klachten

2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op de wijze waarop de gemeente Stichtse Vecht omgaat met de afhandeling van klachten. Het wettelijke en beleidsmatige kader van de afhandeling van klachten wordt beschreven in paragraaf 2.2, samen met interne afspraken en werkwijzen. Vervolgens gaan we in paragraaf 2.3 in op het feitelijke aantal klachten en de kosten die gemoeid zijn met de afhandeling ervan. In paragraaf 2.4 komt de afhandeling van klachten in de praktijk aan de orde.

2.2. Wettelijk en beleidsmatig kader

De regels en procedurevoorschriften met betrekking tot de afhandeling van klachten worden bepaald door het volgende:

- Algemene wet bestuursrecht (Awb);
- Klachtenverordening Stichtse Vecht;
- Regeling klachtbehandeling sociaal domein;
- Memo 'Spelregels klachtafhandeling';
- Interne Serviceafspraken, werkafspraken en beloften aan de klant;
- Werkwijze contactintensieve inwoners.

Landelijke normen en regels vanuit de Awb voor afhandeling van klachten

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) stelt in hoofdstuk 9 wettelijke regels voor de afhandeling van klachten. De Awb stelt dat het bestuursorgaan zorgdraagt voor "een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn". De Awb eist onder meer dat:

- het bestuursorgaan de indiener van een klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging stuurt;
- klachten worden behandeld door een persoon die niet bij de aanleiding van de klacht betrokken is geweest;
- de klager en de beklagde in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord;
- het bestuursorgaan de klager schriftelijk op de hoogte stelt van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Bij deze kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager een verzoekschrift kan indienen;
- het bestuursorgaan zorg draagt voor de registratie van klachten en deze jaarlijks publiceert.

Verder beschrijft de Awb de maximale termijn die de afhandeling mag duren. De maximale termijn is zes weken en de afhandeling kan ten hoogste met vier weken verdaagd worden (mits hiervan de klager en beklagde schriftelijk op de hoogte worden gesteld). Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt. De wet bepaalt bovendien dat zodra de klager tevreden is over de afhandeling van de klacht, verdere toepassing van de klachtafhandeling niet verplicht is.

Klachtenverordening Stichtse Vecht (2012)

Naast de wettelijke bepalingen gelden normen en kwaliteitseisen die de gemeente Stichtse Vecht zichzelf oplegt. Deze zijn onder meer beschreven in de klachtenverordening, die in juli 2012 door de gemeenteraad is vastgesteld. De gemeente definieert een klacht in haar verordening als "een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Stichtse Vecht".

In de verordening zijn in hoofdstuk 1 specifieke regels opgenomen over het benoemen van de klachtencoördinator en diens taken. Ook wordt beschreven wie in welke situatie als behandelaar van de klacht optreedt. Dit is afhankelijk van wie de beklagde is en of de beoogd behandelaar betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Hoofdstuk 2 van de verordening regelt de behandeling van mondelinge klachten en hoofdstuk 3 gaat in op de behandeling van schriftelijke klachten. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgehandeld. Wanneer de mondelinge klacht niet tot tevredenheid van de klager wordt opgelost, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen om de klacht schriftelijk in te dienen. De mondelinge klacht wordt dan verder behandeld als schriftelijke klacht. Bij een schriftelijke klacht – waarvan geldt dat deze (ook) kan worden ingediend via een klachtenformulier – geldt dat de beklagde op de hoogte wordt gesteld van de klacht en dat er een hoorzitting plaatsvindt waarbij in principe zowel de klager als de beklagde aanwezig zijn. Tijdens deze hoorzitting wordt getracht de klacht minnelijk op te lossen. Op basis van alle ingewonnen informatie stelt de behandelaar een rapport op, waarin indien nodig een aanbeveling wordt opgenomen om de kwaliteit ten aanzien van het beklagde onderwerp te verbeteren. De behandelaar stelt klachtencoördinator, klager en beklagde op de hoogte van zijn oordeel over de klacht. Bij deze kennisgeving wordt aan de klager medegedeeld dat hij bij de Nationale Ombudsman een verzoekschrift kan indienen indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling.

Conform de verordening brengt de klachtencoördinator jaarlijks een rapportage uit over de klachtafhandeling, waarbij ook – indien nodig – aanbevelingen worden opgenomen.

Regeling klachtbehandeling sociaal domein (2015)

Als gevolg van decentralisaties in het sociaal domein heeft de gemeente sinds 2015 taken en verantwoordelijkheden van de Rijksoverheid overgenomen. De uitvoering van deze taken heeft de gemeente deels beledigd bij externe organisaties. Gelet op de klantcontacten met deze organisaties en de klachten die daaruit kunnen voortvloeien, heeft het college een aanvullende klachtenregeling voor het sociaal domein opgesteld. Dit is de 'Regeling klachtbehandeling sociaal domein', welke in 2015 door het college is vastgesteld. Hiermee is vastgelegd dat klachten die betrekking hebben op de uitvoering van bijvoorbeeld zorg in eerste instantie worden behandeld door de organisatie die de zorg verleent.

Onder deze regeling vallen niet alleen klachten, maar ook meldingen en signalen met betrekking tot de uitvoering van de taken in het sociaal domein. Bovendien wordt er bij klachten onderscheid gemaakt tussen zaaks klachten (klachten over een niet persoonsgerelateerd handelen of nalaten) en bejegeningssklachten (klachten over het (niet) handelen van een individu of groep). Dit is een aanvulling op de definitie van een klacht zoals omschreven in de klachtenverordening.

Deze klachten tegen (het handelen van) deze uitvoeringsorganisaties zijn geen onderdeel van onderhavig onderzoek, tenzij deze klachten bij de gemeente zijn ingediend. Hetzij omdat de klager de klacht direct bij de gemeente indient, hetzij omdat de klager niet tevreden is over de klachtafhandeling door de dienstverlener. In beide gevallen gelden de richtlijnen in de hierboven beschreven Klachtenverordening.

De regels en voorschriften uit de Awb, de verordening en de regeling klachtbehandeling sociaal domein worden binnen de gemeente Stichtse Vecht uitgewerkt in de volgende interne afspraken en werkwijzen.

Memo 'Spelregels klachtafhandeling' (2017)

In de memo 'Spelregels klachtafhandeling' (d.d. 14 februari 2017) wordt beschreven dat de gemeente zich tot doel stelt zoveel mogelijk klachten informeel af te handelen. Hiermee wordt een formeel traject voorkomen. Bovendien wordt door het directe contact met de klager lering getrokken uit de klachten en kan de dienstverlening verbeterd worden, wat weer tot minder klachten zal leiden. De opgestelde spelregels om het klachtenproces te versnellen zijn in het kader weergegeven.

Spelregels klachtafhandeling

- De teamleider is verantwoordelijk voor het afhandelen van een klacht;
- Ieder team stelt een klachtencoördinator aan;
- De indiener van een klacht wordt binnen vier uur/twee dagen na ontvangst van de klacht gebeld;
- In het telefoongesprek wordt geprobeerd de klacht minnelijk op te lossen;
- Als de klager daarmee geen genoegen neemt, volgt het klachtenprotocol. De klager wordt binnen twee weken gehoord;
- De behandelaar (teamleider) registreert de wijze van afhandelen op de juiste wijze in Decos (zaaksysteem, red.);
- Maandelijks rapporteert de klachtencoördinator (concern) aan de directie (via gedelegeerd VT-lid).

Interne Serviceafspraken, werkafspraken en beloften aan de klant (2018)

De gemeente heeft concrete serviceafspraken en beloften aan de klant uitgewerkt rondom de dienstverlening. Deze serviceafspraken en beloften zijn door de directie vastgesteld op 4 oktober 2018. De volgende regels zijn van toepassing op de afhandeling van klachten:

- Serviceafpraak: “Bel de klant met een klacht binnen 4 uur terug: door het gesprek aan te gaan voorkom je vaak dat het een formele klacht wordt”
- Beloften aan de klant: “We nemen bij een klacht over onze dienstverlening altijd persoonlijk contact met u op.”

Werkwijze contactintensieve inwoners

De gemeente heeft te maken met zogenoemde contactintensieve burgers. Contactintensieve burgers zijn inwoners die veelvuldig contact zoeken met de gemeente en hiervoor verschillende teams benaderen. Omdat het contact met deze inwoners relatief veel tijd en aandacht van medewerkers vraagt, ontstond de behoefte aan één aanspreekpunt voor deze groep inwoners. Daarom is in september 2018 een pilot gestart waarbij een medewerker de rol van ‘accountmanager contactintensieve burgers’ vervult en als aanspreekpunt voor deze inwoners fungeert. De werkwijze is als volgt:

- Inwoners uit de doelgroep worden telefonisch benaderd en uitgenodigd om in gesprek te gaan over hun ervaringen;
- De uitkomsten van dit gesprek worden besproken met de betrokken medewerkers (casusoverleg);
- Er volgt een tweede gesprek met de inwoners, waarin wordt aangegeven dat de accountmanager vanaf dat moment als aanspreekpunt fungeert;
- Op basis van deze gesprekken wordt per inwoner een stappenplan gemaakt;
- De accountmanager zet alleen relevante vragen van de inwoners door naar de vakteams. Overige vragen beantwoordt de accountmanager zelf. De verantwoordelijkheid voor de inhoudelijke beantwoording van de vragen blijft bij de teams.

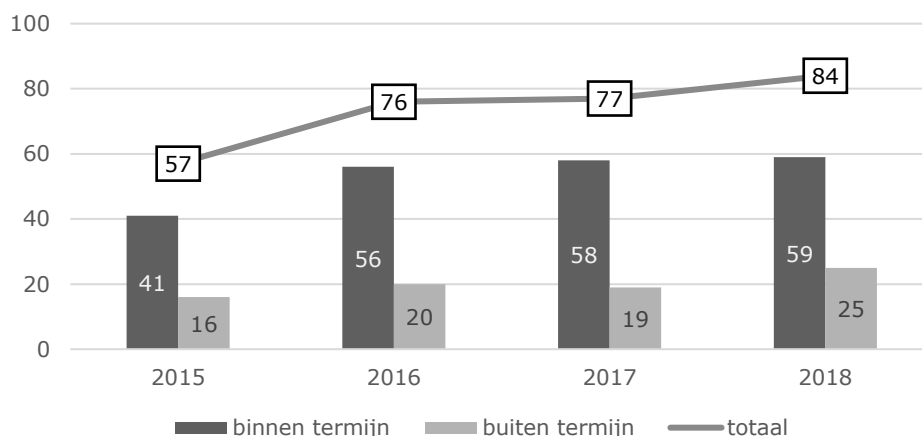
De pilot is in januari 2019 door de accountmanager geëvalueerd. In het document beschrijft de accountmanager de opgedane ervaringen en voorlopige conclusies en aanbevelingen met betrekking tot de pilot. De werkwijze is niet formeel vastgesteld in een regeling.

2.3. Aantal klachten en kosten m.b.t. de afhandeling van klachten

Sinds 2015 is het aantal klachten binnen de gemeente toegenomen (zie figuur 2.1). In 2018 zijn in totaal 84 klachten ingediend over het gedrag en handelen van de gemeente. Er zijn geen aanwijzingen dat het stijgend aantal klachten te maken heeft met het optreden van de gemeente. Te zien is dat over alle jaren ongeveer een op de vier klachten niet binnen de gestelde termijn wordt afgehandeld.

Figuur 2.1

Aantal geregistreerde klachten en tijdigheid van de afhandeling ervan



In tabel 2.1 is te zien dat de meeste klachten in 2018 betrekking hebben op de vakteams 'Sociaal Domein – Toegang' en 'Team Buiten'. In het jaarverslag 2018 wordt beschreven dat een relatief groot aantal klachten betrekking heeft op communicatie: klagers geven aan niet teruggebeld te worden of na een geautomatiseerde ontvangstbevestiging niets meer te vernemen op hun vraag of melding. Van de klachten wordt het merendeel (deels) gegrond bevonden (zie tabel 2.2). De (deels) gegronde klachten hadden met name betrekking op het niet (tijdig) reageren of handelen van de gemeente. Net als het aantal klachten is logischerwijs ook het aantal klachten per 1.000 inwoners gestegen: van 0,9 in 2015 naar 1,3 in 2018.

Tabel 2.1

Klachten per vakteam (2017 en 2018)

	2017	2018
Bestuur	4	1
Buiten	22	21
Burgerzaken	9	3
Bestuurs- en directieondersteuning	0	1
Centrale Dienstverlening	8	8
Economie en duurzaamheid	8	3
Facilitair	0	2
Juridische Zaken	0	1
Omgevingskwaliteit	4	9
Openbare Orde en Veiligheid	3	1
Ruimtelijke ontwikkeling	0	5
Sociaal Domein - Bedrijfsvoering	9	4
Sociaal Domein - Toegang	10	24
Teamoverstijgend	0	1
Totaal	77	84

Tabel 2.2

Gegrondheid van de klachten en aantal klachten per 1.000 inwoners

	2015	2016	2017	2018
(deels) Gegrond	30	57	42	52
Ongegrond	23	19	35	29
Overig ³	4	0	0	3
Totaal	57	76	77	84
<i>Per 1.000 inwoners</i>	<i>0,9</i>	<i>1,2</i>	<i>1,2</i>	<i>1,3</i>

³ Voor de overige klachten geldt dat ze zijn ingetrokken of niet-ontvankelijk zijn verklaard.

De registratie van de klachtafhandeling is niet volledig. Het is bijvoorbeeld onbekend welk deel informeel wordt afgehandeld. In 2018 wordt hierover gezegd dat *in ieder geval* 62 procent van de klachten informeel is afgehandeld. Van de overige 38 procent is de afhandelingswijze niet geregistreerd, waardoor het niet bekend is of deze via de informele of formele weg zijn opgelost.

Vergelijking met referentiegemeenten⁴

Een vergelijking van het aantal klachten in de gemeente Stichtse Vecht met gemeenten met een vergelijkbaar inwoneraantal levert een gemiddeld beeld op. Er zijn zowel gemeenten met een hoger als een lager aantal klachten per 1.000 inwoners (tabel 2.3). Wel is in alle gemeenten een stijging te zien van het aantal klachten. Zo steeg het aantal in de gemeente Woerden van 33 in 2016 naar 60 in 2017. De gemeente Woerden verklaart deze toename door een langsepende kwestie waarover meerdere klachten zijn ingediend. In de gemeente Roermond is het aantal klachten gestegen doordat klachten beter worden geregistreerd en sinds 2018 ook klachten die op informele wijze zijn afgehandeld worden meegenomen in de registratie. In de gemeente Hoogeveen is het aantal klachten weer gestegen na een daling in 2017.

Tabel 2.3

Aantal geregistreeerde klachten in Stichtse Vecht en referentiegemeenten⁵

	2015	2016	2017	2018	per 1.000 inwoners
Hoogeveen	n.b.	64	35	47	0,8
Roermond	28	68	69	106	1,8
Woerden	22	33	60	n.b.	1,2
Stichtse Vecht	57	76	77	84	1,3

Kosten m.b.t. de afhandeling van klachten

Er is geen apart budget voor klachtenafhandeling vastgesteld. Het gebeurt wel eens dat aan de klager bij wijze van excuses een bloemetje aangeboden wordt. Dit soort dingen wordt over het algemeen betaald uit de lopende budgetten van waar de klacht betrekking op heeft. Er zijn geen gevallen bekend waarin een externe adviseur of mediator is ingehuurd.

Het is niet bekend hoeveel fte met klachtenafhandeling is gemoeid. De klachtencoördinator, klachtenbehandelaars (zoals teammanagers) en klantcoaches besteden een deel van hun tijd aan de behandeling van klachten. Daaraan is echter geen formatie gekoppeld. Er wordt ook geen urenregistratie van het aantal aan klachten bestede uren bijgehouden. Wel is bekend dat de accountmanager contactintensieve burgers voor 20 uur per week vanuit deze rol werkzaam is. Kanttekening hierbij is dat zij zich niet alleen met de behandeling van klachten bezighoudt, maar ook met meldingen, verzoeken en vragen. Die uren zijn dus niet volledig toe te schrijven aan de klachtafhandeling.

⁴ Voorzichtigheid is geboden bij het vergelijken van (de ontwikkeling van) het aantal klachten tussen gemeenten, bijvoorbeeld omdat gemeenten verschillende definities hanteren, het gevoerde lokale beleid van elkaar verschilt en omdat de wijze van registratie niet gelijk hoeft te zijn. De resultaten in deze paragraaf zijn daarom indicatief.

⁵ Informatie ontleend aan de jaarverslagen met betrekking tot klachten van de respectievelijke gemeenten.

2.4. Afhandeling van klachten in de praktijk

Deze paragraaf gaat over de afhandeling van klachten zoals deze in de praktijk plaatsvindt in de gemeente Stichtse Vecht. We toetsen deze uitvoeringspraktijk aan het normenkader (bijlage 2). De informatie in dit hoofdstuk is afkomstig uit:

- interviews met betrokken medewerkers;
- de gemeentelijke website;
- (beleids-)documenten;
- online enquête onder inwoners die in 2018 een klacht hebben ingediend.⁶

a. Transparante en laagdrempelige procedure

Normen:

- Het is voor inwoners duidelijk welke mogelijkheden er zijn om een klacht in te dienen.
- De afhandelingswijze en -termijnen zijn duidelijk voor indieners.
- Men wordt niet weerhouden om een klacht in te dienen door regels en/of houding van ambtenaren.

Op de startpagina van de gemeentelijke website wordt de mogelijkheid van het indienen van een klacht niet beschreven. Men kan wel in het lintmenu klikken op “Meer”, waarmee het kopje “Melding, klacht of compliment” zichtbaar wordt. De pagina waar men dan terecht komt bevat informatie over verschillende zaken, waaronder het indienen van een klacht. Door te klikken op “Geef uw klacht over medewerker, gemeentebestuur, zorgverlener of dienstverlening door” wordt doorverwezen naar de pagina met betrekking tot het indienen van een klacht. Via de zoekfunctie is deze pagina het tweede resultaat.

Op deze pagina wordt beschreven waarover men een klacht kan indienen, op welke wijze men dit kan doen en wat er na indiening verder met de klacht gebeurt. Er wordt niet beschreven dat de gemeente ernaar streeft om op informele wijze tot een afhandeling te komen.

Allereerst worden inwoners gestimuleerd om – voordat zij een officiële klacht indienen – contact op te nemen met de betreffende medewerker om tot een oplossing te komen. Het is niet inzichtelijk in hoeverre dit wordt gedaan en of op deze wijze wordt voorkomen dat een klacht wordt ingediend.

Als dit gesprek het probleem niet heeft opgelost, kan men een schriftelijke klacht indienen. Hier wordt ook benoemd dat men uiterlijk binnen zes weken een reactie op de klacht ontvangt. Tevens wordt beschreven dat men terecht kan bij de Nationale Ombudsman wanneer men het niet eens is met de afhandeling van de klacht door de gemeente.

Wanneer inwoners een klacht hebben over een zorgverlener, wordt geadviseerd met de betreffende organisatie in gesprek te gaan. Wanneer ze er op deze manier niet uitkomen, kan een klacht ingediend worden bij de organisatie waar de zorgverlener werkzaam is. Als ook deze afhandeling niet leidt tot een

Screenshot van de website⁷

Klacht indienen

- geef uw klacht over handelen of gedrag van medewerker, gemeentebestuur, zorgverlener of dienstverlening van de gemeente door
- uw klacht over zorgverlener (jeugdhulp of zorg) bespreekt u eerst met hem of haar
- als een gesprek geen oplossing biedt, kunt u een klacht indienen
- Zie Gang van zaken en Voorwaarden voor meer informatie, ook over rioolproblemen en aansprakelijk stellen

Voordat u een officiële klacht indient

- [Bel de gemeente en praat eerst met de medewerker](#) over uw klacht
In de meeste gevallen is het probleem door zo'n gesprek opgelost
- Niet tevreden, dien dan een klacht in

[Nu klacht indienen >](#)

- ▶ [Gang van zaken](#)
- ▶ [Voorwaarden](#)
- ▶ [Landelijke wetgeving](#)
- ▶ [Lokale regelgeving](#)

⁶ In totaal zijn 66 inwoners, die in 2018 een klacht hebben ingediend, uitgenodigd voor deelname aan de enquête, 17 inwoners hebben deelgenomen. Dit is een responspercentage van 26 procent.

⁷ https://www.stichtsevecht.nl/inwoners/onderwerpen-a-z_42435/product/klacht-indienen_223.html

aanvaardbare oplossing, dan kan de inwoner contact opnemen met de gemeente, die als bemiddelaar zal optreden.

Op deze pagina wordt verder verwezen naar de landelijke wetgeving (de gemeentewet en de Awb) en de lokale regelgeving (de klachtenverordening en de regeling klachtbehandeling sociaal domein). Ook wordt doorgelinkt naar de jaarverslagen met betrekking tot de klachtbehandeling.

Via de button “**Nu klacht indienen >**” wordt een online formulier geopend. In de inleiding wordt benadrukt dat het formulier niet bedoeld is om een melding over de openbare ruimte door te geven of een bezwaar in te dienen. In het formulier wordt men gevraagd om de eigen (contact)gegevens en de omschrijving van de klacht in te vullen.

Met betrekking tot de klacht wordt gevraagd om:

- een beschrijving van de klacht;
- het betreffende vakteam of medewerker;
- de datum en tijd;
- een suggestie voor een oplossing;
- eventuele bijlage(n).

Het formulier geeft een samenvatting van de klacht, waarna men – bij akkoord – de klacht indient.

Naast via het online klachtenformulier kan men ook een klacht indienen via de mail, een brief of mondeling. De verordening schrijft voor dat de gemeente de klager helpt om een mondelinge klacht op schrift te stellen. Er zijn geen gevallen bekend waarin dit nodig was of is gebeurd.

Uit de interviews blijkt dat de gemeente inwoners er actief op wijst dat ze een klacht kunnen indienen wanneer ze ontevreden zijn over hoe ze zijn behandeld. Sommige ambtenaren geven aan dat ze niet de indruk hebben dat inwoners drempels ervaren. Anderen verwachten dat sommige inwoners wel een drempel kunnen ervaren, bijvoorbeeld omdat ze niet goed overweg kunnen met het online klachtenformulier of omdat ze bij het doorgeven van de klacht niet direct allerlei (persoons)gegevens willen doorgeven.



Ongeveer de helft van de 17 geënquêteerde indieners is (zeer) tevreden over de vindbaarheid (53%) en de duidelijkheid (47%) van de informatie over de procedure en over het gemak van indienen (47%). Voor 82 procent van de klagers was het meteen duidelijk hoe zij een klacht konden indienen. Voor de rest was dit niet (meteen) duidelijk. Voor ruim de helft was duidelijk wat er verstaan wordt onder een klacht (53%). Over de duidelijkheid van de termijnen waarin de klacht behandeld wordt (29%) en over hoe het proces van de afhandeling van klachten eruit ziet (24%) is men minder te spreken. Slechts enkelen voelden min of meer weerstand vanuit de gemeente om een klacht in te dienen, bijvoorbeeld omdat “*uit eerdere ervaringen al bleek dat de gemeente hier niks aan zou doen*” (aldus een klager).

b. Ontvangstbevestiging, ontvankelijkheid, aard van de klacht en informele afhandeling

Normen:

- Indieners ontvangen een ontvangstbevestiging.
- Als de klacht ontvankelijk is, volgt een bericht over verdere afhandeling, waarin ook de termijn van afhandeling wordt genoemd.
- Wanneer een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, ontvangen indieners hiervan schriftelijk bericht.
- De gemeente doet navraag bij indiener en beklagde om de klacht in kaart te brengen.
- Daar waar mogelijk wordt een klacht in een vroeg stadium informeel opgelost.

Wanneer een klacht wordt ingediend via het online klachtenformulier, ontvangen indieners direct een automatisch bericht op het e-mailadres dat ze hebben opgegeven, waarin staat dat de klacht succesvol is verstuurd. Bij deze e-mail is een pdf van het ingevulde webformulier en zijn ook eventuele andere ingediende stukken bijgevoegd. Na een of enkele dagen ontvangen de indieners nog een

ontvangstbevestiging via DIV (Documentaire Informatievoorziening). Deze wordt ook verstuurd naar het opgegeven e-mailadres. In dit bericht wordt de ontvangst van de klacht bevestigd, en heeft de klacht een zaaknummer toegewezen gekregen. In beide berichten wordt niet ingegaan op de termijn of werkwijze van de klachtbehandeling.

