

Rapport

DE BURGER GOED GEHOORD?

**Onderzoek rekenkamercommissie Soest naar de
afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen**
Maart 2020

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2020/concept, versie bestuurlijk hoor en wederhoor

Datum

Maart 2020

Opdrachtgever

Rekenkamercommissie Soest

Auteurs

Marjolein Barel-Glashouwer MSc (Rekenkamercommissie Soest)
Drs. Ester Hilhorst (I&O Research)
Lisette van Noort MSc (I&O Research)

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

Managementsamenvatting	6
Over het onderzoek	6
Klachten, bezwaren en meldingen in het kort	6
Beantwoording hoofdvraag	8
Aanbevelingen	9
1. Inleiding	12
1.1 Achtergrond.....	12
1.2 Doel- en vraagstelling	12
1.3 Uitvoering onderzoek	14
1.4 Normenkader.....	15
1.5 Leeswijzer	15
2. Afhandeling van klachten	17
2.1 Inleiding.....	17
2.2 Beleidsmatige en procedurele inrichting	17
2.3 Aantallen en kosten	19
2.4 Uitvoeringspraktijk en ervaringen van indieners	21
2.5 Leren en bijsturen	24
2.6 Doorwerking eerder rekenkameronderzoek.....	25
3. Afhandeling van bezwaren	28
3.1 Inleiding.....	28
3.2 Beleidsmatige en procedurele inrichting	28
3.3 Aantallen en kosten	30
3.4 Uitvoeringspraktijk en ervaringen van indieners	34
3.5 Leren en bijsturen	39
3.6 Doorwerking eerder rekenkameronderzoek.....	41
4. Afhandeling van meldingen openbare ruimte	43



4.1	Inleiding.....	43
4.2	Beleidsmatige en procedurele inrichting	43
4.3	Aantallen en kosten	44
4.4	Uitvoeringspraktijk en ervaringen van indieners	46
4.5	Leren en bijsturen	49
5.	Normenkader, conclusies en aanbevelingen	52
5.1	Beantwoording van de centrale onderzoeksvraag	52
5.2	Conclusies en aanbevelingen over de afhandeling van klachten	53
5.3	Conclusies en aanbevelingen over de afhandeling van bezwaarschriften	57
5.4	Conclusies en aanbevelingen over de afhandeling van meldingen openbare ruimte	61
Bijlage 1.	Onderzoeksverantwoording	66
1	Documentstudie	66
2	Interviews.....	67
3	Enquête onder indieners van klachten, bezwaren en meldingen	68
4	Dossierstudie	69
5	Ambtelijk en bestuurlijk wederhoor	69
Bijlage 2.	Bestuurlijke reactie	71
Bijlage 3.	Nawoord rekenkamercommissie	75
Afzonderlijke bijlage:	resultaten enquête.....	77



Managementsamenvatting



Managementsamenvatting

Over het onderzoek

Aanleiding

De afhandeling van bezwaarschriften en klachten staat al langere tijd in de belangstelling van de rekenkamercommissie (RKC). Na onderzoek in 2011 heeft de RKC in 2019 opnieuw gekozen voor dit onderzoeksonderwerp. Anno 2019 heeft de RKC aan de ene kant gekeken naar de doorwerking van de aanbevelingen uit het onderzoek in 2011. Aan de andere kant is het onderzoek breder ingestoken en is gekeken naar de ontwikkelingen die er sinds 2011 geweest zijn en hoe de afhandeling van klachten en bezwaarschriften tegenwoordig gaat. Ook de afhandeling van meldingen openbare ruimte is – in tegenstelling tot het eerdere rekenkameronderzoek – in dit onderzoek ook meegenomen.

Onderzoeksvraag

De centrale vraag in het onderzoek luidt: In hoeverre heeft de gemeente uitvoering gegeven aan de aanbevelingen uit het rekenkamerrapport 'Betrokken burgers'? En hoe doeltreffend is de werkwijze van de gemeente anno 2019 als het gaat om de afhandeling van klachten, bezwaarschriften, beroepschriften en meldingen openbare ruimte?

De onderzoeksperiode betreft de jaren 2015 tot en met 2018.

Onderzoekswerkzaamheden

Voor het onderzoek zijn de volgende werkzaamheden uitgevoerd: documentstudie, interviews, enquête onder de indieners van bezwaren, klachten en meldingen openbare ruimte en een studie van dossiers over klachten en bezwaren. Het onderzoek is afgerond met ambtelijk en bestuurlijk hoor en wederhoor.

Normenkader

Voor de beantwoording van dit onderzoek is een normenkader gehanteerd. Bij de analyse van de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte is – sterk samengevat - uitgegaan van de volgende normen:

- De aantallen klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte wijken niet sterk af ten opzichte van referentiegemeenten;
- De gemeente staat open voor indieners van klachten, bezwaren en meldingen en streeft informele afhandeling na;
- Het afhandelingsproces is correct, transparant, onafhankelijk, tijdig;
- Het college trekt lering uit de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte;
- De raad wordt adequaat geïnformeerd over aantallen en over leerpunten.

Klachten, bezwaren en meldingen in het kort

Visie gemeente Soest op dienstverlening

De gemeente heeft een Strategische uitvoeringsagenda dienstverlening en informatievoorziening. Kernwoord in de gemeentelijke visie op dienstverlening is het woord 'vertrouwen'. Vertrouwen werkt de gemeente uit in 'betrokken, transparant en beschikbaar'. Betrokken houdt in dat de gemeente luistert naar de inwoners en dat hun mening ertoe doet. Transparant betekent dat de gemeente duidelijk en begrijpelijk naar inwoners en ondernemers is over wat zij kan doen. Beschikbaar doelt op de manier waarmee een inwoner of ondernemer zaken kan doen met de gemeente. Dit is niet uitsluitend via balie of telefonisch, maar ook digitaal. Deze kernwoorden zijn ook van toepassing op de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen.



Klachten

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) stelt in hoofdstuk 9 wettelijke regels voor de afhandeling van klachten. De gemeente Soest voldoet aan deze wettelijke regels. Daarnaast heeft de gemeente Soest een interne klachtenprocedure vastgesteld met daarin omschreven hoe ze klachten afhandelt. De gemeente handelt naar deze procedure. Als men het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan men zich wenden tot de Gemeentelijke ombudsman.

Het aantal klachten is in Soest vrij laag, tussen de 32 en de 44 per jaar. Het aantal klantcontacten van de Gemeentelijke ombudsman over mogelijke klachten is gestegen van 4 in 2015 tot 10 in 2018. De registratie en beoordeling van klachten gaat niet vlekkeloos. Dit komt door onder andere het gebruik van verschillende typen klachten; onvoldoende duidelijke definiëring van klachten; tijdelijke werknemers voor de registratie (waarbij goede definiëring extra belangrijk is) en het niet altijd op naam registreren van de klachtencoördinator.

Voor de meerderheid van de indieners was het direct duidelijk op welke manieren zij een klacht konden indienen. De indieners beoordelen de afhandeling van de klacht gemiddeld met een 4,4. Dit is vergelijkbaar met hoe andere gemeenten scoren. De uitkomst van het proces is van invloed op deze beoordeling: men is meer tevreden over het proces wanneer de klacht gegrond is verklaard. Ook leidt informele afhandeling tot een positievere beoordeling. Ongeveer de helft van de indieners is (zeer) ontevreden over de mate waarin hij/zij op de hoogte is gehouden van het proces, de snelheid waarmee de klacht is afgehandeld en de mate waarin de gemeente iets met de klacht heeft gedaan.

Bezwaren

In het onderzoek gaat het om de bezwaarschriften op het gebied van lokale belastingen en heffingen, en bezwaarschriften die worden behandeld door de twee bezwaarschriftencommissies van de gemeente Soest. Dat zijn de bezwaarschriftencommissie sociaal domein en de bezwaarschriftencommissie van het college en de burgemeester die de bezwaarschriften in het fysieke domein behandelt.

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) stelt in hoofdstuk 6 en 7 wettelijke regels voor de afhandeling van bezwaren. De twee bezwaarschriftencommissies houden zich aan de bepalingen in de Awb en daarnaast ook aan de regeling die de gemeente Soest per commissie heeft vastgesteld. Voor de afhandeling van de bezwaren op het gebied van belastingen zijn er geen vastgestelde, actuele procesbeschrijvingen. Een belangrijk criterium voor de afhandeling van belastingbezwaren is dat die afgehandeld dienen te worden binnen het betreffende kalenderjaar. In 2018 is dat ook gebeurd.

Jaarlijks worden er circa 75 bezwaarschriften ingediend op het terrein van het sociaal domein. De bezwaren in het fysieke domein variëren van 88 in 2015 tot 135 in 2018. De bezwaren tegen besluiten over de WOZ zijn in 2015-2018 gestegen van 157 naar 232. We hebben geen aantallen van de heffingsbezwaren ontvangen.

Informele afhandeling/(pre)mediation werkt goed. Relatief veel bezwaren in het fysieke domein en (in mindere mate) in het sociaal domein worden hierdoor ingetrokken.

Gemiddeld beoordelen de indieners de afhandeling van hun bezwaar met een 5.7. Dit is vergelijkbaar met hoe andere gemeenten scoren. De uitkomst van het proces is van invloed op de beoordeling: wanneer het bezwaar gegrond is verklaard, is men meer tevreden over het bezwaarproces. Men is relatief ontevreden over de mate waarin zij op de hoogte gehouden zijn van de ontwikkelingen en de mate

waarin de gemeente iets doet met het bezwaar. Men is tevreden over de vindbaarheid en duidelijkheid van informatie over het indienen van een bezwaar en over het gemak van het indienen.

Meldingen openbare ruimte

Er is geen wettelijk kader dat eisen stelt aan de wijze waarop gemeenten moeten omgaan met het afhandelen van meldingen openbare ruimte. De gemeente hanteert een procesbeschrijving en een werkinstructie. De procesbeschrijving bestaat uit een schematische weergave van het binnenkomen tot en met het afhandelen van de melding, met summiere toelichting. In de werkinstructie is beschreven hoe de gemeente verschillende soorten meldingen behandelt.

Bepaalde meldingen handelt de gemeente af; andere meldingen handelen externe partijen af, zoals de RMN, Eemfors, Vitens en de RUD. Bij de registratie van meldingen is geen duidelijke focus op ofwel *alles wat een inwoner wil melden aan de gemeente (ook als het werkzaamheden betreft die een externe partij namens de gemeente uitvoert)* ofwel *alle meldingen die betrekking hebben op door de gemeente uit te voeren werkzaamheden*.

Het aantal meldingen is in de jaren 2015-2018 gestegen van 2.624 tot 4.067. Landelijke ontwikkelingen zoals de eikenprocessierups kunnen daarbij een rol spelen. De meeste meldingen komen telefonisch (46%) en via het digitale webformulier (43%) binnen. In 2018 kwamen de meeste meldingen binnen over de openbare beplanting (22%), gevolgd door overlast/vernieling (20%) en afval (17%).

De indieners beoordelen de afhandeling van de melding gemiddeld met een 5,4. Dit is vergelijkbaar met hoe andere gemeenten scoren. De uitkomst van de afhandeling is van invloed op deze beoordeling: wanneer de oorzaak van de melding is opgelost/weggenomen, is men meer tevreden over het proces. Men is tevreden over het gemak van het indienen van een melding en over de vindbaarheid van de informatie. Men is minder tevreden over de mate waarin men op de hoogte is gehouden van de ontwikkelingen en over de snelheid waarmee de melding is opgelost.

Beantwoording hoofdvraag

Beantwoording van de hoofdvraag (*In hoeverre heeft de gemeente uitvoering gegeven aan de aanbevelingen uit het rekenkamerrapport 'Betrokken burgers'? En hoe doeltreffend is de werkwijze van de gemeente anno 2019 als het gaat om de afhandeling van klachten, bezwaarschriften, beroepschriften en meldingen openbare ruimte?*) luidt als volgt:

- De aanbevelingen uit het rapport 'Betrokken burgers' zijn deels wel en deels niet opgevolgd. De aanbeveling over verbetering van de informatievoorziening aan inwoners over de procedure omtrent klachten en bezwaren is opgevolgd. De aanbeveling over de rol van de klachtencoördinator is niet overgenomen. De informatievoorziening aan de gemeenteraad over de bezwaarschriften is niet verbeterd. De raad ontvangt wel de jaarverslagen van de klachtencoördinator en Gemeentelijke ombudsman.
- De doeltreffendheid van de huidige werkwijze omtrent afhandeling van klachten, bezwaarschriften en meldingen openbare ruimte is lastig te beoordelen, omdat er weinig concrete doelen gesteld zijn. De gemeente Soest streeft in haar dienstverleningsconcept naar 'vertrouwen', wat is uitgewerkt in 'betrokken, transparant en beschikbaar'. Als je de procedures bekijkt en de mening van de betrokkenen daarover, dan gaan bepaalde zaken goed maar zijn er ook verbeteringen mogelijk. Het vertrouwen van inwoners kan vergroot worden als gemeentelijke procedures, en communicatie daarover, lopen zoals ze behoren te lopen en duidelijk zijn. Daarnaast bestaan er voor het afhandelen van klachten en bezwaren wettelijke bepalingen en is in het onderzoek getoetst of de gemeente zich daaraan houdt.

- De werkwijze voor de afhandeling van klachten is in zoverre doeltreffend dat er een duidelijke procesbeschrijving is waarnaar gehandeld wordt. Het is voor indieners duidelijk hoe zij een klacht kunnen indienen. Op het gebied van de beoordeling en registratie van binnenkomende klachten zijn verbeteringen te behalen. Er wordt voldaan aan de formele eisen die de gemeente Soest stelt ten aanzien van het jaarverslag, maar er ontbreken handvatten voor lering en bijsturing.
- De afhandeling van bezwaren op het gebied van het fysieke en sociaal domein en van belastingen verloopt over het algemeen zoals beoogd is. Er zijn daarbij kleine verbeteringen mogelijk. Beroepschriften zijn in het onderzoek zijdelings aan bod gekomen.
- De gemeente gaat voortvarend te werk bij het oplossen van meldingen openbare ruimte. Op het gebied van de registratie van de meldingen zijn verbeteringen mogelijk. De gehanteerde procesbeschrijving bevat weinig toelichting, maar de werkafspraken zijn duidelijker.

Aanbevelingen

Algemene aanbevelingen aan het college

Aanbevelingen met betrekking tot klachten

1. Verbeter de definitie en registratie van klachten.
2. Versterk de rol van de klachtencoördinator en heb daarbij oog voor de aandachtspunten die in dit rapport zijn benoemd op gebied van het jaarverslag, het overzicht over de klachten en de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris tijdens de afhandeling daarvan.

Aanbevelingen met betrekking tot bezwaren

1. Verbeter de leesbaarheid van de initiële besluiten en zorg voor voldoende en duidelijke motivering van de toe- of afwijzing. Handel de bezwaarschriften binnen de vastgestelde termijn af.
2. Voor het afhandelen van de belastingbezwaren is het belangrijk dat er werkbeschrijvingen komen. Dit kan parallel aan het implementeren van het nieuwe belastingpakket opgepakt worden.
3. Informeer de gemeenteraad over de aantallen bezwaren, de wijze van afdoening en of - en in welke mate - aan het bezwaar tegemoet is gekomen.

Aanbevelingen met betrekking tot meldingen openbare ruimte

1. Wees consistent in de registratie van de meldingen. Dit vergroot de bruikbaarheid van de registratie voor analyse en bijsturen.
2. Stroomlijn het proces voor de afhandeling van meldingen met de externe partijen. Maak duidelijke afspraken met externe partijen en leg deze vast in overeenkomsten. Laat externe partijen jaarlijks rapporteren over de afhandeling van meldingen van inwoners van Soest.
3. Informeer de gemeenteraad beter over de afhandeling van meldingen openbare ruimte. De informatie over afhandeling van meldingen door externe (verbonden) partijen en de lessen die daaruit getrokken kunnen worden, behoort onderdeel te zijn van de aan de raad verstrekte informatie.

Algemene aanbevelingen aan de gemeenteraad

1. Gebruik de jaarverslagen en andere informatie om – waar nodig – het college te bevragen op de eventuele leerpunten die naar voren komen in de organisatie en deze te laten borgen.
2. Zet de door de raad overgenomen aanbevelingen uit dit rekenkamerrapport expliciet als opdrachten door naar het college. Vraag het college om een Plan van aanpak of Implementatieplan. En vraag het college om binnen een jaar te rapporteren hoe bovenstaande aanbevelingen zijn opgevolgd.

1

HOOFDSTUK

Inleiding

1. Inleiding

1.1 Achtergrond

De afhandeling van bezwaarschriften en klachten staat al langere tijd in de belangstelling van de rekenkamercommissie (RKC). In 2011 heeft de rekenkamercommissie onderzoek gedaan naar de afhandeling van klachten en bezwaren. De afhandeling van meldingen openbare ruimte heeft de rekenkamercommissie toen niet onderzocht.

Na onderzoek in 2011 heeft de RKC in 2019 opnieuw gekozen voor dit onderzoeksonderwerp. Hoe de gemeente klachten en bezwaarschriften afhandelt, bepaalt ook voor een deel het beeld dat inwoners en ondernemers hebben van de gemeente Soest. Anno 2019 heeft de RKC aan de ene kant gekeken naar de doorwerking van de aanbevelingen uit het onderzoek in 2011. Aan de andere kant is het onderzoek breed ingestoken en is gekeken naar de ontwikkelingen die er sinds 2011 geweest zijn en hoe de afhandeling van klachten, bezwaarschriften en – zijdelings – beroepschriften tegenwoordig gaat. De afhandeling van meldingen openbare ruimte zijn – in tegenstelling tot het eerdere rekenkameronderzoek – in dit onderzoek ook meegenomen.

De gemeente Soest streeft naar een hoog niveau van individuele en collectieve dienstverlening. Desondanks kan er voor belanghebbenden (inwoners of ondernemers) 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 belanghebbende een bezwaar aantekent tegen een besluit of een klacht indient tegen een medewerker of politiek ambtsdrager. Een correcte en klantvriendelijke behandeling van meldingen, klachten en bezwaren is een belangrijk en zichtbaar element van de gemeentelijke dienstverlening. Voor de afhandeling klachten en bezwaren zijn algemene regels geformuleerd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In aanvulling hierop heeft de gemeente Soest eigen nadere voorschriften vastgelegd in verordeningen.

De afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren 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 dat 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 meldingen, bezwaren en klachten te minimaliseren. Dat betekent dat de reguliere beleidsuitvoering zo weinig mogelijk aanleiding moet geven voor 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 inwoners duidelijk zijn wanneer en op welke wijze zij een melding, bezwaar of klacht bij de gemeente kunnen neerleggen. Een goede afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren leidt tot grotere tevredenheid bij de inwoner en naar verwachting ook tot een efficiëntere dienstverlening. Verdere procedures worden hiermee immers voorkomen.

De RKC heeft dit onderzoek in samenwerking met onderzoeksbureau I&O Research uitgevoerd.

1.2 Doel- en vraagstelling

Het onderzoek heeft een tweeledige doelstelling. Het onderzoek beoogt inzicht te bieden in:

- 1 de opvolging van de aanbevelingen uit het onderzoek 'Betrokken burgers' uit 2011;
- 2 de doeltreffendheid van de afhandeling van klachten, bezwaarschriften, beroepschriften en meldingen openbare ruimte anno 2019.



De centrale vraag in het onderzoek luidt: In hoeverre heeft de gemeente uitvoering gegeven aan de aanbevelingen uit het rekenkamerrapport 'Betrokken burgers'? En hoe doeltreffend is de werkwijze van de gemeente anno 2019 als het gaat om de afhandeling van klachten, bezwaarschriften, beroepschriften en meldingen openbare ruimte?

Deze centrale vraag is verdeeld in de volgende deelvragen.

Beleidsmatige en procedurele inrichting

1. Welke ambitie heeft de gemeente voor de afhandeling van klachten, bezwaarschriften, beroepschriften en meldingen?
2. Hoe is de afhandeling van meldingen, bezwaarschriften en klachten organisatorisch ingericht?

Aantallen en kosten

3. Hoeveel klachten, bezwaarschriften, beroepschriften en meldingen zijn er jaarlijks? Hoe verhouden de aantallen in Soest zich tot vergelijkbare gemeenten?
4. Over welke beleidsterreinen of onderwerpen gaan de klachten, bezwaarschriften, beroepschriften en meldingen en zijn daar verklaringen voor?
5. In hoeveel gevallen hebben de klachten en bezwaren geleid tot vervolgacties van de betrokkene (onder andere bij de (bestuurs)rechter of Nationale ombudsman) en wat was de uitkomst van de vervolgactie?
6. Op welke manieren poogt de gemeente om het aantal meldingen, bezwaarschriften en klachten te beperken?
7. In hoeverre is er inzicht in de kosten van de afhandeling van klachten, bezwaarschriften, beroepschriften en meldingen?

Uitvoeringspraktijk en ervaringen van indieners

8. Handelt de gemeente klachten, bezwaarschriften, beroepschriften en meldingen af volgens de daarvoor opgestelde regels en richtlijnen? Wat zijn de leereffecten voor de gemeente van de afhandeling daarvan?
9. Maakt de gemeente gebruik van de mogelijkheden tot premediation en mediation? En zo ja, wat zijn de resultaten en effecten daarvan?
 - Welke overwegingen spelen een rol bij de beslissing over het toepassen van informele methoden en wie beslist hier uiteindelijk over?
 - Welke varianten in de afhandeling van meldingen bestaan er?
 - Hoe ervaren de indieners de informele vormen van afhandeling?
10. Hoe is de waardering voor de dienstverlening onder indieners van meldingen, klachten of bezwaarschriften? In hoeverre zijn er verschillen in waardering tussen verschillende wijzen van afhandeling (met name informele vs. formele afhandeling)?

Leren en bijsturen

11. Inventariseert de gemeente de ervaringen met de afhandeling van klachten, bezwaarschriften, beroepschriften en meldingen en zo ja, hoe?
 - Op welke wijze worden deze benut om daarvan te leren en te verbeteren?
12. Wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de afhandeling van klachten, bezwaarschriften, beroepschriften en meldingen openbare ruimte en zo ja, hoe?
 - In hoeverre kan de raad met deze informatie invulling geven aan haar controlerende en kaderstellende taken?

