

BIJLAGE RESULTATEN ENQUÊTE

Rekenkamercommissie Soest

Afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen

1.1 Inleiding

In 2019 heeft de rekenkamercommissie Soest onderzoek gedaan naar de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen door de gemeente Soest. Het perspectief en de beleving van inwoners en ondernemers is in kaart gebracht door middel van een online enquête. In deze afzonderlijke bijlage van het onderzoeksrapport 'De burger goed gehoord?' zijn de resultaten van de enquête beschreven.

1.2 Steekproef, uitnodiging en respons

Op basis van de gegevens in de beschikbare registraties van klachten, meldingen en bezwaren is een steekproef getrokken. Hierbij was het uitgangspunt: alle klachten, 200 meldingen en een goede mix van de bezwaren. De bezwaren zijn opgenomen in drie registraties: de registratie van de onafhankelijke bezwarencommissie B&W (160 bezwaren), de registratie van de bezwarencommissie W&I (77 bezwaren) en de registratie van WOZ/belastingen (659 bezwaren). Om tot een goede afspiegeling te komen, met voldoende respons, is ervoor gekozen om alle bezwaren W&I en B&W en 100 bezwaren WOZ/belastingen op te nemen in de steekproef. De bestanden zijn allereerst ontdebeld, zodat indieners die meerdere meldingen, klachten en/of bezwaren hebben ingediend slechts één uitnodiging ontvingen. In totaal bestaat de steekproef daarmee uit 47 klachten, 289 bezwaren en 200 meldingen, zoals weergegeven in tabel 1.

Aan een steekproef van inwoners die in 2018 en de eerste helft van 2019 een klacht, bezwaar en/of melding hebben ingediend en waarvan de klacht, het bezwaar en/of de melding door de gemeente is afgehandeld, is via een uitnodigingsbrief gevraagd om deel te nemen aan deze enquête. De brief is door de rekenkamercommissie verstuurd. De brieven bevatten een unieke code waarmee ingelogd kon worden op een beveiligde online omgeving om de vragenlijst in te vullen. Wanneer inwoners de vragenlijst liever op papier wilden invullen, is hen een papieren versie toegestuurd. Naast de uitnodiging is na een aantal weken een herinnering verstuurd aan de inwoners die de vragenlijst op dat moment nog niet (helemaal) hadden ingevuld. De enquête kon worden ingevuld van 6 september tot en met 13 oktober 2019.¹ Enkele brieven bleken onbestelbaar, bijvoorbeeld omdat de indiener verhuisd was en geen nieuw adres bekend is.

¹ Door een systeemfout heeft een deel van de steekproef van indieners van klachten slechts de herinneringsbrief ontvangen. Aan hen is alsnog een uitnodigings- annex excuusbrief verzonden, zodat zij – net als de rest van de inwoners – tweemaal zijn uitgenodigd voor deelname aan de enquête. Deze groep heeft tot 27 oktober 2019 de gelegenheid gekregen om de vragenlijst in te vullen.

Uiteindelijk hebben 20 indieners van klachten, 75 indieners van een bezwaar en 80 indieners van een melding de vragenlijst online of op papier ingevuld. De respons is opgenomen in tabel 1.

Tabel 1

Aantal afgehandelde klachten, bewaren en meldingen, steekproef en respons

	INDIENERS VAN		
	Klachten	Bezwaren	Meldingen
Totaal aantal afgehandeld door gemeente Soest in periode januari 2018-juli 2019	52	896	6.319
Verstuurde brieven (steekproef)	47	289	200
Onbestelbare brieven	2	2	0
Respons	20	75	80
Responspercentage	44%	26%	40%

1.3 Betrouwbaarheid en betekenis van de uitkomsten

De responspercentages (respectievelijk 44%, 26% en 40%) zijn hoog voor deze wijze van uitnodigen. Een schriftelijke uitnodiging voor een gemeentelijk onderzoek onder inwoners levert doorgaans een respons op van 20-30 procent. Afhankelijk van de mate waarin het onderwerp de geadresseerde 'raakt' kan dit percentage hoger of lager uitvallen. Daar komt bij dat voor de klachten en voor de bezwaren W&I en de bezwaren B&W de totale groep is uitgenodigd, waarmee iedereen de kans heeft gekregen om deel te nemen. Door de goede respons is een substantiële groep ervaringsdeskundigen betrokken in het onderzoek. Hun ervaringen geven daarmee een indruk van de totale groep indieners. Echter, door de in absolute zin geringe aantallen, met name bij de klachten, is het niet mogelijk om verschillen in antwoorden/tevredenheid tussen bijvoorbeeld typen klachten te bekijken. De uitkomsten zijn niet representatief voor de totale bevolking, maar hebben betrekking op inwoners en ondernemers die de gemeente hebben benaderd met een klacht, melding of bezwaar.

1.4 Leeswijzer

De uitkomsten van de enquêtes zijn waar relevant opgenomen in het hoofdrapport. De overige uitkomsten zijn opgenomen in onderstaande paragrafen, met uitzondering van de open antwoorden vanwege mogelijke herleidbare, privacygevoelige informatie. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen of van het feit dat men meerdere antwoorden kon aanvinken. In deze bijlage staan allereerst de uitkomsten van het onderzoek naar de indieners van klachten (paragraaf 1.5), vervolgens de uitkomsten van de indieners van bezwaarschriften (paragraaf 1.6) en ten slotte de uitkomsten van de indieners van meldingen (paragraaf 1.7). Per type indiener worden de uitkomsten gepresenteerd op het gebied van de wijze van indienen, proces van afhandeling en tevredenheid, vanuit het perspectief van de betrokkene.