Klachten worden door de afdeling DIV ingeboekt in het zaaksysteem Decos/Join. De klachtencoördinator en de klantcoaches kunnen handmatig instellen dat zij een melding krijgen wanneer een nieuwe klacht in het systeem is geregistreerd. In de regel wordt de klantcoach van het vakteam waarop de klacht betrekking heeft de behandelaar van de klacht, tenzij de klantcoach zelf de beklaagde is (in dat geval neemt diens leidinggevende de behandeling van de klacht op zich).

Er vindt slechts een beperkte ontvankelijkheidstoets plaats. De klantcoach van het betreffende vakteam bekijkt alleen kort waar de klacht over gaat, maar neemt hierbij niet in acht of de klacht al dan niet aan de voorwaarden van de Awb voldoet. In de praktijk blijkt dat een binnengekomen klacht altijd in behandeling wordt genomen.

Binnen de gemeente geldt de afspraak dat de klantcoach binnen vier uur nadat een klacht is ontvangen telefonisch contact opneemt met de klager. In de praktijk blijkt dat niet altijd aan deze norm kan worden voldaan. Hier worden verschillende redenen voor gegeven, bijvoorbeeld dat de klantcoach niet elke dag werkzaam is of dat de werkdag te vol zit met andere taken. Een andere reden is dat de klantcoach in voorkomende gevallen informatie wil inwinnen bij de beklaagde of wil overleggen met een leidinggevende, en dit blijkt niet altijd direct mogelijk. Het heeft geen consequenties voor de medewerker wanneer de klager niet binnen vier uur wordt gebeld. Er wordt door verschillende medewerkers sceptisch gereageerd op deze norm, mede omdat het doel van het eerste telefoongesprek niet altijd duidelijk is (zie kader).

Het eerste gesprek heeft meerdere doelen:

- Te bevestigen dat de klacht in goede orde is ontvangen;
- Te informeren naar de aard van de klacht;
- Te vertellen wat de verdere stappen zijn;
- Te pogen de klacht in overleg met de klager op te lossen.

“Je wilt de klacht het liefst in dat eerste telefoontje meteen afhandelen, en niet alleen bellen met een statusupdate dat je ermee aan de slag gaat. De norm van vier uur maakt dat niet mogelijk.”

- geïnterviewde

Er wordt in eerste instantie altijd geprobeerd om de klacht op informele wijze op te lossen. In het jaarverslag 2018 wordt over informele afhandeling het volgende vermeld:

Per team is een klantcoach aangesteld. Deze houdt in de gaten of klachten en telefoonnotities op tijd worden afgehandeld. De klantcoach belt de klager binnen vier uur na ontvangst van de klacht. In dit telefoongesprek probeert de klantcoach de klacht minnelijk op te lossen. Belangrijk is daarbij dat de klantcoach in dit gesprek probeert de achtergrond van de klacht boven tafel te krijgen. Bij een oplossing (het naar tevredenheid tegemoetkomen aan de klacht) stopt de behandeling van de klacht. De klantcoach registreert de afdoening. Vaak laten klagers weten blij te zijn dat de klacht zo snel is opgelost. Ze geven dan regelmatig aan geen behoefte meer te hebben van een schriftelijke bevestiging dat de klacht is opgelost.

Het is dus de bedoeling te pogen om de klacht in het eerste telefoongesprek op te lossen. Medewerkers hebben de indruk dat de inwoners het waarderen dat er snel telefonisch contact met hen wordt opgenomen. In aanvulling daarop kan er echter ook een gesprek op het gemeentehuis of bij de klager thuis plaatsvinden. Dit is afhankelijk van de voorkeur van de klager.

Wanneer deze pogingen niet tot een gewenste oplossing voor de klager leiden, wordt een hoorzitting ingepland. Ook tijdens de hoorzitting wordt nogmaals geprobeerd tot een minnelijke oplossing te komen.

Prettig contact met de overheid (PCMO)

In 2017 is de gemeente gestart met 'Prettig contact met de overheid'. Dit is een programma van het Ministerie van Buitenlandse Zaken dat informeel contact tussen overheid en burgers stimuleert. Met deze methode wordt een overheidsinstantie gestimuleerd om zo snel mogelijk contact te zoeken met de

klant/inwoner om te kijken of een oplossing kan worden gevonden waar alle partijen tevreden mee zijn. De doelen van deze werkwijze zijn *“het verhogen van de aanvaardbaarheid van besluiten (en daardoor bijvoorbeeld het aantal bezwaarschriften en klachten te verminderen), het verkorten van de doorlooptijden van procedures en tenslotte het vergroten van de waardering van de klant voor de gemeente”* (Jaarverslag 2017). Eind 2018 is in het sociaal domein met het werken volgens deze methode gestart. Verschillende medewerkers zijn getraind in mediationvaardigheden en gesprekstechnieken. De eerste ervaringen van de betrokken medewerkers zijn positief. Voor zover bekend is de methode (nog) niet uitgerold in de rest van de organisatie.



Slechts 1 inwoner geeft aan dat hij geen ontvangstbevestiging van de klacht heeft ontvangen. In ongeveer de helft van de gevallen kan de inwoner zich herinneren dat de gemeente telefonisch contact heeft opgenomen zodat de klacht toegelicht kon worden of om het proces verder toe te lichten (47%). Zeven van de 17 klagers herinneren zich dat de gemeente heeft geprobeerd de klacht informeel op te lossen, en vier van hen geven aan dat dit ook is gelukt. Over deze poging tot informeel afhandelen zijn meer inwoners tevreden (3) dan ontevreden (2). Nog eens twee inwoners zijn hierover neutraal.

c. Onafhankelijkheid klachtbehandelaar

Normen:

- De klachtafhandelaar heeft geen directe betrokkenheid met de klacht.
- De klachtafhandelaar is niet de beklagde of een directe collega van de beklagde.
- Indieners zijn tevreden over de onafhankelijke houding van de klachtafhandelaar.

Binnen ieder vakteam is een klantcoach aangewezen, die in eerste instantie een binnengekomen klacht afhandelt. Wanneer de klantcoach zelf de beklagde is, dan is de teammanager verantwoordelijk voor de afhandeling. Het is wel zo dat de klachtbehandelaar in voorkomende gevallen een directe collega van de beklagde is. Dit wordt door de ambtenaren niet als een probleem ervaren.

De klachtencoördinator handelt geen klachten af, behalve klachten tegen bestuurders. Het primaat van de afhandeling van andere klachten ligt niet bij hem. Wel geeft hij gevraagd en ongevraagd advies aan de behandelaars van klachten. Daarnaast houdt de klachtencoördinator zich bezig met het bewaken van de voortgang, het monitoren van de afdoeningstermijnen, en het opstellen van het jaarverslag. Tot slot fungeert hij als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.

Contactintensieve inwoners

Wanneer de klantcoach het vermoeden heeft dat een ingediende klacht afkomstig is van een inwoner die als veelvrager ‘te boek staat’ (of kan worden), dan wordt de accountmanager contactintensieve burgers het aanspreekpunt. Het vakteam blijft verantwoordelijk voor de inhoudelijke afhandeling van de klacht, de communicatie hierover richting de inwoner verloopt via de accountmanager.



Bijna de helft van de geënquêteerden is (zeer) ontevreden over de onafhankelijke opstelling van de klachtbehandelaar, 35 procent is hier (zeer) tevreden over. Het is niet bekend waarom men (on)tevreden is over de onafhankelijkheid.

d. Hoorzitting en verslag

Normen:

- Tijdens hoorzittingen worden beide partijen gehoord.
- Indieners en beklagden voelen zich voldoende gehoord.
- Een verslag van de hoorzitting wordt teruggekoppeld aan alle aanwezigen.

Wanneer de pogingen om tot een oplossing te komen niet tot een gewenste oplossing voor de klager leiden, wordt een hoorzitting ingepland. Het is niet bekend hoeveel hoorzittingen er jaarlijks plaatsvinden. Ambtenaren schatten in dat het om enkele hoorzittingen per jaar gaat.

Bij de hoorzitting zijn aanwezig: de klager, de beklagde, de klachtbehandelaar en indien gewenst door de aanwezigen sluit ook de klachtcoördinator aan. De klachtbehandelaar heeft de rol van voorzitter bij de hoorzitting. Wanneer het tot een hoorzitting komt is de klantbehandelaar in veel gevallen de leidinggevende van de beklagde, en dus niet meer de klantcoach. Bij de hoorzitting is ook iemand aanwezig die een verslag maakt, zoals een administratief ondersteuner of de klantcoach (indien deze niet de rol als voorzitter heeft). Na de hoorzitting wordt er door de klachtbehandelaar op basis van de hoorzitting en andere ingewonnen informatie een oordeel geveld over de gegrondheid van de klacht. Het verslag wordt – samen met het oordeel – schriftelijk naar de klager opgestuurd.

Uit de interviews bleek dat er voor de hoorzitting verschillende benamingen in omloop zijn binnen de ambtelijke organisatie. Sommige medewerkers noemen het een hoorzitting, anderen een gesprek. Dit maakt het lastig om – ook in de registratie – onderscheid te maken tussen een informele dan wel formele afhandelingswijze.



Omdat vier inwoners hebben aangegeven dat hun klacht informeel is opgelost, hebben dertien inwoners de vragen beantwoord over de formele fase van de klachtafhandeling. Twee van hen geven zelf aan een hoorzitting te hebben gehad: een van hen is hierover tevreden, de ander ontevreden. De reden waarom de inwoner ontevreden was: *“Weet van te voren bij de hoorzitting al wat de uitslag is. Hoorzittingen zijn voor de show omdat het wettelijk moet.”*

e. Afdoening

Normen:

- Indieners ontvangen een afdoeningsbrief, welke is geschreven in begrijpelijke taal.
- Er wordt duidelijk beschreven op welke gronden de klacht (on)gegrond is verklaard.
- In de brief wordt verwezen naar de Nationale Ombudsman.

Ter afronding van de klachtafhandeling vindt de afdoening in principe altijd schriftelijk plaats. Zowel het oordeel als het verslag worden opgestuurd naar de inwoner. Wanneer de inwoner het niet eens is met dit oordeel, kan hij een verzoekschrift bij de Nationale Ombudsman indienen (zie Extern advies voor aantallen).

Er is een opportune reden waarom er niet altijd schriftelijke afdoening plaatsvindt: het merendeel van de klachten wordt op informele wijze afgehandeld. In het jaarverslag van 2018 wordt beschreven dat klagers – die inmiddels akkoord zijn met de informele afhandeling van de klacht – met regelmaat aangeven geen behoefte te hebben aan een schriftelijke bevestiging dat de klacht is opgelost. Deze schriftelijke bevestiging is bovendien ook niet meer vereist, omdat bij een klacht die naar tevredenheid is afgehandeld volgens de gestelde eisen in de Awb de (formele) procedure niet verder gevolgd hoeft te worden.



Het merendeel van de indieners (elf van de dertien) zegt geen afdoeningsbrief te hebben ontvangen. Dit betekent dat twee indieners wél een afdoeningsbrief hebben gehad: één van hen vond het taalgebruik in de brief duidelijk, de ander niet. Beiden vonden dat de gang van zaken in de brief niet duidelijk werd uitgelegd. Eén van hen geeft als verklaring voor de ontevredenheid: *“Mijn klacht is op 1 onderdeel gegrond verklaard en op een ander onderdeel ongegrond. In de afdoeningsbrief wordt het besluit echter niet gemotiveerd maar alleen volstaan met de conclusie”*.

f. Registratie van klachten

Normen:

- Alle binnengekomen klachten (schriftelijk, mondeling en digitaal) worden geregistreerd.
- Klachten die informeel worden afgehandeld, worden geregistreerd.
- De registratie is juist en volledig.

Klachten worden geregistreerd in het zaakstelsel Decos/Join. Iedere schakel in het proces van klachtenbehandeling heeft een eigen verantwoordelijkheid om de registratie bij te houden. Echter, uit de interviews bleek dat er geen centrale afspraken zijn met betrekking tot de registratie, en dat de manier waarop geregistreerd wordt daarom per medewerker verschillend is. Het gaat dan bijvoorbeeld om notities van een telefoongesprek, gemaakte afspraken met de klager en of er een hoorzitting heeft plaatsgevonden. Dit laatste is meteen een verklaring waarom het niet precies bekend is welk deel van de klachten op informele dan wel formele wijze wordt afgehandeld (zie paragraaf 2.4). De ambtelijke organisatie is voornemens om een overleg te initiëren met medewerkers die als klachtbehandelaar optreden, waarin de wijze van registratie wordt besproken en onderling afgestemd.

Door degenen die er mee moeten werken, worden kanttekeningen geplaatst bij de gebruiksvriendelijkheid van het huidige registratiesysteem. Zo ontbreekt bijvoorbeeld de mogelijkheid voor termijnbewaking. De klachtencoördinator houdt daarom de voortgang van het traject bij in een apart overzicht in Excel.

g. Afhandeltermijn en verdaging

Normen:

- De gemeente houdt zich aan de wettelijke afhandeltermijn.
- De gemeente houdt zich aan de regels van verdaging.
- Indiëners zijn tevreden over de snelheid van afhandeling.

De Awb schrijft voor dat de maximale afhandeltermijn van een klacht zes weken bedraagt. In aanvulling hierop kan de afhandeling met maximaal vier weken worden verdaagd en verder uitstel is mogelijk als de klager daarmee instemt.

Sinds 2015 wordt jaarlijks ongeveer 75 procent van de klachten binnen de gestelde termijnen afgehandeld (zie figuur 2.1). De klachtencoördinator bewaakt de termijnen en maakt hiervoor gebruik van een Excel sheet. Wanneer de behandeling van een klacht in de vijfde week zit, neemt de klachtencoördinator contact op met de behandelaar om te vragen hoe het met de afhandeling staat. Wanneer de behandelaar terugkoppelt dat er meer tijd nodig is, dan wijst de klachtencoördinator op de mogelijkheden voor verdaging. Het is aan de behandelaar zelf om actie te ondernemen zodat tijdig verdaagd wordt. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt te allen tijde bij de behandelaar. Er wordt niet geregistreerd in hoeverre gebruik wordt gemaakt van de verdagings- en uitstelmogelijkheid om binnen de termijn te blijven, en ook redenen voor eventuele verdaging worden niet bijgehouden.

Hoewel de registratie niet compleet is, wordt in het jaarverslag 2018 benoemd dat informele afdoening vrijwel altijd een tijdige afdoening betekent. Omdat een groot deel van de klachten informeel wordt afgehandeld, heeft informele afdoening een positieve impact op de afdoeningstermijnen. Dit betekent echter niet dat klachten die niet informeel kunnen worden opgelost automatisch buiten de termijn worden afgehandeld.



Ongeveer de helft van de klagers is (zeer) ontevreden over de snelheid van de afhandeling van de klacht (47%). Een derde is hier juist (zeer) tevreden over (30%). De daadwerkelijke snelheid van de afhandeling is ook uit de enquête niet vast te stellen.

h. Extern advies

Normen:

- Indieners worden erop gewezen dat zij zich tot de Nationale Ombudsman kunnen wenden.
- Indien nodig wordt extern advies ingeschakeld.

Op de website van de gemeente is vermeld dat men contact kan opnemen met de Nationale Ombudsman wanneer men niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door de gemeente. Uit de gesprekken met ambtenaren blijkt dat in het verdere verloop van de procedure dit punt niet altijd opnieuw naar voren gebracht wordt. Dit heeft deels te maken met het feit dat een groot deel van de klachten op informele wijze wordt afgehandeld (en dus naar tevredenheid van de klager) en dat het merendeel van de klachten gegrond wordt verklaard (zie tabel 2.2).

Uit de jaarverslagen blijkt dat er jaarlijks ca. 20 verzoekschriften worden ingediend bij de Nationale Ombudsman (zie tabel 2.4). Bij 1 à 2 van die verzoekschriften is een interventie ingezet om de zaak tot een goed einde te brengen. De rest van de verzoekschriften wordt afgedaan zonder onderzoek, bijvoorbeeld omdat de klager wordt teruggewezen naar de gemeente omdat de gemeentelijke klachtenprocedure nog niet is doorlopen.

De gemeente maakt, los van de Nationale Ombudsman, geen gebruik van een externe adviseur of mediator bij de klachtafhandeling.

Tabel 2.4

Aantal verzoekschriften bij de Nationale Ombudsman

	2015	2016	2017	2018
Aantal verzoekschriften	19	24	21	23
Waarvan interventie ingezet	1	2	1	2

i. Communicatie

Normen:

- Intern betrokkenen communiceren met elkaar over de voortgang van de klachtenprocedure.
- Indieners worden op de hoogte gehouden van de voortgang.
- Indieners zijn tevreden over de frequentie en inhoud van de communicatie.

Bij de informele afhandeling van een klacht kan het voorkomen dat geen andere ambtenaar dan de behandelaar betrokken is bij het proces. Dit zijn de gevallen waarin snel contact wordt opgenomen met de klager en de klacht direct kan worden opgelost. Wanneer de klacht complexer is en niet direct informeel kan worden opgelost, zijn er meerdere medewerkers betrokken. In de meeste gevallen gaat het om de beklagde, de leidinggevende van de beklagde, de klachtencoördinator en de klachtenbehandelaar. Het is aan de behandelaar om in te schatten wanneer de pogingen om informeel tot een oplossing te komen moeten worden gestaakt en derhalve een hoorzitting moet worden ingepland.

Tijdens de afhandeling van een klacht is er een aantal momenten waarop er mogelijk contact is tussen de klachtencoördinator en de klachtbehandelaar:

- Wanneer de klachtbehandelaar om advies vraagt bij de klachtencoördinator, en wanneer de klachtencoördinator (ongevraagd) advies geeft aan de klachtbehandelaar;
- Wanneer de afdoeningstermijn dreigt te worden overschreden dan doet de klachtencoördinator navraag bij de klachtbehandelaar over het verloop van de klacht;
- Wanneer een hoorzitting plaatsvindt.

Er is in het algemeen geen onderling contact tussen behandelaars van klachten over klachtafhandeling, waardoor de klachtafhandeling niet op een uniforme wijze wordt uitgevoerd. Elke klachtbehandelaar bepaalt per individuele klacht wat de beste manier is om de klacht op te pakken en af te handelen.

Binnen de gemeente heeft alleen de klachtbehandelaar contact met de klachtindiener, uitgezonderd ten tijde van een hoorzitting.



De helft van de klagers vindt dat ze niet voldoende op de hoogte zijn gehouden van de ontwikkelingen rondom de klacht; 29 procent vindt van wel.

j. Lering trekken uit klachten

Normen:

- Er wordt jaarlijks inzicht gegeven in aantal en aard van klachten en de leerpunten die daaruit voortkomen.
- De raad wordt hierover geïnformeerd.

De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor het opstellen van het jaarverslag. Hierin is het aantal en de aard van de klachten opgenomen. Ook worden er conclusies en – sinds 2018 – aanbevelingen benoemd. Het jaarverslag wordt eerst besproken in de directieraad (adjunct-directeur en gemeentesecretaris) en met de portefeuillehouder (in dit geval de burgemeester). Vervolgens wordt het jaarverslag aangeboden aan het college.

Het jaarverslag wordt ter informatie aangeboden aan de commissie Bestuur en Financiën. Het is dan aan de commissie om het jaarverslag (en de klachtbehandeling in het algemeen) ter bespreking op de agenda te plaatsen. Voor zover bekend is er voor de commissie geen aanleiding geweest om het jaarverslag te bespreken.

Verschillende medewerkers geven aan dat er complexe situaties ontstaan wanneer een inwoner diens klacht direct bij de burgemeester, een wethouder of een raadslid tot uiting brengt. Dit werkt meerdere kanten op. Aan de ene kant – wanneer het college- of raadslid de klacht doorstuurt naar de ambtelijke organisatie voor verdere afhandeling – reageert een inwoner gepikeerd richting de klachtbehandelaar, omdat de inwoner de verwachting heeft dat het college- of raadslid met de klacht aan de slag gaat. Aan de andere kant zorgt het voor lastige situaties wanneer het college- of raadslid wel zelf de klachtafhandeling op zich neemt, omdat deze niet altijd op de hoogte is van de precieze werkprocessen. Er worden dan volgens de ambtenaren wel eens beloften aan de inwoner gedaan die niet altijd stroken met wat er tegen andere inwoners is gezegd. Volgens ambtenaren is het daarom onwenselijk wanneer college- of raadsleden zich met de afhandeling van klachten op casusniveau bezighouden.

Tevredenheid met betrekking tot de afhandeling van klachten

In de enquête is aan de inwoners gevraagd de afhandeling van hun klacht te beoordelen (in totaal gaat het om 17 respondenten). Gemiddeld geven klagers een 3,6 voor de afhandeling van de klacht (op een schaal van 1 tot en met 10, zie bijlage 3). Het rapportcijfer verschilt nauwelijks op basis van de gegrondheid van de klacht: de groep waarvan de klacht gegrond was, beoordeelt de afhandeling met een 2,8, en de groep wiens klacht ongegrond is verklaard geeft een 2,4. De trajecten waarin klachten informeel zijn afgehandeld worden veel beter beoordeeld: deze krijgen gemiddeld een 7,5.

3. Afhandeling van bezwaarschriften

3.1. Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op de wijze waarop de gemeente Stichtse Vecht omgaat met de afhandeling van bezwaarschriften op genomen besluiten. In paragraaf 3.2 komen eerst het wettelijk en beleidsmatig kader aan de orde. Vervolgens gaan we in paragraaf 3.3 in op het feitelijke aantal bezwaarschriften en de kosten met betrekking tot de afhandeling van bezwaren. Tot slot wordt in paragraaf 3.4 de afhandelingspraktijk van bezwaren beschreven.

3.2. Wettelijk en beleidsmatig kader

De regels en procedurevoorschriften met betrekking tot de afhandeling van klachten, worden bepaald door het volgende:

- Procedurevoorschriften voor afhandeling van bezwaren in de Awb;
- Verordening Adviescommissie bezwaarschriften Stichtse Vecht;
- Collegebesluit vergoeding externe leden Awb;
- Protocol behandeling bezwaarschriften gemeente Stichtse Vecht.

Landelijke normen en regels vanuit de Awb voor afhandeling van bezwaarschriften

De Awb stelt in hoofdstuk 6 en 7 wettelijke regels voor de afhandeling van bezwaren. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om de vastgestelde termijn van zes weken waarbinnen men een bezwaarschrift mag indienen, de regels voor niet-ontvankelijkheid van een bezwaar en de plicht een indiener van het bezwaar een schriftelijke ontvangstbevestiging te sturen.

Ook zijn er regels vastgelegd voor het verloop van de procedure. Zo staat beschreven dat er een hoorzitting kan plaatsvinden, waarbij belanghebbenden in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Op verzoek kunnen zij eventueel apart worden gehoord. Van deze hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Daarnaast is vastgelegd in de Awb dat men tenminste een week alle op de zaak betrekking hebbende stukken kan inzien en tot tien dagen voor het horen kunnen belanghebbenden nadere stukken indienen. De wet bepaalt verder dat het desbetreffende bestuursorgaan binnen zes weken na afloop van de indieningstermijn beslist (twaalf weken in het geval van een externe commissie) en dat deze periode eenmalig verdaagd kan worden met zes weken. Verder uitstel is mogelijk als alle belanghebbenden daarmee instemmen.

Indien de gemeente niet binnen de gestelde termijn een beslissing heeft genomen over het bezwaar, dan kan de indiener de gemeente in gebreke stellen. De gemeente heeft vervolgens twee weken de tijd om alsnog een beslissing te nemen. Als de gemeente dan nog geen besluit heeft genomen, dan heeft de indiener automatisch recht op een dwangsom.⁸ De hoogte van de dwangsom is afhankelijk van de duur van de vertraging, met een hoogte van maximaal € 1.442. Vanaf het moment dat de dwangsom gaat lopen, kan een direct beroep worden ingesteld bij de rechter. Het is niet nodig om eerst bezwaar te maken bij de gemeente die moet beslissen. Wanneer de rechtbank het beroep gegrond verklaart, dan moet de gemeente alsnog binnen twee weken beslissen.