Doorwerking eerder rekenkameronderzoek

13. Zijn de aanbevelingen uit het rekenkamerrapport 'Betrokken Burgers' opgevolgd?
14. Zijn er sinds het rekenkameronderzoek maatregelen ingezet om het aantal klachten en bezwaren te beperken? Hebben de getroffen maatregelen effect gehad?

Afbakening

De onderzoeksperiode betreft de jaren 2015 tot en met 2018. De uitvoering van het onderzoek vond plaats in het najaar van 2019. Nieuwe informatie uit 2019 is indien relevant meegenomen in het onderzoek.

Klachten

Bij de klachten zijn onderzocht of de klachten via de interne klachtenprocedure van de gemeente Soest zijn ingediend. Ook worden de aantallen klantcontacten van de Gemeentelijke ombudsman benoemd over mogelijke klachten. Inhoudelijk is de interne werkwijze met betrekking tot klachtafhandeling onderzocht; niet de werkwijze van de ombudsman.

Bezwaren en beroepschriften

Bij de bezwaren zijn de bezwaarschriften onderzocht die behandeld zijn door de bezwaarschriftencommissie sociaal domein van de gemeente Soest, de bezwaarschriftencommissie van het college en de burgemeester van de gemeente Soest, en de bezwaarschriften op het gebied van de lokale belastingen en heffingen. De gemeente heeft ook een bezwaarschriftencommissie van de raad en een bezwaarschriftencommissie personele aangelegenheden. Omdat daar echter zeer weinig bezwaren bij worden ingediend, zijn deze bezwaarschriftencommissies in dit onderzoek buiten beschouwing gebleven.

De gemeente heeft de 'bezwaarschriftencommissie sociaal domein' en de 'bezwaarschriftencommissie van het college en de burgemeester' ingesteld. Om in dit rapport onderscheid tussen de twee commissies aan te geven, houden we aan dat de tweede commissie de bezwaren in het 'fysieke domein' behandelt.

Beroepschriften komen in het rapport zijdelings aan bod. Aantallen worden genoemd en ook de rol van de gemeente bij het verweer in (hoger) beroepszaken.

Meldingen openbare ruimte

De aantallen meldingen openbare ruimte 2015-2018 en de werkwijze voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte zijn onderzocht.

1.3 Uitvoering onderzoek

Voor het onderzoek zijn de volgende werkzaamheden uitgevoerd¹:

1. Documentstudie: relevante beleidsdocumenten zijn bestudeerd.
2. Interviews: er zijn interviews afgenomen met bestuurders, ambtenaren en de twee bezwaarschriftencommissies.
3. Enquête: er is een enquête uitgezet onder de indieners van bezwaren, klachten en meldingen openbare ruimte.
4. Dossierstudie: er zijn in totaal twaalf dossiers over klachten en bezwaren bestudeerd. Hiertoe is van tevoren toestemming gevraagd aan de indieners.
5. Ambtelijk en bestuurlijk hoor en wederhoor: de medewerkers hebben gelegenheid gekregen om tijdens het ambtelijk wederhoor de feiten in het conceptrapport te controleren. Vervolgens heeft het

¹ Zie Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording voor een uitgebreidere omschrijving van deze werkzaamheden.

college van burgemeester en wethouders een bestuurlijke reactie gegeven op de conclusies en aanbevelingen.

1.4 Normenkader

Voor de beantwoording van dit onderzoek is een normenkader gehanteerd. Dit normenkader sluit grotendeels aan bij de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman.² De Nationale ombudsman stelt vier kernwaarden centraal: open en duidelijk; respectvol; betrokken en oplossingsgericht; eerlijk en betrouwbaar.

Bij de analyse van de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte is – sterk samengevat - uitgegaan van de volgende normen:

- De aantallen klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte wijken niet sterk af ten opzichte van referentiegemeenten;
- De gemeente staat open voor indieners en streeft informele afhandeling na;
- Het afhandelingsproces is correct, transparant, onafhankelijk, tijdig;
- Het college trekt lering uit de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte;
- De raad wordt adequaat geïnformeerd over aantallen en over leerpunten.

1.5 Leeswijzer

Het rapport start met een managementsamenvatting. Het huidige hoofdstuk bevat de aanleiding van het onderzoek, de doel- en vraagstelling en afbakening. In hoofdstuk 2 beschrijven we de afhandeling van klachten: het wettelijk kader, de beoogde werkwijze, de aantallen en kosten, en de afhandeling in de praktijk. Dan volgt in hoofdstuk 3 eenzelfde beschrijving voor de afhandeling van bezwaren. In hoofdstuk 4 laten we de afhandeling van meldingen openbare ruimte zien. In hoofdstuk 5 zijn de onderzoeksresultaten getoetst aan het normenkader, en de conclusies en de daaruit voortvloeiende aanbevelingen beschreven. De bijlagen bevatten de onderzoeksverantwoording en de bestuurlijke reactie van het college van burgemeester en wethouders. De resultaten van de enquêtes zijn in een afzonderlijke bijlage opgenomen.

² Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman, juni 2019, <https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer>, gedownload op 18.07.2019

2

HOOFDSTUK

Afhandeling van klachten



2. Afhandeling van klachten

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op hoe de gemeente Soest klachten over gedragingen van bestuurders en ambtenaren afhandelt. De afhandeling van dergelijke klachten noemt de gemeente Soest de 'interne klachtenprocedure'. Als iemand niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door de gemeente, kan diegene een klacht indienen bij de Gemeentelijke ombudsman. Dat is de zogenaamde tweedelijnsbehandeling of 'externe klachtenprocedure'.

In paragraaf 2.2 is het wettelijke, beleidsmatige en procedurele kader beschreven. In paragraaf 2.3 volgt een beschrijving van de aantallen en aard van de klachten. Inzicht in de uitvoeringspraktijk en de ervaringen van indieners hierover volgt in paragraaf 2.4. Paragraaf 2.5 gaat in op het leren en bijsturen door de gemeente. Tot slot volgt in paragraaf 2.6 een beschrijving van de doorwerking van het rekenkameronderzoek uit 2011.

2.2 Beleidsmatige en procedurele inrichting

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 zorgdraagt 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.

Visie gemeente Soest op dienstverlening (2017)

De gemeente heeft een Strategische uitvoeringsagenda dienstverlening en informatievoorziening³. Kernwoord in de gemeentelijke visie op dienstverlening is het woord 'vertrouwen'. De gemeente heeft vertrouwen in de inwoners en werkt eraan dat de inwoners en ondernemers vertrouwen gaan hebben in de gemeente.

Vertrouwen werkt de gemeente inhoudelijk uit met de woorden betrokken, transparant en beschikbaar. Betrokken houdt in dat de gemeente luistert naar de inwoners en dat hun mening ertoe doet (niet: 'u vraagt, wij draaien'). Transparant betekent dat de gemeente duidelijk en begrijpelijk naar inwoners en

³ Bron: *Strategische uitvoeringsagenda dienstverlening en informatievoorziening, 31-01-2017, en toelichtende tekst daarop.*

ondernemers is over wat zij kan doen. Beschikbaar doelt op de manier waarmee een inwoner of ondernemer zaken kan doen met de gemeente. Dit is niet uitsluitend via balie of telefonisch, maar ook via e-mail en digitale formulieren. Deze kernwoorden zijn ook van toepassing op de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen.

Interne klachtprocedure gemeente Soest (2016)

Naast de landelijke normen en regels waaraan de gemeente zich dient te houden, heeft de gemeente Soest in een interne klachtprocedure vastgelegd hoe ze klachten afhandelt. Het gaat de gemeente dan om klachten die zich richten op het gedrag van bestuurder of ambtenaar. Onder gedraging wordt verstaan een handeling – of juist het nalaten daarvan – of de manier waarop de bestuurder of ambtenaar bij de uitvoering van het werk heeft gehandeld.

In de interne klachtprocedure zijn de rol van de klachtencoördinator, de dossiervorming en wat de gemeente wil bereiken met klachtenmanagement beschreven. Ook is het proces van binnenkomst tot en met afhandeling van de klacht beschreven; dit is zowel schematisch als in tekst beschreven met daarbij per processtap de verantwoordelijke ambtenaar.

De klachtencoördinator dient jaarlijks een rapportage uit te brengen 'inhoudende een geanonimiseerd overzicht en analyse van de ingekomen klachten, onderverdeeld naar afdeling en indien relevant, een overzicht van aanbevelingen en verbeterpunten tot verandering die naar aanleiding van de klachten zijn gedaan, de reactie van de verantwoordelijke op deze aanbevelingen en de manier waarop deze daadwerkelijk zijn doorgevoerd'.

Beoogde werkwijze omtrent klachtafhandeling

De gemeente meldt op haar website en in haar folder het volgende over het indienen van klachten. Er is allereerst aangegeven waar mensen wel een klacht over kunnen indienen, en waarover niet. De klachtencoördinator beoordeelt de klacht. Hij zorgt ervoor dat de juiste persoon of afdeling de klacht zo snel mogelijk in behandeling neemt. Een klacht over een ambtenaar behandelt het verantwoordelijke afdelingshoofd of een directielid. Een klacht over een bestuurder behandelt het bestuur.

Binnen veertien dagen ontvangt een indiener een ontvangstbevestiging. De indiener krijgt de gelegenheid om de klacht mondeling (eventueel telefonisch) toe te lichten. Binnen zes weken geeft de gemeente een schriftelijke reactie.

Als iemand het niet eens is met de reactie op de klacht dan kan hij of zij contact opnemen met de Gemeentelijke ombudsman. Voorwaarde daarvoor is dat de klacht niet ouder is dan een jaar⁴.

In het jaarverslag over de behandeling van klachten over bestuurders en medewerkers staat een wat uitgebreidere beschrijving van de beoogde werkwijze⁵. Binnen een week neemt de leidinggevende van de beklagde informeel contact op met de indiener van een klacht om te proberen tot een oplossing te komen die ook naar tevredenheid van de indiener is. Als er geen oplossing wordt gevonden, wordt het formele traject van klachtbehandeling gestart. Dat houdt in dat de leidinggevende een gesprek heeft met indiener van de klacht en met degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Naar aanleiding daarvan dient de leidinggevende een brief op te stellen met daarin de bevindingen naar aanleiding van

⁴ Bron: Klachtenfolder 2016 en <https://www.soest.nl/bestuur-en-organisatie/klacht-over-de-gemeente-doorgeven/>, geraadpleegd op 01.09.2019

⁵ Bron: Jaarverslag behandeling klachten over bestuurders en medewerkers van de gemeente Soest, 2018

het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover en eventuele conclusies. De afdeling Documentaire Informatie Voorziening (DIV) verstuurt de brief. Daarmee is de klachtprocedure beëindigd.

Als een indiener niet tevreden is met de afhandeling van de klacht kan hij of zij zich wenden tot de Gemeentelijke ombudsman. De gemeente moet hier ook naar verwijzen in de brief over de afdoening van de klacht. In paragraaf 2.4 is de werkwijze van de Gemeentelijke ombudsman kort beschreven.

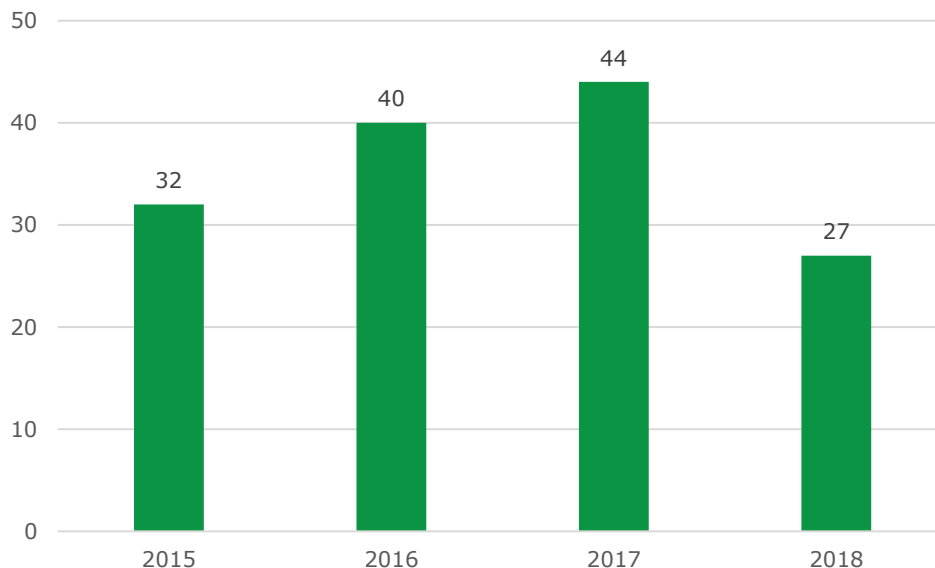
2.3 Aantallen en kosten

Aantal klachten 2015-2018

Hier volgt een overzicht van het aantal klachten over bestuurders en medewerkers dat bij de gemeente is ingediend. Het gaat om de jaren 2015-2018.⁶ Uit het overzicht is af te leiden dat het aantal klachten vrij laag is en in 2015-2017 steeg. In 2018 is het aantal klachten gedaald naar 27.

Figuur 2.1⁷

Aantal klachten in de gemeente Soest



De gemeente hanteert vier categorieën voor de verdeling van klachten: onjuiste informatie, onheuse bejegening, trage/incorrecte afhandeling en overig. In 2018 was de verdeling vrij evenredig over de genoemde categorieën (tabel 2.1). Tabel 2.1 laat zien dat het merendeel van de klachten betrekking heeft op (medewerkers van) de afdeling Dienstverlening. Ook in eerdere jaren was dit het geval.

⁶ Bron: Jaarverslag behandeling klachten over bestuurders en medewerkers van de gemeente Soest, 2018

⁷ Bron: Jaarverslag behandeling klachten over bestuurders en medewerkers van de gemeente Soest, 2018

Tabel 2.1

Klachten per afdeling en aard van de klachten

	2018		2018
Onjuiste informatie/communicatie	8	B&W/directie	0
Onheuse bejegening	7	Afdeling Bedrijfsvoering	2
Trage/incorrecte afhandeling	5	Afdeling Dienstverlening	19
Overige klachten	7	Afdeling Samenleving	0
Totaal	27	Afdeling Realisatie	1
		Afdeling Ruimte	2
		Extern	3
		Totaal	27

Vergelijking met referentiegemeenten⁸

Uit een vergelijking van het aantal klachten in de gemeente Soest met gemeenten met een vergelijkbaar inwoneraantal komt het beeld naar voren dat Soest het laagste aantal klachten per 1.000 inwoners heeft (tabel 2.2). In een paar gemeenten is 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 doordat sinds 2018 ook klachten die op informele wijze zijn afgehandeld worden meegenomen in de registratie. De gemeente Soest heeft geen verklaring voor de schommeling in de aantallen.

Tabel 2.2Aantal geregistreerde klachten in Soest en referentiegemeenten⁹

	2015	2016	2017	2018	PER 1.000 INWONERS ¹⁰
Hoogeveen	n.b.	64	35	47	0,8
Roermond	28	68	69	106	1,8
Woerden	22	33	60	onbekend	1,2
Stichtse Vecht	57	76	77	84	1,3
Nijkerk	35	48	37	52	1,2
Soest	32	40	44	27	0,6

Aantal klantcontacten Gemeentelijke ombudsman over mogelijke klachten

Als iemand niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door de gemeente (eerstelijnsbehandeling of interne procedure), kan diegene een klacht indienen bij de Gemeentelijke ombudsman. Dat is de zogenaamde tweedelijnsbehandeling of externe procedure. Hierna volgt een overzicht van de klantcontacten van de Gemeentelijke ombudsman over mogelijke klachten (tabel 2.3).

⁸ 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.

⁹ Informatie ontleend aan de jaarverslagen met betrekking tot klachten van de respectievelijke gemeenten.

¹⁰ In het rapport zijn de inwonertallen van augustus 2017 gehanteerd, geraadpleegd op 14.11.2019 via Google.

Tabel 2.3

Aantal klantcontacten van de Gemeentelijke ombudsman over mogelijke klachten

	2015	2016	2017	2018
Aantal klantcontacten ombudsman over mogelijke klachten	4	8	8	10
...waarvan in eerste lijn door gemeente behandeld	4	6	6	4

Uren en kosten

Het is onbekend hoeveel kosten er gemoeid zijn met het afhandelen van klachten. Ook is het voor de medewerkers die betrokken zijn bij de afhandeling van klachten erg lastig om in te schatten hoeveel uur zij daaraan besteden.

2.4 Uitvoeringspraktijk en ervaringen van indieners

Afhandeling klachten in de praktijk

Hoe kan iemand een klacht indienen?

Op dit moment is het via de website alleen mogelijk om via een digitaal klachtenformulier een klacht in te dienen. Er staat op de website geen postadres of e-mailadres vermeld waar een eventuele brief of e-mail naartoe gestuurd kan worden. Toch komen de meeste klachten binnen per e-mail of brief. Wellicht komt dat doordat bij het indienen van een klacht bij de ombudsman wel een emailadres en postadres staat. In toenemende mate wordt het digitale klachtenformulier gebruikt dat op de website staat.¹¹ Om het digitale klachtenformulier in te vullen is DigiD nodig. De klachtenfolder staat niet (meer) online.¹²

Registratie van klachten

De e-formulieren en e-mails voor de interne klachtenprocedure komen binnen via het algemene emailadres: postbus2000@soest.nl. Soms komen er per post brieven met klachten binnen. De afdeling Documentaire informatievoorziening (DIV) digitaliseert de fysieke post. Het cluster DIV registreert de klachten als 'klacht interne klachtenprocedure' in het document management systeem – het zaakstelsel. Dit type klachten wordt geregistreerd op het account van de klachtencoördinator. De definitie die de afdeling hanteert voor de klachten interne klachtenprocedure is: klachten over handelen of gedrag of communicatie medewerkers gemeente Soest.

Behalve het zaaktype 'interne klachtenprocedure' kent de gemeente meer zaaktypes voor klachten. Namelijk 'klacht', 'klacht verkeersveiligheid', 'klachten milieu' en 'klacht riolering'.

Het gebeurt weleens dat klachten 'interne klachtenprocedure' niet op naam van de klachtencoördinator geregistreerd worden, maar direct naar de betreffende afdeling gaan. Dan weet de klachtencoördinator niet van het bestaan van de klacht af. Ook gebeurt het soms dat bepaalde zaken geregistreerd worden als klacht interne klachtenprocedure, maar dat in werkelijkheid niet zijn. Dan boekt het cluster DIV het om naar een ander zaaktype.

Uit het onderzoek blijken er drie oorzaken te zijn voor het niet juist registreren in het zaakstelsel. Allereerst hanteert de gemeente meerdere definities van klachten, waarbij sommige klachten vanuit die definitie ook raakvlakken hebben met meldingen openbare ruimte of met bezwaren.

¹¹ Bron: Jaarverslag behandeling klachten over bestuurders en medewerkers van de gemeente Soest, 2018

¹² Bron: <https://www.soest.nl/bestuur-en-organisatie/klacht-over-de-gemeente-doorgeven/>, geraadpleegd op 01.09.2019

Ten tweede probeert het cluster DIV zo concreet mogelijk definities van klachten te gebruiken om ervoor te zorgen dat binnenkomende klachten op de juiste manier beoordeeld kunnen worden. Maar in de praktijk blijkt dat interpretatie van binnenkomende klachten kan verschillen per medewerker. Uit de vele e-mails die binnenkomen via het algemene contactadres moeten de medewerkers destilleren of het om klachten, bezwaren of meldingen openbare ruimte (of om heel andere zaken) gaat. Dat blijkt in de praktijk niet eenduidig te zijn.

Ten derde heeft de gemeente ervoor gekozen om voor de werkzaamheden met betrekking tot registratie tijdelijke medewerkers in te huren. Dat kan gevolgen hebben voor de beoordeling en registratie van binnenkomende e-mail en post. De gedachtegang was dat met de doorvoering zaakgericht werken en digitalisering er minder fte nodig zou zijn voor het cluster DIV. Vooruitlopend daarop is er vanaf 2017 voor gekozen om tot die tijd geen vacatures meer in te vullen met nieuw, vast personeel en vanaf 2019 de formatieve ruimte te verkleinen. Naast efficiencyverbeteringen als gevolg van doorvoering van zaakgericht werken en digitalisering heeft dit ook geleid tot meer kwetsbaarheid en minder kwaliteitsborging.

Behandeling van klachten

De klachtencoördinator stuurt de klacht door naar de leidinggevende van degene over wie de klacht gaat. Als een klacht meerdere afdelingen betreft, treedt één afdelingshoofd op als eindverantwoordelijke voor de afhandeling ervan. De klacht wordt wel naar meerdere afdelingshoofden gezonden. Onderling bepalen zij wie als klachtbehandelaar optreedt. Bij de dossierstudie is gebleken dat de klachtencoördinator niet altijd weet wie als klachtbehandelaar moet optreden, waardoor een interne zoektocht start naar de juiste persoon. Hierdoor kan een klacht langer dan nodig is blijven liggen.

Uit de interviews blijkt dat de gemeente het belangrijk vindt om zo snel mogelijk contact op te nemen met de indiener en het verhaal van de persoon te horen. De ervaring is dat als je snel contact opneemt en de gelegenheid geeft om de klacht toe te lichten, dat men zich gehoord voelt. Dat is zowel voor de indiener als voor de gemeente erg belangrijk. De leidinggevende hoort ook doorgaans de medewerker over wie de klacht gaat.

Het contact met de indiener vindt meestal telefonisch of via een gesprek op het gemeentehuis plaats. Volgens de interne klachtprocedure dient de klacht vervolgens altijd schriftelijk afgehandeld te worden, al was het maar ter bevestiging en vastlegging van wat met de indiener is overeengekomen. In de praktijk blijkt dat het per intern betrokkene verschilt of er een schriftelijke reactie op de klacht gestuurd wordt. De ene leidinggevende stuurt de indiener van de klacht altijd een brief naar aanleiding van het (telefonische) gesprek. De andere doet dat alleen als de indiener dat op prijs stelt.