1.5 Klachten

De registratie van de klachten wordt bijgehouden in het zaakstelsel van de gemeente. Deze registratie is gebruikt als steekproefbestand voor dit onderzoek. Uitsluitend de afgehandelde klachten in de periode 2018 tot medio 2019 maken deel uit van dit onderzoek. De steekproef is ontdubbeld, zodat inwoners die meerdere klachten hebben ingediend slechts één uitnodiging ontvingen. Dit maakt dat van de 52 afgehandelde klachten er 47 in de steekproef zijn opgenomen. Aan deze indieners is een brief gestuurd met het verzoek om deel te nemen aan de enquête. Bij twee van hen kon de brief niet worden bezorgd, waarmee 45 indieners van klachten de uitnodiging ontvangen hebben. In totaal hebben 20 indieners van klachten deelgenomen aan het onderzoek, wat betekent dat er een responspercentage van 44 procent is behaald.

Tabel 2

Aantal afgehandelde klachten, steekproef en respons

	KLACHTEN
Totaal aantal afgehandeld door gemeente Soest in periode januari 2018-juli 2019	52
Verstuurde brieven (steekproef)	47
Onbestelbare brieven	2
Respons	20
Responspercentage	44%

Wijze van indienen

De indieners van klachten die deelnamen aan het onderzoek zijn vooral inwoners van de gemeente Soest. Voor de grootste groep was het duidelijk hoe ze een klacht konden indienen, ze konden het ook zonder hulp doen en ze voelden zich niet weerhouden om een klacht in te dienen. Opvallend is dat een deel aangeeft de klacht via meerdere wegen te hebben ingediend. In de meeste gevallen was de belangrijkste aanleiding voor de klacht dat de gemeente niet (tijdig) reageerde.

Tabel 3

Heeft u uw klacht ingediend als inwoner van Soest of als bedrijf/instelling in Soest? (n=20)

	N	%
Ik heb mijn klacht ingediend als inwoner	19	95%
Ik heb mijn klacht ingediend als vertegenwoordiger van een bedrijf	0	0%
Ik heb mijn klacht ingediend als vertegenwoordiger van een instelling/organisatie/stichting	1	5%

Tabel 2

Kunt u zich nog (goed) herinneren hoe de afhandeling van uw klacht destijds is verlopen? (n=20)

	N	%
Ja, zeker	17	85%
Ja, wel ongeveer	3	15%
Nee, dat kan ik mij niet meer herinneren	0	0%

Tabel 3*Wat was de belangrijkste aanleiding van uw klacht? (n=20)*

	N	%
Ik ben onbehoorlijk te woord gestaan door een medewerker van de gemeente	5	25%
Ik moest te lang wachten op een reactie van de gemeente/ik werd niet teruggebeld	11	55%
De gemeente kwam een afspraak niet na	4	20%

Tabel 4*Op welke wijze heeft u deze klacht ingediend? (meerdere antwoorden mogelijk, n=20)*

	N	%
Mondeling: telefonisch	5	25%
Mondeling: aan de balie	0	0%
Per brief	6	30%
Per e-mail	8	40%
Via het klachtenformulier op de website van de gemeente	8	40%
Anders	0	0%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 5*Was het u duidelijk op welke manieren u een klacht kon indienen? (n=20)*

	N	%
Ja, dat was meteen duidelijk	14	70%
Ja, maar dat was niet meteen duidelijk	5	25%
Nee, dat was niet duidelijk	0	0%
Weet ik niet meer	1	5%

Tabel 6*Heeft de gemeente u geholpen om de klacht op een juiste manier in te dienen? (n=20)*

	N	%
Ja	3	15%
Ja, maar niet voldoende	2	10%
Nee, maar ik had dat wel graag gewild	1	5%
Nee, dit was ook niet nodig	14	70%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 7*Voelde u zich op de een of andere manier weerhouden om een klacht in te dienen? (n=20)*

	N	%
Ja, heel erg	2	10%
Ja, een beetje	1	5%
Nee	17	85%

Tabel 8*Heeft u informatie gezocht over hoe het proces van een klacht verloopt? (n=20)*

	N	%
Ja	9	45%
Nee	11	55%

Tabel 9*Waar heeft u informatie gezocht over hoe het proces van een klacht verloopt? (meerdere antwoorden mogelijk, n=9)*

	N	%
Via de gemeentelijke website	8	89%
Via een andere website	0	0%
Gebeld met de gemeente	1	11%
Gemaïld met de gemeente	0	0%
Gevraagd bij de balie	0	0%
Via een organisatie	0	0%
Anders	1	11%
Weet ik niet meer	0	0%

Proces van de klachtafhandeling

Ongeveer de helft van de indieners heeft een ontvangstbevestiging gekregen of is zich daar bewust van. Iets minder dan de helft geeft aan dat de gemeente telefonisch contact heeft opgenomen en geprobeerd heeft om er op informele wijze uit te komen. De indieners die aangeven dat het gelukt is om er op informele wijze uit te komen, geven ook aan dat ze daarvan een schriftelijke bevestiging hebben ontvangen. Voor een deel van de mensen is het niet duidelijk of de gemeente geprobeerd heeft er op informele wijze uit te komen en of dat al dan niet gelukt is.