Verordening Adviescommissie bezwaarschriften Stichtse Vecht (2016)

De gemeenteraad van Stichtse Vecht heeft de Verordening Adviescommissie bezwaarschriften Stichtse Vecht in 2016 vastgesteld, waarin de kaders met betrekking tot de bezwaarafhandeling worden beschreven. In de verordening is vastgelegd dat er een commissie is ter voorbereiding van de beslissing op bezwaarschriften gericht aan de raad, het college, de burgemeester en de werkgeverscommissie van de gemeente. Dit doet zij door een advies uit te brengen.

⁸ Sinds 2016 is het recht op een dwangsom bij Wob-verzoeken (Wet openbaarheid van bestuur) afgeschaft.

De commissie adviseert eveneens over het al dan niet toekennen van een vergoeding van de proceskosten, wanneer hier door een bezwaarmaker om wordt verzocht. In de verordening is verder opgenomen ten aanzien van welke bezwaarschriften de commissie *niet* bevoegd is.

De commissie is onderverdeeld in drie raadkamers: de Algemene Kamer, de Sociale Kamer en de Personele Kamer.

- De Algemene Kamer adviseert over bezwaarschriften op het gebied van omgevingsrecht in de ruimste zin, de Algemene plaatselijke verordening (APV), de Wet openbaarheid van bestuur (Wob), de Gemeentewet en verder over alle bezwaren die niet op het gebied van de andere twee kamers liggen;
- De Sociale Kamer is belast met de behandeling van bezwaarschriften op het gebied van de socialezekerheidswetgeving, subsidiebesluiten, gehandicaptenparkeerkaarten, de Woningwet (huisvestingszaken), de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Wet jeugdzorg en de Verordening Leerlingenvervoer;
- De Personele Kamer behandelt bezwaarschriften met betrekking tot de rechtspositie van personeel dat werkzaam is bij de gemeente.

De commissie bestaat uit een voorzitter en tenminste twee leden, die allen geen deel uitmaken van of werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente. De commissie wordt bijgestaan door een of meer ambtelijk secretarissen.

In de verordening zijn verder hoofdstukken opgenomen met specifieke regels over de bevoegdheden van de voorzitter en de secretaris, de procedure en de advisering. Tot slot is vastgelegd dat de commissie jaarlijks een schriftelijk verslag uitbrengt over haar werkzaamheden in het afgelopen kalenderjaar. Dit jaarverslag bevat in ieder geval een overzicht van behandelde zaken en daarop uitgebrachte adviezen, en de mogelijkheid wordt benoemd om aanbevelingen op te nemen.

Collegebesluit vergoeding externe leden Acb (2016)

In dit collegebesluit zijn de vergoedingen voor de leden van de commissie vastgelegd.

Protocol behandeling bezwaarschriften gemeente Stichtse Vecht (2016)

De wettelijke voorschriften uit de Awb en de lokale regels en uitgangspunten tezamen bepalen het proces van ontvangen en afhandelen van bezwaren. Dit is uitgewerkt in het document 'Protocol behandeling bezwaarschriften gemeente Stichtse Vecht'. Het protocol beschrijft nauwkeurig welke stappen dienen te worden doorlopen vanaf het moment dat een bezwaarschrift wordt ingediend tot en met de beslissing op het bezwaar en de terugkoppeling daarover. In het document is aandacht voor:

- Ontvangst, registratie en verspreiding;
- Beoordeling ontvankelijkheid;
- Te vroeg/te laat bezwaar;
- Informele afdoening/ambtshalve herziening;
- Afzien van horen;
- Procesdossier/verweerschrift;
- Hoorzitting;
- Beslissing op bezwaar;
- Termijnen;
- Opschorten, verdagen en (verder) uitstel beslissing op bezwaar.

Per stap is aangegeven wat de verantwoordelijkheden en rollen zijn van het vakteam, de secretaris van de commissie, en de voorzitter van de commissie.

3.3. Aantal bezwaarschriften en kosten m.b.t. de afhandeling van bezwaren

In 2018 zijn in totaal 349 bezwaarschriften voorgelegd aan de Adviescommissie Bezwaarschriften (zie figuur 3.1). Dit is een daling ten opzichte van eerdere jaren. Met name de piek in 2016 is opvallend, welke kan worden verklaard door een tweetal besluiten waartegen een groot aantal bezwaarschriften is ingediend.⁹ Deze besluiten vielen op het terrein van de Algemene Kamer, wat ook verklaart waarom het aantal bezwaarschriften in die kamer dezelfde lijn volgt als het totaal aantal bezwaarschriften.

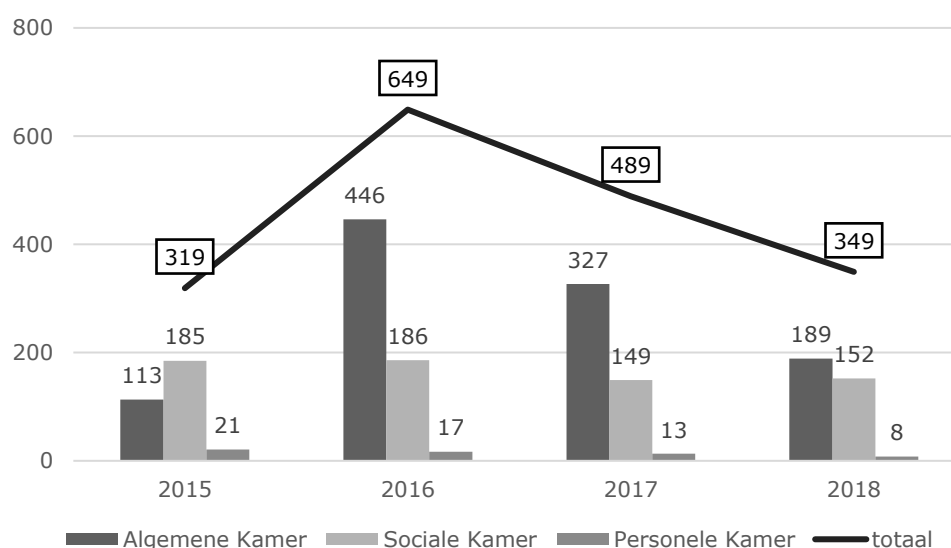
Sinds 2015 is binnen de Algemene kamer, ook buiten de piek van 2016, sprake van een toenemend aantal bezwaren: van 113 in 2015 naar 189 in 2018. In de toekomst wordt – met de huidige economische opleving – meer bouwactiviteit verwacht en daardoor een toename in aanvragen voor vergunningen met een te verwachten toename in bezwaren.

Bij de Sociale Kamer is in de afgelopen jaren een afname van het aantal bezwaarschriften te zien: van 185 in 2015 naar 152 in 2018. Tijdens de interviews werd de verwachting geuit dat deze daling zich in 2019 zal voortzetten. Betrokkenen benoemden mogelijke verklaringen voor deze daling. Allereerst is de economische situatie in Nederland verbeterd, wat leidt tot minder aanvragen bij de gemeente waarover een besluit moet worden genomen. Daarnaast werkt het team Sociale Zaken volgens de methode Prettig Contact Met de Overheid (hierover later meer), waardoor relatief veel bezwaarschriften worden voorkomen of ingetrokken. Hier zijn echter geen cijfers van bekend.

Het aantal bezwaarschriften in de Personele Kamer is gering in vergelijking met het aantal bezwaren in de andere kamers. In 2015 en 2016 was het aantal relatief hoger dan in de latere jaren, aangezien er in die jaren organisatorische wijzigingen hebben plaatsgevonden, zoals de overgang op een ander functiewaarderingssysteem. Er zijn geen verklaringen bekend voor de daling van 13 bezwaren in 2017 naar 8 bezwaren in 2018.

Figuur 3.1

Aantal te behandelen bezwaarschriften (totaal en uitgesplitst naar kamer)



⁹ Tegen het besluit tot instellen van vergunninghouderparkeren aan de Langegracht en een deel van de Zandweg en tegen het gedeeltelijk intrekken en aanpassen van het hondenbeleid Stichtse Vecht, Maarssenbroek 2012 werden 127 respectievelijk 132 bezwaarschriften ingediend.

De bezwarencommissie brengt een advies uit over de gegrondheid van het bezwaarschrift aan het bestuursorgaan dat het primaire besluit heeft genomen. De cijfers met betrekking tot het advies over de gegrondheid van de bezwaarschriften worden weergegeven in tabel 3.1. De totaalcijfers in tabel 3.1 komen niet overeen met de totaalcijfers in figuur 3.1. De oorzaak hiervan ligt in het feit dat in figuur 3.1 het aantal *te behandelen bezwaarschriften* wordt weergegeven, en tabel 3.1 het aantal *opgestelde adviezen*. In sommige gevallen brengt de commissie bijvoorbeeld één advies uit dat voor meerdere bezwaarschriften geldt. Alle bezwaarschriften richten zich daarbij tot hetzelfde besluit. Verder wordt een deel van de bezwaarschriften ingetrokken door de bezwaarmaker voordat het advies is uitgebracht.

Waar bij klachten het merendeel van de klachten (deels) gegrond werd bevonden, zien we dat bij het overgrote deel van bezwaren wordt geadviseerd om deze ongegrond te verklaren (zie tabel 3.1). Dit betekent dat in zaken waarin de commissie advies heeft uitgebracht, over het primaire besluit in het merendeel van de gevallen werd geadviseerd dat dat in stand kon blijven. Dit geldt voor alle kamers.

Tabel 3.1

Adviezen met betrekking tot de gegrondheid¹⁰ van de bezwaren (2018)

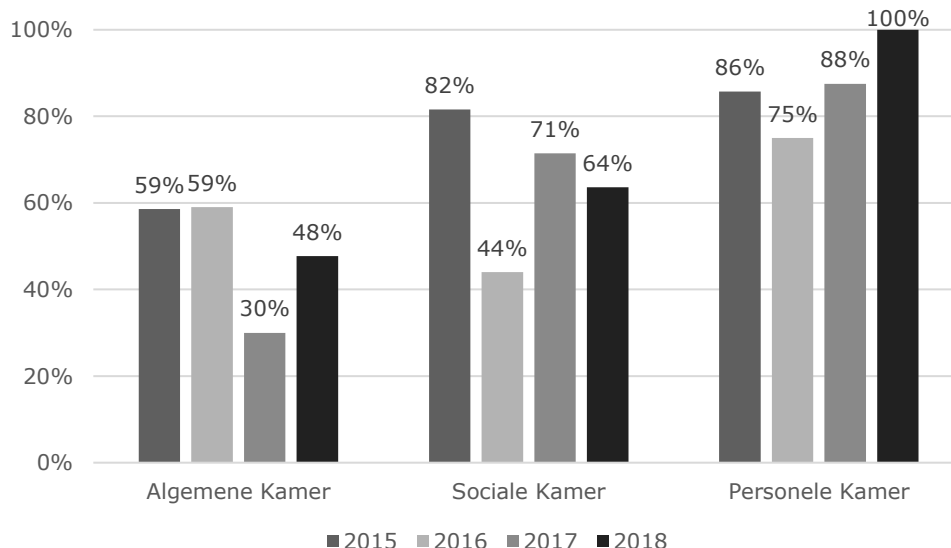
	Algemene Kamer		Sociale Kamer		Personele Kamer	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
(deels) Gegrond	11	13%	9	9%	0	0%
Ongegrond	45	51%	61	62%	1	100%
Anders	32	36%	29	29%	0	0%
Totaal	88	100%	99	100%	1	100%

De termijn voor het beslissen op een bezwaar is twaalf weken, en de beslissing kan met zes weken worden verdaagd. In figuur 3.2 wordt per kamer de mate waarin de afhandeling van bezwaren binnen de gestelde termijn plaatsvindt getoond. Te zien is dat de beslistermijn met regelmaat niet wordt gehaald, en dat het halen van de termijnen het minst een probleem vormt bij de Personele Kamer (hoewel gebaseerd op lage aantallen). Bij de Sociale Kamer worden de termijnen relatief minder vaak overschreden dan bij de Algemene Kamer.

¹⁰ (deels) Gegrond = herroepen primair besluit, ongegrond = in stand laten primair besluit, anders = bezwaarschrift is niet-ontvankelijk of ingetrokken.

Figuur 3.2

Aandeel bezwaarschriften waarover binnen de termijn een advies is uitgebracht¹¹



Vergelijking met referentiegemeenten¹²

In vergelijking met de gekozen referentiegemeenten ligt het aantal bezwaarschriften in Stichtse Vecht hoger (zie tabel 3.2). Ook gerelateerd aan het aantal inwoners is het aantal bezwaarschriften groter in Stichtse Vecht dan in andere gemeenten. In Roermond zijn net als in Stichtse Vecht relatief veel bezwaren per inwoner, in Hogeveen en Woerden ligt dit relatief lager. Belangrijke kanttekening hierbij is dat het in Stichtse Vecht gaat om het aantal te behandelen bezwaarschriften, en in de referentiegemeenten om het aantal binnengekomen bezwaarschriften.

Tabel 3.2

Aantal te behandelen bezwaarschriften in Stichtse Vecht en aantal binnengekomen bezwaarschriften in referentiegemeenten¹³

	2015	2016	2017	2018	per 1.000 inwoners
Hoogeveen	308	193	150	126	2,3
Roermond	315	322	248	285	4,9
Woerden ¹⁴	n.b.	255	172	196	3,8
Stichtse Vecht	319	649	489	349	5,4

Kosten m.b.t. de afhandeling van bezwaren

Er is een begrotingspost voor het werk van de bezwaarcommissie. De hoogte daarvan is € 33.529,-. Daarvan wordt vooral het presentiegeld uitbetaald: per hoorzitting is de vergoeding voor de voorzitter 175 euro en voor de leden 150 euro (deze bedragen zijn exclusief reiskosten). Voor het secretariaat geldt dat er 3,78 fte beschikbaar is voor de Algemene en de Sociale Kamer. Voor de Personele Kamer wordt een secretaris ingehuurd wanneer een zaak zich aandient. Hiervoor is dus geen standaardplek in de formatie opgenomen.¹⁵ De administratieve ondersteuning bedraagt 0,75 fte.

¹¹ Deze cijfers beschrijven of het advies van de commissie binnen de gestelde termijn heeft plaatsgevonden. Nadat het advies is uitgebracht, volgt nog de besluitvormingsprocedure binnen de gemeentelijke organisatie. Omdat dit proces in de meeste gevallen minimaal een aantal weken in beslag neemt, is het te verwachten dat de percentages met betrekking tot tijdigheid lager uitvallen dan hier is weergegeven. Cijfers hierover zijn echter niet bekend.

¹² Voorzichtigheid is geboden bij het vergelijken van (de ontwikkeling van) het aantal bezwaarschriften tussen gemeenten, bijvoorbeeld omdat het gevoerde lokale beleid van elkaar verschilt en omdat de wijze van registratie niet gelijk hoeft te zijn. De resultaten in deze paragraaf zijn daarom indicatief.

¹³ De informatie is ontleend aan jaarverslagen van de bezwaarschriftencommissies van de respectievelijke gemeenten.

¹⁴ De commissie van Woerden houdt zich niet bezig met rechtspositionele zaken (en heeft dus geen Personele Kamer).

¹⁵ Hiervoor worden drie redenen gegeven: er zijn relatief weinig zaken in de Personele Kamer, deze zaken zijn erg specialistisch, en de aankomende verdwijning van het ambtenarenrecht n.a.v. de invoering van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (per 1 januari 2020).

Net als bij klachten wordt er met betrekking tot de bezwaarbehandeling geen urenregistratie bijgehouden. Hierdoor is het niet inzichtelijk hoeveel uren door de (juridisch) medewerkers van de vakteams worden besteed aan de bezwaarafhandeling (zoals de inzet op informele afhandeling, het samenstellen van een procesdossier, het opstellen van een verweerschrift, aanwezigheid bij een hoorzitting en het opstellen van een besluit op bezwaar).

3.4. Afhandeling van bezwaarschriften in de praktijk

Deze paragraaf gaat over de afhandeling van bezwaarschriften zoals deze in de praktijk plaatsvindt in de gemeente Stichtse Vecht. We toetsen deze uitvoeringspraktijk aan het normenkader (bijlage 2). De informatie in dit hoofdstuk is afkomstig uit:

- interviews met betrokken medewerkers;
- de gemeentelijke website;
- documenten;
- online enquête onder inwoners die in 2018 een bezwaarschrift hebben ingediend.¹⁶

a. Transparante en laagdrempelige procedure

Normen:

- Het is voor inwoners duidelijk welke mogelijkheden er zijn om een bezwaar in te dienen.
- De afhandelingswijze en -termijnen zijn duidelijk voor indieners.
- Men wordt niet weerhouden om een bezwaar in te dienen door regels en/of houding van ambtenaren.

Voor het vinden van informatie over de bezwaren geldt hetzelfde als voor het klachten: via “Meer” in het lintmenu op de startpagina en het verschijnende kopje “Melding, klacht of compliment” opent de pagina met verwijzingen naar verschillende zaken, waaronder het indienen van een bezwaar. Door te klikken op “Maak bezwaar als u het niet eens bent met een besluit van de gemeente” wordt doorverwezen naar de juiste pagina. Via de zoekfunctie is deze pagina het eerste resultaat.

Op deze pagina wordt aangegeven dat men een bezwaar kan indienen tegen een door de gemeente genomen besluit, niet tegen een WOZ-beschikking of een besluit over de gemeentelijke belastingen.¹⁷

Screenshot van de website¹⁸

Bezwaar maken

- maak bezwaar als u het niet eens bent met een besluit van de gemeente
- bezwaar maken WOZ-beschikking en gemeentelijke belastingen: kijk bij 'Links'
- binnen 6 weken bezwaar maken
- online, per post of afgeven bij het gemeentekantoor. Niet per e-mail of mondeling
- geen kosten, ook niet als u uw bezwaar weer intrekt
- bel voordat u bezwaar maakt. Bellen kan soms een oplossing bieden zonder dat u de bezwaarprocedure hoeft te doorlopen
- let op: lees ook Gang van zaken

Nu bezwaar maken >

- ▶ Gang van zaken
- ▶ Landelijke wetgeving
- ▶ Lokale regelgeving

Verder wordt uitgelegd op welke wijze men een bezwaar kan indienen (wel via het online formulier, per post of afgeven bij het gemeentekantoor; niet per e-mail of mondeling), wat er in het bezwaarschrift moet worden vermeld, wat de termijnen en kosten zijn, en hoe de verdere procedure van afhandeling eruitziet.

Net als bij klachten wordt aan de inwoners voorgesteld om – voordat men een bezwaar indient – contact op te nemen met de gemeente om mogelijke oplossingen te bespreken. Er wordt vermeld dat dit geen

¹⁶ In totaal zijn 220 inwoners, die in 2018 een bezwaarschrift hebben ingediend, uitgenodigd voor deelname aan de enquête, 46 inwoners hebben deelgenomen. Dit is een responspercentage van 21 procent.

¹⁷ Hiervoor kan men een bezwaarschrift indienen bij Belastingen SWW. Dit is een uitvoeringsorganisatie voor de gemeenten Stichtse Vecht, Weesp en Wijdemeren, verantwoordelijk voor het heffen en innen van de gemeentelijke belastingen en het vaststellen van de WOZ-waarden voor de onroerende zaken van de drie gemeenten.

¹⁸ https://www.stichtsevecht.nl/inwoners/onderwerpen-a-z_42435/product/bezwaar-maken_261.html

schorsende werking heeft. Het is niet duidelijk in hoeverre op deze manier wordt voorkomen dat de bezwaarprocedure gestart wordt. Ook wordt benoemd dat men – na het indienen van het bezwaarschrift – gebeld kan worden door de gemeente om te kijken of een oplossing mogelijk is waarbij de officiële bezwaarprocedure niet helemaal doorlopen hoeft te worden.

Tevens wordt men erop gewezen dat men een verzoek bij de voorzieningenrechter kan indienen om het besluit tijdelijk uit te stellen, dat men de gemeente in gebreke kan stellen wanneer de gemeente niet tijdig beslist, en dat men in beroep kan gaan wanneer men het niet eens is met het besluit op bezwaar. Op deze pagina wordt verder verwezen naar de landelijke wetgeving (de Awb) en de lokale regelgeving (het beleid vergoeding proceskosten in de bezwaarprocedure en de verordening Adviescommissie bezwaarschriften).

Via de button “**Nu bezwaar maken >**” wordt een online formulier geopend. Ook hier wordt in de inleiding onderstreept dat het formulier niet bedoeld is om een bezwaar in te dienen over een WOZ-beschikking of gemeentelijke belastingen. Inwoners kunnen het bezwaar zowel online als op papier indienen. Voor het online indienen is DigiD of eHerkenning nodig. Voor het indienen per post kan het online ingevulde formulier geprint en ondertekend worden. In het formulier wordt men gevraagd om de volgende informatie:

- eigen (contact)gegevens;
- kenmerk van het besluit (indien het besluitkenmerk niet beschikbaar is, wordt gevraagd om de datum van het besluit, de wijze van bekendmaking en wie het besluit heeft genomen);
- kopie van het besluit;
- redenen waarom men het oneens is met het besluit;
- of men het bezwaar mondeling wil toelichten;
- eventuele bijlage(n).

Het formulier geeft een samenvatting van het bezwaar, waarna men – bij akkoord – het bezwaar indient.

Naast de informatie op de website wordt in de brief waarin een besluit kenbaar wordt gemaakt een bezwaarclausule toegevoegd. Hierin wordt verwezen naar de mogelijkheid om een bezwaar in te dienen tegen het genomen besluit en hoe men dit kan doen.

Ambtenaren benadrukken in de interviews dat de gemeente open staat voor bezwaren en dat zij niet de indruk hebben dat inwoners drempels ervaren om op te komen voor hun belangen door middel van het indienen van een bezwaar.



Voor ongeveer driekwart van de bevroegde indieners van een bezwaar was het duidelijk hoe dit kon worden gedaan (73%). Zestien procent vond dit onduidelijk. Meer dan de helft zoekt informatie over hoe het proces van een bezwaar verloopt (58%), meestal online (via de gemeentelijke website of andere websites), maar soms ook door te bellen met de gemeente. Bijna drie op de tien bezwaarmakers heeft hulp gevraagd bij de gemeente (29%). Nog eens bijna een kwart van de bezwaarmakers had graag hulp van de gemeente ontvangen, maar heeft dit niet gehad (22%), mogelijk omdat hier niet expliciet om is gevraagd. De rest heeft geen hulp nodig gehad (49%). Bijna een op de drie bezwaarmakers vindt dat hij op de een of andere manier is weerhouden om een bezwaar in te dienen (31%), bijvoorbeeld omdat ze het gevoel hebben dat het “toch geen zin” heeft. Er is de meeste onduidelijkheid over hoe het proces van de afhandeling van bezwaren eruitziet (45% is hier ontevreden over). Over de definitie van een bezwaar, de duidelijkheid over de termijnen en het gemak van indienen is men meer tevreden (respectievelijk 54%, 49% en 47% was hierover tevreden).

b. Ontvangstbevestiging, beoordeling van de ontvankelijkheid en bericht over verdere afhandeling

Normen:

- Een binnenkomend bezwaar wordt geregistreerd en er wordt een ontvangstbevestiging gestuurd.
- Het bezwaar wordt op ontvankelijkheid gecontroleerd en men ontvangt hiervan schriftelijk bericht.
- Indieners ontvangen een bericht over de verdere afhandeling.

Wanneer een bezwaar wordt ingediend via het webformulier, ontvangen indieners direct een automatisch bericht op het e-mailadres dat ze hebben opgegeven, waarin staat dat het bezwaar succesvol is verstuurd. Bij deze e-mail is een pdf van het ingevulde webformulier en ook eventuele andere ingediende stukken bijgevoegd. Na een of enkele dagen ontvangen de indieners nog een ontvangstbevestiging via DIV. Deze wordt ook verstuurd naar het opgegeven e-mailadres. In dit bericht wordt de ontvangst van het bezwaar bevestigd, en heeft het bezwaar een zaaknummer toegewezen gekregen. In beide berichten wordt niet ingegaan op de termijn of werkwijze van de klachtbehandeling.