De klachtencoördinator krijgt bericht van de leidinggevende over hoe de klacht is behandeld. De klachtencoördinator registreert vervolgens in het zaaksysteem dat de klacht is afgehandeld.

Afhandelingstermijn

Volgens de Awb moeten klachten binnen zes weken zijn afgehandeld. Via het zaaksysteem wordt de voortgang en afhandeling van een klacht gevolgd. In de volgende tabel staat het aantal binnengekomen klachten, de tijdigheid van het eerste bericht, en de tijdigheid van de antwoorden door middel van een antwoordbrief of bericht.

In het jaarverslag over de behandeling van klachten over bestuurders en medewerkers wordt een norm aangehouden van 90 procent voor het ontvangen van een eerste bericht van de klachtencoördinator, en

90 procent voor het afhandelen van de klachten binnen zes weken. Deze normen zijn echter niet vastgelegd. Van de 27 ontvangen klachten in 2018 is aan 93 procent binnen twee weken een eerste bericht verstuurd (ontvangstbevestiging met daarin de naam van de klachtbehandelaar en de beschrijving van de procedure), Daarmee is voldaan aan de norm van 90 procent. In 2018 is ook in alle gevallen voldaan aan de wettelijke termijn van 6 weken om de klacht af te handelen. Overigens is de gemeentelijk norm 90 procent in plaats van 100 procent.¹³ In voorgaande jaren zijn de norm van 90 procent en de wettelijke termijn van 6 weken beide niet gehaald.

Als klachtafhandeling niet lukt binnen de termijn van 6 weken, wordt de indiener hierover wel geïnformeerd. In de meeste gevallen zijn er dan al wel gesprekken gaande met de indiener, maar is er nog niet tot een afronding van de klacht gekomen.

Tabel 2.4

Ingediende klachten, ontvangstbevestiging (1^e bericht) en afdoeningstermijn, 2015-2018¹⁴

	2015	2016	2017	2018
Aantal klachten	32	40	44	27
1e bericht (norm 90%)	97%	98%	91%	93%
1-6 weken (norm 90%)	81%	83%	89%	100%
Meer dan 6 weken	19%	17%	11%	0%

Afhandeling klantcontacten over mogelijke klachten door Gemeentelijke ombudsman

In de jaarverslagen van de Gemeentelijke ombudsman is een geanonimiseerde beschrijving opgenomen van hoe de klantcontacten over mogelijke klachten verlopen zijn. De Gemeentelijke ombudsman tracht bij ontvankelijke klachten doorgaans via gesprekken met indieners van klachten, en met de betrokken gemeentelijke afdelingen, te komen tot oplossingen. Tijdens de dossierstudie is gebleken dat een van de klachten direct naar de Gemeentelijke ombudsman is gestuurd, en dat de ombudsman deze klacht in behandeling heeft genomen, zonder dat de interne klachtenprocedure is doorlopen.



Uitkomsten dossierstudie

Tijdens de dossierstudie zijn vier klachtendossiers bestudeerd. Daaruit is gebleken dat de dossiers dezelfde opbouw kennen. Zo is het volgende in het dossier opgenomen: de klacht, een ontvangstbevestiging, en de uitkomst (deze laatste in de vorm van een e-mail of brief aan de klager). In deze e-mail of brief wordt echter niet altijd verwezen naar de Gemeentelijke ombudsman indien men het niet eens is met de afhandeling van de klacht, terwijl dit wel wettelijk verplicht is.

¹³ Bron: Jaarverslag behandeling klachten over bestuurders en medewerkers van de gemeente Soest, 2018

¹⁴ Als iemand meerdere klachten indient, dan wordt het als nieuwe klacht geregistreerd. In de totaaloverzichten in het jaarverslag, zitten ook meerdere klachten van één persoon over verschillende onderwerpen. In 2018 heeft één persoon in totaal drie klachten ingediend.

Uitkomsten enquête

Voor de meerderheid van de indieners was het direct duidelijk op welke manieren zij een klacht konden indienen (70%). De meeste klachten zijn (ook) digitaal ingediend: 40% per e-mail en 40% via het klachtenformulier op de website van de gemeente Soest. Een deel heeft de klacht via meerdere kanalen ingediend.



Indieners van een klacht bij de gemeente beoordelen de afhandeling ervan gemiddeld met een 4,4. Dit is vergelijkbaar met hoe andere gemeenten scoren. Soest scoort niet hierin lager dan andere gemeenten. Ruim de helft van de indieners (55%) geeft een onvoldoende voor de klachtafhandeling (rapportcijfer van 5 of lager). 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.

Ongeveer de helft van de indieners is (zeer) ontevreden over de mate waarin hij/zij op de hoogte is gehouden van de ontwikkelingen in het proces (45%), de snelheid waarmee de klacht is afgehandeld (50%) en de mate waarin de gemeente echt iets met de klacht heeft gedaan (55%). Over de duidelijkheid van de informatie over en het gemak van het indienen van een klacht is men meer tevreden (respectievelijk 50% en 60% is hierover (zeer) tevreden).

2.5 Leren en bijsturen

Leren op het gebied van registratie van klachten

Tot een aantal jaar geleden maakte het cluster DIV managementrapportages die waren gericht op het behalen van servicenormen. Toen de gemeente zaakgericht is gaan werken in 2015, was dit niet functioneel meer, omdat de servicenormen niet meer tot op documentniveau gemonitord konden worden.

Er zijn kwaliteitscontroles op zaakniveau. In het kader van de doorontwikkeling van zaakgericht werken wordt gewerkt aan sturingsinformatie. Dit laatste verkeert nog in een beginstadium. De gemeente gaat in 2020 een nieuw zaakstelsel invoeren ter vervanging van het huidige, verouderde stelsel. Het opzetten van monitoring gaat te zijner tijd in afstemming met het nieuwe stelsel.

Jaarverslagen behandeling klachten en Gemeentelijke ombudsman

De klachtencoördinator stelt jaarlijks een verslag behandeling klachten over bestuurders en medewerkers op. Het jaarverslag bevat een beschrijving van de werkwijze en geanonimiseerde overzichten van het aantal klachten, verdeeld naar afdeling en naar aard van de klacht. Ook de afhandelingstermijnen zijn erin opgenomen. Verder is er een paragraaf met conclusies en ruimte voor verbetering. In de jaarverslagen 2015-2018 zijn geen aanbevelingen opgenomen. Wel is in de jaarverslagen 2015 en 2017 aangegeven wat de gemeente naar aanleiding van bepaalde klachten heeft aangepast en verbeterd in bijvoorbeeld werkwijzen of in de informatie op de gemeentelijke website.

Het college, het managementteam en de teamleiders bespreken de jaarverslagen, en eventuele leerpunten daaruit, in hun overleggen.

Ook de Gemeentelijke ombudsman stelt jaarverslagen op. Daarin beschrijft de ombudsman de klantcontacten over mogelijk klachten. De Gemeentelijke ombudsman kan aanbevelingen aan de

gemeente doen in het jaarverslag. In het jaarverslag 2018 heeft de Gemeentelijke ombudsman aan zijn opvolger, die per januari 2019 in functie trad, aanbevolen om de afhandeling van ingekomen brieven nader te onderzoeken. Naar aanleiding van deze aanbeveling maakt het cluster DIV (Documentaire Informatie Voorziening) een nieuwe procesbeschrijving over hoe ingekomen post afgehandeld wordt. Ook verbetert de afdeling de teksten van ontvangstbevestigingen.

Rol van de gemeenteraad

De gemeenteraad stelt de verordening vast voor de Gemeentelijke ombudsman en benoemt de ombudsman. De jaarverslagen over de behandeling van klachten en de jaarverslagen van de Gemeentelijke ombudsman ontvangt de gemeenteraad digitaal ter inzage. De stukken staan in een besloten digitale omgeving waar ze permanent ter beschikking van de gemeenteraad staan. Deze jaarverslagen leiden niet tot vragen van of bijsturing door de gemeenteraad.

2.6 Doorwerking eerder rekenkameronderzoek

De gemeenteraad heeft op 17 november 2011 de conclusies van het rekenkameronderzoek 'Betrokken burgers' vastgesteld. In het bijbehorende raadsvoorstel is destijds voorgesteld om – afhankelijk van de behoefte van de gemeenteraad – het onderwerp klachten en afhandeling van bezwaren bij gelegenheid breder te agenderen onder de noemer: "Dienstverlening aan inwoners en bedrijven". De gemeenteraad is sindsdien inderdaad breder geïnformeerd over het onderwerp dienstverlening en de ambities die de gemeente op dat vlak heeft. Zo was er in 2012 een bijeenkomst over 'Soest heeft Antwoord'. En in 2017 en 2018 zijn er raadsbijeenkomsten georganiseerd over de strategische uitvoeringsagenda dienstverlening en informatievoorziening.

Een van de aanbevelingen van de rekenkamercommissie in 2011 was om inwoners veel beter te informeren over de interne en externe klachtenprocedure. Inmiddels is er een folder die men bij de gemeentelijke balie kan krijgen. Deze folder is niet (meer) digitaal beschikbaar. De informatie op de gemeentelijke website is verbeterd en het is sinds 2012 mogelijk om een klacht digitaal in te dienen via een online formulier. De tekst van de ontvangstberichten wordt verbeterd. Uit een van de interviews bleek wel dat het onderscheid voor inwoners tussen de interne klachtenprocedure (klacht ingediend bij de gemeentelijke klachtencoördinator) en externe klachtenprocedure (klacht ingediend bij de Gemeentelijke ombudsman) waarschijnlijk niet duidelijk is. De informatie daarover op de website zou niet duidelijk genoeg zijn.

Een andere aanbeveling uit 2011 was om de klachtencoördinator een meer inhoudelijke taak te geven tijdens de interne klachtenprocedure. Deze aanbeveling volgde uit het feit dat indieners van een klacht zich niet serieus genomen voelden, omdat er bij de klachtafhandeling geen onafhankelijke derde betrokken was, maar alleen het afdelingshoofd van degene over wie de klacht ging. Het college heeft destijds in haar bestuurlijke reactie opgenomen dat zij de klachtencoördinator niet het meest geschikt achtte om de rol als (inhoudelijk) gespreksleider te vervullen. Het college zou echter wel zorgdragen voor een verbetering van de invulling van die rol en deze in de klachtenprocedure inbedden. Uit het huidige onderzoek is niet gebleken dat er voor wat betreft de rol van de interne klachtencoördinator aanpassingen gedaan zijn aan de klachtenprocedure. Ook is uit de interviews met betrokken medewerkers niet de behoefte gebleken aan een klachtencoördinator als gespreksleider bij klachtgesprekken.

Dit onderzoek heeft wel bevindingen opgeleverd die aanleiding geven om de klachtenprocedure, en de rol van de klachtencoördinator daarbij, te herijken. Uit de enquête onder indieners van klachten blijkt dat tevredenheid over de onafhankelijke opstelling van de klachtbehandelaar laag scoort, zoals ook in 2011

het geval was. Als de gemeente de onafhankelijke klachtencoördinator meer zou inzetten bij de afhandeling van klachten kan mogelijk de tevredenheid daarover vergroten. Daarbij valt te denken aan het technisch voorzitten van het gesprek, het benadrukken van de onafhankelijke positie van de klachtencoördinator, en het meebrengen van mediatorvaardigheden. Het effect kan zijn dat iemand zich beter gehoord voelt doordat er een onafhankelijk persoon betrokken is bij de behandeling.

Verder ontbreekt het aan een heldere definitie van het begrip 'klacht' in de registratie, waardoor er bij de klachtencoördinator geen totaalbeeld is van alle bejegeningklachten.

In de huidige rolomschrijving staat dat de klachtencoördinator gevraagd en ongevraagd advies geeft aan de behandelaar. In hoeverre hier daadwerkelijk sprake van is, is niet duidelijk geworden uit dit onderzoek.

3

HOOFDSTUK

Afhandeling van bezwaren



3. Afhandeling van bezwaren

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op de afhandeling van bezwaarschriften door de gemeente Soest. Het gaat om bezwaarschriften op het gebied van lokale belastingen en heffingen en bezwaarschriften die behandeld worden door de twee bezwaarschriftencommissies van de gemeente. Dat zijn de bezwaarschriftencommissie sociaal domein die bezwaren op het gebied van de Participatiewet, de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) en de Jeugdwet behandelt, en de bezwaarschriftencommissie van het college en de burgemeester die de bezwaarschriften in het fysieke domein behandelt.

In paragraaf 3.2 is het wettelijke, beleidsmatige en procedurele kader beschreven. In paragraaf 3.3 volgt een beschrijving van de aantallen en aard van de bezwaarschriften. De uitvoeringspraktijk en de ervaringen van indieners van bezwaren volgen in paragraaf 3.4. Paragraaf 3.5 gaat in op het leren en bijsturen door de gemeente. Tot slot volgt in paragraaf 3.6 een beschrijving van de doorwerking van het rekenkameronderzoek uit 2011.

3.2 Beleidsmatige en procedurele inrichting

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 om een indiener van het bezwaar een schriftelijke ontvangstbevestiging te sturen.

Ook zijn er regels vastgelegd voor het verloop van de procedure. Zo is 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 – of bij een externe commissie binnen twaalf weken – na afloop van de indieningstermijn beslist 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. 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.

Beoogde werkwijze afhandeling bezwaarschriften

Bij de gemeente worden verschillende typen bezwaren ingediend. Hier volgt een beschrijving van de beoogde werkwijze van de twee bezwaarschriftencommissies en van de behandeling van bezwaarschriften op het gebied van lokale belastingen.

Afhandeling bezwaarschriften in het fysieke domein

Er zijn bezwaren tegen besluiten van het college of de burgemeester in het fysieke domein. Deze bezwaren worden behandeld door de onafhankelijke bezwaarschriftencommissie college en



burgemeester. De commissie bestaat uit tenminste één voorzitter, tenminste één plaatsvervangend voorzitter en tenminste twee leden. Een juridisch adviseur van de gemeente is tot secretaris benoemd. De commissie is niet bevoegd ten aanzien van bezwaren die zijn ingediend tegen besluiten op grond van:

1. regelingen ter zake gemeentelijke belastingen (incl. de Wet waardering onroerende zaken);
2. de beleidsterreinen Werk en Inkomen, Maatschappelijke ondersteuning en Jeugd;
3. leerplicht (voor zover betreft de bevoegdheid van de leerplichtambtenaar);
4. rechtspositionele regelingen.¹⁵

Tot maart 2018 behandelde deze bezwaarschriftencommissie ook de bezwaren op het gebied van de Wmo en de Jeugdwet. Vanaf maart 2018 behandelt de onafhankelijke bezwaarschriftencommissie Sociaal Domein alle 'sociaal domein'- bezwaarschriften (zie hieronder).

De bezwaarschriftencommissie houdt zich in haar werkwijze aan de bepalingen in de Awb en aan de 'regeling bezwaarschriftencommissie college en burgemeester gemeente Soest 2018'. In de regeling staan bepalingen over onder andere de samenstelling van de bezwaarschriftencommissie, de bevoegdheden, de hoorzitting, de verslaglegging en het advies van de bezwaarschriftencommissie. Zo is de bevoegdheid tot verdagen bij de bezwaarschriftencommissie gelegd.

Afhandeling bezwaarschriften in het sociaal domein

Ook worden bezwaren ingediend tegen besluiten op het gebied van het sociaal domein, te weten de Participatiewet, Jeugdwet en de Wmo. Deze bezwaren behandelt de onafhankelijke bezwaarschriftencommissie Sociaal Domein van de gemeente Soest. De bezwaarschriftencommissie bestaat uit ten minste een onafhankelijke voorzitter en twee leden. Tot secretaris van de commissie zijn benoemd juridische medewerkers van uitvoeringsorganisatie BBS.¹⁶

Tot maart 2018 behandelde deze bezwaarschriftencommissie alleen bezwaren op het gebied van werk en inkomen. Vanaf maart 2018 behandelt de commissie alle 'sociaal domein' bezwaarschriften, te weten Participatiewet, Ioaw, Ioaz, Bbz,¹⁷ Schuldhulpverlening, Wmo en Jeugdwet voor de gemeente Soest.¹⁸

De bezwaarschriftencommissie houdt zich in haar werkwijze aan de bepalingen in de Awb en aan de 'regeling bezwaarschriftencommissie Sociaal Domein gemeente Soest 2018'. Deze regeling bevat hetzelfde type bepalingen als de regeling voor de bezwaarschriftencommissie van het college (hierboven beschreven).

Afhandeling bezwaarschriften tegen de WOZ-aanslag en lokale belastingen

Bezwaren tegen belastingaanslagen en heffingen handelen ambtenaren van het team belastingen af. Er zijn op het moment van schrijven geen actuele procesbeschrijvingen van de beoogde werkwijze voor de afhandeling, alleen sterk verouderde. De verouderde procesbeschrijvingen hebben we niet ontvangen en kunnen we hier dan ook niet behandelen. De gemeente heeft in 2019 een nieuw digitaal pakket voor lokale belastingen aangeschaft. Na de implementatie van het nieuwe pakket zullen het team proces en informatiemanagement (PIM) en het team belastingen een procesbeschrijving van de bezwaarafhandeling opstellen. In paragraaf 3.4 volgt een beschrijving van hoe de afhandeling van deze bezwaren in de

¹⁵ Bron: Regeling bezwaarschriftencommissie college en burgemeester gemeente Soest, 2018

¹⁶ Bron: Regeling bezwaarschriftencommissie sociaal domein gemeente Soest, 2018

¹⁷ Ioaw is de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers. Ioaz is de Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen. Bbz is het Besluit bijstandverlening zelfstandigen.

¹⁸ Bron: Jaarverslag bezwaarschriftencommissie sociaal domein gemeente Soest, 2018.

praktijk verloopt. Voor de afhandeling van deze belastingbezwaren geldt overigens dat de medewerkers zich houden aan de Awb, Awr, Wet Woz¹⁹ en Gemeentewet.

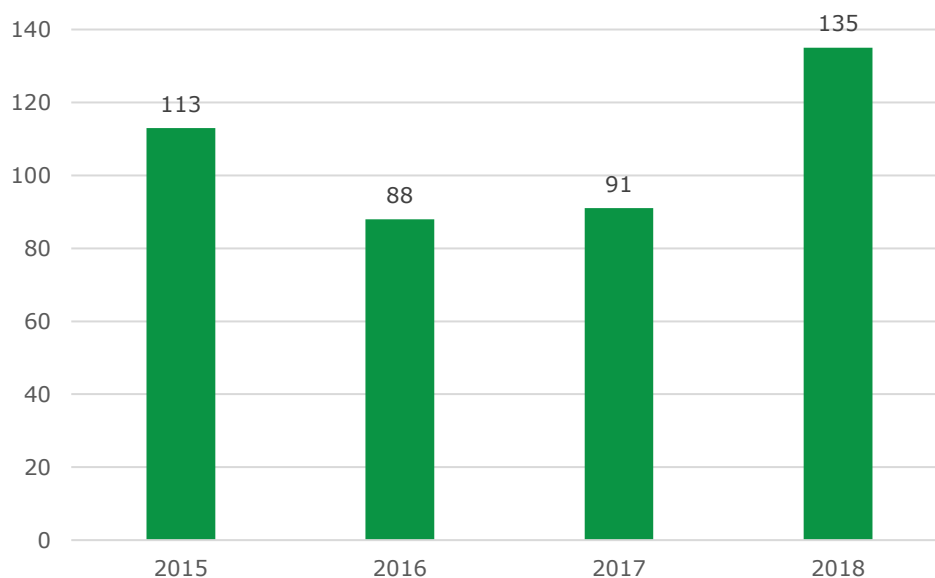
3.3 Aantallen en kosten

Aantal bezwaarschriften per jaar ingediend bij de bezwaarschriftencommissie van het college

De onafhankelijke bezwaarschriftencommissie behandelt bezwaren in het fysieke domein. De ontwikkeling van de bezwaarschriften die ingediend worden bij de onafhankelijke bezwaarschriftencommissie is als volgt²⁰:

Figuur 3.1

Aantal bezwaarschriften bij de bezwaarschriftencommissie van het college



De bezwaarschriftencommissie heeft in 2018 over de 135 bezwaarschriften in totaal 71 adviezen uitgebracht. Op het moment van publicatie van het meest recente jaarverslag (in augustus 2019 over het jaar 2018) was de behandeling van twee bezwaarschriften aangehouden, op verzoek van de betrokkenen. In totaal zijn 62 bezwaarschriften ingetrokken (= 46%). De commissie heeft acht keer geadviseerd om een bezwaarschrift (deels) gegrond te verklaren. Het college volgt vrijwel altijd het advies van de commissie. In de afgelopen vier jaar heeft het college slechts in drie gevallen besloten af te wijken van het gegeven advies.

Tabel 3.1

Adviezen van de bezwaarschriftencommissie

	2015	2016	2017	2018
Ongegrond	39	39	42	49
(deels) gegrond	12	7	1	8
Niet-ontvankelijk	10	12	19	14
Ingetrokken	49	29	26	62
Aangehouden	3	1	3	2
Totaal	113	88	91	135

¹⁹ Awb is de Algemene wet bestuursrecht, Awr is de algemene wet inzake rijksbelastingen, Wet Woz is de wet waardering onroerende zaken

²⁰ Bron: Jaarverslag bezwaarschriftencommissie college en burgemeester gemeente Soest, 2018.

Voor de behandeling van een bezwaarschrift staat een wettelijke termijn van 12 weken, die ingaat ná het verstrijken van de bezwaartermijn. Daarnaast kan de termijn met ten hoogste 6 weken worden verlengd. In 2018 heeft de gemeente 75 procent van de bezwaarschriften tijdig afgehandeld. Dit is gelijk aan 2017 en 2016. Het is onbekend in hoeverre de gemeente in gebreke is gesteld vanwege het niet tijdig afhandelen van een bezwaar, en of als gevolg van een ingebrekestelling een dwangsom moest worden betaald.

Beroepsprocedures 2015-2018²¹

Uit tabel 3.2 blijkt dat het aantal (hoger)beroepszaken in 2018 iets lager ligt dan in 2016, maar dat er nog altijd een forse stijging is ten opzichte van 2015. Wat volgens de bezwaarschriftencommissie opvalt, is dat het vooral om handhavingszaken gaat en dan veelal langslpende kwesties.