Tabel 10*Heeft u een ontvangstbevestiging ontvangen na het indienen van uw klacht? (n=20)*

	N	%
Ja	10	50%
Nee	7	35%
Weet ik niet meer	3	15%

Tabel 11*Heeft de gemeente telefonisch contact opgenomen, bijvoorbeeld zodat u uw klacht kon toelichten of om het proces verder toe te lichten? (n=20)*

	N	%
Ja	8	40%
Nee	8	40%
Weet ik niet meer	4	20%

Tabel 12

Heeft de gemeente samen met u geprobeerd om uw klacht informeel op te lossen? (n=20)

Informele afhandeling is een afhandeling zonder gesprek op het gemeentehuis. In plaats daarvan wordt u gebeld en kijkt de gemeente samen met u of uw klacht op een andere manier opgelost kan worden.

	N	%
Ja	7	35%
Nee	12	60%
Weet ik niet meer	1	5%

Tabel 13

Is het gelukt om samen met de gemeente op een informele manier tot een oplossing te komen? (n=7)

	N	%
Ja	5	71%
Nee	2	29%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 14

Heeft u een schriftelijke bevestiging gehad dat uw klacht informeel is afgehandeld en niet verder zal worden behandeld? (n=5)

	N	%
Ja	5	100%
Nee	0	0%
Weet ik niet meer	0	0%

Tevredenheid over de klachtafhandeling

De inwoners die de enquête hebben ingevuld (en die dus eerder een klacht hebben ingediend) waren in de beginsituatie ergens ontevreden over. Die ontevredenheid niet altijd weg te nemen met een goed proces. De tevredenheid over het proces zit namelijk deels in de uitkomst ervan. Mensen die gelijk hebben gekregen, zijn over het algemeen positiever over het proces dan mensen die geen gelijk hebben gekregen. Maar de mensen die gelijk hebben gekregen zijn nog steeds gematigd positief. Dit is vergelijkbaar met hoe andere gemeenten scoren. Soest scoort niet hierin lager dan andere gemeenten.

Indieners van een klacht bij de gemeente beoordelen de afhandeling ervan gemiddeld met een 4,4. Ruim de helft van de indieners (55%) geeft een onvoldoende voor de klachtafhandeling (rapportcijfer van 5 of lager).

Er is een aantal factoren van invloed op de tevredenheid over de afhandeling. Dit zijn bijvoorbeeld het gemak van het indienen, de onafhankelijke opstelling van de klachtafhandelaar, de mate waarin men op de hoogte is gehouden van de ontwikkelingen en de snelheid waarmee de klacht is afgehandeld. Ook de mate waarin men vindt dat de gemeente echt iets doet met de klacht is van invloed op de algehele tevredenheid. De uitkomst van het proces is van invloed op de beoordeling: wanneer de klacht gegrond is verklaard, is men meer tevreden over het afhandelingsproces dan wanneer de klacht ongegrond is verklaard. Verder leidt informele afhandeling tot een positievere beoordeling van de afhandeling.

Tabel 15*Hoe tevreden bent u over de afhandeling van uw klacht, alles bij elkaar genomen? (n=20)*

	N	RAPPORTCIJFER
Gegronnd	5	6,6
Ongegrond	7	2,1
Weet ik niet meer	3	1,3
Informeel opgelost	5	7,0
Gemiddeld	20	4,4

Tabel 16*Hoe tevreden bent u over ...? (n=20)*

	(zeer) tevreden	niet tevreden/niet ontevreden	(zeer) ontevreden	weet niet/nvt
... de <u>vindbaarheid</u> van de informatie over de procedure van indienen	40%	15%	30%	15%
... de <u>duidelijkheid</u> van de informatie over het indienen van een klacht	50%	15%	25%	10%
... de <u>duidelijkheid</u> over wat een klacht precies is (de definitie van een klacht)	45%	25%	15%	15%
... de <u>duidelijkheid</u> van de termijnen waarin de klacht behandeld wordt	45%	25%	20%	10%
... de <u>duidelijkheid</u> over hoe het proces van de afhandeling van klachten eruit ziet	30%	35%	25%	10%
... het <u>gemak</u> van het indienen van een klacht	60%	20%	15%	5%

Tabel 17*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 18*Heeft u een gesprek op het gemeentehuis gehad? (n=15)*

	N	%
Ja	4	27%
Nee	11	73%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 19*Hoe tevreden bent u over het gesprek? (n=4)*

	(zeer) tevreden	niet tevreden/niet ontevreden	(zeer) ontevreden	weet niet/nvt
het gesprek	50%	25%	25%	0%

Tabel 20*Is uw klacht gegrond verklaard? Dit betekent dat u gelijk hebt gekregen. (n=15)*

	N	%
Ja	5	33%
Nee	7	47%
Weet ik niet meer	3	20%

Tabel 21

Heeft u een brief ontvangen met het resultaat van de behandeling van uw klacht? (n=15)