Een ingediend bezwaarschrift wordt door team DIV in het zaakstelsel Decos/Join ingeboekt. Het secretariaat van de adviescommissie ontvangt een notificatie van de inboeking en vraagt bij het betreffende vakteam het primaire besluit op. Het secretariaat beoordeelt vervolgens of het bezwaar ontvankelijk is. Wanneer blijkt dat het bezwaar niet aan de wettelijke eisen voldoet en daarom niet in behandeling kan worden genomen, stelt de secretaris de bezwaarmaker hiervan op de hoogte. Hierbij wordt de bezwaarmaker geïnformeerd dat hij het verzuim kan herstellen binnen een door de voorzitter van de adviescommissie gestelde termijn. Wanneer het verzuim niet (binnen de geboden termijn) wordt hersteld, kan het bezwaar niet-ontvankelijk worden verklaard. De beslistermijn voor de behandeling wordt opgeschort tot de tijd dat het verzuim is hersteld. Wanneer het bezwaar (ook na eventueel herstel) niet-ontvankelijk wordt verklaard, dan wordt dit schriftelijk meegedeeld aan de indiener.

“Soms wordt een klacht als bezwaar ingeboekt. Dat wordt altijd weer omgeboekt.”
- geïnterviewde

Wanneer het bezwaar ontvankelijk is, wordt het bezwaar in behandeling genomen. Ook hiervan ontvangt de bezwaarmaker bericht van het secretariaat. Het secretariaat zorgt er – indien van toepassing – ook voor dat andere belanghebbenden (bijv. vergunninghouder in het geval bezwaar is gemaakt tegen een verleende vergunning) worden geïnformeerd over het bezwaar.



Van de geënquêteerde bezwaarmakers geeft 84 procent aan dat zij een ontvangstbevestiging hebben ontvangen.

c. Beoordeling van het bezwaar en informele afhandeling

Normen:

- De gemeente doet navraag bij indiener om bezwaar in kaart te brengen.
- De gemeente beoordeelt het besluit waartegen bezwaar wordt gemaakt.
- De gemeente doet een poging het bezwaar in informele sfeer af te handelen.

Wanneer het bezwaar ontvankelijk is, stelt het vakteam een procesdossier samen. In het protocol wordt beschreven dat het procesdossier bestaat uit “het bezwaarschrift, alle relevante onderliggende stukken en alle relevante delen van regelgeving c.q. beleidsregels die hebben geleid tot het primaire besluit”. Ook een verweerschrift is onderdeel van het procesdossier.

Uit de interviews is gebleken dat het opstellen van het procesdossier, en met name het bijvoegen van een verweerschrift, verschilt per vakteam. In het sociaal domein wordt het verweerschrift altijd direct met het procesdossier opgestuurd naar het secretariaat. Dit is mede vanwege het feit dat het procesdossier door administratieve ondersteuning wordt samengesteld, waardoor de juridisch medewerker zich inhoudelijk met het schrijven van het verweerschrift kan bezighouden. Wat betreft het ruimtelijk domein was het voorheen niet mogelijk om tijdig een verweerschrift op te stellen. Dit betekende dat er met pleitnota's gewerkt werd. Omdat de adviescommissie de sterke voorkeur heeft uitgesproken om toch een verweerschrift aan te

leveren, gebeurt dit nu wel bijna altijd. Het betreffende vakteam geeft echter aan dat het voor hen vrijwel onmogelijk is om het verweerschrift gelijktijdig met het procesdossier aan te leveren. Dit heeft volgens hen te maken met personele capaciteit, en de daaruit voortvloeiende werkdruk. Bij het ruimtelijk domein is geen administratieve ondersteuning aanwezig die helpt met het opstellen van het procesdossier.

Het (tijdig) opstellen van het verweerschrift heeft volgens geïnterviewden verschillende positieve gevolgen. Om te beginnen wordt het bestreden besluit inhoudelijk doorgelicht, waardoor eventuele gebreken aan het licht komen. Er kan dan in een vroeg stadium worden besloten de gebreken in het primaire besluit te herstellen. Dit leidt ertoe dat er minder zaken (onnodig) hoeven worden ingepland voor een hoorzitting, waardoor de agendadrukke van de commissie afneemt. Een ander voordeel aan het tijdig opstellen van een verweerschrift, is dat bezwaarmakers zich beter op de hoorzitting kunnen voorbereiden.

“Daar ben ik wel een voorstander van [het opstellen van een verweerschrift, red.]. [...] Je wilt niet de bezwaarmaker op de hoorzitting pas confronteren met een pleitnota waarin het standpunt van de gemeente staat verwoord op de ingediende bezwaargronden.”
- geïnterviewde

Naast het (tijdig) opstellen van een verweerschrift wordt er nog een andere mogelijkheid genoemd om te voorkomen dat een bezwaarschrift onnodig in een hoorzitting wordt behandeld, namelijk via informele afhandeling. In het jaarverslag 2016 wordt dit ook benoemd als zijnde een van de doelen van het vaststellen van het protocol: *“Dit protocol is vastgesteld om in het bezwaarproces plaats in te ruimen voor een informele wijze van afdoening van bezwaarschriften”*.

De verantwoordelijkheid voor informele afhandeling ligt bij het vakteam, al geldt in de meeste gevallen dat het secretariaat ook het dossier bekijkt om een inschatting te maken of informele afhandeling mogelijk is. Informele afhandeling houdt in dat er door het vakteam telefonisch contact wordt opgenomen met de bezwaarmaker om het primaire besluit (nogmaals) toe te lichten, de bezwaarmaker te vragen het bezwaar (nogmaals) toe te lichten en/of in overleg te kijken of er een andere oplossing mogelijk is dan het doorlopen van de formele bezwaarprocedure (zoals het intrekken van het bezwaar, al dan niet na het herzien van het primaire besluit).

Volgens geïnterviewden is deze informele afhandeling nog niet volledig doorgevoerd in de organisatie. Het is ten eerste sterk afhankelijk van de medewerker of informele afhandeling wordt toegepast. De ene medewerker vindt het makkelijker om telefonisch contact op te nemen met een bezwaarmaker dan de andere medewerker. Daarnaast geldt dat het afhankelijk is van het type bezwaar of informele afhandeling mogelijk is. Bij bezwaarzaken met slechts twee partijen (bezwaarmaker en gemeente) is het gemakkelijker om te pogen er onderling uit te komen dan bij bezwaarzaken waar meerdere belanghebbenden bij betrokken zijn (zoals gemeente, bezwaarmaker en vergunninghouder). Hetzelfde geldt voor bezwaarzaken met één bezwaarmaker versus meerdere bezwaarmakers. Verder worden in een besluit en bezwaarschrift juridische (bezwaar)gronden genoemd, die niet altijd aanknopingspunten geven om er op een informele manier uit te komen.

“Er wordt wel geprobeerd bezwaren in een eerder stadium op te lossen zodat het niet op zitting komt, maar gelet op het feit dat wij met meerdere belangen te maken hebben is dit een vrij moeizaam proces en vaak niet tot intrekking leidt.”
- geïnterviewde

“Het wordt binnen de afdeling wel gestimuleerd om meer informeel af te handelen. Maar het is vrij lastig om met meerdere partijen (bezwaarmaker, vergunninghouder, gemeente) overeenstemming te bereiken.”
- geïnterviewde

Een andere reden voor het niet (succesvol) toepassen van informele afhandeling heeft te maken met de houding en wensen van de bezwaarmaker. Zeker in het geval van een inwoner die bezwaar maakt tegen een verleende vergunning van een tegenpartij, komt het voor dat de inwoner liever de

“Sommige bezwaarmakers zitten niet te wachten op informele afhandeling, maar willen gewoon een duidelijk besluit. Dat moet je goed aanvoelen, het is maatwerk.”
- geïnterviewde

voorkeur geeft aan een formeel proces met uiteindelijk een definitief besluit op bezwaar, dan aan een gesprek met de vergunninghouder en/of gemeente. In dat geval wordt veelal toch het advies van de commissie afgewacht. Bovendien willen medewerkers voorkomen dat inwoners het gevoel krijgen dat ze worden “gepusht” om het bezwaar in te trekken.

Uit de interviews is gebleken dat ook de adviescommissie tijdens de hoorzitting de ruimte opzoekt om een gesprek tussen de partijen te stimuleren of om naar alternatieve oplossingen te zoeken. Dat gebeurt echter alleen als tijdens de hoorzitting blijkt dat bijvoorbeeld nieuwe informatie die naar voren is gebracht daarvoor ruimte biedt en de betrokken partijen daarmee kunnen instemmen.

Naast het initiatief voor informele afhandeling vanuit de gemeente en de adviescommissie, worden ook inwoners gestimuleerd om contact op te nemen met de gemeente wanneer zij het niet eens zijn met een besluit en/of hier vragen over hebben. Sinds kort is hierover een passage opgenomen in de bezwaarclausule, maar het is nog te vroeg om te weten of dit leidt tot een daling van het aantal ingediende bezwaarschriften.

“Sinds een aantal maanden is in de bezwaarclausule opgenomen dat men de gemeente kan bellen om meer informatie te krijgen over het besluit.”
- geïnterviewde

Hoeveel bezwaarschriften worden ingetrokken als gevolg van informele afhandeling is niet duidelijk. Een bezwaar kan namelijk zonder motivatie worden ingetrokken door de bezwaarmaker. Tabel 3.3 laat zien dat er geen verschil zichtbaar is in de mate van intrekking voor en na het invoeren van het protocol waarin informele afhandeling wordt bevorderd (december 2016).

Tabel 3.3
Aantal ingetrokken bezwaarschriften

2015	2016	2017	2018
n.b.	78	65	68



In totaal 16 procent van de bezwaarindieners kan zich herinneren dat zij door de gemeente zijn gebeld met de vraag het bezwaar toe te lichten. Tien van de 46 ondervraagde bezwaarmakers heeft aangegeven dat de gemeente een poging heeft gedaan het bezwaar informeel op te lossen (22%). In vier van die gevallen is dit ook gelukt, en allen hebben daar een schriftelijke bevestiging van gehad. De meningen zijn verdeeld over de informele afhandeling, enkele antwoorden:

- *“Als wij bereid waren ons bezwaar in te trekken, dan konden wij een ontheffing verkrijgen. Eigenlijk een soort handjeklap: wij het een, zij het andere.”*
- *“Bezwaar in behandeling genomen door de Adviescommissie. Gepoogd op verzoek om op te lossen. Gemeente zou regie hebben. Zeer slecht gelopen. Bij gesprekken niet serieus genomen. Alle termijnen verstreken. Dwangsom geëist.”*
- *“De gemeente Stichtse Vecht heeft samen met andere partijen constructief naar een oplossing gezocht. Deze is ook gevonden.”*
- *“Er werd tegemoetgekomen aan het bezwaar en naar mij geluisterd met als gevolg dat ik alsnog de gevraagde hulp kreeg.”*

d. Onafhankelijkheid van de afhandeling

Normen:

- Bezwaarafhandelaar/commissie heeft geen directe betrokkenheid met grond van het bezwaar.
- Bezwaarafhandelaar is niet degene die besluit heeft genomen/voorbereid.
- Indieners beoordelen de commissieleden en de bezwaarafhandelaars als onafhankelijk.

De adviescommissie bestaat uit tien leden, een voorzitter van de Algemene Kamer (tevens de algemeen voorzitter) en een voorzitter van de Sociale en Personele Kamer. De leden van de commissie zijn niet in dienst van of op andere wijze gelieerd aan de gemeente. De commissie wordt ondersteund door het secretariaat – bestaande uit medewerkers van team Juridische Zaken – en een administratief ondersteuner. Deze medewerkers maken geen deel uit van de commissie en zijn niet betrokken bij de voorbereiding van het primaire besluit waartegen een bezwaar is ingediend.

“Doordat de commissieleden niet in dienst zijn bij de gemeente en niet zijn betrokken bij het dossier, zijn bezwaarmakers verzekerd van een objectief en onafhankelijk oordeel over de zaak.”
-geïnterviewde

Door medewerkers van de gemeente wordt de onafhankelijkheid van de commissie geprezen. De commissie wordt gezien als een commissie die kritische vragen stelt aan alle partijen en zorgvuldig afgewogen adviezen opstelt.



In de enquête is aan de bezwaarmakers de vraag gesteld hoe tevreden men is over de onafhankelijke opstelling van de adviescommissie. De meningen hierover zijn verdeeld: 36 procent is ontevreden, en 29 procent is hierover tevreden.

Enkele reacties: *“Ik meld hierbij dat ik meer vertrouwen heb in de onafhankelijkheid van de Bezwaarcie dan de vooringenomen gemeente en haar ambtenaren.”* En: *“De commissie luisterde niet naar mijn argumenten en volgde slaafs de uitleg van de gemeente.”*

e. Hoorzitting en verslag

Normen:

- Tijdens hoorzittingen worden beide partijen gehoord.
- Indieners en beklagden voelen zich voldoende gehoord.
- Een verslag van de hoorzitting wordt teruggekoppeld aan alle aanwezigen.

De commissie vergadert in principe wekelijks, waarbij de Algemene Kamer en de Sociale Kamer elkaar afwisselen. De Personele Kamer vergadert op afroepbasis, in verband met het kleinere aantal bezwaarschriften voor deze kamer. Per zittingsavond worden maximaal drie (en bij uitzondering vier) bezwaarzaken geagendeerd. De hoorzittingen van de Algemene Kamer zijn in beginsel openbaar, die van de Sociale Kamer en Personele Kamer niet. Per jaar vinden er circa 45 hoorzittingen plaats (zie tabel 3.4).

Tabel 3.4
Aantal hoorzittingen

2015	2016	2017	2018
44	48	46	n.b.

De samenstelling wisselt per hoorzitting, maar bestaat altijd uit de voorzitter van de Kamer (of diens plaatsvervanger) en twee leden.

De bezwaarmaker(s), de eventuele andere belanghebbende(n) en het betrokken bestuursorgaan worden door het secretariaat uitgenodigd voor de hoorzitting. Alle belanghebbenden ontvangen van het secretariaat een exemplaar van het procesdossier, dan wel kunnen het dossier inzien om kennis te nemen van de inhoud.

De voorzitter start de hoorzitting altijd met een introductie. Hij legt de gang van zaken tijdens de hoorzitting uit, waarbij wordt benadrukt dat de commissie een onafhankelijke commissie is die is ingesteld door de bestuursorganen van de gemeente en tot taak heeft een advies uit te brengen over het ingediende

bezwaarschrift en welke beslissing op het bezwaar naar het oordeel van de commissie zou moeten worden genomen.

Tijdens de hoorzitting worden de indieners van bezwaarschriften in de gelegenheid gesteld hun bezwaren mondeling nader toe te lichten. Ook wordt de vertegenwoordiger van het desbetreffende bestuursorgaan de gelegenheid geboden het primaire besluit toe te lichten en te reageren op het bezwaarschrift (c.q. verweer te voeren). Tenslotte worden eventuele andere belanghebbenden in de gelegenheid gesteld hun standpunt toe te lichten. Vervolgens stelt de commissie vragen aan de aanwezigen. Daarna volgt vaak nog een tweede termijn waarin de aanwezigen kunnen reageren op de in de eerste termijn gedeelde informatie. Tijdens de hoorzitting probeert de commissie door vragen zoveel mogelijk duidelijkheid te verkrijgen. Als alle informatie is gewisseld wordt de hoorzitting gesloten.

Uit de interviews is gebleken dat de sfeer tijdens de hoorzitting op verschillende manieren wordt aanvoeld. Sommige betrokkenen vinden de sfeer informeel, anderen juist formeel. Gemene deler in de antwoorden is echter dat allen de indruk hebben dat er voldoende ruimte wordt geboden aan alle aanwezige partijen om hun verhaal te doen en dat alle partijen zich gehoord voelen.

Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Ten behoeve van dit verslag wordt de hoorzitting opgenomen. Deze audio-opname wordt na het maken van het verslag gewist. Een enkele medewerker heeft tijdens het interview aangegeven dat de indruk bestaat dat kan worden volstaan met de audio-opname als naslagwerk van de hoorzitting. De verwachting is dat dit tijdwinst in het proces oplevert, doordat er geen verslag hoeft worden uitgewerkt. Wanneer besloten zou worden hiertoe over te gaan, moet echter de verordening met betrekking tot dit punt worden aangepast.

Verschiedende betrokkenen hebben aangegeven dat de duur van de hoorzitting (met name bij de Algemene Kamer) relatief lang is, in ieder geval langer dan de tijd die van tevoren voor de behandeling van de zaak is ingepland. Eén van de oorzaken ligt – volgens de geïnterviewden – in het feit dat er in sommige gevallen een pleitnota wordt voorgelezen door de vertegenwoordiger van het bestuursorgaan. Een andere oorzaak die werd genoemd is dat een aantal geïnterviewden van mening is dat de commissie (te) veel ruimte laat voor het herhalen van standpunten door aanwezige partijen. Men stelt voor dat een oplossing hiervoor is dat de commissie de hoorzitting begint met een korte samenvatting van beide standpunten, en direct begint met het stellen van vragen aan de aanwezigen.

“[...] De voorzitter licht dan de kern van de zaak toe, geeft aan dat de commissie enkele vragen heeft en die eerst zal stellen. [...] De zaak wordt zo meer to the point behandeld en het is ook makkelijker om binnen de geplande tijd te blijven. [...] Het is daarbij wel belangrijk dat de bezwaarmakers het gevoel houden dat ze ook voldoende gehoord worden.”
-geïnterviewde



Omdat sommige inwoners hebben aangegeven dat hun bezwaar informeel is opgelost of dat hun bezwaar niet-ontvankelijk is verklaard, hebben 38 inwoners de vragen beantwoord over het proces vanaf de hoorzitting. 23 van hen geven aan een hoorzitting te hebben gehad (61%). Een meerderheid vindt dat tijdens de hoorzitting voldoende ruimte werd geboden om hun verhaal te doen (70%), de rest had graag meer ruimte gekregen. Uiteindelijk is ongeveer de helft ontevreden over de hoorzitting, 30 procent is tevreden.

Enkele reacties van bezwaarmakers die ontevreden...:

- *“Het is één grote klucht die wordt opgevoerd. Het hele proces wordt gehouden voor de show. Van tevoren weet je de uitslag al. Ze zijn alleen maar bezig met protocollen en vinkjes. De burger wordt gezien als verdachte. Ze staan niet met de burger maar tegenover de burger. Terwijl ze wel worden betaald door deze burgers. De menselijkheid is totaal verdwenen bij deze gemeente. Ze kunnen net zo goed de hoorzittingen afschaffen. Zonde van het geld.”*
- *“Zeer sterk het gevoel dat de commissie het vervelend vond dat er bezwaren waren en men nam eigenlijk te weinig tijd.”*

...en tevreden zijn over de hoorzitting:

- *“Voldoende ruimte voor het toelichten van bezwaar en bezwaarcommissie had zich goed ingelezen in het onderwerp, werd gehoord.”*

- “Deskundige commissie begreep direct het probleem, stelde de juiste vragen ook aan de tegenpartij. Voorkwam onnodig geklets, liet iedereen aan het woord, en hield dit goed in de hand, de commissie had zich goed “ingelezen” in het probleem.”
- “De voorzitter heeft een oplossing gevonden waardoor ik het bezwaar kon intrekken. De oplossing was dus voor beide partijen acceptabel.”

f. Advies en besluit op bezwaar

Normen:

- Indieners ontvangen een besluit op bezwaar.
- Het besluit is opgesteld in voor de indieners begrijpelijke taal.
- Indieners worden duidelijk op welke gronden bezwaar gegrond of ongegrond is verklaard.
- In de brief wordt gewezen op de mogelijkheid van beroep.

Na afloop van de hoorzitting beraadslagt de commissie in beslotenheid over het uit te brengen advies per zaak. Geïnterviewden gaven aan dat het soms voorkomt dat het (nog) niet nodig is een advies op te stellen omdat aanvullende informatie nodig is of omdat er tijdens de hoorzitting een oplossing is gevonden waardoor de bezwaarmaker het bezwaar intrekt. Het advies wordt – net als het verslag – door het secretariaat opgesteld en ter instemming aan de commissieleden voorgelegd. Daarna tekenen de voorzitter van de betreffende kamer en de secretaris het advies. Jaarlijks worden er circa 200 adviezen opgesteld (zie tabel 3.5).

Tabel 3.5

Aantal adviezen van de commissie¹⁹

2015	2016	2017	2018
172	201	174	188

Het advies wordt met het verslag toegezonden aan het vakteam, dat vervolgens de besluitprocedure start voor het nemen van een besluit op het bezwaar. Het bestuursorgaan neemt uiteindelijk een beslissing op het bezwaar. Er kan door het bestuursorgaan gemotiveerd van het advies worden afgeweken, maar dit wordt in de praktijk nauwelijks gedaan (zie tabel 3.6).

Tabel 3.6

Aantal keren contrair gegaan tegen het advies van de commissie

2015	2016	2017	2018
0	0	2	0

Volgens geïnterviewden komt dit doordat de adviezen van goede kwaliteit zijn. Soms wordt het zelfs “te zorgvuldig” gevonden, omdat er meer wordt opgeschreven dan waar het bezwaar betrekking op heeft. Dit zorgt ervoor dat het nemen van de beslissing op bezwaar meer tijd in beslag neemt en de beslistermijn in het gedrang komen (zie volgende paragraaf). Ook vinden ambtenaren sommige adviezen erg juridisch van aard, waardoor zij vermoeden dat het voor niet-juridisch geschoolde inwoners niet altijd begrijpelijk zal zijn.

“Contrair gaan leidt zo goed als zeker tot termijnoverschrijding.”

-geïnterviewde

“Als adviezen minder uitgebreid zijn (beperken tot de essentie) en minder juridisch zijn, zijn ze ook voor de burger vaak beter te lezen.”

-geïnterviewde

De beslissing op het bezwaar wordt bekend gemaakt door verzending van het besluit aan de bezwaarmaker en de eventuele andere belanghebbenden. De adviescommissie wordt naar eigen zeggen niet in alle gevallen op de hoogte gebracht van de uiteindelijke beslissing op het bezwaar (jaarverslag 2015), en ervaart dit als gemis.

(hoger) Beroep

Alleen van het jaar 2017 is bekend hoe vaak er een (hoger) beroep is ingesteld als gevolg van een besluit op bezwaar (27 keer). Van de andere jaren zijn geen cijfers bekend.

¹⁹ Het aantal adviezen is lager dan het aantal te behandelen bezwaarschriften in figuur 3.1. In sommige gevallen brengt de commissie bijvoorbeeld één advies uit dat voor meerdere bezwaarschriften geldt. Ook wordt een deel van de te behandelen bezwaarschriften ingetrokken door de bezwaarmaker voordat het advies is uitgebracht.



Ongeveer de helft van de bezwaarmakers die een afdoeningsbrief hebben ontvangen is positief over deze brief. 40 procent vindt het taalgebruik in de brief begrijpelijk en 37 procent vindt dat de gang van zaken duidelijk werd uitgelegd.

g. Afhandeltermijn en verdaging

Normen:

- De gemeente houdt zich aan de wettelijke afhandeltermijn.
- De gemeente houdt zich aan de regels van verdaging.
- Indiërs zijn tevreden over de snelheid van afhandeling.

De Awb stelt dat de maximale termijn voor de afhandeling twaalf weken bedraagt²⁰ en dat deze met ten hoogste zes weken kan worden verdaagd, wanneer daarover schriftelijk mededeling wordt gedaan aan de indiener voor afloop van de beslistermijn. Verder uitstel is alleen mogelijk wanneer de bezwaarindiener daarmee schriftelijk instemt. De beslistermijn gaat lopen na afloop van de bezwaartermijn (zes weken na de bekendmaking van het primaire besluit).

In het protocol wordt de beslistermijn van twaalf weken (en bij verdaging achttien weken) als volgt verdeeld onder de betrokken partijen:

Actiepunt	Van	Termijn
Opvragen bestreden besluit	Secretariaat	< 1 week
Aanleveren stukken + verweerschrift	Vakteam	< 4 weken
Hoorzitting	Commissie	< 7 weken
Uitbrengen advies	Commissie	< 10 weken
Beslissing op bezwaar + bekendmaking	Bestuursorgaan	< 12 weken
Evt. verdaging beslissing op bezwaar + bekendmaking	Vakteam	< 12 weken
Beslissing op bezwaar + bekendmaking na verdaging	Vakteam	< 18 weken

De zorg voor een tijdige beslissing op een bezwaar berust daarom gedeeltelijk bij het secretariaat, het vakteam, de commissie en het bestuursorgaan.