Tabel 3.2

Aantal (hoger) beroep

	2015	2016	2017	2018
(hoger) Beroep	6	20	17	16

Relatie handhaving en aantallen bezwaren

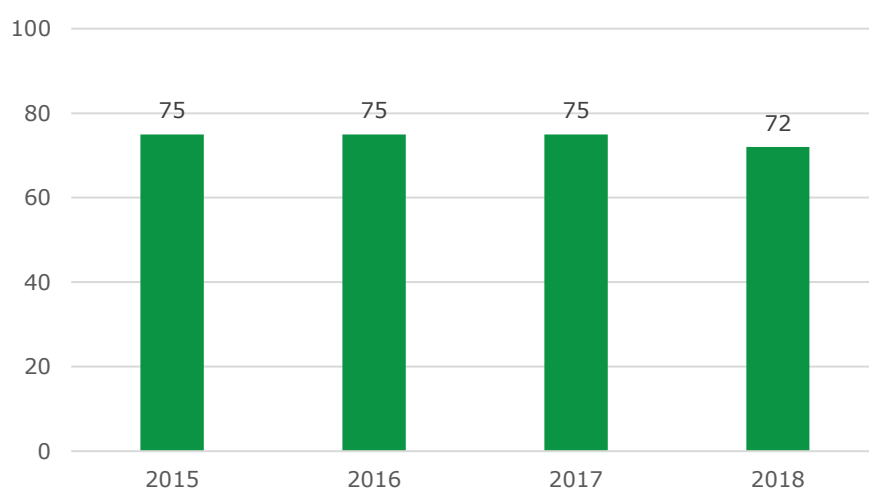
In 2016 heeft de gemeente het handhavingsbeleid vastgesteld en zijn er extra handhavingsjuristen aangetrokken. Doordat de gemeente sindsdien meer handhaaft, bijvoorbeeld op illegale woonsituaties, dienen meer inwoners een bezwaarschrift in. Er zijn in 2018 achttien bezwaren behandeld die uit handhavingszaken voortkwamen.²²

Aantal bezwaarschriften per jaar ingediend bij de bezwaarschriftencommissie Sociaal Domein gemeente Soest

Jaarlijks worden er circa 75 bezwaarschriften ingediend op het terrein van het sociaal domein (figuur 3.3.).

Figuur 3.3

Aantal bezwaarschriften bij de bezwaarschriftencommissie Sociaal Domein



²¹ Bron: Jaarverslag bezwaarschriftencommissie college en burgemeester gemeente Soest, 2017.

²² Bron: Informatie teamleider vergunning en handhaving gemeente Soest

De bezwaarschriftencommissie heeft in 2018 over de 72 bezwaarschriften in totaal 49 adviezen uitgebracht. In totaal zijn 23 bezwaarschriften ingetrokken (= 32%). De commissie heeft zes keer geadviseerd om een bezwaarschrift gegrond te verklaren. In 2017 en 2018 is het college in geen van de gevallen in haar besluit op bezwaar afgeweken van het advies van de bezwaarschriftencommissie sociaal domein. Het is onbekend welk percentage van de bezwaarschriften binnen de gestelde afhandelingstermijn is afgehandeld. Wel is bekend dat het in 2017 en 2018 niet is voorgekomen dat dwangsommen zijn geëist wegens niet tijdig beslissen op het bezwaar.

Tabel 3.4

Adviezen

	2015	2016	2017	2018
Ongegrond	30	31	34	41
Gegrond	3	2	3	6
Niet-ontvankelijk	5	6	4	2
Ingetrokken	33	36	32	23
Aangehouden	4	0	2	0
Totaal	75	75	75	72

In 2018 zijn er 14 (hoger-)beroepschriften over de Participatiewet ingediend. Daarvan zijn er 4 ongegrond verklaard, 5 beroepen zijn gegrond, 2 beroepen zijn ingetrokken en 3 waren nog in behandeling ten tijde van publicatie van het jaarverslag. Ter vergelijking: in 2017 zijn er 5 beroepschriften ingediend.

Aantal bezwaarschriften per jaar tegen belastingaanslagen en heffingen

De besluiten als gevolg van de WOZ-bezwaren in 2015-2018 zijn als volgt.²³

Tabel 3.5

	2015	2016	2017	2018
Verlagen	78	76	84	82
Handhaven	73	101	103	144
Verhogen	0	2	1	3
Ingetrokken	4	0	3	2
Vernietigen	2	2	0	1
Totaal	157	181	191	232

In 2018 zijn zes beroepschriften (in 2017 zeven) ingediend.²⁴ Hiervan waren er vijf beroepschriften tegen de WOZ ingediend en één tegen een lokale heffing.²⁵

We hebben geen aantallen van de heffingsbezwaren 2015-2018 ontvangen. De lokale heffingen zijn bijvoorbeeld afvalstoffenheffing, rioolheffing, hondenbelasting, begraaftplaatsrechten, marktgeld, standplaatsgeld, leges.

²³ Bron: Informatie coördinator belastingen gemeente Soest

²⁴ Bron: Jaarstukken 2018, gemeente Soest, p.156

²⁵ Bron: Informatie coördinator belastingen gemeente Soest

Afhandelingstermijn

De bezwaren op de WOZ en lokale heffingen moeten binnen het kalenderjaar afgehandeld worden. In 2018 zijn alle ingediende bezwaren tijdig afgehandeld²⁶.

Er is te zien dat het aantal bezwaren tegen de WOZ stijgt. De Waarderingskamer, het toezichthoudend orgaan voor de uitvoering van de WOZ, zegt daarover het volgende.²⁷ De sterke stijging van de WOZ-waarden van woningen door de marktontwikkelingen heeft geleid tot meer bezwaren tegen de vaststelling ervan.

Opvallend is volgens de Waarderingskamer ook dat – landelijk gezien – het aandeel van de bezwaren dat is gemaakt door bedrijven die op basis van *no cure no pay* bezwaar maken voor belanghebbenden dit jaar (2019) weer verder is toegenomen. Volgens de opgave van de gemeenten wordt inmiddels 34,4 procent van de bezwaren ingediend door deze bedrijven. De Waarderingskamer maakt zich zorgen dat de kosten die gemeenten moeten betalen aan bedrijven die op basis van *no cure no pay* bezwaar maken, blijven stijgen. 'Deze kosten die gemeenten moeten vergoeden, komen naast de kosten die gemeenten zelf maken om deze bezwaren af te handelen,' aldus de Waarderingskamer.

Vergelijking met referentiegemeenten²⁸

In vergelijking met de gekozen referentiegemeenten is het aantal bezwaarschriften in Soest gemiddeld (zie tabel 3.6). Ook gerelateerd aan het aantal inwoners is het aantal bezwaarschriften in Soest gemiddeld. In Roermond en Stichtse Vecht zijn relatief veel bezwaren per inwoner, in Hoogeveen, Woerden en Nijkerk ligt dit relatief lager. Belangrijke kanttekening hierbij is dat het in Stichtse Vecht gaat om het aantal te behandelen bezwaarschriften (een deel daarvan is in het voorgaande jaar ingediend), en in de andere referentiegemeenten om het aantal binnengekomen bezwaarschriften voor dat jaar

Tabel 3.6

Aantal binnengekomen bezwaarschriften (exclusief WOZ/belastingen) in Soest en in referentiegemeenten²⁹

	2015	2016	2017	2018	PER 1.000 INWONERS
Hoogeveen	308	193	150	126	2,3
Roermond	315	322	248	285	4,9
Woerden	n.b.	255	172	196	3,8
Stichtse Vecht	319	649	489	349	5,4
Nijkerk	194	99	133	80	1,9
Zeist	271	350	157	387	6,1
Soest	188	163	166	207	4,5

²⁶ Bron: Jaarstukken 2018, gemeente Soest, p.156

²⁷ Bron: Artikel van Binnenlands Bestuur over "de Waarderingskamer in de Staat van de WOZ 2019", https://www.binnenlandsbestuur.nl/financien/nieuws/meer-woz-bezwaren-vooral-van-no-cure-no-pay.10053454.lynkx?tid=TIDP188552XC1B10806B7444CE6AFFA9CB17007C2C6YI5&utm_campaign=BB_NB_Dagelijks&utm_medium=Email&utm_source=SMG&utm_content=396_04-07-2019, geraadpleegd op 22.07.2019

²⁸ 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.

²⁹ De informatie is ontleend aan jaarverslagen van de bezwaarschriftencommissies van de respectievelijke gemeenten. Voor Soest zijn – ten behoeve van de vergelijking met referentiegemeenten – *niet* de aantallen bezwaarschriften op lokale belastingen meegenomen, maar alleen die van de twee bezwaarschriftencommissies. De commissies in Stichtse Vecht en Roermond behandelen ook bezwaren omtrent rechtspositionele regelingen.

Uren en kosten

De gemeente heeft aangegeven dat gemiddeld tien uur besteed wordt aan de behandeling van een bezwaar in het fysieke domein. Op het gebied van heffingenbezwaren besteedt een ambtenaar circa 30 procent van de tijd aan de afhandeling van bezwaren. Ditzelfde geldt voor de WOZ-bezwaren.

Er is weinig bekend over de kosten die de bezwaarafhandeling met zich meebrengt. Doorgaans verzorgen de juridische adviseurs zelf de afhandeling en wordt daar geen externe expertise voor aangetrokken. Alleen als het gaat om heel specifieke onderwerpen waar specifieke expertise voor nodig is, kan het zijn dat de gemeente expertise inhuurt. Het doel is dan dat de juridisch adviseurs nieuwe expertise leren, zodat inhuur in de toekomst bij vergelijkbare zaken niet meer nodig is. In 2018 is bijvoorbeeld € 10.000 besteed aan externe expertise voor behandeling van exploitatievergunningen. Op het gebied van WOZ-bezwaren schakelt de gemeente bij beroepszaken weleens een externe taxateur in.

3.4 Uitvoeringspraktijk en ervaringen van indieners

Afhandeling bezwaarschriften in het fysieke domein

De bezwaarschriften komen binnen bij het cluster DIV. Ongeveer de helft komt tegenwoordig digitaal binnen. Inwoners kunnen met hun DigiD digitaal een bezwaar indienen. De andere helft komt per post binnen.

DIV registreert het bezwaar in het zaakstelsel op naam van de secretaris van de commissie. De secretaris stuurt een ontvangstbevestiging aan de bezwaarmaker. Daarin neemt hij op dat de beslistermijn 12 weken is en eventueel met 6 weken verlengd kan worden. Ook vermeldt hij, bij ontvankelijke bezwaren, dat een uitnodiging voor een hoorzitting volgt.

Als er onduidelijkheden over het bezwaar zijn, neemt de secretaris telefonisch contact op met de indiener om navraag te doen. De secretaris bekijkt of de zaak zich leent voor premediation en neemt daartoe zo nodig contact op met de vakafdeling.

De secretaris stelt de vakafdeling ervan op de hoogte dat er een bezwaar is. Hij doet dit via het zaakstelsel, maar brengt het doorgaans ook mondeling onder de aandacht. De vakinhoudelijk jurist stelt het verweerschrift namens de gemeente op.

De secretaris beoordeelt of een bezwaar ontvankelijk of niet-ontvankelijk is. Een bezwaar is bijvoorbeeld niet-ontvankelijk als het niet binnen de vastgestelde termijn is ingediend. Bij kennelijk niet-ontvankelijke bezwaren stelt de commissie een advies op zonder een hoorzitting te verzorgen. Bij twijfel over de ontvankelijkheid vindt een hoorzitting plaats, waarbij de uitkomst kan zijn dat een bezwaar niet-ontvankelijk is. Als een bezwaar ontvankelijk is, verzorgt de bezwaarschriftencommissie een hoorzitting. De bezwaarmaker ontvangt twee weken voor de hoorzitting de uitnodiging. Ook wordt een vertegenwoordiging van de gemeente Soest uitgenodigd om het verweer te verzorgen en – indien van toepassing – de vergunninghouder waartegen bezwaar is ingediend. Tijdens een hoorzitting worden maximaal vier zaken geagendeerd. Bij de hoorzitting zijn drie leden van de bezwaarschriftencommissie en de secretaris aanwezig. De commissie past hoor en wederhoor toe. Er vinden circa 20 hoorzittingen per jaar plaats.

Na afloop van de hoorzitting houdt de commissie raadkameroverleg en bepaalt haar advies op het bezwaar. Het advies bevat een duidelijke en uitgebreide motivering, volgens een format (inleiding, wettelijke bepalingen, overzicht bezwaren en derde belanghebbenden en dan het advies met een conclusie gegrond/ongegrond/kennelijk niet-ontvankelijk).

Als het advies van de bezwaarschriftencommissie 'ongegrond' is dan neemt het afdelingshoofd Bedrijfsvoering, in mandaat, de beslissing op bezwaar. Als het advies 'gegrond' is, of als het om een politiek gevoelig dossier gaat, neemt het college de beslissing op bezwaar. Het college gaat zelden in tegen het advies van de bezwaarschriftencommissie.

Binnen vier tot zes weken na de hoorzitting ontvangt de indiener de beslissing op bezwaar, het advies van de bezwaarschriftencommissie en het verslag van de hoorzitting.

Als de bezwaarmaker het niet eens is met de beslissing op bezwaar kan hij in beroep gaan. In dat geval verzorgt de vakinhoudelijk jurist het verweer namens de gemeente in de rechtbank.

Premediation, bemiddeling of informele afhandeling

Het jaarverslag van de bezwaarschriftencommissie geeft aan dat de gemeente Soest premediation – of bemiddeling, zoals de commissie het liever noemt – belangrijk vindt. In 2007 heeft de gemeente het 'Plan van aanpak bemiddeling in de bezwaarfase' vastgesteld. De gemeente werkt conform dit plan en de secretaris heeft daarbij een coördinerende rol.

Als een bezwaarschrift binnenkomt neemt de secretaris doorgaans contact op met de bezwaarmaker en overige partijen in een poging om de zaak buiten de zitting om op te lossen. Het doel van de bemiddeling is voor de gemeente om de klanttevredenheid te vergroten, tot een gedragen oplossing te komen en wederzijds begrip te kweken. Door contact in de voorfase wordt een behoorlijk aantal bezwaarschriften (gemiddeld zo'n 40 %) ingetrokken. Ook tijdens hoorzittingen probeert de commissie om partijen bij elkaar te brengen. Dat leidt weleens tot het intrekken van een bezwaar tijdens de hoorzitting.³⁰

Het verschilt wel per type bezwaar of er mogelijkheden zijn tot bemiddeling. Bij kapvergunningen kan de gemeente aan bezwaarmakers uitleggen waarom een dergelijke vergunning afgegeven is en dat kan leiden tot intrekking van een bezwaar. Maar bij bijvoorbeeld bouwvergunningen die niet in strijd zijn met het bestemmingsplan is de gemeente gebonden aan wettelijke bepalingen. De gemeente *moet* dan een vergunning verlenen als een aanvraag voldoet aan bepaalde criteria. Bemiddeling kan er dan bijvoorbeeld niet toe leiden dat een vergunning ingetrokken wordt.

Uit de interviews blijkt overigens dat het doel van bemiddeling niet is om het aantal bezwaren te verlagen: de medewerkers die bij de bezwaarafhandeling betrokken zijn, zien het als een belangrijk recht van inwoners om bezwaar te kunnen maken.

Bij het Omgevingsloket, waar de gemeente informatie geeft over het aanvragen van bouwvergunningen / omgevingsvergunning, komen regelmatig inwoners die tegen de (op handen zijnde) vergunningaanvraag van bijvoorbeeld hun burens zijn. De ambtenaren raden deze inwoners dan aan om met hun burens te praten om te komen tot een oplossing die voor beide partijen werkt, of ze verwijzen naar Buurtbemiddeling. Buurtbemiddeling is een organisatie, gesubsidieerd door de gemeente.³¹ Op die manier probeert de gemeente om in de voorfase partijen tot elkaar te brengen.

Voorbeeld van effect premediation

Eind 2017 en begin 2018 in een groot aantal Wmo-bezwaren ingediend vanwege herindicatie van huishoudelijke hulp.³² Die bezwaren werden toen nog behandeld door de bezwaarschriftencommissie van het college en de burgemeester. Op initiatief van de secretaris is de vakafdeling in overleg getreden met

³⁰ Bron: Jaarverslag bezwaarschriftencommissie college en burgemeester gemeente Soest, 2017 en 2018

³¹ Zie voor informatie over Buurtbemiddeling de website www.problemenmetjeburen.nl, geraadpleegd op 24.10.2019

³² Bron: Jaarverslag bezwaarschriftencommissie college en burgemeester gemeente Soest, 2018

de bezwaarmakers. De herindicaties konden toen in positieve zin voor de bezwaarmakers aangepast worden. Dat leidde ertoe dat deze bezwaren werden ingetrokken.

Afhandeling bezwaarschriften in het sociaal domein

De afhandeling van bezwaarschriften in het sociaal domein komt grotendeels overeen met de afhandeling van de bezwaarschriften zoals hierboven beschreven is. Het bezwaar komt binnen bij de secretaris van de bezwaarschriftencommissie. De secretaris onderzoekt of een bezwaar ontvankelijk of niet-ontvankelijk is. De bezwaarschriftencommissie organiseert, als een bezwaar ontvankelijk is, een hoorzitting waarvoor zowel de bezwaarmaker als een vertegenwoordiging van de gemeente Soest worden uitgenodigd. Per jaar vinden er circa 20 hoorzittingen plaats. Na de hoorzitting bepaalt de bezwaarschriftencommissie haar advies op het bezwaar. Als het advies 'ongegrond' is, neemt een afdelingshoofd in mandaat het besluit op bezwaar. Als het advies 'gegrond' is, of bij een politiek gevoelig dossier, neemt het college het besluit op bezwaar.

Wat betreft informele afhandeling van bezwaren in het sociaal domein het volgende. De ingetrokken bezwaarschriften (zie tabel 3.4) zijn het gevolg van overleg met bezwaarde waarbij extra uitleg wordt gegeven over primaire besluit waarna bezwaarde afziet van verdere procedure of er is sprake van herziening van het primaire besluit (buiten de bezwaarprocedure) waarna het bezwaar door bezwaarde wordt ingetrokken.

Afhandeling bezwaarschriften tegen de WOZ-aanslag en lokale belastingen³³

Bezwaren tegen belastingaanslagen en heffingen worden afgehandeld door ambtenaren van het team belastingen.

Inwoners kunnen een bezwaar op drie manieren indienen:

1. Via de digitale belastingbalie, met gebruik van DigiD.
2. Via e-mail aan het algemene contactadres postbus2000@soest.nl. Bij dergelijke e-mails is vaak onduidelijk of het gaat om een klacht of een bezwaar.
3. Via fysieke post.

Het cluster DIV registreert de bezwaarschriften in het zaakstelsel. DIV registreert de bezwaren op naam van de belastingmedewerkers en de WOZ-medewerkers. DIV verzorgt ontvangstbevestigingen. Alleen voor de WOZ-bezwaren verstuurt de behandelend vakinhoudelijk ambtenaar zelf de ontvangstbevestiging.

Als indieners in hun bezwaar verzoeken om een hoorzitting, is de gemeente verplicht om voorafgaand aan de uitspraak op bezwaar de indiener te horen. De betrokken ambtenaar 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.

Er is in het onderzoek niet gebleken dat een ontvankelijkheidstoets wordt uitgevoerd op de binnengekomen bezwaren. Bij de heffingsbezwaren geldt dat de vakinhoudelijk ambtenaren de bezwaren afhandelen. Soms – afhankelijk van de inhoud van het bezwaar - verricht de ambtenaar extra onderzoek, zoals informatie bij het Kadaster opvragen (of iemand wel of geen eigenaar is), nagaan of het om een een- of meerpersoonshuishouden gaat (afvalstoffenheffing), controleren of een hond inmiddels overleden is. De ambtenaar formuleert de uitspraak op bezwaar.

³³ Bron: De informatie uit deze paragraaf komt uit het interview met de coördinator belastingen. We hebben geen proces- of werkbeschrijvingen ontvangen.

Bij behandeling van de WOZ-bezwaren geldt een tussenstap: dan is er meestal een taxatierapport van een externe taxateur nodig over de hoogte van de waarde. Vervolgens wordt ook daar de uitspraak op bezwaar geformuleerd.

Vanwege het vier-ogen-principe dat de gemeente hanteert, gaan alle uitspraken (zowel WOZ- als heffingsbezwaren) eerst ter goedkeuring naar de coördinator belastingen. Daarna ondertekent de heffingsambtenaar de uitspraken. De heffingsambtenaar is rechtstreeks bevoegd om uitspraken te doen. Het cluster DIV verstuurt de uitspraken en sluit de zaken af in het zaakstelsel.

Als een inwoner het niet eens is met de uitspraak op bezwaar kan diegene in beroep gaan bij de rechtbank. De coördinator belastingen verzorgt het verweer namens de gemeente bij beroepszaken over belastingen. Het verweer bij WOZ-beroepszaken verzorgen de WOZ-ambtenaren, eventueel bijgestaan door een taxateur.

Premediation

De gemeente probeert aan de voorkant zo veel mogelijk informatie te verschaffen over hoe de hoogte van belastingen en van de WOZ bepaald wordt, zo blijkt uit een interview. Op de website en op het aanslagbiljet staat op hoe de WOZ-waardering tot stand komt. Inwoners kunnen het taxatieverslag van hun woning inzien en dat geeft extra duidelijkheid.

Regelmatig bellen inwoners naar aanleiding van de WOZ-aanslag, omdat de waarde volgens hen te hoog is. Dan legt de behandelend ambtenaar uit hoe de waardebepaling gedaan is. De gemeente heeft de indruk dat daarmee het indienen van bezwaren voorkomen wordt. Als een bezwaar eenmaal is ingediend, speelt informele afhandeling vrijwel geen rol meer.

Het gebeurt ook dat een belanghebbende contact opneemt naar aanleiding van de uitspraak die gedaan is op het bezwaar. Dan probeert de vakinhoudelijk ambtenaar uit te leggen hoe de uitspraak tot stand gekomen is. Als belanghebbende het daar dan niet mee eens is, kan hij/zij in beroep gaan.