	N	%
Ja	5	33%
Nee	7	47%
Weet ik niet meer	3	20%

Tabel 22

Kunt u voor de volgende stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens bent? (n=5)

	(helemaal) eens	neutraal	(helemaal) oneens	weet niet/ geen mening
Het taalgebruik in de brief was begrijpelijk	40%	60%	0%	0%
De procedure werd in de brief duidelijk uitgelegd	40%	20%	40%	0%
Het besluit op uw klacht werd in de brief duidelijk uitgelegd	60%	20%	20%	0%

Tabel 23

Hoe tevreden bent u over ...? (n=20)

	(zeer) tevreden	niet tevreden/niet ontevreden	(zeer) ontevreden	weet niet/geen mening
... de onafhankelijke opstelling van de behandelaar van de klacht	30%	20%	40%	10%
... de mate waarin u op de hoogte bent gehouden van de ontwikkelingen	15%	25%	45%	15%
... de snelheid waarmee de klacht afgehandeld is	25%	25%	50%	0%
... de mate waarin de gemeente echt iets doet met uw klacht	20%	15%	55%	10%

Tabel 24

U geeft aan dat uw klacht niet gegrond is verklaard (u hebt geen gelijk gekregen). Bent u door de gemeente gewezen op de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de Gemeentelijke Ombudsman? (n=7)

	N	%
Ja	4	57%
Nee, maar dit was ook niet nodig	1	14%
Nee, maar ik had dit wel graag gewild	1	14%
Weet ik niet meer	1	14%

Tabel 25

Heeft u de klacht voorgelegd aan de Gemeentelijke Ombudsman? (n=7)

	N	%
Ja	3	43%
Nee	4	57%

1.6 Bezwaarschriften

In totaal zijn 289 inwoners die in 2018 of in de eerste helft van 2019 bezwaar hebben gemaakt (en waarvan het bezwaar ook is afgehandeld) uitgenodigd om aan de enquête deel te nemen. Bij twee van hen kon de brief niet worden bezorgd. In totaal hebben daarom 287 bezwaarmakers de uitnodiging ontvangen. Van hen hebben 75 bezwaarmakers deelgenomen aan het onderzoek, wat betekent dat er een responspercentage van 26 procent is behaald. Vijf van de deelnemers hebben aangegeven dat zij zich niet meer kunnen herinneren hoe de afhandeling van het bezwaar is verlopen. Zij hebben daarom de vragenlijst niet verder ingevuld.

In dit onderzoek worden drie typen bezwaarschriften onderscheiden:

- Bezwaren tegen besluiten van het college van burgemeester en wethouders in het fysieke domein;
- Bezwaren tegen besluiten op het terrein van het sociaal domein;
- Bezwaren tegen belastingaanslagen en heffingen.

Er blijkt geen verschil in deelname tussen de verschillende typen bezwaren.

De steekproef is ontleend aan de registratie van bezwaren bij de gemeente Soest en bij de uitvoeringsorganisatie Baarn Bunschoten Soest (BBS). De steekproef is ontdubbeld, zodat inwoners die meerdere bezwaarschriften hebben ingediend slechts één uitnodiging ontvingen. Daarnaast zijn commerciële partijen die op grote schaal namens anderen een bezwaar indienen uitgesloten van deelname, omdat zij een ander perspectief dan inwoners kunnen hebben op het proces en omdat het twijfelachtig is of zij namens hun cliënten willen deelnemen aan een dergelijk onderzoek.

Tabel 1

Aantal afgehandelde bezwaren, steekproef en bruikbare respons naar type bezwaar

	TOTAAL	waarvan		
		COLLEGE	SOCIAAL DOMEIN	BELASTINGEN/WOZ
Totaal aantal afgehandeld door gemeente Soest in periode januari 2018-juli 2019	896	160	77	659
Verstuurde brieven	289	127	62	100
Onbestelbare brieven	2			
Respons	75			
Responspercentage	26%			

Wijze van indienen

Veruit de meeste indieners zijn inwoners van Soest. Een enkeling heeft een bezwaar ingediend als vertegenwoordiger van een bedrijf, instelling, organisatie of stichting in Soest. Zo'n 40 procent van de indieners heeft zich laten ondersteunen door een iemand anders, al dan niet een professional. Voor de meeste indieners was het meteen duidelijk hoe je een bezwaar kunt indienen. Het overgrote deel voelde zich niet weerhouden om het bezwaar in te dienen, een kleine groep zou graag meer hulp hebben ontvangen van de gemeente bij het indienen. Een derde van de indieners is niet tevreden over de duidelijkheid van de termijnen die gelden bij de behandeling van een bezwaarschrift en hoe het proces er precies uit zal zien.