In figuur 3.2 is te zien dat in 2018 bij de zaken in de Algemene Kamer in 48 procent van de zaken, en in de Sociale Kamer bij 64 procent van de zaken tijdig een advies werd uitgebracht.²¹ Een rode draad door de jaarverslagen van de adviescommissie is daarom de aanbeveling om de termijnoverschrijding terug te dringen. Er worden in de verschillende jaarverslagen diverse oorzaken voor de termijnoverschrijding aangedragen:

- tekort aan personele capaciteit;
- hoge aantallen bezwaarschriften (m.n. Algemene Kamer);
- het niet tijdig aanleveren van primaire besluiten en procesdossiers (m.n. bij de Algemene Kamer);
- het niet consequent gebruik maken van de wettelijke mogelijkheid om de beslissing op bezwaar met zes weken te verdagen.

Ook tijdens de interviews werden deze – en andere – oorzaken voor de termijnoverschrijding benoemd. Een verklaring die meerdere keren naar voren kwam, is dat een van de vakteams met personele tekorten kampte, waardoor de binnengekomen bezwaren niet op tijd konden worden behandeld. De verwachting is dat – nu de personele tekorten zijn opgelost – de afhandeling vaker binnen de termijnen blijft. Een andere

²⁰ Dit is zes weken wanneer er geen externe commissie is ingesteld.

²¹ Deze cijfers beschrijven of het advies van de commissie binnen de gestelde termijn heeft plaatsgevonden. Nadat het advies is uitgebracht, volgt nog de besluitvormingsprocedure binnen de gemeentelijke organisatie. Omdat dit proces in de meeste gevallen minimaal een aantal weken in beslag neemt, is het te verwachten dat de percentages met betrekking tot tijdigheid lager uitvallen dan hier is weergegeven. Cijfers hierover zijn echter niet bekend.

genoemde verklaring is dat hoorzittingen vanwege de grote hoeveelheid bezwaren relatief ver in de toekomst moeten worden gepland, en op deze manier een deel van de beslistermijn 'verloren' gaat. Deze oorzaak komt ook terug in een recente memo aan de directie. Hierin wordt gesteld dat door het beter halen van de termijnen en de daarmee gepaard gaande inhaalslag, een grote toestroom van dossiers richting de adviescommissie ontstaat. Met de huidige zittingscapaciteit kan deze toestroom niet worden bijgehouden, waardoor de totale behandelingstermijn oploopt. Dit (tijdelijke) capaciteitsprobleem wordt opgelost door een vacature bij het secretariaat en externe inhuur, zodat er extra zittingen kunnen worden ingepland. Er wordt verwacht dat de voorraad aan bezwaarschriften vlot kan worden verwerkt.

Bovendien constateert de commissie op regelmatige basis dat bij de primaire besluitvorming niet of onvoldoende een belangenafweging is gemaakt. Dit brengt met zich mee dat de commissie het college adviseert om bij de beslissing op bezwaar alsnog naar alle belangen te kijken. Dit neemt meer tijd in beslag, waardoor het nemen van een beslissing op bezwaar langer duurt.

Tot slot wordt ook genoemd dat het nemen van een beslissing op bezwaar door het bestuursorgaan en de bekendmaking van de beslissing op bezwaar sneller kan worden afgerond.

Naast deze oorzaken voor termijnoverschrijding worden ook zaken aangegeven die positieve gevolgen hebben voor de termijnen. Een voorbeeld hiervan is dat alleen besluiten waarbij contrair wordt gegaan langs het college gaan. In alle gevallen waarbij het advies van de commissie wordt gevolgd is het tekenen van de beslissing op bezwaar gemandateerd aan de programmamanager. Omdat er nauwelijks contrair wordt gegaan (zie tabel 3.6) resulteert deze mandaatregeling erin dat het besluitvormingsproces na afloop van het uitbrengen van het advies door de commissie relatief snel kan worden afgehandeld. Ook in de jaarverslagen van de adviescommissie worden mogelijke oplossingen aangedragen voor het terugdringen van de overschrijding van de termijnen, zoals informele afhandeling (met behulp van de methode 'Prettig contact met de overheid') en het aansturen op het behalen van de doorlooptijden zoals deze in het protocol zijn vastgesteld.

Uit de eerder genoemde memo aan de directie blijkt dat de gemeente meer aandacht heeft voor de afhandeltermijnen van bezwaren. In de memo wordt gesteld dat de termijnoverschrijding in de Sociale Kamer flink is teruggedrongen, waardoor de aandacht zich vooral richt op het terugdringen van de termijnen in de Algemene Kamer. Voorbeelden van genomen maatregelen zijn het bijhouden van de termijnen in een uitgebreid (Excel)overzicht en een vernieuwde impuls in de samenwerking tussen juristen van team Juridische Zaken en team Omgevingskwaliteit.

Volgens het protocol is het vakteam verantwoordelijk voor de tijdige beslissing op het bezwaar en in het verlengde daarvan voor een tijdige verdaging door middel van een verdagingsbesluit (ter hoofde van de teammanager). Er wordt echter ook beschreven dat het secretariaat bij het vakteam aangeeft dat er moet worden verdaagd wanneer de commissie niet tijdig een advies kan uitbrengen. Tijdens de interviews is gebleken dat dit verwarring oplevert bij betrokkenen: geïnterviewden geven aan dat het niet geheel duidelijk is of de regie van de termijnen bij het vakteam of bij het secretariaat ligt. Bovendien wordt aangegeven dat dit een samenspel is en goede samenwerking vereist, en dat dit in sommige gevallen beter gaat dan in andere (zie verder bij i. Communicatie).

Het is onbekend in welke mate er door de gemeente gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid om de beslistermijn met zes weken te verdagen. Dit wordt voor zover bekend niet in beeld gebracht.

Wanneer de gemeente niet tijdig beslist op een bezwaar kan de bezwaarmaker de gemeente in gebreke stellen. De gemeente heeft vervolgens twee weken de tijd om alsnog een besluit te nemen. Wanneer de

“Een belangrijke oorzaak ligt echter ook in niet goed voorbereide zaken, bijvoorbeeld als bij de primaire besluitvorming niet of onvoldoende een belangenafweging is gemaakt. Dat brengt dan met zich mee, dat de commissie het college adviseert om bij de beslissing op bezwaar alsnog naar alle belangen te kijken. Dit neemt dan meer tijd in beslag, waardoor het nemen van een besluit op bezwaar langer duurt.”

-geïnterviewde

“Het nemen van de beslissing op bezwaar – nadat het advies van de commissie is opgesteld – kan soms wel sneller.”

-geïnterviewde

gemeente dit niet (op tijd) doet, dan is zij een dwangsom verschuldigd. Er zijn geen cijfers bekend over de keren dat de gemeente in gebreke is gesteld en daaruit voortvloeiende dwangsommen.



Bezwaarmakers zijn in de regel ontevreden over de snelheid van de afhandeling: 45 procent is hier ontevreden over, tegenover 14 procent die tevreden is.

h. Registratie van bezwaren

Normen:

- Alle binnengekomen bezwaren worden geregistreerd.
- Bezwaren die informeel worden afgehandeld, worden geregistreerd.
- De registratie is juist en volledig.

De registratie van de bezwaarafhandeling wordt bijgehouden in het zaakstelsel Decos/Join. Door verschillende medewerkers is benoemd dat de registratie in dit stelsel lastig is om in te zien. Zowel de vakteams als het secretariaat houden daarom naast het zaakstelsel zelf Excelbestanden bij met betrekking tot de bezwaren. De informatie uit deze Excelbestanden is niet beschikbaar op managementniveau. Er wordt na de zomer van 2019 overgegaan op een nieuw registratiesysteem (Octopus) waarbij de verwachting is dat de registratie gemakkelijker is bij te houden en dat managementinformatie direct beschikbaar is.

“In het huidige systeem is het een crime om te registreren.”
-geïnterviewde

Het is onbekend hoeveel bezwaarschriften op informele wijze worden afgehandeld. Dit komt omdat bezwaarmakers niet verplicht zijn het intrekken van het bezwaar te motiveren.

i. Communicatie

Normen:

- Intern betrokkenen communiceren met elkaar over de voortgang van de procedure.
- Indieners worden op de hoogte gehouden van de voortgang.
- Indieners zijn tevreden over de frequentie en inhoud van de communicatie.

Een belangrijk element bij de afhandeling van bezwaren is de onderlinge communicatie en samenwerking tussen met name de vakteams en het secretariaat. Hoewel door meerdere geïnterviewden wordt benadrukt dat zij het belangrijk vinden dat de afhandeling van bezwaren in goed onderling overleg verloopt, blijkt dat hierover nogal eens voelbare spanningen bij medewerkers ontstaan. Dit heeft volgens betrokkenen met name zijn grondslag in het zogenoemde “ge-heen-en-weer” en “ge-ping-pong” in het bezwaarproces. Het protocol vormt hierbij een twistpunt en wordt niet breed gedragen binnen de organisatie. Door sommige betrokkenen wordt gesteld dat dit erg complex is, door anderen wordt gesteld dat het protocol voldoende duidelijk is, maar dat medewerkers dit wel moeten volgen. Hierbij speelt ook een rol dat de communicatie gedeeltelijk via het zaakstelsel Decos/Join verloopt, terwijl betrokkenen aangeven niet tevreden te zijn over dit systeem (zie paragraaf Registratie van bezwaren). Dit alles zorgt ervoor dat betrokkenen het gevoel hebben dat er (te) veel naar elkaar wordt gewezen, wat spanningen in de onderlinge samenwerking veroorzaakt. Deze spanningen lijken overigens meer te spelen bij de afhandeling van bezwaarzaken in de Algemene Kamer dan in de Sociale Kamer. Onlangs heeft een overleg plaatsgevonden tussen verschillende afdelingen om de onderlinge taken en verantwoordelijkheden in het proces beter op elkaar af te stemmen.

“Het is een soort ping-pong: als de een wat heeft gedaan dan is de ander aan zet, etc.”
-geïnterviewde

“Als vakteams zich zouden houden aan het protocol zouden er veel minder termijnen worden overschreden. [...] Er zijn medewerkers binnen de organisatie die zich niet aan gemaakte afspraken houden met betrekking tot de toepassing van het protocol.”
-geïnterviewde

Medewerkers van zowel het secretariaat als van de vakteams geven aan dat zij het belangrijk vinden dat er in een vroeg stadium contact met elkaar wordt gezocht om de mogelijkheden en verwachtingen met betrekking tot de afhandeling van een binnengekomen bezwaar af te stemmen.

“In een vroeg stadium wordt al op informele wijze contact gezocht met het secretariaat om verwachtingen door te spreken. Dat werkt heel goed en efficiënt.”
- geïnterviewde



Twee op de vijf bezwaarmakers is niet tevreden over de mate waarop men op de hoogte wordt gehouden van ontwikkelingen binnen de afhandeling (41%), één op de vijf is dit wel (23%). De overige bezwaarmakers hebben geen uitgesproken mening.

j. Lering trekken uit bezwaren

Normen:

- Er wordt jaarlijks inzicht gegeven in aantal en aard van bezwaren en de leerpunten die daaruit voortkomen.
- De raad wordt hierover geïnformeerd.

De adviescommissie brengt jaarlijks een jaarverslag uit. In dit jaarverslag legt de commissie verantwoording af over de activiteiten van het voorliggende jaar. Daarbij wordt inzicht gegeven in het aantal ingekomen en te behandelen bezwaarschriften, de door de commissie gegeven adviezen en de doorlooptijden van het proces. Verder trekt de commissie uit de bevindingen conclusies en doet aanbevelingen voor het verbeteren van het bezwaarproces.

De jaarverslagen van de bezwaarcommissie zijn bij de meeste ambtenaren inhoudelijk bekend. De inhoud van de jaarverslagen en de eventuele leerpunten worden intern besproken. Geïnterviewden geven aan dat er serieus wordt omgegaan met de aanbevelingen. Hoewel geïnterviewde ambtenaren zich ervan bewust zijn dat de aanbevelingen kunnen bijdragen aan het verbeteren van het bezwaarproces, geven ze ook aan dat de jaarverslagen vrij uitgebreid zijn en dat dit het bemoeilijkt om met alle aanbevelingen aan de slag te gaan. Bovendien geven ambtenaren aan dat ze graag een conceptversie van het jaarverslag willen kunnen inzien, zodat ze eventuele foutieve weergaven met betrekking tot hun vakteam kunnen verduidelijken. Voor medewerkers is het verder niet geheel duidelijk wie de regie heeft over het oppakken van de aanbevelingen uit de jaarverslagen: het secretariaat of de vakteams. In de praktijk is het een gedeelde verantwoordelijkheid: binnen het team Juridische Zaken ligt een regierol (vanuit het oogpunt van juridische kwaliteitszorg), en de vakteams hebben de inhoudelijke verantwoordelijkheid voor de uitwerking en uitvoering van de aanbevelingen. Een aantal aanbevelingen komt herhaaldelijk aan bod in diverse jaarverslagen, wat impliceert dat aanbevelingen niet altijd worden opgepakt.

“Soms wordt er in het jaarverslag over de werkzaamheden in mijn vakteam gecommuniceerd, terwijl mij niet wordt gevraagd input te leveren, waardoor het geschetste beeld niet altijd in de juiste context wordt geplaatst.”
-geïnterviewde

Het jaarverslag wordt altijd eerst besproken in de directieraad (adjunct-directeur en gemeentesecretaris). Vervolgens wordt het ook met de portefeuillehouder (in casu de burgemeester) besproken, waarna het aan het college en de gemeenteraad wordt aangeboden.

Het jaarverslag wordt ter kennis gebracht bij de raadscommissie Bestuur en Middelen. De raadscommissie stelt doorgaans geen vragen over de bezwaarafhandeling in het algemeen en het jaarverslag in het bijzonder. Over het jaarverslag uit 2017 werden echter wel vragen gesteld. Naar aanleiding van deze vragen is er een toezegging gedaan om een verbeterplan op te stellen op basis van de aanbevelingen in dat jaarverslag. Dit verbeterplan is opgesteld en ter informatie aan de raadscommissie verstuurd. Over dit verbeterplan zijn verder geen vragen gesteld door de raadscommissie.

Tevredenheid met betrekking tot de afhandeling van bezwaren

Gemiddeld beoordelen bezwaarmakers de afhandeling van hun bezwaar met een 4,7 (zie bijlage 3). Het rapportcijfer verschilt op basis van de uitkomst van het proces: de groep waarvan het bezwaar gegrond is verklaard beoordeelt het proces met een 5,0, terwijl de bezwaarmakers wiens bezwaar ongegrond is verklaard meer ontevreden zijn. Zij beoordelen het proces namelijk met een 3,5. Net als bij klachten worden de trajecten waarin bezwaren informeel zijn opgelost veel beter beoordeeld: deze krijgen gemiddeld een 8,0.

4. Afhandeling van meldingen

4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op de wijze waarop de gemeente Stichtse Vecht omgaat met de afhandeling van meldingen. In paragraaf 4.2 komen eerst de geldende regels en afspraken aan de orde waaraan de afhandeling van meldingen dient te voldoen. Vervolgens gaan we in paragraaf 4.3 in op het feitelijke aantal meldingen en de kosten met betrekking tot de afhandeling van meldingen. In paragraaf 4.4 komt de afhandeling van meldingen in de praktijk aan de orde.

4.2. Wettelijk en beleidsmatig kader

Er is geen wettelijk kader dat eisen stelt aan de wijze waarop gemeenten dienen om te gaan met het afhandelen van meldingen. De gemeente Stichtse Vecht heeft zelf ook geen beleidsmatig kader hiervoor vastgesteld. Het gebruik van het meldingssysteem Fixi is wel medebepalend hoe de afhandeling in zijn werk gaat. Werken met het systeem brengt bepaalde interne afspraken en werkwijzen met zich mee.

Tot eind 2016 werd voor de afhandeling van meldingen het systeem GBI-meldingen gebruikt. Omdat deze software niet meer werd doorontwikkeld en niet langer werd onderhouden door de leverancier, is gezocht naar een nieuw systeem. Er is gekozen voor Fixi als nieuwe oplossing omdat dit systeem is te integreren met het bestaande zaakstelsel (Decos/Join).

Fixi bestaat uit een website, een app en een afhandelmodule. Uit antwoorden op schriftelijke raadvragen in 2015 blijkt dat Fixi wordt geïmplementeerd met als doel *“de dienstverlening en interne sturing daarop op een hoger niveau te brengen”*. In een antwoord op schriftelijke raadvragen in 2017 wordt gesteld dat Fixi tot verbeteringen heeft geleid: *“Door de ingebruikname van het nieuwe meldingen systeem Fixi, is het proces van afhandeling en met name de manier waarop de melding kan worden doorgegeven en worden teruggekoppeld aan de klant, sterk verbeterd.”*

Stappen in het proces

Er is een procesbeschrijving beschikbaar voor het werken met Fixi bij het afhandelen van meldingen (“Handleiding Fixi 2.0”). Er is zowel een versie voor medewerkers van het Telefonisch Informatie Centrum (hierna: TIC) als voor de behandelaars van een melding. De datum waarop dit document in werking is getreden, is onbekend.

In de handleiding voor medewerkers van het TIC wordt beschreven hoe medewerkers een nieuwe melding kunnen maken (bijvoorbeeld wanneer een melding telefonisch wordt doorgegeven). Verder wordt ingegaan op de wijze waarop een melding aan interne behandelaar of externe partij kan worden toegewezen en de wijze waarop een terugkoppeling wordt gestuurd naar de melder. In de handleiding wordt ook een tijdelijke manier van afhandelen benoemd. Het is onduidelijk tot wanneer deze afwijkende afhandelingswijze geldt. Bij spoedmeldingen moet de medewerker van TIC telefonisch contact opnemen met de behandelaar en hiervan een aantekening maken.

Tekst uit Handleiding Fixi 2.0

Tijdelijke manier van afhandelen tot nadere orde onderstaande procedure volgen!!

Omdat het toevoegen van een reactie nu los staat van het aanpassen van de status, handelen we melding tijdelijk op een andere manier af.

Er wordt beschreven dat wanneer medewerkers van TIC zijn ingeroosterd om met Fixi te werken, hun werkzaamheden uit de volgende drie taken bestaan:

- 1) Terugkoppelingen registreren en indien nodig een bericht hiervan naar de melder versturen;
- 2) Bestaande meldingen die (weer) op naam van het TIC zijn ingedeeld doorlopen;
- 3) Nieuwe meldingen toewijzen aan behandelaars.

De handleiding voor behandelaren is minder uitgebreid dan de handleiding voor medewerkers van het TIC. In essentie bestaat het uit aanwijzingen hoe er in Fixi kan worden ingelogd en welke informatie er na inloggen zichtbaar is.

Uit beide handleidingen kan niet worden opgemaakt welke termijnnorm de gemeente hanteert voor de afhandeling van een melding. Uit antwoorden op schriftelijke raadsragen in 2018 blijkt dat zowel voor de gemeente als voor uitvoerende partijen een termijn van twee weken wordt aangehouden. Deze informatie is echter verder nergens terug te vinden.

Naast deze handleidingen bestaat er een uitgebreid Excelbestand met informatie over welke behandelaar ingeschakeld moet worden bij welk type melding, ook met betrekking tot uitvoerende partijen. Volgens ambtenaren zijn met deze externe partijen afspraken gemaakt over het afhandelen van meldingen. De rekenkamercommissie heeft echter geen toegang tot deze afspraken.

Werkwijze contactintensieve inwoners

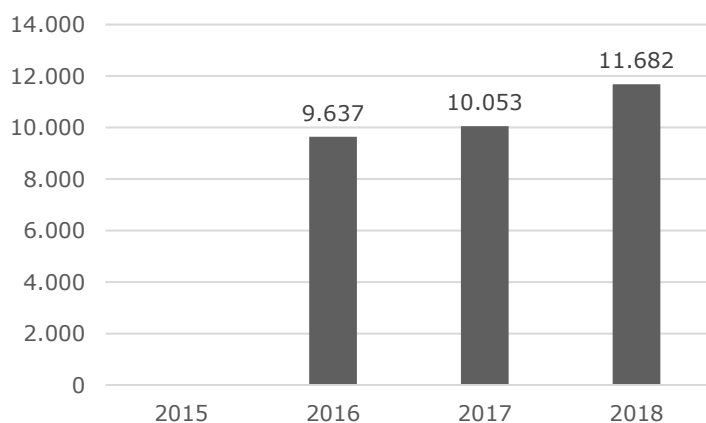
Net als bij klachten is ook hier de werkwijze rondom contactintensieve inwoners van toepassing. Deze werkwijze is niet formeel vastgesteld in een regeling.

4.3. Aantal meldingen en kosten m.b.t. de afhandeling van meldingen

Sinds 2016 is het aantal meldingen over de openbare ruimte toegenomen (zie figuur 4.1). In 2016 zijn er 9.637 meldingen binnengekomen, in 2017 iets meer dan 10.000. In 2018 zijn er 11.682 meldingen gedaan. Er zijn geen gegevens bekend over 2015. In tabel 4.1 is te zien dat de meeste meldingen die in 2018 zijn binnenkomen in de categorieën groen (24%), afval (22%) en wegen (16%) vallen. Deze indeling in categorieën is niet beschikbaar voor eerdere jaren.

Figuur 4.1

Aantal geregistreerde meldingen



Tabel 4.1

Categorie van de meldingen (2018)

	Aantal	%
Accommodaties	450	4%
Afval	2.548	22%
Begraven	29	0%
Dieren	495	4%
Groen	2.814	24%
Openbare verlichting	1.127	10%
Riolering	720	6%
Verkeer	1.279	11%
Vuurwerkschade	23	0%
Water	267	2%
Wegen	1.924	16%
Anders	6	0%
Totaal	11.682	100%
<i>Per 1.000 inwoners</i>	<i>183</i>	

Volgens de ambtenaren zijn er meerdere verklaringen voor de stijging in het aantal meldingen over de openbare ruimte. In de eerste plaats is het met de ingebruikname van Fixi voor inwoners gemakkelijker geworden om een melding te doen. De Fixi app zorgt ervoor dat men ter plekke via hun mobiel een melding kan doorgeven. Het doen van een melding is dus laagdrempeliger geworden, wat leidt tot een hoger aantal meldingen. Als tweede mogelijke verklaring noemen intern betrokkenen een grotere meldingsbereidheid. Inwoners zijn sneller geneigd een melding te doen dan voorheen. Als derde mogelijke verklaring wordt gewezen op de relatie met gemeentelijke besluiten en werkwijze. Een voorbeeld hiervan is dat een bezuiniging op het maaibeeld zich vertaalt in een toename van het aantal meldingen over het groenonderhoud.

Het voorkómen van meldingen

De gemeente streeft ernaar om het aantal meldingen terug te dringen. Door de informatievoorziening te verbeteren hoopt de gemeente dit voor elkaar te krijgen. Zo kijkt de gemeente naar de mogelijkheden om (meer) informatie op de website te plaatsen, zodat inwoners (beter) op de hoogte zijn van het beleid (bijvoorbeeld met betrekking tot het maai- en snoeiseizoen). De gemeente verwacht dat er op deze manier minder meldingen zullen binnenkomen.

Vergelijking met referentiegemeenten²²

Naast de gemeente Stichtse Vecht maken ook andere gemeenten gebruik van het meldingensysteem Fixi om meldingen te registreren en af te handelen. Daarom is navraag gedaan bij Decos (de leverancier van Fixi) om het aantal meldingen in andere gemeenten te achterhalen. Omdat gemeenten geen toestemming hebben gegeven voor het vermelden van hun naam, kon Decos slechts het aantal meldingen en het aantal inwoners doorgeven. Omdat alle gemeenten in tabel 4.2 van hetzelfde systeem gebruikmaken om meldingen bij te houden, zijn verschillen niet toe te wijzen aan het meldingensysteem.

Er is een aantal conclusies te verbinden aan de gegevens uit tabel 4.2. Ten eerste geldt dat hoe hoger het inwonersaantal, hoe hoger het aantal meldingen is. In Stichtse Vecht ligt het aantal meldingen dan ook hoger dan in de andere gemeenten. Gemiddeld ligt het aantal meldingen per 1.000 inwoners op 150 meldingen. In Stichtse Vecht en gemeente 6 ligt dit aantal hoger (respectievelijk 180 en 208 meldingen per 1.000 inwoners). Er zijn geen verklaringen voor dit relatieve verschil.