Uitkomsten dossierstudie

Tijdens de dossierstudie zijn acht bezwaardossiers bestudeerd. Daaruit is gebleken dat de dossiers in het fysieke en sociaal domein dezelfde opbouw kennen. De dossiers met betrekking tot bezwaren over gemeentelijke belastingen en heffingen hebben een andere opzet, omdat hier geen bezwaarschriftencommissie bij betrokken is. Daarom is er bijvoorbeeld geen uitnodiging voor en verslag van de hoorzitting en commissieadvies aanwezig. En waar bij het fysieke en sociaal domein het verweerschrift een apart document in het dossier is, is het verweer bij belastingen en heffingen onderdeel van de brief met de beslissing op het bezwaar.

Bij de dossierstudie kwam een aantal zaken naar voren met betrekking tot bezwaren in het fysieke en sociaal domein:

- In de fysieke dossiers die aan de onderzoekers ter beschikking gesteld zijn, is niet standaard het primaire – bestreden - besluit opgenomen. Wel als de bezwaarmaker dit als bijlage bij het bezwaarschrift heeft meegestuurd. Ook de ontvangstbevestiging en het verweerschrift van het college (in het geval van een hoorzitting) zitten niet standaard in de fysieke dossiers. Het bestuursorgaan verwijst in de beslissing op bezwaar altijd naar de mogelijkheid tot instellen van (hoger) beroep.
- Bij bezwaren in het sociaal domein stuurt de bezwaarschriftencommissie bij de ontvangstbevestiging een bijlage mee met meer informatie over het bezwaarproces. In diezelfde bijlage staat foutief – met verwijzing naar de Awb – dat de beslistermijn 10 weken is en de verdagingstermijn 4 weken. Volgens de Awb is dit respectievelijk 12 weken en 6 weken.³⁴
- In de ontvangstbevestiging die het zaakstelsel automatisch genereert, staat tweemaal de term 'melding' in plaats van 'bezwaarschrift'.
- De bezwaarschriftencommissie fysiek domein zette in twee van de drie zaken direct bij de ontvangstbevestiging de verdaging in. Een reden hiervoor was onder andere dat dit vrij complexe zaken waren waarbij meerdere bezwaarmakers betrokken waren.
- Bij de beslissing op bezwaar verwijst het college voor de onderbouwing integraal naar het advies van de commissie wanneer ze het advies volgt.



³⁴ De bezwaarschriftencommissie heeft dit inmiddels aangepast.

Uitkomsten enquête

Voor de meerderheid van de indieners was het direct duidelijk op welke manieren zij een bezwaar konden indienen (83%). De meeste bezwaren zijn via de gemeentelijke website ingediend (61%).

Gemiddeld beoordelen de bezwaarmakers de afhandeling van hun bezwaar met een 5,7. Dit is vergelijkbaar met hoe andere gemeenten scoren. Soest scoort niet hierin lager dan andere gemeenten. 41 procent van de bezwaarmakers geeft een onvoldoende voor de bezwaarafhandeling (rapportcijfer van 5 of lager). Net als bij klachten 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.



Ongeveer een derde van de bezwaarmakers geeft aan dat zij een gesprek/hoorzitting op het gemeentehuis hebben gehad (35%). Daarvan zegt een meerderheid dat zij voldoende de ruimte kregen om hun bezwaar uit te leggen (71%).

Evenveel bezwaarmakers zijn tevreden dan wel ontevreden over de onafhankelijke opstelling van de bezwaarschriftencommissie (beide 31%). Men is relatief ontevreden over de mate waarin de gemeente echt iets doet met het bezwaar: bijna de helft van de bezwaarmakers is hierover (zeer) ontevreden (47%). Men is tevreden over de duidelijkheid van de informatie over het indienen van een bezwaar, de vindbaarheid van de informatie over de procedure van indienen, de duidelijkheid over wat een bezwaar precies is en het gemak van het indienen van een bezwaar (ruim twee op de drie bezwaarmakers is hierover (zeer) tevreden).

3.5 Leren en bijsturen

Actieplan gemeente voor efficiëncyslag bezwaarschriftenprocedure (2011)

In 2010 is er een Legal Quick Scan uitgevoerd door een extern adviesbureau. De gemeente Soest wilde meer aandacht schenken aan juridische kwaliteitszorg met als doel de risico's die het juridisch handelen met zich meebrengt te verminderen dan wel te beheersen. In het rapport daarvan werd gesignaleerd dat de rol van secretaris van de bezwaarschriftencommissie van het college kwetsbaar is. Daarnaast was de werkdruk hoog door het grote aantal bezwaarschriften.

Vervolgens is in het najaar van 2011 een analyse gemaakt van de afhandeling van de Bezwaarschriften, waarbij achttien verbeterpunten zijn geformuleerd voor efficiency en procesverbetering. Van deze achttien voorstellen zijn er twee niet door de organisatie overgenomen en is er één nog niet doorgevoerd. De overige vijftien zijn uitgevoerd volgens de interne evaluatie uit 2016 (zie volgende subparagraaf).

Interne evaluatie bezwaarschriftenprocedure (2016)

De gemeente heeft een interne evaluatie gedaan van de procedure bezwaarschriften, afgerond begin 2016. Het ging om de bezwaren tegen besluiten van het college. In de evaluatie is gekeken naar de mate waarin verbeteracties hebben geleid tot een efficiëntere bezwaarprocedure en een betere dienstverlening aan de inwoner.



De hoofdconclusies uit deze interne evaluatie waren dat doorgevoerde verbeteracties in de afgelopen jaren geleid hebben tot een efficiëntere en transparantere dienstverlening zowel intern (naar de organisatie) als extern (naar de inwoner). Inwoners worden over het algemeen adequaat geïnformeerd over een bezwaarschriftenprocedure. Daarnaast is algemene informatie over bezwaarschriftenprocedures eenvoudig en in duidelijke taal terug te vinden op de gemeentelijke website.

Aanbevelingen uit deze interne evaluatie gingen over het goed registreren van documenten in het zaakstelsel en het op tijd afhandelen van bezwaarschriften. Ook werd aanbevolen om bij de secretaris de rol van 'procesbeheerder' van de bezwaarschriftenprocedure onder te brengen. Verder is aangeraden om de redenen van intrekking van bezwaren te registreren en te monitoren.

Aanbevelingen bezwaarschriftencommissie college en burgemeester

In haar jaarverslagen 2016-2018 doet de bezwaarschriftencommissie college en burgemeester de aanbeveling om bezwaarschriften sneller te behandelen. Zodra de commissie het advies gereed heeft, gaat dit advies naar de uitvoerende afdeling. De afdeling verzorgt vervolgens de beslissing op bezwaar. Om verschillende redenen laat het versturen van de beslissing op bezwaar nogal eens op zich wachten, met een termijnoverschrijding tot gevolg.

Verder raadt de commissie in haar jaarverslagen aan om meer aandacht te besteden aan de motivering van besluiten. De bezwaarschriftencommissie hoopt dat door een betere uitleg van besluiten het aantal bezwaarschriften zal afnemen.

Uit het feit dat de commissie haar aanbevelingen herhaalt, valt af te leiden dat deze nog niet voldoende ter harte zijn genomen door de gemeente.³⁵

Rol van de gemeenteraad

De gemeenteraad stelt de verordening voor de bezwaarschriftencommissie van de raad vast en benoemt de leden ervan. De leden zijn dezelfde leden als die van de bezwaarschriftencommissie van het college en de burgemeester.

De bezwaarschriftencommissie van het college en de bezwaarschriftencommissie sociaal domein maken jaarverslagen ten behoeve van het college van burgemeester en wethouders. Deze jaarverslagen worden niet ter inzage van de raad gelegd. In de jaarstukken 2018 van de gemeente Soest zijn de aantallen ingediende bezwaarschriften tegen de WOZ-waarde opgenomen en de afhandelingstermijn daarvan.³⁶

Uit het onderzoek is niet naar voren gekomen dat er een leereffect is of dat de raad een sturende rol heeft.

³⁵ In 2020 heeft de gemeente, naar aanleiding van het jaarverslag van de bezwaarschriftencommissies, twee verbeteracties ingezet. Er vinden interne workshops plaats om het kennisniveau inzake de Awb en het schrijven van besluiten verder te verbeteren. Wat betreft het binnen termijn versturen van het besluit heeft de secretaris van de bezwaarschriftencommissie als extra actie om de inhoudelijke vakafdelingen te wijzen op de termijn waarop het bezwaar dient te worden afgehandeld.

³⁶ Bron: Jaarstukken 2018, gemeente Soest, p.156

3.6 Doorwerking eerder rekenkameronderzoek

In 2011 heeft de rekenkamercommissie de aanbeveling gedaan om inwoners en de gemeenteraad beter te informeren over de bezwaarschriftenprocedure. Sindsdien is de informatie op de website uitgebreid.³⁷ De vakafdelingen proberen de teksten van de besluiten beter leesbaar te formuleren. De teksten moeten echter wel juridisch juist zijn. De gemeente heeft vier jaar geleden voor alle ambtenaren een schrijfcursus georganiseerd. Aan alle medewerkers die daarna zijn ingestroomd bij de gemeente is deze schrijfcursus aangeboden als onderdeel van het introductiepakket.

Uit het onderzoek blijkt dat de gemeenteraad sinds het vorige rekenkameronderzoek niet beter is geïnformeerd over de bezwaarschriftenprocedure. De twee bezwaarschriftencommissies maken wel jaarverslagen, maar die bereiken niet de gemeenteraad. In de jaarstukken wordt wel beperkte informatie opgenomen over de ingediende bezwaren tegen de WOZ-waarde.

Een andere aanbeveling uit 2011 was om te zorgen voor leereffect uit de bezwarenprocedure en om de aanbevelingen van de bezwaarschriftencommissie ter harte te nemen. Zoals bleek uit de vorige paragraaf vindt een leereffect beperkt plaats. De gemeente heeft sindsdien wel een interne evaluatie van de bezwaarschriftenprocedure gedaan.

Tot slot was de aanbeveling om in algemene klanttevredenheidsonderzoeken expliciet aandacht te besteden aan de afhandeling van klachten en bezwaren. Deze aanbeveling is niet opgevolgd.

³⁷ Zie voor deze informatie <https://www.soest.nl/bestuur-en-organisatie/bezwaar-maken-tegen-besluit/>, geraadpleegd op 23.09.2019

4

HOOFDSTUK

Afhandeling van meldingen openbare ruimte



4. Afhandeling van meldingen openbare ruimte

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op de afhandeling van meldingen openbare ruimte door de gemeente Soest. In paragraaf 4.2 is het beleidsmatige en procedurele kader beschreven. In paragraaf 4.3 volgt een beschrijving van de aantallen en aard van de meldingen. De uitvoeringspraktijk en de ervaringen van indieners van meldingen openbare ruimte volgen in paragraaf 4.4. Tot slot gaat paragraaf 4.5 in op het leren en bijsturen door de gemeente.

4.2 Beleidsmatige en procedurele inrichting

Landelijke normen en regels vanuit de Awb voor afhandeling van meldingen

Er is geen wettelijk kader dat eisen stelt aan de wijze waarop gemeenten moeten omgaan met het afhandelen van meldingen openbare ruimte.

Beoogde werkwijze

Procesmatige afhandeling van meldingen

Voor de procesmatige afhandeling van meldingen openbare ruimte hanteert de gemeente een procesbeschrijving en een werkinstructie. De procesbeschrijving³⁸ bestaat uit een schematische weergave van de binnenkomst van een melding, het registreren in het zaaksysteem en doorgeleiden naar de juiste ambtenaar tot en met het afsluiten van de melding in het zaaksysteem. Er staan processtappen benoemd maar daar wordt vrijwel geen toelichting bij gegeven. Dat maakte het voor het onderzoek lastig om te interpreteren.

De procesbeschrijving laat zien wat er met de melding gebeurt per kanaal waarmee het binnenkomt. Gehanteerde kanalen daarbij zijn melding websites, telefoon, melding maken balie, signaleren social media en email melding. De telefonische meldingen, digitale formulieren en meldingen bij de balie komen binnen bij het Telefonisch Informatiepunt (TIP). Het TIP is verantwoordelijk voor registratie in het zaaksysteem en doorzetten van de melding naar de uitvoerende afdeling. De accounthouder van de afdeling dient de melding vervolgens uit te zetten naar de vakinhoudelijk ambtenaar. Meldingen per e-mail en via de app BuitenBeter komen, via het algemene adres postbus2000, binnen bij het cluster DIV. DIV zet deze meldingen door naar het digitale Meldpunt openbare ruimte. Vervolgens pakt het TIP de registratie van de melding op.

In de werkafspraken³⁹ is beschreven hoe de gemeente verschillende soorten meldingen behandelt. Als een melding bijvoorbeeld bestaat uit verschillende onderwerpen, dan wordt de melding opgesplitst en als verschillende meldingen geregistreerd in het zaaksysteem. Als een melding niet direct, maar wel op termijn, wordt opgelost dan wordt zo concreet mogelijk geregistreerd wanneer het wordt opgelost. Dit wordt ook teruggekoppeld aan de melder.

De gemeente Soest hanteert sinds september 2019⁴⁰ een servicenorm van tien werkdagen. Dat houdt in dat de melder binnen tien werkdagen een reactie krijgt wanneer de melding niet of niet direct opgelost kan worden. Meldingen die binnen tien werkdagen zijn opgelost worden, door een tekort aan fte, niet teruggekoppeld aan de melder, aldus de werkafspraken. Sommige teams doen dat wel. Spoedmeldingen worden direct opgelost.

³⁸ Bron: *Meldingen woonomgeving – procesbeschrijving, d.d. 25-01-2019*

³⁹ Bron: *Werkafspraken MOR, d.d. januari 2019*

⁴⁰ Bron: *Verslag teamleidersoverleg september 2019*

De vakinhoudelijk ambtenaar, of behandelaar, is verantwoordelijk voor het afhandelen en afsluiten van de melding in het zaakstelsel. Wekelijks stuurt het TIP een overzicht met meldingen die langer dan de afgesproken norm openstaan. De behandelaars en leidinggevenden ontvangen dit overzicht.

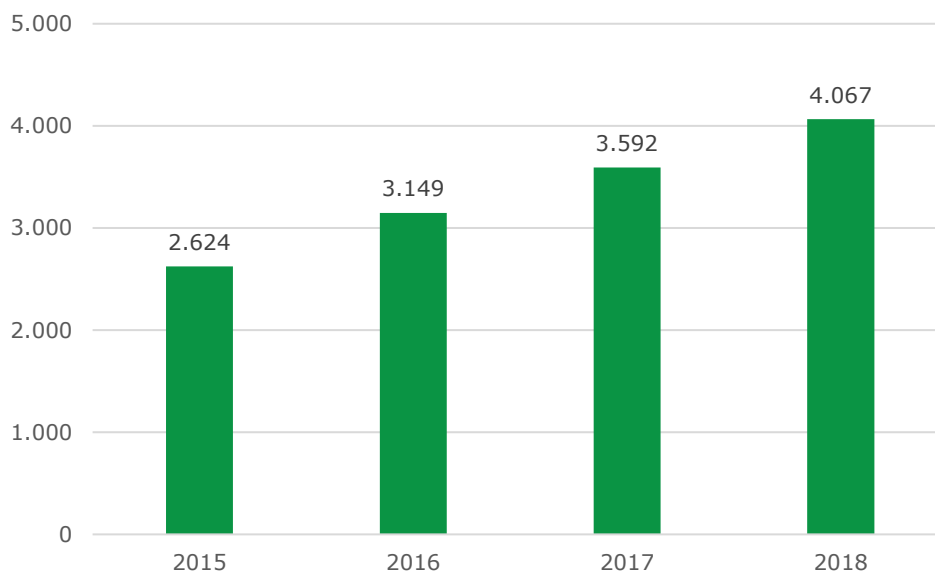
Bepaalde meldingen behandelt de gemeente niet af, maar externe partijen zoals RMN, Eemfors, Vitens en de Regionale Uitvoeringsdienst (RUD). De meldingen die via een webformulier gedaan worden, gaan direct naar de externe partij. Telefonische meldingen voor externe partijen die bij de gemeente binnenkomen registreert het TIP en zet deze door naar de externe partijen. Er is zeer beperkt zicht op de afhandeling van meldingen door externe partijen.

4.3 Aantallen en kosten

In de jaren 2015-2018, zijn er de volgende aantallen meldingen openbare ruimte gedaan.⁴¹ Het is lastig te verklaren waardoor het aantal meldingen is gestegen in de afgelopen jaren. Landelijke thema's zoals Japanse duizendknoop en de eikenprocessierups spelen ook in Soest: inwoners doen hier veel meldingen over.

Figuur 4.1

Aantal meldingen in de gemeente Soest



In tabel 4.1 is te zien dat het merendeel van de meldingen telefonisch of via het webformulier worden doorgegeven aan de gemeente. Sinds 2015 is het aantal binnengekomen meldingen via het webformulier en de BuitenBeter-app gestegen, terwijl het aantal meldingen via de e-mail juist is afgenomen. Onder de categorie "anders" vallen meldingen die bij de gemeente terechtkomen via onder meer sociale media, SMS, schriftelijk en eigen waarneming van ambtenaren. Een kanttekening bij deze aantallen is dat het Telefonisch Informatiepunt telefoongesprekken met meldingen soms direct doorzet naar de behandelend ambtenaar (als het gaat over de status van een melding of als de vraag van een inwoner in eerste instantie niet gezien wordt als melding). Het is in het onderzoek niet duidelijk geworden of deze telefoontjes geregistreerd worden als melding en daarom bij de aantallen uit tabel 4.1 inbegrepen zijn.

⁴¹ Bron: Informatie per mail van teamleider burgerzaken, d.d. 16-07-2019

Een tweede kanttekening is dat meldingen over hetzelfde onderwerp die via de verschillende kanalen (email, telefoon, e-formulier) binnenkomen dubbel worden geregistreerd. Het zaaksysteem geeft dan geen signaal af. Deze dubbelingen komen dus in het overzicht voor, maar navraag leert dat dit niet veel voorkomt.

Tabel 4.1

Kanaal (2018)

	AANTAL	%
Telefonisch	1.875	46%
Via Webformulier	1.747	43%
BuitenBeter	256	6%
E-mail	94	2%
Anders	95	2%
Totaal	4.067	100%

In 2018 kwamen de meeste meldingen binnen over de openbare beplanting (22%), gevolgd door overlast/vernieling (20%) en afval (17%).

Tabel 4.2

Categorie meldingen (2018)

	AANTAL	%
Openbare beplanting	911	22%
Overlast/vernieling	824	20%
Afval	681	17%
Infrastructuur	561	14%
Straatmeubilair	323	8%
Dieren	275	7%
Riolering	223	5%
Verharding en bestrating	127	3%
Speelvoorzieningen	31	1%
Milieu problemen	13	0%
Water	13	0%
Gemeentelijke objecten	12	0%
Overig	73	2%
totaal	4.067	100%

Vergelijking met referentiegemeenten

De cijfers van de gemeente Soest hebben we niet kunnen vergelijken met andere gemeenten, omdat gemeenten verschillende registratiesystemen gebruiken.

Uren en kosten

Het benodigde aantal uren en de kosten voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte is niet bekend. De meldingen komen binnen bij het Telefonisch Informatiepunt (TIP). Het kost het TIP gemiddeld vijf á tien minuten om een melding te registreren in het zaaksysteem en door te sturen naar

de uitvoerende afdeling. Het handmatig overzetten van webformulieren naar het zaaksysteem kost daarbij meer tijd dan het registreren van een telefonische melding. Stijging van het aantal meldingen in de afgelopen jaren leidt tot meer werk voor het TIP. Met name op maandagochtend komen er veel webformulieren met meldingen binnen.

Vervolgens kost de daadwerkelijke afhandeling van de ene melding meer tijd dan de andere. Een totaal aantal uren voor de afhandeling is niet bekend. Maar, ter illustratie, één van de medewerkers van de afdeling Realisatie ontvangt ongeveer 500-750 meldingen per jaar op zijn naam. De afhandeling daarvan komt bij het dagelijks werk. Deze meldingen zijn echter ook welkom. Deze medewerker ziet inwoners als het ware als 'extra ogen' bij het onderhoud van het openbaar groen en de verharding.

In Tabel 4.2 is te zien dat het aantal meldingen de afgelopen jaren is gestegen. Op verschillende plekken, zoals bij het TIP en het Serviceteam van de gemeente Soest, is dat te merken aan de werkdruk. Maar bijvoorbeeld de buitengewoon opsporingsambtenaren BOA's ervaren geen toegenomen werkdruk. Een verklaring daarvoor kan zijn dat in 2016 drie extra BOA's aangenomen zijn.

Het Serviceteam ontvangt jaarlijks zo'n 1.500 meldingen openbare ruimte om af te handelen. Ook handelt het Serviceteam meldingen af die geregistreerd zijn op naam van een andere afdeling of ander team: zo handelt het Serviceteam gemiddeld zo'n 500 meldingen af die op naam van de BOA's geregistreerd staan.

4.4 Uitvoeringspraktijk en ervaringen van indieners

Afhandeling van meldingen in de praktijk

Hoe kan iemand een melding openbare ruimte indienen?

Op de website staat vermeld hoe inwoners een melding kunnen indienen.⁴² Daar worden alleen de digitale mogelijkheden toegelicht. Er wordt niet vermeld dat inwoners ook een melding telefonisch of aan de balie een melding kunnen doorgeven. Die kanalen bestaan wel, maar de gemeente Soest wil de digitale manieren stimuleren. Het is wel zo dat meer dan de helft van de meldingen telefonisch binnenkomt.

Als een inwoner digitaal een melding wil doen, dan wordt hij door een keuzemenu geleid. De melder dient een keuze te maken over waar de melding over gaat (denk aan categorieën zoals straatverlichting of zwerfafval). Afhankelijk van de keuze die iemand maakt, wordt hij doorgeleid naar de gemeente of naar een externe partij zoals het Reinigingsbedrijf Midden Nederland (RMN).

Meldingen komen ook binnen via de telefoon, aan de balie, via het algemene emailadres postbus2000 en via de app BuitenBeter. In paragraaf 4.3 is te zien dat het merendeel van de meldingen binnenkomt via de telefoon en via het e-formulier.