Tabel 2*Heeft u uw bezwaar ingediend als inwoner van Soest of als bedrijf/instelling in Soest? (n=70)*

	N	%
Ik heb mijn bezwaar ingediend als inwoner	66	94%
Ik heb mijn bezwaar ingediend als vertegenwoordiger van een bedrijf	2	3%
Ik heb mijn bezwaar ingediend als vertegenwoordiger van een instelling/organisatie/stichting	2	3%

Tabel 3*Hebt u zich bij uw bezwaar laten ondersteunen door anderen? (meerdere antwoorden mogelijk, n=70)*

	N	%
Nee	42	60%
Ja, door een advocaat	13	19%
Ja, door vrienden/familie/kennissen	5	7%
Ja, door iemand anders	10	14%

Tabel 4*Was het u duidelijk op welke manier u een bezwaar kon indienen? (n=70)*

	N	%
Ja, dat was meteen duidelijk	58	83%
Ja, maar dat was niet meteen duidelijk	10	14%
Nee, dat was niet duidelijk	1	1%
Weet ik niet meer	1	1%

Tabel 5*Heeft de gemeente u geholpen om uw bezwaar op een juiste manier in te dienen? (n=70)*

	N	%
Ja	14	20%
Ja, maar niet voldoende	1	1%
Nee, maar ik had dat wel graag gewild	9	13%
Nee, dit was ook niet nodig	46	66%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 6*Voelde u zich op de een of andere manier weerhouden om een bezwaar in te dienen? (n=70)*

	N	%
Ja, heel erg	5	7%
Ja, een beetje	9	13%
Nee	56	80%

Tabel 7*Hoe tevreden bent u over ...? (n=70)*

	(zeer) tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	(zeer) ontevreden	weet niet / nvt
... de <u>vindbaarheid</u> van de informatie over de procedure van indienen	67%	16%	16%	1%
... de <u>duidelijkheid</u> van de informatie over het indienen van een bezwaar	71%	14%	14%	0%
... de <u>duidelijkheid</u> over wat een bezwaar precies is (de definitie van een bezwaar)	66%	20%	14%	0%
... de <u>duidelijkheid</u> van de termijnen waarin het bezwaar behandeld wordt	50%	23%	27%	0%
... de <u>duidelijkheid</u> over hoe het proces van de afhandeling van bezwaren eruit ziet	46%	21%	33%	0%
... het <u>gemak</u> van het indienen van een bezwaar	66%	21%	11%	1%

Tabel 8*Heeft u informatie gezocht over hoe het proces van een bezwaarschrift verloopt? (n=70)*

	N	%
Ja	31	44%
Nee	39	56%

Tabel 9*Waar heeft u informatie gezocht over hoe het proces van een bezwaar verloopt? (meerdere antwoorden mogelijk, n=31)*

	N	%
Via de gemeentelijke website	19	61%
Via een andere website	5	16%
Gebeld met de gemeente	6	19%
Gemaïld met de gemeente	3	10%
Gevraagd bij de balie	3	10%
Via een organisatie	2	6%
Anders	4	13%

Proces van afhandelen van bezwaren

Drie kwart van de indieners heeft een ontvangstbevestiging ontvangen of is zich daar bewust van. Ruim drie kwart geeft aan dat de gemeente geen contact heeft opgenomen om het bezwaar mondeling toe te kunnen lichten. Een kwart geeft aan dat de gemeente heeft geprobeerd er op informele wijze uit te komen. Bij twee derde van hen is dat volgens de indiener ook gelukt en daarvan hebben deze mensen (bijna allemaal) een schriftelijke bevestiging van de gemeente ontvangen. Voor een deel van de mensen is het niet duidelijk geweest of ze een ontvangstbevestiging ontvingen, of de gemeente telefonisch contact heeft opgenomen en/of tot een informele afhandeling wilde komen.

Van de indieners die niet tot een informele afdoening zijn gekomen, geeft ongeveer 20 procent aan dat het bezwaar niet ontvankelijk is verklaard. Er zijn ook indieners die dat niet precies weten. Een deel is er naar eigen zeggen op gewezen dat ze tegen deze beslissing op niet-ontvankelijkheid in (hoger) beroep konden gaan, een deel weet dit niet en een deel zou hier graag op gewezen zijn maar is dat naar eigen zeggen niet.

Van de indieners waarvan het bezwaar ontvankelijk is verklaard, geven er 17 aan dat er een hoorzitting is geweest. Voor indieners van bezwaren WOZ/belastingen is een hoorzitting niet gebruikelijk maar er kan wel een gesprek plaatsvinden met de behandelend ambtenaar. Twee indieners van een bezwaar WOZ/belastingen geven aan dat zij een dergelijk gesprek hebben gehad. Van de mensen die een hoorzitting hebben meegemaakt, zegt drie kwart daarin voldoende ruimte te hebben gekregen om hun bezwaar toe te lichten.

Niet iedereen geeft aan geïnformeerd te zijn over de uitkomst van de afhandeling van het bezwaar (gegrond of ongegrond), door middel van een afdoeningsbrief. Ook geeft een deel aan dat men niet is gewezen op de mogelijkheid van (hoger) beroep. Dit wil niet zeggen dat de gemeente deze informatie niet heeft verzonden, maar kan ook betekenen dat de indiener het niet als zodanig heeft ervaren.

Tabel 10

Heeft u een ontvangstbevestiging ontvangen na het indienen van uw bezwaar? (n=70)

	N	%
Ja	52	74%
Nee	10	14%
Weet ik niet meer	8	11%

Tabel 11

Heeft de gemeente telefonisch contact opgenomen zodat u uw bezwaar kon toelichten? (n=70)

	N	%
Ja	9	13%
Nee	55	79%
Weet ik niet meer	6	9%

Tabel 12

Heeft de gemeente samen met u geprobeerd om uw bezwaar informeel op te lossen? (n=70)

Informele afhandeling is een afhandeling zonder hoorzitting. In plaats daarvan wordt u gebeld en kijkt de gemeente samen met u of uw bezwaar op een andere manier opgelost kan worden.