Tabel 4.2

Aantal meldingen in Stichtse Vecht en in referentiegemeenten²³ (2018)

	Aantal meldingen	Aantal inwoners	Per 1.000 inwoners
Gemeente 1	1.882	15.000	125
Gemeente 2	2.357	15.000	157
Gemeente 3 ²⁴	2.711	18.500	147
Gemeente 4	2.900	22.000	132
Gemeente 5	3.866	25.000	155
Gemeente 6	9.973	48.000	208
Stichtse Vecht	11.682	65.000	180

Kosten m.b.t. de afhandeling van meldingen

In het algemeen geldt dat binnen de gemeente Stichtse Vecht geen urenregistratie wordt bijgehouden. Dit zorgt ervoor dat er geen inzicht is in de hoeveelheid uren die aan de afhandeling van meldingen wordt besteed.

Wat betreft het registratiesysteem voor meldingen (Fixi) is bekend dat in 2015 de kosten als volgt werden ingeschat:

- Eenmalige implementatie- en ontwikkelkosten à €10.830;
- Jaarlijkse licentie- en onderhoudskosten à €5.000.

Als tegenprestatie voor het feit dat de gemeente de leverancier van het systeem (Decos) heeft geholpen bij het (door)ontwikkelen ervan, heeft de gemeente echter geen kosten hoeven te betalen.

²² Voorzichtigheid is geboden bij het vergelijken van het aantal meldingen tussen gemeenten, bijvoorbeeld omdat gemeenten verschillende definities hanteren, het gevoerde lokale beleid van elkaar verschilt en omdat de wijze van registratie niet gelijk hoeft te zijn. De resultaten in deze paragraaf zijn daarom indicatief.

²³ De informatie is uitgevraagd bij Decos, de leverancier van het meldingensysteem Fixi. Gemeenten hebben geen toestemming gegeven om met naam genoemd te worden.

²⁴ Gemeente 3 heeft aangegeven dat alle meldingen met betrekking tot afval en openbare verlichting niet in Fixi worden geregistreerd.

4.4. Afhandeling van meldingen in de praktijk

Deze paragraaf gaat over de afhandeling van meldingen zoals deze in de praktijk plaatsvindt in de gemeente Stichtse Vecht. We toetsen deze uitvoeringspraktijk aan het normenkader (bijlage 2). De informatie in dit hoofdstuk is afkomstig uit:

- (beleids-)documenten;
- de gemeentelijke website;
- interviews met betrokken medewerkers;
- online enquête onder inwoners die in 2018 een melding hebben gedaan.²⁵

a. Transparante en laagdrempelige procedure

Normen:

- Het is voor inwoners duidelijk welke mogelijkheden er zijn om een melding te doen.
- De afhandelingswijze en -termijnen zijn duidelijk voor melders.
- Men wordt niet weerhouden om meldingen te doen door regels en/of houding van ambtenaren.

Op de website van de gemeente staat beschreven hoe inwoners een melding kunnen doen. Hiernaar wordt al op de startpagina verwezen. Wanneer men op het kopje (“Melding openbare ruimte”) klikt, verschijnt de juiste pagina. Via de zoekfunctie is deze pagina het derde resultaat. Op deze pagina wordt met name beschreven waarover men wel en geen melding kan doen. Ook onder het kopje “Gang van zaken” staat een opsomming van mogelijke onderwerpen waarover men een melding kan doen. De website bevat geen beschrijving over de werkwijze van de gemeente met betrekking tot meldingen, zoals over de termijn waarop de gemeente op de melding zal reageren en welke stappen de gemeente neemt zodra de melding is binnengekomen. Dit betekent dat er vóórdat men een melding doet, geen informatie over het proces beschikbaar is. Indien een melder bij het maken van een melding een e-mailadres opgeeft, ontvangt hij/zij een ontvangstbericht met een korte uitleg over wat de verdere procedure is.

Screenshot van de website²⁶

Melding openbare ruimte

- doe een Melding openbare ruimte over iets dat vies, kapot of onveilig is
- melden kan 7 dagen per week, 24 uur per dag
- denk aan: kapotte stoeptegel, speeltoestel of straatverlichting, volle bladkorven, vuil op straat, onveilige verkeerssituatie
- voor dringende zaken buiten openingstijden: bel de gemeente en volg het telefoonmenu
- denk aan: storingen aan belangrijke verkeerslichten, defecte pompen, gemalen en buitenriolering, ernstige schade aan wegdek, stormschade, gesprongen water- of gasleiding
- voeg een foto van de situatie aan uw melding toe. Zo kan de gemeente u beter helpen
- als u een melding wilt doen over kliko's die niet geleegd of opgehaald zijn, vul dan een kliko-melding in
- wilt u doorgeven dat u uw afvalpas verloren bent of dat deze kapot is, vul dan de afvalpas-melding in

[Nu Melding openbare ruimte doen >](#)

Via de button “**Nu Melding openbare ruimte doen >**” wordt de website van Fixi geopend. Op deze plek is het mogelijk om daadwerkelijk de melding door te geven. Informatie over de melding (zoals locatie, omschrijving en foto) en contactgegevens van de melder zijn nodig om de melding door te sturen. Om de locatie aan te geven kan men de straatnaam typen of op de kaart klikken. Op de kaart staan verder alle andere doorgegeven meldingen en de status ervan.²⁷

²⁵ In totaal zijn 292 inwoners, die in 2018 een melding hebben gedaan, uitgenodigd voor deelname aan de enquête, 75 inwoners hebben deelgenomen. Dit is een responspercentage van 26 procent.

²⁶ https://www.stichtsevecht.nl/inwoners/onderwerpen-a-z_42435/product/melding-openbare-ruimte_815.html

²⁷ Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende statussen: gemeld, doorgestuurd, wachtstand, in behandeling, en afgehandeld.

Naast dat men terecht kan bij Fixi via de gemeentewebsite, kan men ook de Fixi-app downloaden waarmee een melding kan worden doorgegeven. Ook kunnen meldingen telefonisch, aan de balie in het gemeentehuis of via sociale media worden doorgegeven. In tabel 4.3 is te zien dat het merendeel van de meldingen via de website van Fixi, telefonisch en via de Fixi-app binnenkomen.

Uit de interviews komt naar voren dat de aanleiding voor het aanschaffen van Fixi voortkwam uit de wens om het doorgeven van meldingen voor inwoners te versimpelen. Volgens betrokken medewerkers is het voor inwoners inderdaad duidelijker geworden hoe ze een melding moeten doen. Er wordt volgens hen helder gecommuniceerd over de mogelijkheden voor het doen van een melding. Men heeft niet het idee dat inwoners zich door iets laten weerhouden om een melding te doen.

Tabel 4.3

Via welk kanaal is de melding gedaan? (2018)

	Aantal	%
Via de Fixi-website	4.156	36%
Via de telefoon	3.390	29%
Via de Fixi-app	3.362	29%
Via e-mail	389	3%
Via Whatsapp	230	2%
Via Facebook	30	0%
Via Twitter	5	0%
Anders	120	1%
Totaal	11.682	100%

Oordeel van inwoners



De meerderheid van de geënquêteerde melders oordeelt positief over de vindbaarheid (67%) en duidelijkheid (65%) van de informatie over het doen van een melding. Ook is het voor drie op de vijf melders (60%) duidelijk wat er verstaan wordt onder een melding. In totaal 64 procent vindt het gemakkelijk om een melding in te dienen.

Voor 69 procent was het direct duidelijk op welke manier men de melding kon doen, bij een op de vijf melders heeft de gemeente geholpen met het doen van de melding (19%). In sommige gevallen had men meer ondersteuning van de gemeente verwacht. Uit de toelichtingen blijkt dat het dan met name gaat om de afhandeling van de melding (bijvoorbeeld over de communicatie rondom en de snelheid van de afhandeling), en niet zozeer over het indienen van de melding. Ruim 80 procent van de melders geeft aan dat ze zich niet weerhouden hebben gevoeld om een melding door te geven.

b. Communicatie

Normen:

- Melders ontvangen een ontvangstbevestiging.
- Melders worden op de hoogte gehouden van de voortgang.
- Melders ontvangen een bericht als de melding is afgehandeld.
- Melders zijn tevreden over de frequentie en inhoud van de communicatie.

Direct na het insturen van een melding ontvangen melders een automatisch bericht dat de melding goed is aangekomen. De meldingen komen binnen bij het TIC, waar ze worden geregistreerd. Vervolgens beoordeelt de medewerker van het TIC de melding en zet deze door naar de juiste behandelaar. Dit kan een interne behandelaar of een externe partij zijn. Er bestaat een uitgebreid Excelbestand met welke behandelaar ingeschakeld moet worden bij welk type melding. Na het toewijzen van de melding aan een interne behandelaar, wordt door de medewerker van TIC een bericht verstuurd naar de melder dat de melding in behandeling is genomen. Wanneer de melding wordt toegewezen aan een externe partij, ontvangt de melder een bericht hiervan, waarin (ten onrechte) wordt vermeld dat de melding is afgehandeld. De gemeente werkt momenteel aan een oplossing voor deze foutieve berichtgeving.²⁸

In ingewikkeldere situaties wordt telefonisch contact opgenomen met de melder.

“Het gaat dan vooral om meldingen waarbij we iets niet kunnen doen. Een ‘nee’ is eigenlijk altijd een telefoontje, omdat extra vragen hiermee ondervangen worden. Dan accepteren mensen het antwoord sneller.”
- geïnterviewde

²⁸ In juli 2019 heeft de gemeente de standaardteksten van de berichten die een melder krijgt aangepast, waarbij de term ‘afgehandeld’ is vervangen voor de term ‘behandeld’.

Wanneer de melding is afgehandeld wordt een terugkoppeling over de afhandeling vanuit het TIC naar de melder verstuurd. Deze bestaat uit twee berichten: een eerste bericht waarin de nieuwe status van de melding wordt benoemd (zoals 'afgehandeld' of 'wachtstand') en een tweede bericht waarin meer informatie staat over de afhandeling.²⁹

Hierbij is overigens een verschil tussen melders die een e-mailadres dan wel telefoonnummer hebben achtergelaten bij het indienen van de melding. Wanneer mensen een e-mailadres hebben achtergelaten, krijgen ze altijd een terugkoppeling. Wanneer alleen een telefoonnummer is achtergelaten, wordt er geen terugkoppeling verstuurd als de melding zichtbaar is opgelost. Zo wordt bijvoorbeeld een gerepareerde lantaarnpaal niet teruggekoppeld aan melders die alleen hun telefoonnummer hebben achtergelaten. Dit verschil in werkwijze is niet bekend bij de inwoners.

Externe partijen

Externe partijen (onder meer met betrekking tot afval en openbare verlichting) hebben momenteel geen directe toegang tot het systeem. Dit zorgt voor vertraging bij de afhandeling van deze meldingen, omdat zowel de gemeente als de uitvoerende partij afhankelijk zijn van de informatie die zij aan elkaar doorgeven. Uit de interviews is gebleken dat de gemeente in gesprek is met de ontwikkelaar van het systeem om hier een oplossing voor te ontwikkelen.

Volgens ambtenaren zijn met externe partijen afspraken gemaakt dat zij meldingen binnen tien werkdagen moeten oplossen. Wanneer het langer duurt, moeten de externe partijen de inwoners hiervan op de hoogte stellen. De rekenkamercommissie heeft geen toegang tot deze afspraken.

Contactintensieve inwoners

Wanneer een melding wordt gedaan door een inwoner die als contactintensieve inwoner staat aangemerkt (het TIC heeft hier een lijst van), wordt deze melding zowel doorgestuurd naar de behandelaar van het vakteam waarop de melding betrekking heeft als naar de accountmanager contactintensieve inwoners. Het contact met de inwoner verloopt via de accountmanager, het vakteam is verantwoordelijk voor de inhoudelijke afhandeling van de melding.

Oordeel van inwoners



In totaal 86 procent van de ondervraagde melders geeft aan dat ze een ontvangstbevestiging hebben ontvangen, 14 procent zegt van niet. Eén op de zeven melders is door de gemeente gebeld om over de melding te praten (13%). Ruim driekwart heeft een bericht ontvangen dat de melding in behandeling is genomen en ongeveer de helft dat de melding is afgehandeld. Het merendeel van de melders is niet tevreden over de mate waarin zij op de hoogte zijn gehouden van de ontwikkelingen en over het bericht over de afhandeling (respectievelijk 61% en 58% is hier (zeer) ontevreden over). Dit laatste hangt voor een groot deel samen met het feit dat sommigen dit bericht ontvingen terwijl de melding voor hun gevoel (nog) niet was opgelost (ruim de helft van de melders vindt dat de aanleiding voor de melding niet is opgelost). Wellicht speelt hierbij ook een rol dat de gemeente in de terugkoppeling vermeldt dat de melding is afgehandeld, terwijl het in feite was doorgestuurd naar een externe behandelaar. Enkele voorbeelden:

- *“Afgehandeld betekent niet oplossen. Waarschijnlijk is afgehandeld hetzelfde als: we doen het niet.”*
- *“Melding is afgehandeld maar er is nog steeds geen boom geplaatst. Gemeente beschouwt melding als afgehandeld als ze het aan iemand hebben doorgeschoven maar controleert niet of het ook gedaan is.”*
- *“Een bericht dat het probleem was opgelost terwijl dat niet het geval was?”*
- *“Het is namelijk nog steeds niet opgelost. Al mijn meldingen is niks meegedaan. Baal hier heel erg van.”*

²⁹ Deze terugkoppeling bestaat sinds juli 2019 niet meer uit twee delen. Zowel de nieuwe status van de afhandeling als de toelichting op deze status worden in één bericht aan de melder verzonden.

c. Snelheid van afhandelen

Normen:

- De meldingen worden binnen de beloofde termijn afgehandeld.
- Melders zijn tevreden over de snelheid van afhandelen.

Er zijn geen vaste termijnen waaraan de medewerkers en externe partijen zich moeten houden bij de afhandeling van meldingen. Er is ook geen controle op de voortgang van het proces. Het systeem geeft geen notificatie bij een langlopende afhandeling. In de interviews wordt aangegeven dat het merendeel van de meldingen snel worden afgehandeld. Dit is echter niet te staven met cijfers.

Volgens ambtelijk betrokkenen krijgen inwoners een tussenbericht in situaties waar het afhandelen van de melding langer zal duren.



Ruim de helft van de indieners (58%) is niet tevreden over de snelheid waarmee de melding is afgehandeld, 10% heeft geen uitgesproken mening en 32% is hierover (zeer) tevreden.

“Bij situaties wanneer het wat ingewikkelder is en het afhandelen van de melding langer duurt, dan krijgt men een tussenbericht dat het niet lukt om de melding op korte termijn op te lossen.”
- geïnterviewde

d. Registratie van meldingen

Normen:

- Er is een centraal meldpunt ingericht, waar alle meldingen binnenkomen.
- De meldingen worden juist en volledig geregistreerd.

Alle meldingen komen binnen bij het TIC. Meldingen die niet via Fixi zijn doorgegeven (bijvoorbeeld per telefoon, per e-mail of via sociale media), worden door een medewerker van het TIC aan Fixi toegevoegd. Op deze manier is alles in één systeem geregistreerd.

De registratie gaat gepaard met een administratieve last. Medewerkers die eigenlijk “buiten” toezicht moeten houden, dienen “binnen” administratief werk te doen om het systeem te vullen en up-to-date te houden. Dit wordt intern gezien als een nadeel van het huidige afhandelingssysteem.

Een ander knelpunt in de registratie is de locatiebepaling. Een uitdaging in technische zin is dat bij het insturen van een foto automatisch de locatie wordt meegestuurd waarvandaan de melding wordt gemaakt en dus niet de locatie waar de foto is genomen. Dit betekent dat in een deel van de gevallen de locatie niet op de juiste manier wordt geregistreerd. De gemeente is in overleg met de ontwikkelaar om deze technische hick-up op te lossen.

“Bij het insturen van een foto stuurt de app de locatie waarvandaan de foto wordt verstuurd mee, niet de locatie waar de foto is genomen.”
- geïnterviewde

e. Lering trekken uit meldingen en rol van de raad

Normen:

- Er wordt jaarlijks inzicht gegeven in aantal en aard van meldingen en de leerpunten die daaruit voortkomen.
- De raad wordt hierover geïnformeerd.

Het aantal meldingen per jaar en de ontwikkelingen hierin worden niet systematisch vastgelegd en geanalyseerd. Er is dus ook geen jaarverslag dat inzicht geeft in eventuele trends waaruit lering kan worden getrokken. Wel komt het voor dat de vakteams ad hoc informatie over bepaalde type meldingen opvragen, om trends te kunnen signaleren en hierop te kunnen inspelen. Betrokkenen geven aan hier nog wel stappen

in gemaakt kunnen worden. Zo is het lastig dat vakteams zelf niet direct bij deze informatie over meldingen kunnen, maar dat zij deze informatie moeten opvragen bij het TIC.³⁰

De wijze waarop het college meldingen afhandelt komt zelden – en zeker niet systematisch – in de raad aan de orde. De controlerende rol van de raad is dus zeer beperkt. Hetzelfde geldt voor de kaderstellende rol: er zijn door de raad immers geen kaders meegegeven aan de afhandeling van meldingen. De betrokkenheid van de raad blijft beperkt tot casuïstiek. Zo komt het geregeld voor dat inwoners rechtstreeks contact opnemen met raadsleden met een melding over de openbare ruimte en/of over de wijze waarop de gemeente daarmee omgaat. Een deel van de raadsleden gaat vervolgens zelf ‘aan de slag’ met deze meldingen. Dat kan zijn door de melding door te geleiden naar de daarvoor verantwoordelijke afdeling met de vraag de zaak op te (laten) lossen. Soms gaat de bemoeienis verder. Zo komt het voor dat raadsleden zich in specifieke dossiers verdiepen en hierin een positie innemen en zich met de uitvoering gaan bemoeien.

Meldingen worden met enige regelmaat besproken door het college. In de meeste gevallen gaat het dan om casuïstiek (bijvoorbeeld meldingen met betrekking tot de processierups of meldingen vanuit raadsleden).

Dienstverlening in het algemeen

Om zicht te krijgen op wat er (minder) goed gaat rondom de dienstverlening vindt doorlopend een klanttevredenheidsonderzoek plaats binnen de gemeente Stichtse Vecht. Zo wordt inwoners gevraagd wat zij van de website, de balie (medewerkers) en sociale media van de gemeente vinden. In het kader van dit klanttevredenheidsonderzoek wordt in de terugkoppeling van een melding (aan het einde van het proces) een link naar het onderzoek opgenomen. De resultaten daarvan worden weergegeven in een online dashboard. Teammanagers en beleidsmedewerkers van Centrale Dienstverlening hebben toegang tot het dashboard. Op verzoek van collega's kan er een printscreen worden gemaakt van de resultaten met betrekking tot een bepaalde periode. Van de resultaten met betrekking tot de dienstverlening in het algemeen wordt een rapportage gemaakt (de Klant Contact Monitor). Deze monitor wordt aan de raad verzonden. Hierbij is gebleken dat de monitor onvoldoende informatie bevat voor de raad om haar kaderstellende en controlerende taken uit te voeren. De raad mist achterliggende informatie over bijvoorbeeld de rapportcijfers met betrekking tot de tevredenheid van inwoners om hierop te kunnen sturen. In de Klant Contact Monitor wordt kort ingegaan op het rapportcijfer met betrekking tot meldingen. Er wordt hierover geen jaarverslag of andere rapportage opgesteld.

Tevredenheid met betrekking tot de afhandeling van meldingen

In 2018 hebben 313 inwoners – die een melding hebben gedaan – deelgenomen aan het doorlopende klanttevredenheidsonderzoek van de gemeente. Gemiddeld beoordeelden zij het afhandelingsproces met betrekking tot meldingen met een 4,8.

Dit komt overeen met de beoordeling voor de afhandeling van de melding in de enquête van onderhavig onderzoek: hier gaf men gemiddeld een 4,7 (zie bijlage 3). De waardering hangt samen met de mate waarin het probleem in de ogen van de melder is opgelost. Melders bij wie de aanleiding is weggenomen beoordelen de afhandeling gemiddeld met een 6,4, terwijl de groep die vindt dat de situatie niet is opgelost gemiddeld een 3,3 geeft.

³⁰ Sinds juli 2019 heeft een aantal behandelaars van de vakteams toegang tot alle informatie in het meldingensysteem.

5. Bestuurlijke reactie

6. Nawoord rekenkamercommissie

Bijlage 1 Geraadpleegde bronnen

1 Interviews

In het kader van het onderzoek zijn gesprekken gevoerd met ambtenaren, bestuurders en externen die betrokken zijn met de afhandeling van klachten, bezwaren en/of meldingen. In sommige gevallen betrof het een duo-interview. Het doel van de interviews was tweeledig: het verzamelen van informatie over de afhandeling (wat is de werkwijze) en het evalueren van de afhandeling (wat gaat goed en wat kan beter). De gesprekken vonden plaats tussen 5 juni en 11 juli 2019. De interviews zijn uitgevoerd aan de hand van een gespreksleidraad, welke is gebaseerd op het normenkader. In overleg met de geïnterviewde(n) is bepaald welke onderwerpen relevant waren om te bespreken gezien de functie/rol van de geïnterviewde(n). Van alle interviews zijn schriftelijke verslagen opgesteld, die ter accordering aan de geïnterviewden zijn voorgelegd.

In de tabel is een lijst opgenomen van de functie/rol van de personen met wie ten behoeve van het onderzoek een gesprek is gevoerd.³¹

Functie/rol
Ambtelijke organisatie
Accountmanager burgers
Adviseur Juridische zaken/klachtencoördinator
Juristen
Klantcoaches
Kwaliteitsmedewerker Centrale Dienstverlening
Programmamanager Bestuur
Projectleider Dienstverlening
Secretaris Adviescommissie Bezwaarschriften
Senior adviseur bezwaar & beroep
Teammanager Juridische zaken
Teammanager Omgevingskwaliteit
Bestuurders
Burgemeester
Wethouder
Externen
Voorzitter commissie bezwaarschriften Algemene Kamer

Naast de interviews is een groepsgesprek met een afvaardiging van de gemeenteraad gehouden.³² Dit groepsgesprek vond plaats op 18 juni 2019. Tijdens dit gesprek werd de rol van de gemeenteraad in de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen besproken. Specifiek is tijdens dit gesprek ingegaan op de volgende zaken met betrekking tot de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen:

- de ambities van de gemeente met betrekking tot de te realiseren klantgerichtheid en de invulling hiervan bij de behandeling van klachten, bezwaren en meldingen;
- de mate waarin en de wijze waarop en frequentie waarmee de raad wordt geïnformeerd over de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen;
- de mate waarin verstrekte informatie inzicht geeft in (de ontwikkeling van) het aantal en aard van klachten, bezwaren en meldingen en de leerpunten die daaruit voorkomen;
- de mate waarin de raad met de verkregen informatie invulling geeft aan haar controlerende en kaderstellende rol.

³¹ De namen van de geïnterviewden worden vanwege privacy-redenen niet opgenomen in het rapport. Bovendien is met geïnterviewden gesproken vanuit hun functie/rol binnen de organisatie, niet als privépersoon.

³² Bij het groepsgesprek was een afvaardiging van de volgende partijen aanwezig: CDA, ChristenUnie-SGP, GroenLinks, Het Vechtse Verbond, Lokaal Liberaal, Maarssen 2000, PvdA, Streekbelangen en VVD.

2 Documenten en websites

Op basis van documentanalyse is een beeld gevormd van de geldende regels en procedures bij de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen in de gemeente Stichtse Vecht. Op basis hiervan en de wettelijke normen die zijn vastgelegd voor klachten en bezwaren in de Awb (Algemene wet bestuursrecht), is vervolgens een normenkader opgesteld. Het normenkader is opgenomen in bijlage 2. Hieronder staat een overzicht met geraadpleegde bronnen.