Registratie van meldingen

De meldingen die via het e-formulier bij de gemeente binnenkomen, komen in het digitale Meldpunt openbare ruimte. De medewerkers van het TIP halen de formulieren daaruit en registreren ze handmatig in het zaaksysteem. Tijdens het onderzoek, medio 2019, waren de meeste e-formulieren (nog) niet automatisch gekoppeld aan het zaaksysteem. Ook de registratie van telefonische meldingen en meldingen aan de balie verzorgt het TIP.

⁴² Bron: <https://www.soest.nl/aanvragen-en-regelen/melding-openbare-ruimte/>, geraadpleegd op 11.11.2019

Meldingen via het algemene emailadres postbus2000, en via de app BuitenBeter, komen binnen bij het cluster DIV. DIV zet het direct door naar het digitale Meldpunt openbare ruimte. Vervolgens registreert het TIP de meldingen handmatig in het zaaksysteem.

Meldingen voor externe partijen zoals de RMN, RUD, SPIE, die via het telefoonkanaal bij de gemeente binnenkomen, registreert het TIP in het zaaksysteem en zet ze door naar de betreffende externe partij.

Een enkele inwoner kent door regelmatig melden de behandelaar en omzeilt het TIP. In die gevallen vinden de intern betrokkenen het belangrijk dat men inwoners naar het Meldpunt openbare ruimte verwijst: dan wordt de melding, en de afhandeling ervan, op de goede manier geregistreerd. Men spreekt elkaar hier ook op aan.

Knelpunten bij de registratie

Er worden vrij veel anonieme meldingen gedaan. Het probleem daarbij is dat de uitvoerende afdelingen vaak te weinig informatie hebben om een melding te kunnen oplossen. Doordat de melding anoniem gedaan is, kan er geen nadere informatie opgevraagd worden. Inmiddels is het webformulier aangepast: er wordt nu gevraagd naar een telefoonnummer zodat navraag over de melding mogelijk is.⁴³

Het TIP registreert meldingen en zet ze door naar de uitvoerende afdelingen of personen. Het is voor het TIP het meest efficiënt om een melding te kunnen registreren op naam van een afdeling. Maar in het huidige zaaksysteem registreert het TIP voornamelijk op individuele behandelaars. Het risico daarvan is dat meldingen dan niet van elkaar gezien of overgenomen worden. Bij het nieuwe zaaksysteem gaat de gemeente dit voorkomen door meldingen op naam van teams te registreren. Er is afgesproken om deze investering niet meer in het oude zaaksysteem te doen.

Telefonische meldingen registreert het TIP in het zaaksysteem. Het komt weleens voor dat het TIP inwoners direct doorverbindt met de vakinhoudelijk ambtenaar. Als een indiener informeert naar de status, en dit niet vermeld staat in het zaaksysteem, of als de vraag in eerste instantie niet gezien wordt als een melding openbare ruimte. Niet iedere ambtenaar vindt dat plezierig; de voorkeur ligt bij registratie in het zaaksysteem.

Behandeling van meldingen

Als het TIP de melding geregistreerd heeft, komt het in het zaaksysteem op naam van de werkverdelers van een afdeling/team of op naam van een individuele ambtenaar. De werkwijze daarvoor verschilt per afdeling. De meldingen worden inhoudelijk afgehandeld door het Serviceteam (actief in klein onderhoud, beheertaken en het afhandelen van meldingen), de afdeling Realisatie (verantwoordelijk voor het beheer, onderhoud en renovatie van de openbare ruimte), de afdeling Ruimte, de Buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA's) en externe partijen.

Spoedmeldingen over gevaarlijke situaties worden direct opgepakt. Verder worden de meeste meldingen binnen tien dagen afgehandeld. Dat wil zeggen dat óf het probleem is opgelost, óf dat de uitvoerende afdeling contact heeft gezocht met de melder om toe te lichten dat het probleem niet opgelost kan worden, of op een later moment in het jaar opgelost wordt. Als het probleem opgelost is, dan stelt de uitvoerende afdeling de melder daar doorgaans van op de hoogte. Dat gebeurt echter niet altijd vanwege tijdgebrek en ook omdat de melders vaak niet bereikbaar zijn. In dat laatste geval is het belangrijk dat het e-mailadres van de melder bekend is. Ook melden de uitvoerders niet altijd dat een probleem is

⁴³ Ook heeft de gemeente in het webformulier opgenomen dat de melder geen terugkoppeling kan krijgen bij een anonieme melding.

opgelost, omdat de melder dat zelf kan zien ('de stoeptegel ligt nu recht', 'de rondslingerende vuilniszak is weggehaald'). Toch willen inwoners graag een terugkoppeling ontvangen, zo blijkt uit de enquête die onder indieners is gehouden.

Voor medewerkers van het TIP is het belangrijk dat uitvoerende afdelingen hen van tevoren goed informeren over op handen zijnde werkzaamheden. Dan kunnen zij inwoners goed te woord staan als er meldingen komen. Het verschilt per ambtenaar en afdeling of communicatie vooraf inderdaad plaatsvindt.

Als een melding binnenkomt, dan nemen de uitvoerende afdelingen vaak binnen 24 uur contact op met de melder of ze bezoeken de locatie om te kijken wat er aan de hand is. Indien mogelijk wordt het probleem dan zo snel mogelijk opgelost. Bij het afsluiten van een melding in het zaakstelsel is het belangrijk dat de uitvoerende afdeling omschrijft wat er is gedaan met de melding. Mocht de melder namelijk over de stand van zaken met betrekking tot de melding informeren, dan kan het TIP de juiste informatie aan de melder geven. Het verschilt per medewerker hoe goed de afhandeling omschreven wordt.

De werkafspraken voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte die we ontvangen hebben van de afdeling burgerzaken hebben betrekking op het TIP en op de uitvoerende afdelingen. Deze werkafspraken zijn bij enkele betrokken medewerkers niet bekend.

Als sturingsinstrument stuurt het TIP wekelijks aan de teamleiders een overzicht met meldingen die langer dan tien werkdagen open staan.

Meldingen voor externe partijen

Als inwoners digitaal een melding willen doen die betrekking heeft op een uitvoerende partij, dan worden zij doorgeleid naar de betreffende uitvoerende partij. Een telefonische melding wordt wel geregistreerd in het zaakstelsel en automatisch doorgestuurd naar de externe partij. De registratie is hierdoor hybride en leidt tot minder bruikbare analyses over afhandelingstermijnen. Bovendien heeft de gemeente geen compleet zicht op meldingen bij externe partijen en hoe de afhandeling ervan verloopt. De gemeente kan daar dan ook niet op sturen.

Van de externe partijen verwacht de gemeente Soest dat die een melding binnen een bepaald aantal dagen (afspraken daarover verschillen per externe partij) oplossen. Er zijn niet met elke externe partij afspraken gemaakt over terugkoppeling aan de melder of aan de gemeente.

Er zijn ook meldingen voor externe partijen die op naam van een vakinhoudelijk ambtenaar gezet worden. Deze zet de melding door naar bijvoorbeeld de RMN of Eemfors. RMN en Eemfors koppelen doorgaans terug aan de ambtenaar en lossen het probleem binnen 48 uur of maximaal vijf werkdagen op.

Afhandelingstermijn

De onderzoekers hebben geen informatie ontvangen over het wel of niet behalen van de afhandelingstermijn van tien werkdagen. Ook is uit de interviews gebleken dat niet alle uitvoerders/afhandelaars daadwerkelijk registreren dat een melding is afgehandeld.

Uitkomsten enquête

Voor de meerderheid van de indieners was het direct duidelijk op welke manieren een melding kon worden doorgegeven (84%).



De indieners van een melding beoordelen de afhandeling ervan gemiddeld met een 5,4. Dit is vergelijkbaar met hoe andere gemeenten scoren. Soest scoort niet hierin lager dan andere gemeenten. 54% geeft een voldoende voor de afhandeling van hun melding. 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.

Men is tevreden over het gemak van indienen en de vindbaarheid van de informatie over het doen van een melding (respectievelijk 75% en 66% is hierover (zeer) tevreden). Men is minder tevreden over de mate waarin men op de hoogte is gehouden van de ontwikkelingen en de snelheid waarmee de melding is opgelost/afgehandeld: ongeveer de helft van de melders is hierover ontevreden. Bovendien geeft ongeveer de helft van de melders aan dat in hun ogen de oorzaak van de melding niet is opgelost/weggenomen (47%).

4.5 Leren en bijsturen

De gemeente Soest heeft de afgelopen jaren geen evaluaties gedaan voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte. Het proces wordt wel tweemaal per jaar intern besproken met de betrokken ambtenaren van de diverse afdelingen.⁴⁴

De werking van de e-formulieren wordt via een feedbackknop op de website gemonitord en indien wenselijk aangepast. Zo is in 2019 het e-formulier 'melding openbare ruimte' aangepast, omdat sommige meldingen voor externe partijen zijn zoals de RMN. Tot dan toe werden die door het TIP geregistreerd en doorgezet naar bijvoorbeeld het serviceteam. Het serviceteam zette het vervolgens door naar het Reinigingsbedrijf Midden Nederland (RMN) en informeerde het TIP erover dat zo'n melding niet voor de gemeente maar voor RMN was. Maar inmiddels is het webformulier zo aangepast dat je moet kiezen waarover je wilt melden: afhankelijk daarvan word je direct doorgeleid naar de externe partij. Als een melding voor een externe partij telefonisch bij het TIP binnenkomt, registreert het TIP de melding om te voorkomen dat inwoner van het kastje naar de muur gestuurd wordt. De inwoner krijgt de tip hoe men de volgende keer sneller kan melden.

Een ander voorbeeld van het aanpassen van het werkproces is het volgende. Er zijn meldingen die niet binnen tien werkdagen worden opgelost, bijvoorbeeld omdat het met een snoeironde in het najaar meegenomen wordt. De melder krijgt daar dan binnen tien dagen bericht van en in zaaksysteem kan de zaak op afgehandeld gezet worden. Vakinhoudelijk ambtenaren lieten de zaak echter vaak open staan, als 'geheugensteuntje'. Vanaf september 2019 is er een mogelijkheid in het zaaksysteem om een wachtstand aan te geven: dan is de zaak afgehandeld, maar krijgt de ambtenaar later een herinnering dat het probleem nog opgelost moet worden. Dat voorkomt een vertekend beeld in monitoringsrapportages van zaken die nog niet afgehandeld zijn.

⁴⁴ Bron: Informatie teamleider burgerzaken

Er zijn korte lijnen tussen het TIP en de uitvoerende afdelingen en ambtenaren: men weet elkaar te vinden en als processen beter kunnen, dan trekt men bij elkaar aan de bel.

De ambtenaar die het aanspreekpunt van het TIP is, evalueert regelmatig, bij concrete aanleidingen, met de coördinator van het serviceteam, Realisatie en de Buitengewoon opsporingsambtenaren. Ook heeft het TIP een mondelinge briefing bij elke dagstart. Dan is er altijd aandacht voor de specifieke punten van die dag: "als er een melding komt over X, ga er dan zus en zo mee om.". Dit wordt ook gemaïld naar het TIP, zodat degene die niet aanwezig was ook geïnformeerd is.

Eerder organiseerde het TIP halfjaarlijks een bijeenkomst voor de ambtenaren die betrokken zijn bij de meldingen openbare ruimte. Dan was er de mogelijkheid om kennis te maken met nieuwe medewerkers en zaken te bespreken die beter konden. Door gebrek aan animo en tijd wordt dat overleg niet meer georganiseerd. Nu is er wel één-op-één overleg, informeel overleg met het aanspreekpunt van het TIP. Maar het halfjaarlijkse overleg werd gewaardeerd, omdat het ervoor zorgde dat je elkaar kent en dat zaken die besproken moesten worden niet te lang bleven liggen.⁴⁵

Het TIP maakt voor de teamleiders kwartaalrapportages over de afhandeling van meldingen openbare ruimte. De gemeenteraad ontvangt jaarlijks de kerncijfers.

Frontoffice in de toekomst

De gemeente Soest wil op termijn toe naar een frontoffice⁴⁶. Zodat alle meldingen openbare ruimte (en andere zaken) via alle kanalen binnen komen bij het front office. Voordat overgegaan wordt op een frontoffice schaft de gemeente een nieuw zaakstelsel aan. In het huidige zaakstelsel worden de ingediende e-formulieren niet gekoppeld. De medewerkers van het TIP moeten de e-formulieren handmatig overzetten. In een nieuw stelsel moet dat wel automatisch gekoppeld worden. Ook moeten doorstroomcijfers makkelijker te genereren zijn.

Rol van de gemeenteraad

De gemeenteraad ontvangt geen cijfers over de afhandeling van meldingen openbare ruimte.

⁴⁵ Sinds eind 2019 is kennismaking met nieuwe medewerkers van het TIP vast ingevuld.

⁴⁶ Bron: Strategische uitvoeringsagenda Dienstverlening en Informatievoorziening, gemeente Soest, d.d. 31-01-2017

5

HOOFDSTUK

Normenkader, conclusies en aanbevelingen



5. Normenkader, conclusies en aanbevelingen

De onderzoeksresultaten zijn getoetst aan het normenkader. De beoordeling is weergegeven als: goed/neutraal/matig/niet te beoordelen/niet van toepassing. Per norm is een korte toelichting opgenomen van de beoordeling. Waar de ervaringen van indieners staan beschreven, baseren we ons op de resultaten van de enquête onder indieners van klachten, bezwaren en meldingen (zie voor de resultaten van de enquête de afzonderlijke bijlage bij het rapport).

Per onderwerp zijn eerst de toetsing aan het normenkader en vervolgens de conclusies en aanbevelingen beschreven.

5.1 Beantwoording van de centrale onderzoeksvraag

De centrale vraag in het onderzoek luidt: In hoeverre heeft de gemeente uitvoering gegeven aan de aanbevelingen uit het rekenkamerrapport 'Betrokken burgers'? En hoe doeltreffend is de werkwijze van de gemeente anno 2019 als het gaat om de afhandeling van klachten, bezwaarschriften, beroepschriften en meldingen openbare ruimte?

Beantwoording van de hoofdvraag luidt als volgt:

- De aanbevelingen uit het rapport 'Betrokken burgers' zijn deels opgevolgd. De aanbeveling over verbetering van de informatievoorziening aan inwoners over de procedure omtrent klachten en bezwaren is opgevolgd. De aanbeveling over de rol van de klachtencoördinator is niet overgenomen. De informatievoorziening aan de gemeenteraad over de bezwaarschriften is niet verbeterd. De raad ontvangt wel de jaarverslagen van de klachtencoördinator en Gemeentelijke ombudsman.
- De doeltreffendheid van de huidige werkwijze omtrent afhandeling van klachten, bezwaarschriften en meldingen openbare ruimte is lastig te beoordelen, omdat er weinig concrete doelen gesteld zijn. De gemeente Soest streeft in haar dienstverleningsconcept naar 'vertrouwen', wat is uitgewerkt in 'betrokken, transparant en beschikbaar'. Als je de procedures bekijkt en de mening van de betrokkenen daarover, dan gaan bepaalde zaken goed maar zijn er ook verbeteringen mogelijk. Het vertrouwen van inwoners kan vergroot worden als gemeentelijke procedures, en communicatie daarover, lopen zoals ze behoren te lopen en duidelijk zijn. Daarnaast bestaan er voor het afhandelen van klachten en bezwaren wettelijke bepalingen en is in het onderzoek getoetst of de gemeente zich daaraan houdt.
- De werkwijze voor de afhandeling van klachten is in zoverre doeltreffend dat er een duidelijke procesbeschrijving is waar naar gehandeld wordt. Het is voor indieners duidelijk hoe zij een klacht kunnen indienen. Op het gebied van de beoordeling en registratie van binnenkomende klachten zijn verbeteringen te behalen. Er wordt voldaan aan de formele eisen die de gemeente Soest stelt ten aanzien van het jaarverslag, maar er ontbreken handvatten voor lering en bijsturing.
- De afhandeling van bezwaren op het gebied van het fysieke en sociaal domein en van belastingen verloopt over het algemeen zoals beoogd is. Er zijn daarbij kleine verbeteringen mogelijk. Beroepschriften zijn in het onderzoek zijdelings aan bod gekomen.
- De gemeente gaat voortvarend te werk bij het oplossen van meldingen openbare ruimte. Op het gebied van de registratie van de meldingen zijn verbeteringen mogelijk. De gehanteerde procesbeschrijving bevat weinig toelichting, maar de werkafspraken zijn duidelijker.

5.2 Conclusies en aanbevelingen over de afhandeling van klachten

Getoetst normenkader klachten

NORM	BEOORDELING	TOELICHTING
Het aantal klachten		
Niet meer dan in referentiegemeenten	Goed	Het aantal klachten is lager dan in referentiegemeenten.
De mate waarin de gemeente open staat voor klachten		
Transparante klachtenprocedure	Neutraal	Er is een interne procesbeschrijving voor de afhandeling van klachten, met daarin een beschrijving van welke ambtenaar verantwoordelijk is voor welke processtap. Op de website staat de procedure van het indienen van een klacht uitgelegd. Voor de meeste indieners was het duidelijk hoe ze een klacht konden indienen. Het onderscheid op de website tussen de klachtencoördinator en de Gemeentelijke Ombudsman is niet voor iedereen duidelijk. De gemeente Soest hecht er vanuit het oogpunt van toegankelijkheid aan dat mensen altijd direct naar de ombudsman kunnen om hun verhaal kwijt te kunnen. Maar de ombudsman zal een klacht pas in behandeling nemen na de eerstelijns afhandeling binnen de gemeente. Er is geen duidelijke definitie van wat wel niet onder een klacht moet worden verstaan.
Laagdrempelige klachtenprocedure	Goed	Een klacht kan via verschillende kanalen worden ingediend. Het merendeel van de indieners had geen hulp nodig bij het indienen van een klacht.
Open houding medewerkers	Goed	Indieners van klachten voelen zich niet weerhouden om een klacht in te dienen.
Vertrouwen	Matig	Het merendeel van de indieners heeft er geen vertrouwen in dat de gemeente echt iets doet met de klacht.
De kwaliteit van de klachtafhandeling		
Interne regels zijn duidelijk en worden gevolgd	Neutraal	De interne procesbeschrijving voor de afhandeling van klachten wordt doorgaans gehanteerd. Het gebeurt echter wel eens dat klachten niet op naam van de klachtencoördinator geregistreerd worden, maar direct naar de betreffende afdeling gaan.
Transparantie voortgang proces	Neutraal	Indieners zijn relatief tevreden over de duidelijkheid van het proces, maar zijn relatief ontevreden over de mate waarin ze op de hoogte zijn gehouden van de ontwikkelingen.
Analyse van de klacht	Goed	De gemeente informeert altijd bij zowel de indiener van de klacht als bij de beklagde.
Informele afhandeling	Goed	De gemeente probeert de klacht altijd in informele sfeer af te handelen. Iets minder dan de helft van de indieners geeft aan dat de gemeente telefonisch contact heeft opgenomen en geprobeerd heeft om er op informele wijze uit te komen. 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. Indieners zijn meer tevreden over informele afhandeling dan over formele afhandeling.
Interne communicatie	Neutraal	De klachtencoördinator stuurt de klacht door naar de leidinggevende van de beklagde, die de klacht in behandeling neemt. Deze koppelt de uitkomst van de klachtbehandeling terug aan de klachtcoördinator. De klachtencoördinator weet niet in alle gevallen wie als klachtbehandelaar moet optreden.

Extern advies	Niet van toepassing	De gemeente maakt geen gebruik van externe klachtadviesinstanties.
Niet-ontvankelijkheid	Niet te beoordelen	De gemeente neemt in principe alle binnengekomen klachten in behandeling. Er wordt geen ontvankelijkheidstoets uitgevoerd. Er is daarom geen inzicht in welke mate klachten niet-ontvankelijk zijn.
Onafhankelijkheid	Neutraal	De klachtbehandelaar heeft geen directe betrokkenheid met de grond van de klacht. Toch zijn indieners meer ontevreden dan tevreden over de onafhankelijke opstelling van de klachtbehandelaar.
Snelheid	Goed	In 2018 zijn alle klachten binnen de wettelijke termijn van zes weken afgehandeld. Wel zijn indieners relatief ontevreden over de snelheid waarmee de klacht is afgehandeld.
Verdaging	Niet te beoordelen	Er is geen inzicht of en in hoeverre de gemeente gebruikmaakt van de verdagingsmogelijkheid. Omdat in 2018 alle klachten tijdig zijn afgehandeld, is in dat jaar van verdaging geen sprake.
Hoorzitting	Niet van toepassing	Er vinden geen hoorzittingen plaats.
Afdoeningsbrief	Neutraal	Een klacht dient – volgens de procedure interne klachtbehandeling van de gemeente Soest – altijd schriftelijk afgehandeld te worden. Ook als de klacht informeel naar tevredenheid van de indiener is opgelost. Maar in de praktijk blijkt dat dit niet altijd gebeurt. Indieners vinden het taalgebruik in de brief begrijpelijk en vinden dat het besluit over de klacht duidelijk is uitgelegd. In de afdoeningsbrief wordt de indiener niet altijd gewezen op de mogelijkheid om de klacht naar de Gemeentelijke ombudsman te sturen.
Trekken van lering uit binnengekomen klachten		
De registratie van de klachten	Matig	Alle klachten worden in het zaakstelsel van de gemeente geregistreerd. Dit gebeurt echter niet altijd op een correcte en eenduidige manier, mede veroorzaakt door het bestaan van meerdere 'zaaktypen' waarin de term 'klacht' voorkomt, diverse interpretaties van klachten en de inhuur van tijdelijke medewerkers.
Jaarlijks verslag	Neutraal	De klachtencoördinator en Gemeentelijke ombudsman stellen onafhankelijk van elkaar jaarlijks een verslag op over de behandeling van klachten. Het is onbekend hoeveel uren en kosten er gemoeid zijn met het afhandelen van klachten. De jaarverslagen van de klachtencoördinator bevatten wel (summier) opgevolgde leerpunten, maar geen aanbevelingen voor college, raad of management. Hierdoor worden management, college en raad niet in positie gebracht om lering te trekken en bij te sturen.
Terugkoppeling aan de raad		
Informerend raad	Goed	De jaarverslagen over de behandeling van klachten en de jaarverslagen van de Gemeentelijke ombudsman ontvangt de gemeenteraad digitaal ter inzage. Deze jaarverslagen leiden niet tot vragen van of bijsturing door de gemeenteraad.