	N	%
Ja	17	24%
Nee	51	73%
Weet ik niet meer	2	3%

Tabel 13

Is het gelukt om samen met de gemeente op een informele manier tot een oplossing te komen? (n=17)

	N	%
Ja	11	65%
Nee	5	29%
Weet ik niet meer	1	6%

Tabel 14

Heeft u een schriftelijke bevestiging gehad dat uw bezwaar informeel is afgehandeld en niet verder zal worden behandeld? (n=11)

	N	%
Ja	10	91%
Nee	0	0%
Weet ik niet meer	1	9%

Tabel 15

Is uw bezwaar ontvankelijk verklaard? Dit betekent dat uw bezwaar in behandeling is genomen door de gemeente. (n=59)

	N	%
Ja	43	73%
Nee	11	19%
Weet ik niet meer	5	8%

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=11)

	N	%
Ja	2	18%
Nee, maar dit was ook niet nodig	4	36%
Nee, maar ik had dit wel graag gewild	4	36%
Weet ik niet meer	1	9%

Tabel 17

Bent u in (hoger) beroep gegaan tegen de niet-ontvankelijkheid van uw bezwaar? (n=11)

	N	%
Ja	2	18%
Nee	9	82%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 18

Heeft u een gesprek (hoorzitting) op het gemeentehuis gehad? (n=48²)

	N	%
Ja	17	35%
Nee	31	65%
Weet ik niet meer	0	0%

² Alle indieners minus de mensen die zeggen dat het bezwaar informeel is afgehandeld en de mensen die zeggen dat hun bezwaar niet-ontvankelijk is verklaard.

Tabel 19

Heeft u tijdens dit gesprek voldoende de ruimte gehad om uw bezwaar uit te leggen? (n=17)

	N	%
Ja, ik heb daarvoor genoeg de ruimte gekregen	12	71%
Nee, ik heb daarvoor te weinig ruimte gekregen	5	29%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 20

U geeft aan dat uw bezwaar niet gegrond is verklaard (u hebt geen gelijk gekregen). Bent u gewezen op de mogelijkheid van (hoger) beroep? (n=25)

	N	%
Ja	16	64%
Nee, maar dit was ook niet nodig	3	12%
Nee, maar ik had dit wel graag gewild	4	16%
Weet ik niet meer	2	8%

Tabel 21

Bent u in (hoger) beroep gegaan tegen de ongegrondheid van uw bezwaar? (n=25)

	N	%
Ja	4	16%
Nee	21	84%

Tabel 22

Heeft u een brief ontvangen met de beslissing op uw bezwaar? Dit heet een afdoeningsbrief. (n=48)

	N	%
Ja	38	79%
Nee	9	19%
Weet ik niet meer	1	2%

Tevredenheid over de bezwaarafhandeling

De inwoners die de enquête hebben ingevuld (en die dus eerder een bezwaar hebben ingediend) waren in de beginsituatie ergens ontevreden over. Die ontevredenheid niet altijd weg te nemen met een goed proces. De tevredenheid over het proces zit namelijk deels in de uitkomst ervan. Mensen die gelijk hebben gekregen, zijn over het algemeen positiever over het proces dan mensen die geen gelijk hebben gekregen. Maar de mensen die gelijk hebben gekregen zijn nog steeds gematigd positief. Dit is vergelijkbaar met hoe andere gemeenten scoren. Soest scoort niet hierin lager dan andere gemeenten.

Gemiddeld beoordelen de bezwaarmakers de afhandeling van hun bezwaar met een 5,7. Hierin is geen verschil tussen de typen bezwaren. 41 procent van de bezwaarmakers geeft een onvoldoende voor de bezwaarafhandeling (rapportcijfer van 5 of lager).

Er is een aantal factoren van invloed op de tevredenheid over de afhandeling. Dit zijn bijvoorbeeld de tevredenheid over de hoorzitting, over de duidelijkheid en vindbaarheid van de informatie met betrekking tot het bezwaarproces en over de mate waarin men op de hoogte is gehouden van ontwikkelingen tijdens het bezwaarproces. Ook is de uitkomst van het proces van invloed op de beoordeling: wanneer het bezwaar gegrond is verklaard, is men meer tevreden over het bezwaarproces dan wanneer het bezwaar

ongegrond is verklaard. Verder leidt informele afhandeling tot een positievere beoordeling van het bezwaarproces.