Documenten

Klachten

- Klachtenverordening Stichtse Vecht 2012 (juli 2012)
- Regeling klachtbehandeling sociaal domein 2014 (januari 2015)
- Klachtbehandeling in het sociaal domein 'Uitgangspuntennotitie klachtenbehandeling' (november 2014)
- Jaarverslag klachtbehandeling 2015
- Jaarverslag klachtbehandeling 2016
- Jaarverslag klachtbehandeling 2017
- Jaarverslag klachtbehandeling 2018
- Concept plan van aanpak 'Pilot accountmanager grote klanten' (oktober 2018)
- Evaluatie paradijsvogels (januari 2019)
- Memo 'Spelregels klachtafhandeling' (februari 2017)
- Agenda en besluitenlijst commissie Bestuur en Financiën (11 september 2018)

Bezwaarschriften

- Beleid vergoeding proceskosten in de bezwaarprocedure (januari 2011)
- Protocol behandeling bezwaarschriften gemeente Stichtse Vecht (december 2016)
- Collegebesluit vergoeding externe leden Acb (december 2016)
- Verordening Adviescommissie bezwaarschriften Stichtse Vecht 2016 (december 2016)
- Verordening adviescommissie bezwaarschriften 2011 (uitwerkingtreding december 2016)
- Verordening vergoeding externe leden adviescommissie voor de bezwaarschriften (januari 2011, uitwerktreding december 2016)
- Jaarverslag Adviescommissie Bezwaarschriften 2015
- Jaarverslag Adviescommissie Bezwaarschriften 2016 (+ bijlage)
- Jaarverslag Adviescommissie Bezwaarschriften 2017 (+ bijlage)
- Jaarverslag Adviescommissie Bezwaarschriften 2018 (+ bijlage)
- Memo 'Uitwerking aanbevelingen jaarverslag Acb 2016 per december 2017' (november 2017)
- Memo 'Uitwerking aanbevelingen jaarverslag Acb 2016, kwartaal 1 2018' (juni 2018)
- Memo 'Uitwerking aanbevelingen jaarverslag Acb 2017, najaarsrapportage 2018' (december 2018)
- Memo 'Stand van zaken uitwerking aanbevelingen van de Bezwaarschriftencommissie' (april 2019)
- Memo 'Uitvoeringsverantwoording aanbevelingen bezwaarschriftencommissie' (juni 2019)
- Nieuwsbrief 1 'Informatie m.b.t. jurisprudentie Werk & Inkomen' (oktober 2018)
- Nieuwsbrief 2 'Informatie m.b.t. jurisprudentie Werk & Inkomen' (februari 2019)
- Agenda en besluitenlijst commissie Bestuur en Financiën (11 september 2018)

Meldingen

- Memo 'Analyse Klant Contact Monitor' (juli 2018)
- Screenshot dashboard doorlopend klanttevredenheidsonderzoek (juli 2019)
- Handleiding Fixi 2.0 'Melding maken Tic' (datum onbekend)
- Handleiding Fixi 2.0 'Voor behandelaars' (datum onbekend)
- Persbericht 'Inwoners heel tevreden over contact met gemeente' (nr. 016, maart 2019)
- Beantwoording Raadvragen Lokaal Liberaal over 'Afhandelen van meldingen openbare ruimte' door ambtelijke organisatie (april 2015)
- Beantwoording Aanvullende vragen Lokaal Liberaal over 'Afwikkeling van meldingen en beheer openbare ruimte' door ambtelijke organisatie (mei 2015)

- Beantwoording Schriftelijke vragen Lokaal Liberaal over 'Meldingen leefomgeving' door ambtelijke organisatie (juli 2015)
- Schriftelijke vragen PvdA over 'Afhandeling meldingen openbare ruimte' (januari 2017)
- Beantwoording Schriftelijke vragen PvdA over 'Afhandeling meldingen openbare ruimte' door ambtelijke organisatie (februari 2017)
- Technische vragen Maarssen 2000 over 'Digitale Melding Openbare Ruimte' (augustus 2018)
- Beantwoording Technische vragen Maarssen 2000 over 'Digitale Melding Openbare Ruimte' door ambtelijke organisatie (datum onbekend)

Algemeen

- Verordening inzake de wijze waarop ingezetenen en belanghebbenden bij de voorbereiding van gemeentelijk beleid worden betrokken (inspraakverordening) (januari 2011)
- Plan van Aanpak 'Start uitrol Prettig Contact met de Overheid' (november 2018)
- Interne Serviceafspraken, werkafspraken en beloften aan de klant (oktober 2018)
- Visie en uitgangspunten Dienstverlening Stichtse Vecht 2020 (datum onbekend)
- Raadsinformatiebrief #79 (november 2017)
- Raadsinformatiebrief #50 (juli 2018)
- Raadsinformatiebrief #71 (november 2018)

Websites

- Algemene wet bestuursrecht (<https://wetten.overheid.nl/BWBR0005537/2019-07-21>)
- Website van de gemeente Stichtse Vecht (www.stichtsevecht.nl)
- Websites van de referentiegemeenten (Hoogeveen, Roermond en Woerden)

Bijlage 2 Normenkader

1 Normenkader klachten

1. Het aantal klachten	
Norm	Toetsingscriteria
Niet meer dan in referentie-gemeenten	<ul style="list-style-type: none"> • Waarden/afwijkingen ten opzichte van referentiegemeenten <ul style="list-style-type: none"> - Aantal ingediende klachten in Stichtse Vecht en in drie referentiegemeenten • Mogelijke verklaringen voor eventuele afwijkingen <ul style="list-style-type: none"> - In het licht van de normen onder punt 2

2. De mate waarin de gemeente openstaat voor klachten	
Norm	Toetsingscriteria
Transparante klachten-procedure	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijkheid van mogelijkheden een klacht in te dienen <ul style="list-style-type: none"> - Er is een duidelijke definitie van wat wel en niet onder een klacht moet worden verstaan - Het is de burger duidelijk op welke manieren (schriftelijk/telefonisch/online/e-mail/face-to-face) een klacht kan worden ingediend - De kanalen om een klacht in te dienen zijn goed vindbaar en bereikbaar • Duidelijkheid van de afhandelingswijze en -termijnen <ul style="list-style-type: none"> - Er is een actueel door het college vastgestelde regeling voor afhandeling van klachten - De regels voor de afhandeling van klachten, alsmede de verantwoordelijkheden voor de verschillende procestaken (ontvangst, registratie, verspreiding, afhandeling, terugkoppeling, en besturing van het proces) zijn vastgelegd, helder en bekend binnen de organisatie - Binnen de gemeente is duidelijk wie toeziet op de tijdigheid en juistheid van de afhandeling van klachten en aan de hand van welke gegevens dit gebeurt - De regels voor de afhandeling van klachten zijn inzichtelijk voor burgers
Laagdrempelige klachten-procedure	<ul style="list-style-type: none"> • Burgers worden <u>niet</u> door <u>regels</u> weerhouden klacht in te dienen <ul style="list-style-type: none"> - Aantal 'niet ontvankelijk verklaarde' klachten op deze grond - Aantal 'verborgen' klachten op deze grond • Burgers worden waar mogelijk geholpen bij het indienen van een klacht <ul style="list-style-type: none"> - Er zijn meerdere manieren om een klacht in te dienen - Burgers vinden de procedure om een klacht in te dienen eenvoudig - Burgers kunnen bij het indienen van een klacht hulp krijgen van een medewerker en over deze mogelijkheid wordt duidelijk gecommuniceerd
Open houding medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> • Burgers worden <u>niet</u> door <u>houding ambtenaar</u> weerhouden klacht in te dienen <ul style="list-style-type: none"> - Aantal 'niet ontvankelijk verklaarde' klachten op deze grond - Aantal 'verborgen' klachten op deze grond - Tevredenheid indiener over de (open) houding van de medewerkers

3. De kwaliteit van de klachtafhandeling	
Norm	Toetsingscriteria
Interne regels zijn duidelijk en worden gevolgd	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin de werkwijze wordt gevolgd en redenen voor eventuele afwijking <ul style="list-style-type: none"> - T.a.v. registratie, ontvangstbevestiging, contact ihkv informele afdoening, hoorzitting, beslissing over klacht, afdoening
Transparantie voortgang proces	<ul style="list-style-type: none"> • Tijdige en correcte informatie over de status en voortgang <ul style="list-style-type: none"> - Het is indiener duidelijk op welke wijze de afhandeling zal plaatsvinden - Het is indiener duidelijk op welke termijn de afhandeling zal plaatsvinden - Indiener ontvangt tijdig informatie wanneer het afhandelen van de klacht meer tijd kost - Tevredenheid indiener over duidelijkheid van de communicatie
Analyse van de klacht	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin en wijze waarop gemeente de klacht in beeld brengt <ul style="list-style-type: none"> - Gemeente doet navraag bij indiener om klacht in kaart te brengen - Gemeente doet navraag bij de beklagde om klacht in kaart te brengen
Informeel afhandeling	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin gemeente pogt klacht in informele sfeer af te handelen <ul style="list-style-type: none"> - In eerste telefonisch contact wordt gepoogd te komen tot minnelijke oplossing - Aantal succesvolle informele afhandelingen - Ervaringen indiener over informele afhandeling
Interne communicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin klachtafhandelaar en klachtencoördinator op de hoogte zijn van voortgang <ul style="list-style-type: none"> - Aantal en frequentie van terugkoppeling voortgang aan klachtencoördinator
Extern advies	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin klachtadviesinstanties worden ingeschakeld <ul style="list-style-type: none"> - Gebruik klachtadviesinstanties

Niet-ontvankelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin bij niet-ontvankelijkheid wordt gewezen op mogelijkheid van Nationale Ombudsman - <i>Aantal niet-ontvankelijkheidsverklaringen aangevochten en aantal keer succesvol voor de gemeente</i> - <i>Aantal malen gewezen op mogelijkheid Nationale Ombudsman</i>
Onafhankelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> • Onafhankelijkheid van de afhandeling - <i>Klachtafhandelaar heeft geen directe betrokkenheid met grond klacht</i> - <i>Klachtafhandelaar is niet de beklagde of directe collega van beklagde</i> - <i>Tevredenheid indiener over de onafhankelijke houding van de klachtafhandelaar</i>
Snelheid	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin men zich aan wettelijke behandeltime houdt - <i>Aantal klachten dat binnen en buiten de wettelijk gestelde termijn is afgehandeld</i> - <i>Gemiddelde duur van de afhandeling van klachten</i> - <i>Tevredenheid indiener over termijn afhandeling van klacht</i>
Verdaging	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin men zich aan regels verdaging houdt - <i>Aantal klachten waar sprake was van verdaging</i> - <i>Aantal klachten dat binnen en buiten de verdagingstermijn valt</i> - <i>De klachten waar sprake was van verdaging zijn bijzonder van aard</i> - <i>De gemeente geeft tijdig en schriftelijk bericht van verdaging</i>
Hoorzitting	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin beide partijen goed gehoord zijn tijdens hoorzitting - <i>Aantal klachten waarbij klager wordt uitgenodigd voor hoorzitting</i> - <i>Reden waarom er wel of geen hoorzitting komt</i> - <i>Indiener en beklagde zijn tijdig (schriftelijk) uitgenodigd voor de hoorzitting</i> - <i>Indiener en beklagde zijn aanwezig bij de hoorzitting</i> - <i>Indiener en beklagde voelen zich voldoende gehoord</i> • Versturen verslag hoorzitting naar betrokkenen - <i>Er wordt een verslag gemaakt van de hoorzitting</i> - <i>Indiener, beklagde, klachtcoördinator en klachtafhandelaar ontvangen het verslag</i>
Afdoeningsbrief	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijke uitspraak of de klacht gegrond is en noemen mogelijkheid ombudsman - <i>Indiener ontvangt een afdoeningsbrief</i> - <i>De brief is geschreven in voor indiener begrijpelijke taal</i> - <i>Indiener wordt duidelijk op welke gronden de klacht gegrond of ongegrond is verklaard</i> - <i>In de brief wordt gewezen op de mogelijkheid van ombudsman</i>

4. Trekken van lering uit binnengekomen klachten

Norm	Toetsingscriteria
De registratie van de klachten	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin klachten worden geregistreerd - <i>Schriftelijke, mondelinge en digitale klachten worden geregistreerd</i> - <i>Klachten die informeel worden afgehandeld, worden geregistreerd</i> - <i>De klachten worden juist en volledig geregistreerd (gegevens indiener, gegevens klacht, datum van ontvangst, status procedure)</i>
Jaarlijks verslag	<ul style="list-style-type: none"> • Klachtencoördinator brengt jaarlijks een rapportage uit met overzicht en analyse van de ingekomen klachten • Gebruik jaarlijks verslag om inzicht te geven in aantal en aard van ingediende klachten en de leerpunten die daaruit voortkomen - <i>Jaarlijks verslag om inzicht te geven in aantal en aard klachten en de leerpunten die daaruit voortkomen</i> - <i>Uren en kosten met betrekking tot afhandeling klachten worden geregistreerd en jaarlijks geëvalueerd</i> - <i>Beleid/aanpassingen naar aanleiding jaarlijks verslag</i>

5. Terugkoppeling aan de raad

Norm	Toetsingscriteria
Informerend raad	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin raad geïnformeerd wordt over klachten - <i>De raad ontvangt jaarlijks heldere en volledige informatie over aantal en aard van de klachten</i> - <i>De raad wordt op de hoogte gehouden van leerpunten</i>

2 Normenkader bezwaarschriften

1. Het aantal bezwaren	
Norm	Toetsingscriteria
Niet meer dan in referentie-gemeenten	<ul style="list-style-type: none"> • Waarden/afwijkingen ten opzichte van referentiegemeenten <ul style="list-style-type: none"> - Aantal ingediende bezwaren in Stichtse Vecht en in drie referentiegemeenten • Mogelijke verklaringen voor eventuele afwijkingen <ul style="list-style-type: none"> - In het licht van de normen onder punt 2

2. De mate waarin de gemeente openstaat voor bezwaren	
Norm	Toetsingscriteria
Transparante bezwaren-procedure	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijkheid van mogelijkheden een bezwaar in te dienen <ul style="list-style-type: none"> - Er is een duidelijke definitie van wat wel en niet onder een bezwaar moet worden verstaan - Het is de burger duidelijk op welke manieren (schriftelijk/telefonisch/online/e-mail/face-to-face) een bezwaar kan worden ingediend - De kanalen om een bezwaar in te dienen zijn goed vindbaar en bereikbaar • Duidelijkheid van de afhandelingswijze en -termijnen <ul style="list-style-type: none"> - Er is een actueel door het college vastgestelde regeling voor afhandeling van bezwaren - De regels voor de afhandeling van bezwaren, alsmede de verantwoordelijkheden voor de verschillende procestaken (ontvangst, registratie, verspreiding, afhandeling, terugkoppeling, en besturing van het proces) zijn vastgelegd, helder en bekend binnen de organisatie - Binnen de gemeente is duidelijk wie toeziet op de tijdigheid en juistheid van de afhandeling van bezwaren en aan de hand van welke gegevens dit gebeurt - De regels voor de afhandeling van bezwaren zijn inzichtelijk voor burgers
Laagdrempelige bezwaren-procedure	<ul style="list-style-type: none"> • Burgers worden <u>niet</u> door <u>regels</u> weerhouden een bezwaar in te dienen <ul style="list-style-type: none"> - Aantal niet ontvankelijk verklaarde bezwaren op deze grond - Aantal 'verborgen' bezwaren op deze grond • Burgers worden waar mogelijk geholpen bij het indienen van een bezwaar <ul style="list-style-type: none"> - Er zijn meerdere manieren om een bezwaar in te dienen - Burgers vinden de procedure om een bezwaar in te dienen eenvoudig
Open houding medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> • Burgers worden <u>niet</u> door <u>houding ambtenaar</u> weerhouden een bezwaar in te dienen <ul style="list-style-type: none"> - Aantal niet ontvankelijk verklaarde bezwaren op deze grond - Aantal 'verborgen' bezwaren op deze grond - Tevredenheid indiener over de (open) houding van de medewerkers

3. De kwaliteit van de bezwaarafhandeling	
Norm	Toetsingscriteria
Interne regels zijn duidelijk en worden gevolgd	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin de werkwijze wordt gevolgd en redenen voor eventuele afwijking <ul style="list-style-type: none"> - T.a.v. registratie, bepaling ontvankelijkheid, ontvangstbevestiging, contact ihkv informele afdoening, hoorzitting, beslissing op bezwaar, afdoening
Transparantie voortgang proces	<ul style="list-style-type: none"> • Tijdige en correcte informatie over de status en voortgang <ul style="list-style-type: none"> - Indiener ontvangt ontvangstbevestiging op dag van binnenkomst bezwaar - Indiener ontvangt bericht over verdere afhandeling - Het is indiener duidelijk op welke wijze de afhandeling zal plaatsvinden - Het is indiener duidelijk op welke termijn de afhandeling zal plaatsvinden - Indiener ontvangt tijdig informatie wanneer het afhandelen van het bezwaar meer tijd kost - Tevredenheid indiener over het aantal terugkoppelingsmomenten - Tevredenheid indiener over duidelijkheid van de communicatie
Analyse van het bezwaar	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin en wijze waarop gemeente het bezwaar in beeld brengt <ul style="list-style-type: none"> - Gemeente doet navraag bij indiener om bezwaar in kaart te brengen - Gemeente beoordeelt het besluit waartegen bezwaar wordt gemaakt
Informeel afhandeling	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin gemeente poogt bezwaar in informele sfeer af te handelen <ul style="list-style-type: none"> - Aantal pogingen tot informele afhandeling - Aantal succesvolle informele afhandelingen - Ervaringen indiener over informele afhandeling
Interne communicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin betrokken commissie, afdeling algemene en juridische zaken en betrokken afdeling op de hoogte zijn van voortgang <ul style="list-style-type: none"> - Aantal en frequentie van terugkoppeling voortgang aan betrokkenen
Hoorzitting	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin en wijze waarop de commissie wordt ingeschakeld <ul style="list-style-type: none"> - Aantal keer dat de commissie is ingeschakeld - Samenstelling commissie • Mate waarin bezwaarmakers daadwerkelijk worden 'gehoord' tijdens hoorzitting

	<ul style="list-style-type: none"> - Aantal bezwaren waar bezwaarmaker is gehoord bij een hoorzitting - Bezwaarmakers worden tijdig (schriftelijk) uitgenodigd voor de hoorzitting - Bezwaarmakers zijn aanwezig bij de hoorzitting - Bezwaarmakers voelen zich voldoende gehoord • Versturen verslag hoorzitting naar betrokkenen <ul style="list-style-type: none"> - Er wordt een verslag gemaakt van de hoorzitting - Indiener, commissie en intern betrokkenen ontvangen het verslag
Niet-ontvankelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin bij niet-ontvankelijkheid wordt gewezen op mogelijkheid van hoger beroep bij rechtbank Haarlem en/of Nationale Ombudsman <ul style="list-style-type: none"> - Aantal niet-ontvankelijkheidsverklaringen aangevochten en aantal keer succesvol voor de gemeente - Aantal malen gewezen op mogelijkheid hoger beroep bij rechtbank of Nationale Ombudsman
Onafhankelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> • Onafhankelijkheid van de afhandeling <ul style="list-style-type: none"> - Commissie heeft geen directe betrokkenheid met grond bezwaar - Tevredenheid indiener over de onafhankelijke houding van de commissie - Bezwaarafhandelaar heeft geen directe betrokkenheid met grond bezwaar - Bezwaarafhandelaar is niet degene die besluit heeft genomen/voorbereid - Tevredenheid indiener over de onafhankelijke houding van de bezwaarafhandelaar
Snelheid	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin men zich aan wettelijke behandeltermijn houdt <ul style="list-style-type: none"> - Aantal bezwaren dat binnen en buiten de wettelijk gestelde termijn is afgehandeld - Gemiddelde duur van de afhandeling van bezwaren - Tevredenheid indiener over termijn afhandeling van bezwaar - Aantal keer dat er een dwangsom is uitgekeerd
Verdaging	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin men zich aan regels verdaging houdt <ul style="list-style-type: none"> - Aantal bezwaren waar sprake was van verdaging - Aantal bezwaren dat binnen en buiten de verdagingstermijn valt - De bezwaren waar sprake was van verdaging zijn bijzonder van aard - De gemeente geeft tijdig en schriftelijk bericht van verdaging
Besluit op bezwaar	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijke uitspraak of bezwaar gegrond is en noemen mogelijkheid beroep <ul style="list-style-type: none"> - Indiener ontvangt een besluit op bezwaar - De brief is geschreven in voor indiener begrijpelijke taal - Indiener wordt duidelijk op welke gronden bezwaar gegrond of ongegrond is verklaard - In de brief wordt gewezen op de mogelijkheid van beroep

4. Trekken van lering uit binnengekomen bezwaren

Norm	Toetsingscriteria
De registratie van de bezwaren	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin bezwaren worden geregistreerd <ul style="list-style-type: none"> - Schriftelijke, mondelinge en digitale bezwaren worden geregistreerd - Bezwaren die informeel worden afgehandeld, worden geregistreerd - De bezwaren worden juist en volledig geregistreerd (gegevens indiener, gegevens bezwaar, datum van ontvangst, status procedure)
Jaarlijks verslag	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruik jaarlijks verslag om inzicht te geven in aantal en aard van ingediende bezwaren en de leerpunten die daaruit voorkomen <ul style="list-style-type: none"> - Jaarlijks verslag om inzicht te geven in aantal en aard bezwaren en de leerpunten die daaruit voortkomen - Uren en kosten met betrekking tot afhandeling bezwaren worden geregistreerd en jaarlijks geëvalueerd - Beleid/aanpassingen naar aanleiding jaarlijks verslag

5. Terugkoppeling aan de raad

Norm	Toetsingscriteria
Informeren raad	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin raad geïnformeerd wordt over bezwaren <ul style="list-style-type: none"> - De raad ontvangt jaarlijks heldere en volledige informatie over aantal en aard van de bezwaren - De raad wordt op de hoogte gehouden van leerpunten

3 Normenkader meldingen

1. Het aantal meldingen	
Norm	Toetsingscriteria
Niet meer dan in referentie-gemeenten	<ul style="list-style-type: none"> • Waarden/afwijkingen ten opzichte van referentiegemeenten <ul style="list-style-type: none"> - <i>Aantal meldingen in Stichtse Vecht en in drie referentiegemeenten</i> • Mogelijke verklaringen voor eventuele afwijkingen <ul style="list-style-type: none"> - <i>In het licht van de normen onder punt 2</i>
2. De mate waarin de gemeente openstaat voor meldingen	
Norm	Toetsingscriteria
Transparante procedure	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijkheid van mogelijkheden een melding te doen <ul style="list-style-type: none"> - <i>Er is een duidelijke definitie van wat wel en niet onder een melding moet worden verstaan</i> - <i>Het is de burger duidelijk op welke manieren (schriftelijk/telefonisch/online/e-mail/face-to-face) een melding kan worden gedaan</i> - <i>De kanalen om melding te kunnen doen zijn goed vindbaar en bereikbaar voor burgers</i> • Duidelijkheid van de afhandelingswijze en -termijnen <ul style="list-style-type: none"> - <i>Er is een actueel door de raad vastgesteld beleidskader voor ontvangst en afhandeling van meldingen</i> - <i>De regels voor de afhandeling van meldingen, alsmede de verantwoordelijkheden voor de verschillende procestaken (ontvangst, registratie, verspreiding, afhandeling, terugkoppeling, en besturing van het proces) zijn vastgelegd, helder en bekend binnen de organisatie</i> - <i>Binnen de gemeente is duidelijk wie toeziet op de tijdigheid en juistheid van de afhandeling van meldingen en aan de hand van welke gegevens dit gebeurt</i> - <i>De regels voor de afhandeling van meldingen zijn inzichtelijk voor burgers</i>
Servicenormen	<ul style="list-style-type: none"> • Hanteren van en sturen op servicenormen <ul style="list-style-type: none"> - <i>De raad heeft servicenormen vastgesteld</i>
Laagdrempelige procedure	<ul style="list-style-type: none"> • Het wordt burgers makkelijk gemaakt om een melding in te dienen <ul style="list-style-type: none"> - <i>Er zijn meerdere manieren om een melding in te dienen</i> - <i>Burgers vinden de procedure om een melding in te dienen eenvoudig</i> - <i>Burgers kunnen bij het indienen van een melding hulp krijgen van een medewerker (van de gemeente) en over deze mogelijkheid wordt duidelijk gecommuniceerd</i> • De gemeente communiceert actief over de mogelijkheid om een melding in te dienen
3. De kwaliteit van de afhandeling van meldingen	
Norm	Toetsingscriteria
Interne regels zijn duidelijk en worden gevolgd	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin de werkwijze is beschreven (wie handelt welk soort meldingen af, termijn, communicatie met uitvoerder, eventuele terugkoppeling) • Mate waarin de werkwijze wordt gevolgd en redenen voor eventuele afwijking
Informatie over proces	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin indiener wordt geïnformeerd over verdere verloop <ul style="list-style-type: none"> - <i>Melder ontvangt ontvangstbevestiging op dag van binnenkomst melding</i> - <i>Melder ontvangt binnen vijf dagen bericht over verdere afhandeling</i> - <i>Het is melder duidelijk binnen welke termijn afhandeling/oplossing volgt</i> - <i>Melder ontvangt informatie wanneer het afhandelen van de melding meer tijd kost</i> - <i>Tevredenheid melder over aantal terugkoppelingsmomenten</i> - <i>Tevredenheid melder over duidelijkheid van de communicatie</i>
Doorleiding van de melding	<ul style="list-style-type: none"> • De wijze waarop meldingen worden doorverwezen
Snelheid	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin de gemeente binnen de beloofde termijn actie onderneemt <ul style="list-style-type: none"> - <i>De gemeente heeft een norm voor de termijn waarbinnen de gemeente deze meldingen moet afhandelen</i> - <i>De gemeente hanteert normen voor het percentage meldingen dat zij minimaal binnen de geldende termijn dient af te handelen</i> - <i>Aantal meldingen dat binnen en buiten de geldende termijn is afgehandeld</i> - <i>Gemiddelde duur van de afhandeling van de meldingen</i> - <i>Tevredenheid melder over snelheid van afhandeling</i>