Conclusies met betrekking tot klachten

Visie gemeente Soest op dienstverlening

De gemeente heeft een Strategische uitvoeringsagenda dienstverlening en informatievoorziening. Kernwoord in de gemeentelijke visie op dienstverlening is het woord 'vertrouwen'. Vertrouwen werkt de gemeente uit in 'betrokken, transparant en beschikbaar'. Betrokken houdt in dat de gemeente luistert naar de inwoners en dat hun mening ertoe doet. Transparant betekent dat de gemeente duidelijk en begrijpelijk naar inwoners en ondernemers is over wat zij kan doen. Beschikbaar doelt op de manier waarmee een inwoner of ondernemer zaken kan doen met de gemeente. Dit is niet uitsluitend via balie of telefonisch, maar ook digitaal. Deze kernwoorden zijn ook van toepassing op de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen.

Conclusies met betrekking tot klachten

Beleidsmatige en procedurele inrichting

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) stelt in hoofdstuk 9 wettelijke regels voor de afhandeling van klachten. De gemeente Soest voldoet aan deze wettelijke regels. Daarnaast heeft de gemeente Soest een interne klachtenprocedure vastgesteld met daarin omschreven hoe ze klachten afhandelt. Indieners van een klacht die het niet eens zijn met de afhandeling van de klacht, kunnen zich wenden tot de Gemeentelijke ombudsman.

Aantallen en kosten

Het aantal klachten is in Soest vrij laag, tussen de 32 en de 44 per jaar. Het is onbekend hoeveel tijd en kosten er gemoeid zijn met de afhandeling van klachten. Het aantal klantcontacten van de Gemeentelijke ombudsman over mogelijke klachten is gestegen van 4 in 2015 tot 10 in 2018.

Uitvoeringspraktijk en ervaringen van indieners

Registratie

Alle binnengekomen klachten worden geregistreerd in het zaaksysteem. Het gebeurt echter wel eens dat klachten 'interne klachtenprocedure' niet op naam van de klachtencoördinator geregistreerd worden, maar direct naar de betreffende afdeling gaan. Dan weet de klachtencoördinator niet van het bestaan van de klacht af. Ook gebeurt het soms dat zaken geregistreerd worden als klacht interne klachtenprocedure, maar dat in werkelijkheid niet zijn. Dergelijke fouten bij de beoordeling en registratie van klachten zijn het gevolg van drie oorzaken. Allereerst heeft het gemeentelijke zaaksysteem verschillende zaaktypes waarin de term 'klacht' voorkomt. Namelijk klacht 'interne klachtenprocedure', 'klacht', 'klacht verkeersveiligheid', 'klachten milieu' en 'klacht riolering'. Er is geen duidelijke definitie van wat onder een klacht moet worden verstaan, of wat onder verzoeken en meldingen zou moeten vallen. De termen worden door elkaar gebruikt. Een tweede oorzaak is dat, ondanks dat het cluster DIV definities gebruikt ten behoeve van een juiste beoordeling, de interpretatie verschilt per medewerker. Ten derde heeft de gemeente Soest ervoor gekozen om voor de werkzaamheden met betrekking tot registratie tijdelijke medewerkers in te huren. Dat kan gevolgen hebben voor de beoordeling en de kwaliteit van de registratie van binnenkomende e-mail en post.

Afhandeling

Er is een duidelijke procesbeschrijving voor de interne klachtenprocedure en daar wordt over het algemeen naar gehandeld. De rol van de klachtencoördinator is procedureel ingestoken. Toch heeft de klachtencoördinator geen zicht op alle klachten. Ook kan het voorkomen dat een klacht wordt afgedaan zonder afdoeningsbrief. De klachtbehandelaar is onafhankelijk, maar de indieners van klachten ervaren dat over het algemeen niet zo. Er zijn geen standaardteksten voor de afdoeningsbrief, bijvoorbeeld met een verwijzing naar de Gemeentelijke ombudsman.

Ervaringen van indieners

Voor de meerderheid van de indieners was het direct duidelijk op welke manieren zij een klacht konden indienen. De indieners beoordelen de afhandeling van de klacht gemiddeld met een 4,4. Dit is vergelijkbaar met hoe andere gemeenten scoren. Soest scoort niet hierin lager dan andere gemeenten. De uitkomst van het proces is van invloed op deze beoordeling: men is meer tevreden over het proces wanneer de klacht gegrond is verklaard. Ook leidt informele afhandeling tot een positievere beoordeling. Ongeveer de helft van de indieners is (zeer) ontevreden over de mate waarin hij/zij op de hoogte is gehouden van het proces, de snelheid waarmee de klacht is afgehandeld en de mate waarin de gemeente iets met de klacht heeft gedaan.

Leren en bijsturen

Er wordt voldaan aan de formele eisen die de gemeente Soest stelt ten aanzien van het jaarverslag, maar er ontbreken daarin handvatten voor lering en bijsturing. Aanknopingspunten kunnen zijn de kosten die zijn gemoeid met de afhandeling van klachten of de confrontatie aan de visie op dienstverlening. De kernwaarden van de gemeente Soest zijn namelijk betrokken, transparant en beschikbaar, als basis voor vertrouwen. Ook het betrekken van de aanbevelingen van de Gemeentelijke ombudsman in het jaarverslag klachten kan het lerend effect vergroten.

Doorwerking eerder rekenkameronderzoek

- Een van de aanbevelingen van de rekenkamercommissie in 2011 was om inwoners veel beter te informeren over de interne en externe klachtenprocedure. Inmiddels is er een folder die men bij de gemeentelijke balie kan krijgen. Deze folder is niet (meer) digitaal beschikbaar. De informatie op de gemeentelijke website is verbeterd en het is sinds 2012 mogelijk om een klacht digitaal in te dienen via een online formulier.
- Een andere aanbeveling uit 2011 was om de klachtencoördinator een meer inhoudelijke taak te geven tijdens de interne klachtenprocedure. Het college heeft destijds in haar bestuurlijke reactie opgenomen dat ze deze aanbeveling niet opvolgde, maar wel de rol van de klachtencoördinator zou verbeteren. Uit het huidige onderzoek is niet gebleken dat er voor wat betreft de rol van de klachtencoördinator aanpassingen gedaan zijn aan de klachtenprocedure. Dit onderzoek heeft wel bevindingen opgeleverd die aanleiding geven om de klachtenprocedure, en de rol van de klachtencoördinator daarbij, te herijken. Een uitgebreidere beschrijving hiervan is opgenomen in paragraaf 2.6 Doorwerking eerder rekenkameronderzoek.

Aanbevelingen aan het college

Aanbevelingen met betrekking tot klachten

1. Verbeter de definitie en registratie van klachten.
2. Versterk de rol van de klachtencoördinator en heb daarbij oog voor de aandachtspunten die in dit rapport zijn benoemd op gebied van het jaarverslag, het overzicht over de klachten en de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris tijdens de afhandeling daarvan.

5.3 Conclusies en aanbevelingen over de afhandeling van bezwaarschriften

Getoetst normenkader bezwaarschriften

NORM	BEORDELING	TOELICHTING
Het aantal bezwaren		
Niet meer dan in referentiegemeenten	Neutraal	Het aantal bezwaren is gemiddeld ten opzichte van referentiegemeenten.
De mate waarin de gemeente open staat voor bezwaren		
Transparante bezwarenprocedure	Fysiek domein: goed Sociaal domein: goed Belastingen: matig	Voor de bezwaarschriftencommissies in het fysieke en sociaal domein zijn actuele beschrijvingen van de werkwijze beschikbaar (zowel intern als extern), met daarin een beschrijving van verantwoordelijkheden ten aanzien van indienen en afhandeling. De informatievoorziening over de mogelijkheid tot indienen van een bezwaarschrift tegen lokale belastingen en WOZ-aanslagen is op orde, de procedure daarna is niet duidelijk. Voor de meeste indieners was het duidelijk hoe ze een bezwaar konden indienen.
Laagdrempelige bezwarenprocedure	Goed	Een bezwaar kan zowel online als schriftelijk worden ingediend. Hoewel men over het algemeen tevreden is over de duidelijkheid over en het gemak van het indienen van een bezwaar, had een kleine groep indieners graag meer hulp willen hebben ontvangen van de gemeente bij het indienen.
Open houding medewerkers	Goed	Het overgrote deel van de indieners voelde zich niet weerhouden om het bezwaar in te dienen.
Vertrouwen	Matig	Bijna de helft van de indieners heeft er geen vertrouwen in dat de gemeente echt iets doet met het bezwaar.
De kwaliteit van de afhandeling		
Interne regels zijn duidelijk en worden gevolgd	Fysiek domein: goed Sociaal domein: goed Belastingen: matig	Met betrekking tot bezwaren in het fysieke en sociaal domein worden de interne procesbeschrijvingen gehanteerd. Met betrekking tot de afhandeling van bezwaren omtrent belastingen zijn er geen duidelijke interne regels.
Transparantie voortgang proces	Neutraal	De helft van de indieners is tevreden over de duidelijkheid over hoe het proces eruit ziet en de duidelijkheid over de termijnen waarin het bezwaar behandeld wordt. Zij zijn echter minder tevreden over de mate waarin ze op de hoogte zijn gehouden van de ontwikkelingen.
Analyse van het bezwaar	Goed	De gemeente brengt het bezwaar, in samenhang met het primaire besluit, in beeld.
Informele afhandeling	Fysiek domein: goed Sociaal domein: niet te beoordelen Belastingen: neutraal	Met name bij de afhandeling van bezwaren in het fysieke domein wordt gebruikgemaakt van informele afhandeling. Het is niet duidelijk in hoeverre dit gebeurt bij de bezwaren in het sociaal domein. Bij de afhandeling van bezwaarschriften belastingen speelt informele afhandeling vrijwel geen rol. Indieners zijn meer tevreden over informele afhandeling dan over formele afhandeling.

Interne communicatie	Goed	De interne communicatie is op orde. De secretarissen van de commissies hebben korte lijnen naar de vakinhoudelijk ambtenaren en afdelingen. Ook bij het team belastingen zijn de lijnen kort.
Hoorzitting bij bezwaarschriftencommissies	Fysiek domein: goed Sociaal domein: goed Belastingen: niet te beoordelen	Voor de ontvankelijke bezwaren in het fysieke en sociaal domein wordt altijd een hoorzitting georganiseerd. Drie kwart van de indieners die een hoorzitting hebben meegemaakt, zegt daarin voldoende ruimte te hebben gekregen om hun bezwaar toe te lichten. Bij de behandeling van bezwaarschriften belastingen vinden nauwelijks hoorzittingen plaats. Van alle hoorzittingen wordt een verslag gemaakt, welke de indieners ontvangen.
Onafhankelijkheid	Fysiek domein: goed Sociaal domein: goed Belastingen: neutraal	De leden van de bezwaarschriftencommissies fysiek en sociaal domein hebben geen directe betrokkenheid met de grond van het bezwaar. De leden van de commissies zijn niet in dienst van of op andere wijze gelieerd aan de gemeente. De bezwaren op het gebied van belastingen worden behandeld door het team belastingen. Dit zijn dezelfde ambtenaren als degene die betrokken waren bij het initiële besluit. Hierbij wordt indien nodig wel een taxatierapport van een extern adviseur betrokken. Indieners zijn meer tevreden over de onafhankelijke opstelling van de bezwaarschriftencommissie sociaal domein dan die van het fysieke domein. Men is in mindere mate tevreden over de onafhankelijke opstelling van de afhandelaren van belastingbezwaren.
Niet-ontvankelijkheid	Fysiek domein: goed Sociaal domein: goed Belastingen: goed	De secretarissen van de bezwaarschriftencommissies toetsen of de binnengekomen bezwaren ontvankelijk zijn. Ook bij de belastingbezwaren wordt een ontvankelijkheidstoets uitgevoerd.
Snelheid	Fysiek domein: goed Sociaal domein: niet te beoordelen Belastingen: goed	Van de bezwaren in het fysiek domein wordt driekwart binnen de afhandeltermijn afgehandeld. Voor de bezwaren sociaal domein is dit cijfer onbekend. Alle belastingbezwaren zijn tijdig afgehandeld. Meer indieners zijn tevreden dan ontevreden over de snelheid waarmee de klacht is afgehandeld.
Verdaging	Fysiek domein: goed Sociaal domein: niet te beoordelen Belastingen: niet te beoordelen	De bezwaarschriftencommissie fysiek domein zet bij complexe zaken de verdaging direct in gang bij het versturen van de ontvangstbevestiging. Deze bevoegdheid van het college is bij de commissie belegd. Bij de andere twee typen bezwaren is geen inzicht in hoeverre de gemeente gebruikmaakt van de verdagingsmogelijkheid.
Besluit op bezwaar	Goed	Wanneer het advies van één van de bezwaarschriftencommissies wordt opgevolgd, verwijst het college integraal naar het advies van de commissie voor de onderbouwing van het besluit op bezwaar. Voor de belastingbezwaren geldt dat de vakinhoudelijk ambtenaren het besluit op bezwaar formuleren. De coördinator belastingen controleert alle besluiten op bezwaar en vervolgens tekent de heffingsambtenaar de uitspraken. Indieners vinden het taalgebruik in de brief begrijpelijk. Twee op de vijf indieners vinden bovendien dat het besluit op bezwaar duidelijk is uitgelegd. Het bestuursorgaan verwijst in de beslissing op bezwaar altijd naar de mogelijkheid tot instellen van (hoger) beroep.

Trekken van lering uit binnengekomen bezwaren

De registratie van de bezwaren	Fysiek domein: goed Sociaal domein: goed Belastingen: goed	Bijna alle bezwaren registreert het cluster DIV in het zaakstelsel. Alleen de bezwaren op het gebied van de Participatiewet registreert uitvoeringsorganisatie BBS.
Jaarlijks verslag	Fysiek domein: goed Sociaal domein: neutraal Belastingen: matig	<p>De bezwaarschriftencommissies fysiek domein en sociaal domein stellen jaarlijks een verslag op over de afhandeling van bezwaarschriften. In 2016 heeft de gemeente ook een interne evaluatie gedaan van de bezwaarschriftenprocedure.</p> <p>In het jaarverslag van de commissie fysiek domein worden aanbevelingen opgenomen. Uit het feit dat dezelfde aanbevelingen jaarlijks terugkomen, valt af te leiden dat de aanbevelingen niet voldoende ter harte worden genomen door de gemeente.</p> <p>Met betrekking tot belastingbezwaren wordt geen jaarverslag opgesteld. In de jaarstukken 2018 van de gemeente Soest zijn de aantallen ingediende bezwaarschriften tegen de WOZ-waarde opgenomen en de afhandelingstermijn daarvan.</p> <p>Er is weinig inzicht in hoeveel uren en kosten er gemoeid zijn met het afhandelen van bezwaren.</p>

Terugkoppeling aan de raad

Informeren raad	Matig	De jaarverslagen van de bezwaarschriftencommissies fysiek domein en sociaal domein worden niet ter inzage van de raad gelegd. Ook wordt er nauwelijks informatie met de raad gedeeld omtrent belastingbezwaren.
-----------------	-------	---

Conclusies met betrekking tot bezwaren

Beleidsmatige en procedurele inrichting

- De Awb stelt in hoofdstuk 6 en 7 wettelijke regels voor de afhandeling van bezwaren. De twee bezwaarschriftencommissies houden zich aan de bepalingen in de Awb en daarnaast ook aan de regeling die de gemeente Soest per commissie heeft vastgesteld. Voor de afhandeling van de bezwaren op het gebied van belastingen zijn er geen vastgestelde, actuele procesbeschrijvingen. Een belangrijk criterium voor de afhandeling van belastingbezwaren is dat die afgehandeld dienen te worden binnen het betreffende kalenderjaar. In 2018 is dat ook gebeurd.
- Informele afhandeling/(pre)mediation werkt goed. Relatief veel bezwaren in het fysieke domein en (in mindere mate) in het sociaal domein worden hierdoor ingetrokken.
- Het is een goede keuze geweest om begin 2018 de behandeling van bezwaren over de Wmo en Jeugdwet over te hevelen van de bezwaarschriftencommissie fysiek domein naar de bezwaarschriftencommissie sociaal domein. Inhoudelijk is dat een logischere verdeling.

Aantallen en kosten

Jaarlijks worden er circa 75 bezwaarschriften ingediend op het terrein van het sociaal domein. De bezwaren in het fysieke domein variëren van 88 in 2015 tot 135 in 2018. De bezwaren tegen besluiten over de WOZ zijn in 2015-2018 gestegen van 157 naar 232. We hebben geen aantallen van de heffingsbezwaren ontvangen. Het is onbekend hoeveel tijd en kosten er gemoeid zijn met de afhandeling van bezwaren. Doorgaans verzorgen de juridisch adviseurs zelf de afhandeling en wordt geen externe expertise aangetrokken, behalve als specifieke expertise nodig is.

Uitvoeringspraktijk en ervaringen van indieners

De afhandeling van bezwaren op het gebied van het fysieke en sociaal domein en van belastingen verloopt over het algemeen zoals beoogd is. Er zijn kleine verbeteringen mogelijk:

- Bij bezwaren in het sociaal domein stuurt de bezwaarschriftencommissie bij de ontvangstbevestiging een bijlage mee met meer informatie over het bezwaarproces. In diezelfde bijlage staat foutief – met verwijzing naar de Awb – dat de beslistermijn 10 weken is en de verdagingstermijn 4 weken. Volgens de Awb is dit respectievelijk 12 weken en 6 weken.⁴⁷
- De samenstelling van de dossiers kan vollediger door standaard het primaire besluit, de ontvangstbevestiging en het verweerschrift van het bestuursorgaan (in het geval van een hoorzitting) op te nemen.

Ervaringen van indieners

Voor de meerderheid van de indieners was het direct duidelijk hoe zij een bezwaar konden indienen. Gemiddeld beoordelen zij de afhandeling van hun bezwaar met een 5.7. Dit is vergelijkbaar met hoe andere gemeenten scoren. Soest scoort niet hierin lager dan andere gemeenten. De uitkomst van het proces is van invloed op de beoordeling: wanneer het bezwaar gegrond is verklaard, is men meer tevreden over het bezwaarproces. Van degenen die een hoorzitting hebben gehad, zegt een meerderheid dat zij voldoende de ruimte kregen om hun bezwaar uit te leggen. Men is relatief ontevreden over de mate waarin zij op de hoogte gehouden zijn van de ontwikkelingen en de mate waarin de gemeente iets doet met het bezwaar. Men is tevreden over de vindbaarheid en duidelijkheid van informatie over het indienen van een bezwaar en over het gemak van het indienen.

Leren en bijsturen en doorwerking eerder rekenkameronderzoek

- In 2011 heeft de rekenkamercommissie aangeraden om inwoners en de gemeenteraad beter te informeren over de bezwaarschriftenprocedure. Sindsdien is de informatie op de website van de gemeente Soest uitgebreid. De vakafdelingen proberen de teksten van de besluiten beter leesbaar te formuleren. Uit het onderzoek blijkt dat de gemeenteraad sinds het vorige rekenkameronderzoek niet beter is geïnformeerd over de bezwaarschriftenprocedure.
- Een andere aanbeveling was om te zorgen voor leereffect uit de bezwarenprocedure en om de aanbevelingen van de bezwaarschriftencommissie ter harte te nemen. De gemeente heeft sindsdien wel een interne evaluatie van de bezwaarschriftenprocedure gedaan. Maar aanbevelingen van de bezwaarschriftencommissie van het college worden niet opgevolgd en uit het onderzoek is niet gebleken waarom niet.
- Tot slot was de aanbeveling om in algemene klanttevredenheidsonderzoeken expliciet aandacht te besteden aan de afhandeling van klachten en bezwaren. Deze aanbeveling is niet opgevolgd.

Aanbevelingen aan het college

Aanbevelingen met betrekking tot bezwaren

1. Verbeter de leesbaarheid van de initiële besluiten en zorg voor voldoende en duidelijke motivering van de toe- of afwijzing. Handel de bezwaarschriften binnen de vastgestelde termijn af.
2. Voor het afhandelen van de belastingbezwaren is het belangrijk dat er werkbeschrijvingen komen. Dit kan parallel aan het implementeren van het nieuwe belastingpakket opgepakt worden.
3. Informeer de gemeenteraad over de aantallen bezwaren, de wijze van afdoening en of - en in welke mate - aan het bezwaar tegemoet is gekomen.

⁴⁷ De bezwaarschriftencommissie sociaal domein heeft dit inmiddels aangepast.