Tabel 23

Hoe tevreden bent u over de afhandeling van uw bezwaar, alles bij elkaar genomen? (n=59)

	N	RAPPORTCIJFER
Gegrond	22	6,8
Ongegrond	25	4,0
Weet ik niet meer	1	1,0
Informeel opgelost	11	7,7
Gemiddeld	59	5,7

Tabel 24

Hoe tevreden bent u over de informele afhandeling? (n=17)

	(zeer) tevreden	niet tevreden/niet ontevreden	(zeer) ontevreden	weet niet/nvt
informele afhandeling	59%	18%	24%	0%

Tabel 25

Hoe tevreden bent u over de hoorzitting? (n=17)

	(zeer) tevreden	niet tevreden/niet ontevreden	(zeer) ontevreden	weet niet/nvt
WOZ/belastingen (n=2)	0%	50%	50%	0%
Zorg/Wmo (n=4)	50%	25%	25%	0%
College (n=11)	36%	9%	55%	0%

Tabel 26

Is uw bezwaar gegrond verklaard? Dit betekent dat u gelijk hebt gekregen (n=48)

	N	%
Ja	22	46%
Nee	25	52%
Weet ik niet meer	1	2%

Tabel 27

Kunt u voor de volgende stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens bent? (n=38)

	(helemaal) eens	neutraal	(helemaal) oneens	weet niet/ geen mening
Het taalgebruik in de brief was begrijpelijk	63%	21%	16%	0%
De procedure werd in de brief duidelijk uitgelegd	47%	29%	18%	5%
Het besluit op uw bezwaar werd in de brief duidelijk uitgelegd	39%	29%	29%	3%

Tabel 28*Hoe tevreden bent u over ...? (n=59)*

	(zeer) tevreden	niet tevreden/niet ontevreden	(zeer) ontevreden	weet niet/geen mening
... de onafhankelijke opstelling van de bezwaarschriftencommissie	31%	19%	31%	20%
WOZ/belastingen (n=21) ³	14%	19%	38%	29%
Zorg/Wmo (n=7)	57%	14%	14%	14%
College (n=31)	36%	19%	29%	16%
... de mate waarin u op de hoogte bent gehouden van de ontwikkelingen	32%	24%	34%	10%
... de snelheid waarmee het bezwaar afgehandeld is	41%	22%	34%	3%
... de mate waarin de gemeente echt iets doet met uw bezwaar	27%	20%	47%	5%

³ WOZ/belastingbezwaren worden niet door een bezwaarschriftencommissie behandeld. Als indieners van een belastingbezwaar in hun bezwaar verzoeken om een hoorzitting, en als niet (volledig) aan het bezwaar wordt tegemoetgekomen, hoort de gemeente de indiener. De betrokken ambtenaar van de gemeente hoort de indiener dan tijdens een gesprek. Met name bij WOZ-procedures zijn er weleens hoorzittingen. Daar wordt een verslag van gemaakt en dat wordt verwerkt in de uitspraak op bezwaar.

1.7 Meldingen

De steekproef is ontleend aan het zaakstelsel van de gemeente. De steekproef is ontdubbeld, zodat inwoners die meerdere meldingen hebben doorgegeven slechts één uitnodiging ontvingen. In totaal zijn 200 inwoners die in 2018 of in de eerste helft van 2019 een melding over de openbare ruimte aan de gemeente hebben doorgegeven (en waarvan de melding ook is afgehandeld) benaderd om aan de enquête deel te nemen. 80 melders hebben de online enquête ingevuld, wat betekent dat er een responspercentage van 40 procent is behaald. Twaalf van de indieners hebben aangegeven dat zij zich niet meer kunnen herinneren hoe de afhandeling van de melding is verlopen. Zij hebben daarom de vragenlijst niet verder ingevuld.

Tabel 1

Aantal afgehandelde meldingen, steekproef en respons

	MELDINGEN
Totaal aantal afgehandeld door gemeente Soest in periode januari 2018-juli 2019	6.319
Verstuurde brieven (steekproef)	200
Onbestelbare brieven	0
Respons	80
Responspercentage	40%

Wijze van indienen

Ruim een derde van de indieners van meldingen doet dit telefonisch, nog een derde doet dit via de gemeentelijke website of app. Een kwart gebruikt de e-mail. Een beperkt deel meldt via meerdere kanalen. Een kwart van de meldingen ging volgens de indieners over openbare beplanting. Andere onderwerpen waarover vaker meldingen worden gedaan, zijn verharding en bestrating (19 procent), overlast/vernieling (16 procent) en problemen rondom afval, riool, water en milieu (ook 16 procent). Voor de meeste indieners was het duidelijk hoe je een melding kunt doen, was (extra) ondersteuning door de gemeente niet nodig en was er geen belemmering om de melding in te dienen.

Tabel 2

Wat was de aanleiding van uw laatste melding? (n=68)⁴

	N	%
Openbare beplanting	17	25%
Verharding en bestrating	13	19%
Overlast/vernieling	11	16%
Milieuproblemen (afval, riool, water en milieuproblemen algemeen)	11	16%
Openbare objecten (gemeentelijke objecten, speelvoorzieningen, straatmeubilair)	8	12%
Anders	8	12%

⁴ De vraag "Wat was de aanleiding van uw laatste melding?" is heringedeeld op basis van de gegeven antwoorden, zodat een logischere en meer compacte indeling is ontstaan.