4. Trekken van lering uit binnengekomen meldingen

Norm	Toetsingscriteria
De registratie van de meldingen	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin meldingen worden geregistreerd <ul style="list-style-type: none"> - <i>Er is een centraal meldpunt ingericht, waar alle meldingen binnenkomen</i> - <i>De meldingen worden juist en volledig geregistreerd (gegevens melder, gegevens melding, datum van ontvangst, status procedure)</i>
Analyse van meldingen	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin inzicht bestaat in aantal en aard van meldingen en de leerpunten die daaruit voortkomen <ul style="list-style-type: none"> - <i>Jaarlijks verslag om inzicht te geven in aantal en aard van meldingen en de leerpunten die daaruit voortkomen</i> - <i>Uren en kosten met betrekking tot afhandeling van de meldingen worden geregistreerd en jaarlijks geëvalueerd</i> - <i>Beleid/aanpassingen naar aanleiding jaarlijks verslag</i>

5. Terugkoppeling aan de raad

Norm	Toetsingscriteria
Informereren raad	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin raad geïnformeerd wordt over meldingen <ul style="list-style-type: none"> - <i>De raad ontvangt jaarlijks heldere en volledige informatie over aantal en aard van de meldingen</i> - <i>De raad wordt op de hoogte gehouden van leerpunten</i>

Bijlage 3 Resultaten enquêtes

Om de ervaringen van inwoners die een klacht, bezwaar of melding hebben ingediend in beeld te brengen, is een online vragenlijst verspreid onder deze inwoners.³³ Er is een uitnodigingsbrief verstuurd naar de inwoners die een klacht of bezwaar hebben ingediend in het jaar 2018. Inwoners die in 2018 een melding hebben gedaan kregen een uitnodiging per e-mail.³⁴ De brief is op gemeentelijk briefpapier gedrukt en in een envelop met logo van de gemeente verstuurd. Zowel de e-mails als de brieven bevatten een unieke code waarmee ingelogd kon worden op een beveiligde online omgeving om de vragenlijst in te vullen. Naast de uitnodiging is na een aantal weken een herinnering verstuurd naar de inwoners die de vragenlijst op dat moment nog niet (helemaal) hadden ingevuld. De vragenlijst kon worden ingevuld van 21 juni tot en met 28 juli 2019.

De vragen in de enquêtes waren specifiek gericht op de ervaringen van de inwoners met de afhandeling van hun klacht, bezwaar of melding. De uiteindelijke respons is te zien in onderstaande tabel. De respons is voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de ervaringen van deze doelgroepen. De uitkomsten zijn weliswaar niet representatief voor alle inwoners van de gemeente, maar zijn wel exemplarisch voor de ervaringen die inwoners met de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen hebben. De uitkomsten van de enquêtes zijn hieronder opgenomen, met uitzondering van de open antwoorden vanwege mogelijke herleidbare, privacygevoelige informatie.

	Indieners van:		
	klachten	bezwaren	meldingen
Uitgenodigd	66	220	292
Respons	17	46	75
Responspercentage	26%	21%	26%

³³ Wanneer inwoners de vragenlijst liever op papier wilden invullen, is hen een papieren versie toegestuurd.

³⁴ Alle inwoners die in 2018 een klacht of bezwaar bij de gemeente hebben ingediend, hebben een uitnodiging ontvangen. Omdat er in 2018 duizenden meldingen zijn gedaan, is besloten om onder de melders een steekproef te trekken. Hierbij is rekening gehouden met de periode waarin de meldingen zijn gedaan: per maand zijn er ca. 25 meldingen geselecteerd, zodat er niet alleen meldingen over gladheid (winter), bladafval (herfst) of maaien (lente) in de steekproef zaten.

1 Resultaten enquête klachten

Tabel 1

Kunt u zich nog (goed) herinneren hoe de afhandeling van uw klacht destijds is verlopen?

	N	%
Ja, zeker	16	94%
Ja, wel ongeveer	1	6%
Nee, eigenlijk niet	0	0%
Nee, dat kan ik niet meer herinneren	0	0%

Tabel 2

Wat was de belangrijkste aanleiding van uw klacht?

	N	%
Ik ben onbehoorlijk te woord gestaan door een medewerker van de gemeente	2	12%
Ik moest te lang wachten op een reactie van de gemeente/ik werd niet teruggebeld	7	41%
De gemeente kwam een afspraak niet na	1	6%
Anders	7	41%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 3

Op welke wijze heeft u deze klacht ingediend? (meerdere antwoorden mogelijk)

	N	%
Mondeling (telefonisch of aan de balie)	2	12%
Per brief	3	18%
Per e-mail	8	47%
Via het klachtenformulier op de website van de gemeente	10	59%
Anders	0	0%

Tabel 4

Was het u duidelijk op welke manieren u een klacht kon indienen?

	N	%
Ja, dat was meteen duidelijk	14	82%
Ja, maar dat was niet meteen duidelijk	2	12%
Nee, dat was niet duidelijk	1	6%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 5

Heeft de gemeente u geholpen om de klacht op een juiste manier in te dienen?

	N	%
Ja	2	12%
Ja, maar niet voldoende	2	12%
Nee, maar ik had dat wel graag gewild	2	12%
Nee, dit was ook niet nodig	11	65%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 6

Voelde u zich op de een of andere manier weerhouden om een klacht in te dienen?

	N	%
Ja, heel erg	0	0%
Ja, een beetje	4	24%
Nee	13	76%

Tabel 7

Hoe tevreden bent u over ...? (n=17)

	(zeer) tevreden	niet tevreden/niet ontevreden	(zeer) ontevreden	weet niet/nvt
... de <u>vindbaarheid</u> van de informatie over de procedure van indienen	53%	29%	18%	0%
... de <u>duidelijkheid</u> van de informatie over het indienen van een klacht	47%	47%	6%	0%
... de <u>duidelijkheid</u> over wat een klacht precies is (de definitie van een klacht)	53%	29%	12%	6%
... de <u>duidelijkheid</u> van de termijnen waarin de klacht behandeld wordt	29%	29%	41%	0%
... de <u>duidelijkheid</u> over hoe het proces van de afhandeling van klachten eruit ziet	24%	29%	36%	12%
... het <u>gemak</u> van het indienen van een klacht	47%	35%	18%	0%

Tabel 8

Heeft u informatie gezocht over hoe het proces van een klacht verloopt?

	N	%
Ja	8	47%
Nee	9	53%

Tabel 9

Waar heeft u informatie gezocht over hoe het proces van een klacht verloopt? (meerdere antwoorden mogelijk, n=8)

	N	%
Via de gemeentelijke website	3	38%
Via een andere website	3	38%
Gebeld met de gemeente	3	38%
Gemaid met de gemeente	3	38%
Gevraagd bij de balie	0	0%
Via een organisatie	2	25%
Anders	3	38%

Tabel 10

Heeft u een ontvangstbevestiging ontvangen na het indienen van uw klacht?

	N	%
Ja	13	76%
Nee	1	6%
Weet ik niet meer	3	18%

Tabel 11

Heeft de gemeente telefonisch contact opgenomen, bijvoorbeeld zodat u uw klacht kon toelichten of om het proces verder toe te lichten?

	N	%
Ja	8	47%
Nee	8	47%
Weet ik niet meer	1	6%

Tabel 12

Heeft de gemeente samen met u geprobeerd om uw klacht informeel op te lossen?

	N	%
Ja	7	41%
Nee	9	53%
Weet ik niet meer	1	6%

Tabel 13

Is het gelukt om samen met de gemeente op informele wijze tot een oplossing te komen?

	N	%
Ja	4	57%
Nee	3	43%

Tabel 14

Heeft u een schriftelijke bevestiging gehad dat uw klacht informeel is afgehandeld?

	N	%
Ja	1	25%
Nee	2	50%
Weet ik niet meer	1	25%

Tabel 15

Hoe tevreden bent u over deze informele afhandeling? (n=7)

	(zeer) tevreden	niet tevreden/niet ontevreden	(zeer) ontevreden	weet niet/nvt
informele afhandeling	43%	29%	29%	0%

Tabel 16

Heeft u een gesprek (hoorzitting) op het gemeentehuis gehad?

	N	%
Ja	2	15%
Nee	11	85%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 17

Hoe tevreden bent u over de hoorzitting? (n=2)

	(zeer) tevreden	niet tevreden/niet ontevreden	(zeer) ontevreden	weet niet/nvt
hoorzitting	50%	0%	50%	0%

Tabel 18

Is uw klacht gegrond verklaard? Dit betekent dat u in het gelijk bent gesteld.

	N	%
Ja	4	31%
Nee	8	62%
Weet ik niet meer	1	8%

Tabel 19

U geeft aan dat uw klacht niet gegrond is verklaard (u bent niet in het gelijk gesteld). Bent u door de gemeente gewezen op de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de Nationale Ombudsman?

	N	%
Ja	1	13%
Nee, maar dit was ook niet nodig	5	63%
Nee, maar ik had dit wel graag gewild	2	25%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 20

Heeft u de klacht voorgelegd aan de Nationale Ombudsman?

	N	%
Ja	1	13%
Nee	7	88%

Tabel 21

Heeft u een brief ontvangen met het resultaat van de behandeling van uw klacht? Dit heet een afdoeningsbrief.

	N	%
Ja	2	15%
Nee	11	85%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 22

Kunt u voor de volgende stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens bent? (n=2)

	(helemaal) eens	neutra al	(helemaal) oneens	weet niet/ geen mening
Het taalgebruik in de brief was begrijpelijk	50%	0%	50%	0%
De gang van zaken werd in de brief duidelijk uitgelegd	0%	0%	100%	0%

Tabel 23

Hoe tevreden bent u over ...? (n=17)

	(zeer) tevreden	niet tevreden/niet ontevreden	(zeer) ontevreden	weet niet/nvt
... de onafhankelijke opstelling van de behandelaar van de klacht	35%	12%	47%	6%
... de mate waarin u op de hoogte bent gehouden van de ontwikkelingen	29%	12%	53%	6%
... de snelheid waarmee de klacht afgehandeld is	30%	18%	47%	6%

Tabel 24

Hoe tevreden bent u over de afhandeling van uw klacht, alles bij elkaar genomen? Kunt u dat in een rapportcijfer weergeven?

	N	Rapportcijfer
Gemiddeld	17	3,6
<i>Is uw klacht gegrond verklaard?</i>		
Ja	4	2,8
Nee	8	2,4
Weet ik niet meer	1	-
Informele afhandeling	4	7,5

2 Resultaten enquête bezwaarschriften

Tabel 1

Kunt u zich nog (goed) herinneren hoe de afhandeling van uw bezwaar destijds is verlopen?

	N	%
Ja, zeker	38	83%
Ja, wel ongeveer	7	15%
Nee, eigenlijk niet	1	2%
Nee, dat kan ik niet meer herinneren	0	0%

Tabel 2

Bent u in het proces bijgestaan door een advocaat?

	N	%
Ja	8	18%
Nee	37	82%

Tabel 3

Was het u duidelijk op welke manier u een bezwaar kon indienen?

	N	%
Ja, dat was meteen duidelijk	33	73%
Ja, maar dat was niet meteen duidelijk	5	11%
Nee, dat was niet duidelijk	7	16%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 4

Heeft de gemeente u geholpen om uw bezwaar op een juiste manier in te dienen?

	N	%
Ja	7	16%
Ja, maar niet voldoende	6	13%
Nee, maar ik had dat wel graag gewild	10	22%
Nee, dit was ook niet nodig	22	49%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 5

Voelde u zich op de een of andere manier weerhouden om een bezwaar in te dienen?

	N	%
Ja, heel erg	9	20%
Ja, een beetje	5	11%
Nee	31	69%

Tabel 6

Hoe tevreden bent u over ...? (n=45)

	(zeer) tevreden	niet tevreden/niet ontevreden	(zeer) ontevreden	weet niet/nvt
... de <u>vindbaarheid</u> van de informatie over de procedure van indienen	40%	29%	27%	4%
... de <u>duidelijkheid</u> van de informatie over het indienen van een bezwaar	37%	27%	29%	7%
... de <u>duidelijkheid</u> over wat een bezwaar precies is (de definitie van een bezwaar)	54%	22%	20%	4%
... de <u>duidelijkheid</u> van de termijnen waarin het bezwaar behandeld wordt	49%	20%	31%	0%
... de <u>duidelijkheid</u> over hoe het proces van de afhandeling van bezwaren eruit ziet	34%	20%	45%	2%
... het <u>gemak</u> van het indienen van een bezwaar	47%	24%	29%	0%

Tabel 7

Heeft u informatie gezocht over hoe het proces van een bezwaarschrift verloopt?

	N	%
Ja	26	58%
Nee	19	42%

Tabel 8

Waar heeft u informatie gezocht over hoe het proces van een bezwaar verloopt? (meerdere antwoorden mogelijk, n=26)

	N	%
Via de gemeentelijke website	12	46%
Via een andere website	7	27%
Gebeld met de gemeente	10	38%
Gemaid met de gemeente	5	19%
Gevraagd bij de balie	0	0%
Via een organisatie	3	12%
Anders	6	23%

Tabel 9

Heeft u een ontvangstbevestiging ontvangen na het indienen van uw bezwaar?

	N	%
Ja	38	84%
Nee	1	2%
Weet ik niet meer	6	13%

Tabel 10

Heeft de gemeente telefonisch contact opgenomen zodat u uw bezwaar kon toelichten?

	N	%
Ja	7	16%
Nee	33	73%
Weet ik niet meer	5	11%

Tabel 11

Heeft de gemeente samen met u geprobeerd om uw bezwaar informeel op te lossen?

	N	%
Ja	10	22%
Nee	32	71%
Weet ik niet meer	3	7%

Tabel 12

Is het gelukt om samen met de gemeente op informele wijze tot een oplossing te komen? Dit betekent dat de informele afhandeling heeft geleid tot het intrekken van het bezwaarschrift.

	N	%
Ja	4	40%
Nee	6	60%

Tabel 13

Heeft u een schriftelijke bevestiging gehad dat uw bezwaar informeel is afgehandeld en niet verder zal worden behandeld?

	N	%
Ja	4	100%
Nee	0	0%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 14

Hoe tevreden bent u over deze informele afhandeling? (n=10)

	(zeer) tevreden	niet tevreden/niet ontevreden	(zeer) ontevreden	weet niet/nvt
informele afhandeling	30%	20%	40%	10%

Tabel 15

Is uw bezwaar ontvankelijk verklaard? Dit betekent dat uw bezwaar in behandeling is genomen door de gemeente.

	N	%
Ja	35	85%
Nee	3	7%
Weet ik niet meer	3	7%

Tabel 16

U geeft aan dat uw bezwaar niet ontvankelijk is verklaard, dat betekent dat uw bezwaar niet in behandeling is genomen. Bent u door de gemeente gewezen op de mogelijkheid van (hoger) beroep?

	N	%
Ja	2	67%
Nee, maar dit was ook niet nodig	1	33%
Nee, maar ik had dit wel graag gewild	0	0%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 17

Bent u tegen deze uitkomst in beroep gegaan?

	N	%
Ja	0	0%
Nee	3	100%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 18

Heeft u een gesprek (hoorzitting) op het gemeentehuis gehad?

	N	%
Ja	23	61%
Nee	13	34%
Weet ik niet meer	2	5%

Tabel 19

Heeft u tijdens dit gesprek voldoende de ruimte gehad om uw bezwaar uit te leggen?

	N	%
Ja, ik heb daarvoor genoeg de ruimte gekregen	16	70%
Nee, ik heb daarvoor te weinig ruimte gekregen	7	30%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 20

Hoe tevreden bent u over de hoorzitting? (n=23)

	(zeer) tevreden	niet tevreden/niet ontevreden	(zeer) ontevreden	weet niet/nvt
hoorzitting	31%	17%	52%	0%

Tabel 21

Is uw bezwaar gegronnd verklaard?

	N	%
Ja	14	37%
Nee	18	47%
Weet ik niet meer	6	16%

Tabel 22

U geeft aan dat uw bezwaar niet gegronnd is verklaard (u bent niet in het gelijk gesteld). Bent u gewezen op de mogelijkheid van (hoger) beroep?

	N	%
Ja	8	44%
Nee, maar dit was ook niet nodig	4	22%
Nee, maar ik had dit wel graag gewild	5	28%
Weet ik niet meer	1	6%

Tabel 23

Bent u tegen deze uitkomst in beroep gegaan?

	N	%
Ja	5	28%
Nee	13	72%

Tabel 24

Heeft u een brief ontvangen met de beslissing op bezwaar? Dit heet een afdoeningsbrief.

	N	%
Ja	21	55%
Nee	15	39%
Weet ik niet meer	2	5%

Tabel 25

Kunt u voor de volgende stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens bent? (n=21)

	(helemaal) eens	neutraal	(helemaal) oneens	weet niet/ geen mening
Het taalgebruik in de brief was begrijpelijk	40%	29%	27%	4%
De gang van zaken werd in de brief duidelijk uitgelegd	37%	27%	29%	7%

Tabel 26

Hoe tevreden bent u over ...? (n=42)

	(zeer) tevreden	niet tevreden/niet ontevreden	(zeer) ontevreden	weet niet/nvt
... de onafhankelijke opstelling van de bezwaarschriftencommissie	29%	17%	36%	19%
... de mate waarin u op de hoogte bent gehouden van de ontwikkelingen	23%	24%	41%	12%
... de snelheid waarmee het bezwaar afgehandeld is	14%	33%	45%	7%

Tabel 27

Hoe tevreden bent u over de afhandeling van uw bezwaar, alles bij elkaar genomen? Kunt u dat in een rapportcijfer weergeven?

	N	Rapportcijfer
Gemiddeld	42	4,7
<i>Is uw bezwaar gegrond verklaard?</i>		
Ja	14	5,0
Nee	18	3,5
Weet ik niet meer	6	5,2
Informeel afhandeling	4	8,0

3 Resultaten enquête meldingen

Tabel 1

Kunt u zich nog (goed) herinneren hoe de afhandeling van uw melding destijds is verlopen?

	N	%
Ja, zeker	58	77%
Ja, wel ongeveer	14	19%
Nee, eigenlijk niet	2	3%
Nee, dat kan ik me niet meer herinneren	1	1%

Tabel 2

Wat was de aanleiding van uw laatste melding?

	N	%
Accommodaties	2	3%
Afval	13	18%
Begraven	0	0%
Dieren	2	3%
Groen	14	19%
Openbare verlichting	10	14%
Riolering	3	4%
Verkeer	9	13%
Vuurwerkschade	0	0%
Water	0	0%
Wegen	8	11%
Anders	11	15%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 3

Op welke wijze heeft u deze melding gedaan? (meerdere antwoorden mogelijk, n=72)

	N	%
Mondeling	14	19%
Per brief	0	0%
Per e-mail	14	19%
Via sociale media	2	3%
Via Fixi	52	72%
Anders	3	4%
Weet ik niet meer	1	1%

Tabel 4

Was het u duidelijk op welke manieren u een melding kon doen?

	N	%
Ja, dat was meteen duidelijk	50	69%
Ja, maar dat was niet meteen duidelijk	11	15%
Nee, dat was niet duidelijk	9	13%
Weet ik niet meer	2	3%

Tabel 5

Heeft de gemeente u geholpen om de melding te doen?

	N	%
Ja	4	6%
Ja, maar niet voldoende	9	13%
Nee, maar ik had dat wel graag gewild	5	7%
Nee, dit was ook niet nodig	53	74%
Weet ik niet meer	1	1%

Tabel 6

Voelde u zich op de een of andere manier weerhouden om een melding te doen?

	N	%
Ja, heel erg	3	4%
Ja, een beetje	10	14%
Nee	59	82%

Tabel 7

Hoe tevreden bent u over...? (n=72)

	(zeer) tevreden	niet tevreden/niet ontevreden	(zeer) ontevreden	weet niet/nvt
... de <u>vindbaarheid</u> van de informatie over een melding doen?	67%	14%	17%	3%
... de <u>duidelijkheid</u> van de informatie over een melding doen?	65%	10%	22%	3%
... de <u>duidelijkheid</u> over wat een melding precies is (de definitie van een melding)?	60%	19%	15%	6%
... het <u>gemak</u> waarmee u een melding kunt doen	64%	15%	21%	0%

Tabel 8

Heeft u een ontvangstbevestiging ontvangen na het doorgeven van uw melding?

	N	%
Ja	62	86%
Nee	10	14%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 9

Heeft de gemeente telefonisch contact opgenomen om met u over de melding te praten?

	N	%
Ja	9	13%
Nee	61	85%
Weet ik niet meer	2	3%

Tabel 10

Heeft u bericht ontvangen dat de melding in behandeling is genomen? (bijvoorbeeld dat het is doorgestuurd naar de juiste afdeling)

	N	%
Ja	55	76%
Nee	14	19%
Weet ik niet meer	3	4%

Tabel 11

Heeft u bericht ontvangen dat de melding is opgelost/afgehandeld?

	N	%
Ja	35	49%
Nee	32	44%
Weet ik niet meer	5	7%

Tabel 12

Hoe tevreden bent u over...? (n=72)

	(zeer) tevreden	niet tevreden/niet ontevreden	(zeer) ontevreden	weet niet/nvt
... de mate waarin u op de hoogte bent gehouden van de ontwikkelingen?	24%	14%	61%	1%
... de snelheid waarmee de melding is opgelost/afgehandeld?	32%	10%	58%	0%

Tabel 13

U geeft aan dat de gemeente u een bericht heeft gestuurd dat de melding is opgelost/afgehandeld. Hoe tevreden bent u over deze terugkoppeling? (n=35)

	(zeer) tevreden	niet tevreden/niet ontevreden	(zeer) ontevreden	weet niet/nvt
terugkoppeling	38%	14%	48%	0%

Tabel 14

Is de aanleiding voor uw melding opgelost/weggenomen?

	N	%
Ja	32	44%
Nee, maar dit staat wel op de planning	2	3%
Nee	37	51%
Weet ik niet meer	1	1%

Tabel 15

Hoe tevreden bent u over de afhandeling van uw melding, alles bij elkaar genomen? Kunt u dat in een rapportcijfer weergeven?

	N	Rapportcijfer
Gemiddeld	72	4,7
<i>Is de aanleiding voor uw melding opgelost/weggenomen?</i>		
Ja	32	6,4
Nee, maar dit staat wel op de planning	2	-
Nee	37	3,3
Weet ik niet meer	1	-