Tabel 3*Op welke wijze heeft u deze melding gedaan? (meerdere antwoorden mogelijk, n=68)*

	N	%
Mondeling: telefonisch	25	37%
Mondeling: aan de balie	2	3%
Per brief	2	3%
Per e-mail	16	24%
Via sociale media (Whatsapp, Facebook, Twitter)	0	0%
Via gemeentelijke website of app	28	41%
Via de BuitenBeter app	2	3%
Anders	3	4%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 4*Was het u duidelijk op welke manieren u een melding kon doen? (n=68)*

	N	%
Ja, dat was meteen duidelijk	57	84%
Ja, maar dat was niet meteen duidelijk	9	13%
Nee, dat was niet duidelijk	2	3%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 5*Heeft de gemeente u geholpen om de melding te doen? (n=68)*

	N	%
Ja	14	21%
Ja, maar niet voldoende	1	1%
Nee, maar ik had dat wel graag gewild	4	6%
Nee, dit was ook niet nodig	48	71%
Weet ik niet meer	1	1%

Tabel 6*Voelde u zich op de een of andere manier weerhouden om een melding te doen? (n=68)*

	N	%
Ja, heel erg	3	4%
Ja, een beetje	7	10%
Nee	58	85%

Tabel 7*Hoe tevreden bent u over ...? (n=68)*

	(zeer) tevreden	niet tevreden/niet ontevreden	(zeer) ontevreden	weet niet/nvt
... de <u>vindbaarheid</u> van de informatie over een melding doen	66%	19%	10%	4%
... de <u>duidelijkheid</u> van de informatie over een melding doen	60%	25%	10%	4%
... de <u>duidelijkheid</u> over wat een melding precies is (de definitie van een melding)	56%	24%	15%	6%
... het <u>gemak</u> waarmee u een melding kunt doen	75%	18%	7%	0%

Proces van afhandelen van bezwaren

Ruim de helft van de indieners geeft aan dat ze een ontvangstbevestiging ontvingen, ruim een derde dat de gemeente telefonisch contact opnam. Bijna de helft geeft aan geïnformeerd te zijn dat de melding in behandeling is genomen. Een kwart geeft aan dat zij een bericht hebben ontvangen dat de melding is afgehandeld.

Tabel 8

Heeft u een ontvangstbevestiging ontvangen na uw melding? (n=68)

	N	%
Ja	40	59%
Nee	18	26%
Weet ik niet meer	10	15%

Tabel 9

Heeft de gemeente telefonisch contact opgenomen om met u over uw melding te praten? (n=68)

	N	%
Ja	25	37%
Nee	41	60%
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=68)

	N	%
Ja	29	43%
Nee	28	41%
Weet ik niet meer	11	16%

Tabel 11

Heeft u bericht ontvangen dat de melding is opgelost/afgehandeld? (n=68)

	N	%
Ja	16	24%
Nee	45	66%
Weet ik niet meer	7	10%

Tevredenheid over de afhandeling van meldingen

De inwoners die de enquête hebben ingevuld (en die dus eerder een melding hebben ingediend) waren in de beginsituatie ergens ontevreden over. Die ontevredenheid niet altijd weg te nemen met een goed proces. De tevredenheid over het proces zit namelijk deels in de uitkomst ervan. Mensen die gelijk hebben gekregen, zijn over het algemeen positiever over het proces dan mensen die geen gelijk hebben gekregen. Maar de mensen die gelijk hebben gekregen zijn nog steeds gematigd positief. Dit is vergelijkbaar met hoe andere gemeenten scoren. Soest scoort niet hierin lager dan andere gemeenten.

De indieners van een melding beoordelen de afhandeling ervan gemiddeld met een 5,4. Er is geen verschil in beoordeling van verschillende categorieën van meldingen. Bijna de helft van de melders (46%) geeft een onvoldoende voor de afhandeling van hun melding (rapportcijfer van 5 of lager).

Er is een aantal factoren van invloed op de tevredenheid over de afhandeling. Dit zijn de tevredenheid over de mate waarin men op de hoogte is gehouden van ontwikkelingen tijdens het proces en de snelheid waarmee de melding is opgelost/afgehandeld. Net als bij klachten en bezwaren is ook de uitkomst van invloed op de beoordeling: wanneer de oorzaak voor de melding is opgelost/weggenomen, is men meer tevreden over het proces dan wanneer de oorzaak niet is opgelost/weggenomen.

Tabel 12

Hoe tevreden bent u over de afhandeling van uw melding, alles bij elkaar genomen? (n=68)

	N	RAPPORTCIJFER
<i>Is de oorzaak voor uw melding opgelost/weggenomen?</i>		
Ja	31	6,8
Nee, maar dit staat wel op de planning	3	6,3
Nee	32	3,9
Weet ik niet meer	2	6,5
Gemiddeld	68	5,4

Tabel 13

Hoe tevreden bent u over ...? (n=68)

	(zeer) tevreden	niet tevreden/niet ontevreden	(zeer) ontevreden	weet niet/geen mening
... de mate waarin u op de hoogte bent gehouden van de ontwikkelingen	29%	24%	46%	1%
... de snelheid waarmee de melding is opgelost/afgehandeld	44%	13%	43%	0%

Tabel 14

Is de oorzaak voor uw melding opgelost/weggenomen? (n=68)

	N	%
Ja	31	46%
Nee, maar dit staat wel op de planning	3	4%
Nee	32	47%
Weet ik niet meer	2	3%

Tabel 15

Heeft u inmiddels andere acties ondernomen? (n=32)

	N	%
Ja	14	44%
Nee	18	56%