5.4 Conclusies en aanbevelingen over de afhandeling van meldingen openbare ruimte

Getoetst normenkader meldingen openbare ruimte

NORM	BEOORDELING	TOELICHTING
Het aantal meldingen		
Niet meer dan in referentiegemeenten	Niet te beoordelen	Het is niet mogelijk het aantal meldingen tussen verschillende gemeenten te vergelijken.
De mate waarin de gemeente open staat voor meldingen		
Transparante procedure	Goed	Op de website staat de procedure voor het doorgeven van een melding uitgelegd. Voor de meeste indieners was het duidelijk hoe ze een melding konden doorgeven. Hoe een melding wordt afgehandeld, is niet duidelijk voor een inwoner.
Servicenormen	Goed	De gemeente hanteert sinds september 2019 een servicenorm van tien werkdagen voor het geven van een reactie aan indieners van meldingen.
Laagdrempelige procedure	Goed	Een melding kan via verschillende kanalen worden doorgegeven. Het merendeel van de indieners had geen hulp nodig bij het doorgeven van een melding. Drie kwart van de indieners van een melding is tevreden over het gemak van het doorgeven ervan.
Vertrouwen	Niet te beoordelen	Dit is niet uitgevraagd in de enquête onder indieners van een melding.
De kwaliteit van de afhandeling van meldingen		
Interne regels zijn duidelijk en worden gevolgd	Matig	De interne schematische procesbeschrijving voor de afhandeling van meldingen bevat weinig toelichting. De werkafspraken zijn duidelijker. Bij enkele betrokken medewerkers zijn die niet bekend.
Informatie over proces	Neutraal	Indieners zijn relatief tevreden over de duidelijkheid hoe het proces eruit ziet. Ze zijn echter relatief ontevreden over de mate waarin ze op de hoogte zijn gehouden van de ontwikkelingen.
Doorleiding van de melding	Matig	Binnengekomen meldingen (via e-formulier, telefoon, brief of mail) worden doorgaans handmatig ingevoerd in het zaaksysteem. Slechts enkele e-formulieren zijn koppelbaar aan het zaaksysteem. Meldingen voor externe partijen worden via de website afgevangen en doorgeleid naar de externe partij. Telefonische meldingen voor externe partijen worden wel aangenomen en vervolgens handmatig doorgezet naar de externe partij. De interne doorgeleiding naar de uitvoerder is complex en niet altijd effectief.
Snelheid	Neutraal	Er is geen informatie over het behalen van de afhandeltermijnen, mede doordat niet alle uitvoerders daadwerkelijk registreren of een melding is afgehandeld. Indieners zijn niet uitgesproken tevreden of ontevreden over de snelheid waarmee de melding is afgehandeld. Er is commitment bij de uitvoerenden om de oorzaak van de melding weg te nemen. Sommige zaken worden direct uitgevoerd/opgelost door het Serviceteam of een vakambtenaar. Andere zaken worden ingepland om op een later moment ten uitvoer te brengen. Ook het inplannen van werkzaamheden (en het informeren daarover) is gedefinieerd als afhandeling van de melding.

Trekken van lering uit binnengekomen meldingen

De registratie van de meldingen	Matig	Door het telefonisch aannemen van meldingen voor externe partijen is de registratie niet zuiver (als de focus de directe gemeentelijke dienstverlening en afhandeling is). Er is zeer beperkt zicht op de afhandeling van meldingen door externe partijen zoals de RMN. De e-formulieren komen geautomatiseerd binnen, maar zijn niet koppelbaar aan het zaakstelsel. Informatie over afhandelingstermijnen ontbreekt. Sommige meldingen worden geregistreerd op naam van een vakambtenaar in plaats van op een afdeling, wat tijd kost en kan leiden tot verkeerde registraties. Complicerende factor is dat veel melders anoniem willen melden, waardoor het lastig is de precieze locatie of oorzaak van de melding te achterhalen en/of een formele afdoening te organiseren ⁴⁸ .
---------------------------------	-------	--

Analyse van meldingen	Neutraal	<p>Informatie omtrent de afhandeling van meldingen is opgenomen in kwartaalrapportages die het TIP opstelt.</p> <p>Het proces wordt tweemaal per jaar intern besproken met de betrokken ambtenaren van de diverse afdelingen. Er zijn korte lijnen tussen het TIP en de uitvoerende afdelingen. Naar aanleiding van meldingen die binnenkomen, past de gemeente indien nodig (primaire) werkprocessen aan. Doordat de registratie niet compleet en zuiver is, zijn de analysemogelijkheden beperkter.</p> <p>Het is onbekend hoeveel uren en kosten er gemoeid zijn met het afhandelen van meldingen.</p>
-----------------------	----------	---

Terugkoppeling aan de raad

Informerende raad	Matig	Er is tegenstrijdige informatie ontvangen over of en in hoeverre de gemeenteraad geïnformeerd wordt over de afhandeling van meldingen.
-------------------	-------	--

Conclusies met betrekking tot meldingen openbare ruimte

Beleidsmatige en procedurele inrichting

Er is geen wettelijk kader dat eisen stelt aan de wijze waarop gemeenten moeten omgaan met het afhandelen van meldingen openbare ruimte. De gemeente Soest hanteert een procesbeschrijving en een werkinstructie. De procesbeschrijving bestaat uit een schematische weergave van het binnenkomen tot en met het afhandelen van de melding, met summier toelichting. In de werkinstructie is beschreven hoe de gemeente verschillende soorten meldingen behandelt. Bepaalde meldingen behandelt de gemeente zelf af; andere meldingen handelen externe partijen af, zoals het Reinigingsbedrijf Midden Nederland, Eemfors, Vitens en de Regionale Uitvoeringsdienst.

Aantallen en kosten

Het aantal meldingen is in de jaren 2015-2018 gestegen van 2.624 tot 4.067. Landelijke ontwikkelingen zoals de eikenprocessierups kunnen daarbij een rol spelen. De meeste meldingen komen telefonisch (46%) en via het digitale webformulier (43%) binnen. In 2018 kwamen de meeste meldingen binnen over de openbare beplanting (22%), gevolgd door overlast/vernieling (20%) en afval (17%). Het is onbekend hoeveel tijd en kosten er gemoeid zijn met de afhandeling van meldingen. Het is wel zo dat de stijging van het aantal meldingen leidt tot meer werkdruk bij bijvoorbeeld het Telefonisch Informatiepunt en het Serviceteam.

⁴⁸ Inmiddels vraagt de gemeente in het webformulier bij een anonieme melding naar een telefoonnummer zodat navraag over de melding mogelijk is. Ook is inmiddels in het webformulier opgenomen dat de melder geen terugkoppeling kan krijgen bij een anonieme melding.

Uitvoeringspraktijk en ervaringen van indieners

Registratie

- Tijdens het onderzoek, medio 2019, waren de meeste e-formulieren (nog) niet automatisch gekoppeld aan het zaakstelsel. Dat gebeurt handmatig en dat kost veel tijd. De betrokken medewerkers hebben aangegeven dat de gemeente een nieuw zaakstelsel aanschaft, waarbij de koppeling van e-formulieren geautomatiseerd gaat verlopen. Dit kan de efficiëntie van de afhandeling van meldingen vergroten.
- Het TIP registreert meldingen en zet ze door naar de uitvoerende afdelingen of personen. Het is voor het TIP het meest efficiënt om een melding te kunnen registreren op naam van een team of afdeling. Maar in het huidige zaakstelsel registreert het TIP voornamelijk op individuele behandelaars. Het risico daarvan is dat meldingen dan niet van elkaar gezien of overgenomen worden. Bij het nieuwe zaakstelsel gaat de gemeente dit voorkomen door meldingen op naam van teams te registreren. Er is afgesproken om deze investering niet meer in het oude zaakstelsel te doen.
- Bij de registratie van meldingen is geen duidelijke focus op ofwel *alles wat een inwoner wil melden aan de gemeente (ook als het werkzaamheden betreft die een externe partij namens de gemeente uitvoert)* ofwel *alle meldingen die betrekking hebben op door de gemeente uit te voeren werkzaamheden*.

Als inwoners digitaal een melding doen die betrekking heeft op een uitvoerende partij, dan worden zij doorgeleid naar de betreffende uitvoerende partij. Een telefonische melding registreert de gemeente echter wel in het systeem en wordt automatisch doorgezet naar de externe partij. De gemeente wil de inwoner niet van het kastje naar de muur sturen. Maar de registratie is hierdoor hybride en leidt tot minder bruikbare analyses over afhandelingstermijnen. Bovendien heeft de gemeente geen compleet zicht op meldingen bij externe partijen en hoe de afhandeling ervan verloopt. De gemeente kan daar dan ook niet op sturen. Het verschilt per externe partij welke afspraken er zijn gemaakt over de terugkoppeling aan de gemeente en aan de indieners van de melding.

Afhandeling

- De uitvoerende afdelingen en het Serviceteam pakken meldingen doorgaans voortvarend op. De medewerkers vinden een snelle dienstverlening erg belangrijk. De registratie van de afhandeling vindt echter niet consequent plaats.
- De interne procesbeschrijving is schematisch en bevat weinig toelichting. De werkafspraken voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte (MOR) zijn duidelijker. Bij enkele betrokken medewerkers zijn die niet bekend.

Ervaringen van indieners

Voor de meerderheid van de indieners was het duidelijk op welke manieren zij een melding konden doorgeven. De indieners beoordelen de afhandeling van de melding gemiddeld met een 5,4. Dit is vergelijkbaar met hoe andere gemeenten scoren. Soest scoort niet hierin lager dan andere gemeenten. De uitkomst van de afhandeling is van invloed op deze beoordeling: wanneer de oorzaak van de melding is opgelost/weggenomen, is men meer tevreden over het proces. Men is tevreden over het gemak van het indienen van een melding en over de vindbaarheid van de informatie. Men is minder tevreden over de mate waarin men op de hoogte is gehouden van de ontwikkelingen en over de snelheid waarmee de melding is opgelost.

Aanbevelingen aan het college

Aanbevelingen met betrekking tot meldingen openbare ruimte

1. Wees consistent in de registratie van de meldingen. Dit vergroot de bruikbaarheid van de registratie voor analyse en bijsturen.
2. Stroomlijn het proces voor de afhandeling van meldingen met de externe partijen. Maak duidelijke afspraken met externe partijen en leg deze vast in overeenkomsten. Laat externe partijen jaarlijks rapporteren over de afhandeling van meldingen van inwoners van Soest.
3. Informeer de gemeenteraad beter over de afhandeling van meldingen openbare ruimte. De informatie over afhandeling van meldingen door externe (verbonden) partijen en de lessen die daaruit getrokken kunnen worden, behoort onderdeel te zijn van de aan de raad verstrekte informatie.

Algemene aanbevelingen aan de gemeenteraad

1. Gebruik de jaarverslagen en andere informatie om – waar nodig – het college te bevragen op de eventuele leerpunten die naar voren komen in de organisatie en deze te laten borgen.
2. Zet de door de raad overgenomen aanbevelingen uit dit rekenkamerrapport expliciet als opdrachten door naar het college. Vraag het college om een Plan van aanpak of Implementatieplan. En vraag het college om binnen een jaar te rapporteren hoe bovenstaande aanbevelingen zijn opgevolgd.

1

BIJLAGE

Onderzoeksverantwoording

Bijlage 1. Onderzoeksverantwoording

Voor het onderzoek zijn de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

1. Documentstudie;
2. Interviews met bestuurders, ambtenaren en de twee bezwaarschriftencommissies;
3. Enquête onder de indieners van bezwaren, klachten en meldingen openbare ruimte;
4. Dossierstudie van een tiental klachten- en bezwaardossiers;
5. Ambtelijk en bestuurlijk wederhoor.

1 Documentstudie

De eerste fase van het onderzoek bestond uit het verzamelen van beschikbare en relevante (beleids-) documenten en informatie. Door middel van documentanalyse is een beeld gevormd van de geldende regels en procedures bij de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen in de gemeente Soest. Op basis hiervan en de wettelijke normen voor klachten en bezwaren in de Awb (Algemene wet bestuursrecht), is vervolgens een normenkader opgesteld. Daarnaast is een kwantitatieve analyse uitgevoerd van de klachten, bezwaren en meldingen in de afgelopen jaren, gevolgd door een vergelijking met een aantal referentiegemeenten.

Hieronder volgt een overzicht met geraadpleegde documenten en websites.

Klachten

- Verordening Gemeentelijke ombudsman Soest, 10.01.2011
- Procedure interne klachtafhandeling, gemeente Soest, 30.08.2016
- Jaarverslagen Behandeling klachten over bestuurders en medewerkers van de gemeente Soest, 2015-2018
- Jaarverslagen Gemeentelijke ombudsman, 2015-2018
- Klachtenfolder, gemeente Soest, 2016
- Overzicht afspraken voor registratie klachten en bezwaren door het cluster DIV
- Voorbeeldteksten communicatie

Bezwaren

- Legal Quick scan bezwaarafhandeling, gemeente Soest, 28.05.2010
- Evaluatie procedure bezwaarschriften, gemeente Soest, 04.02.2016
- Regeling bezwaarschriftencommissie gemeenteraad Soest, 23.01.2019
- Raadsbesluiten en adviesnota's voor het benoemen van de leden van de bezwaarschriftencommissie van de raad op 18.09.2014 en 29.11.2018
- Overzicht afspraken voor registratie klachten en bezwaren door DIV

Bezwaarschriftencommissie fysiek domein:

- Regeling bezwaarschriftencommissie college B&W, gemeente Soest, 22.03.2019
- Procesbeschrijving procedure bezwaarschriften, 11.07.2019
- Jaarverslagen 2010-2018
- Voorbeeldteksten communicatie

Bezwaarschriftencommissie sociaal domein:

- Regeling bezwaarschriftencommissie Sociaal Domein gemeente Soest, 22.03.2018
- Procesbeschrijving bezwaar sociaal domein Soest, 19.07.2019
- Jaarverslagen 2017 en 2018

- Voorbeeldteksten communicatie

Meldingen openbare ruimte

- Leidraad Fysieke Leefomgeving bij (her)inrichting openbare ruimte, gemeente Soest, 21.03.2017. Gedownload op 11-11-2019 van de website van de gemeente Soest
- Werkafspraken meldingen openbare ruimte, gemeente Soest, 01.01.2019
- Procesbeschrijving meldingen woonomgeving, gemeente Soest, 25.01.2019
- Concept Groenbeheerplan 2019-2029, gemeente Soest, 22.07.2019

Algemeen

- Jaarstukken 2018, gemeente Soest
- Burgerpeiling Soest, Waarstaatjegemeente, 01.06.2019 en 01.06.2017
- Hand out raadsbijeenkomst over gemeentelijke dienstverlening, 'Soest heeft antwoord', 09.02.2012
- Strategische uitvoeringsagenda Dienstverlening en informatievoorziening, gemeente Soest, 31.01.2017, en voortgangsrapportage, 03.10.2018
- Hand out voortgang Programma Dienstverlening en informatievoorziening, gemeente Soest, ten behoeve van raadsbijeenkomst op 05.10.2017.
- Raadsvoorstel en raadsbesluit inspraakverordening, gemeente Soest, 12.02.2009
- Behoorlijkheidswijzer, Nationale ombudsman, juni 2019, gedownload op de website van de Nationale ombudsman op 18.07.2019

Websites

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

2 Interviews

In het kader van het onderzoek zijn gesprekken gevoerd met ambtenaren, bestuurders en externen die betrokken zijn bij de afhandeling van klachten, bezwaren en/of meldingen. 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 29 augustus en 17 oktober 2019. De interviews zijn uitgevoerd aan de hand van een gespreksleidraad, die is gebaseerd op het normenkader. In overleg met de geïnterviewden is bepaald welke onderwerpen relevant waren om te bespreken gezien de functie/rol van de geïnterviewden. Van alle interviews zijn schriftelijke verslagen opgesteld, die ter accordering aan de geïnterviewden zijn voorgelegd.

De volgende betrokkenen zijn geïnterviewd:

- Afdelingshoofd ruimte
- Allround medewerkers burgerzaken (twee)
- Burgemeester
- Coördinator belastingen
- Coördinator Serviceteam
- Jurist afdeling vergunning en handhaving
- Klachtencoördinator
- Opzichter directievoering
- Teamleider burgerzaken

- Teamleider Serviceteam en Vergunning en handhaving
- Verbindelaar
- Wethouder meldingen openbare ruimte
- Wethouder sociaal domein en financiën
- Voorzitter en secretaris van de bezwaarschriftencommissie van het college
- Voorzitter van de bezwaarschriftencommissie sociaal domein

3 Enquête onder indieners van klachten, bezwaren en meldingen

Het perspectief en de beleving van inwoners en ondernemers is in kaart gebracht door middel van een online enquête. 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 2019.⁴⁹

De vragen in de enquête 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 responspercentages (respectievelijk 44%, 26% en 40%) zijn hoog voor deze wijze van uitnodigen. 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. Bij de andere indieners is een steekproef getrokken. Door de goede respons is een substantiële groep ervaringsdeskundigen betrokken in het onderzoek. Hun ervaringen geven daarmee een indruk van de totale groep indieners. De uitkomsten van de enquêtes zijn waar relevant opgenomen in het rapport. Overige uitkomsten zijn opgenomen in de afzonderlijke bijlage Resultaten Enquête, 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 doordat mensen meerdere antwoorden konden geven.

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%

⁴⁹ 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 en met 27 oktober 2019 de gelegenheid gekregen om de vragenlijst in te vullen.

4 Dossierstudie

Om beter inzicht te krijgen in hoe de afhandeling van klachten en bezwaren in de praktijk verloopt, is een aantal klachten- en bezwaardossiers bestudeerd. Hiertoe is in de enquête een vraag opgenomen waarbij de indieners konden aangeven of ze al dan niet akkoord gaan met het inzien van hun dossier. Tijdens deze dossierstudie van vier klachtendossiers en acht bezwaardossiers is onder meer gelet op de volledigheid van de dossiers, de communicatie vanuit de gemeente richting de inwoner, de interne communicatie, eventuele verschillen tussen formele en informele afhandeling.

5 Ambtelijk en bestuurlijk wederhoor

Zoals elk onderzoek van de rekenkamercommissie is ook dit onderzoek afgesloten met het wederhoortraject. Allereerst hebben de medewerkers van de ambtelijke organisatie gelegenheid gekregen om de feiten in het conceptrapport te controleren. Vervolgens heeft het college van burgemeester en wethouders een bestuurlijke reactie gegeven op de conclusies en aanbevelingen.

2

BIJLAGE

Bestuurlijke reactie



Bijlage 2. Bestuurlijke reactie



Rekenkamercommissie Soest
t.a.v. mw. Marjolein Barel,
Postbus 2000
3760 CA SOEST

Soest, 14 april 2020

verzonden: 16 april 2020

uw brief van : 2 maart 2020
uw kenmerk :
afdeling : Staf
zaaknummer : **2335354**
doc. nummer : 2335515
onderwerp : Rapport rekenkamercommissie 'De burger goed gehoord'

Beste leden van de rekenkamercommissie,

Met interesse hebben wij kennisgenomen van het rapport 'De burger goed gehoord'. Allereerst willen wij de rekenkamercommissie bedanken voor het uitvoeren van dit onderzoek, waarbij niet alleen processen in de gemeentelijke organisatie onder de loep zijn genomen, maar waarbij ook de ervaringen van onze inwoners zijn meegenomen. Een waardevolle toevoeging.

De dienstverlening aan de inwoners van Soest en Soesterberg is de afgelopen jaren een speerpunt voor ons college. Door middel van onder andere het programma Dienstverlening en Informatievoorziening is hard gewerkt aan het verbeteren van deze dienstverlening. Zo heeft de gemeente geïnvesteerd op de digitalisering van producten en diensten en het verbeteren van de informatievoorziening aan inwoners en bedrijven.

De conclusies van de rekenkamercommissie in dit rapport ondersteunen nogmaals dat de gemeente hierin op de goede weg is en zichtbaar resultaat heeft geboekt. De gemeente Soest scoort even hoog als vergelijkbare gemeenten als het gaat om de waardering van de inwoners op de processen van klachten, bezwaren en meldingen openbare ruimte. Dit neemt niet weg dat wij altijd willen blijven openstaan voor verbeteringen. De uitkomst en snelheid van de afhandeling van een klacht, bezwaar of melding hebben impact op de waardering van het contact. Desalniettemin streven wij ernaar om toegankelijk te zijn voor alle inwoners. Bereikbaarheid en de goede dialoog met de inwoner moeten centraal blijven staan, ongeacht de richting van de uitkomst van de afhandeling van een klacht of bezwaar.

Wij gaan puntsgewijs in op de aanbevelingen in het rapport, voor zover deze betrekking hebben op ons college:

Aanbevelingen met betrekking tot klachten

1. *Verbeter de definitie en registratie van klachten.*
Een goede start van een registratieproces voorkomt vertraging in de afhandeling. De aanbeveling nemen wij ter harte en betrekken wij bij de implementatie van een nieuw zaakstelsel in 2020.
2. *Versterk de rol van de klachtencoördinator en heb daarbij oog voor de aandachtspunten die in dit rapport zijn benoemd op gebied van het jaarverslag, het overzicht over de klachten en de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris tijdens de afhandeling daarvan.*

Telefoon: 035-6093411

Bezoekadres: Raadhuisplein 1, Soest

Postadres: Postbus 2000, 3760 CA Soest

Internet: www.soest.nl

E-mail: postbus2000@soest.nl





De klachtafhandeling zoals is onderzocht, betreft een interne procedure. Wij achten het van groot belang dat klachten primair door de inhoudelijk betrokken manager worden afgehandeld en dus niet door de interne klachtencoördinator. Indien dit proces niet tot tevredenheid stemt, dan kan een klager zich te allen tijde wenden tot de gemeentelijke ombudsman. De door uw raad benoemde ombudsman is een onafhankelijk orgaan dat bemiddelt tussen burger en gemeente. Wij vinden dat hiermee een goed evenwicht tot stand is gebracht tussen laagdrempeligheid, intern leervermogen en het vangnet van een onafhankelijke klachtenafhandeling. Wij achten het dan ook niet noodzakelijk en ook niet goed realiseerbaar om binnen de eigen gemeentelijke organisatie te voorzien in een volledig onafhankelijke klachtencoördinator.

We nemen de aanbevelingen over ten aanzien van het verbeteren van het klachtenoverzicht en het jaarverslag.

Aanbevelingen met betrekking tot bezwaren

3. *Verbeter de leesbaarheid van de initiële besluiten en zorg voor voldoende en duidelijke motivering van de toe- of afwijzing. Handel de bezwaarschriften binnen de vastgestelde termijn af.*
De jaarverslagen van de onafhankelijke bezwarencommissie waarin deze leereffecten zijn verwoord, nemen wij serieus. Nieuwe medewerkers krijgen een schrijftraining aangeboden om tot goed leesbare en gemotiveerde besluiten te komen. Het blijft een continu proces om te leren en te verbeteren. Ten aanzien van de aanbeveling om bezwaartermijnen in acht te nemen merken wij op dat afwijkingen in veel gevallen zijn ontstaan na interactie met (of zelfs in het belang van) de bezwaarmaker.
4. *Voor het afhandelen van de belastingbezwaren is het belangrijk dat er werkbeschrijvingen komen. Dit kan parallel aan het implementeren van het nieuwe belastingpakket opgepakt worden.*
Zoals in uw rapport al is verwoord, zal deze aanbeveling door ons college ter harte worden genomen. Het opstellen van nieuwe werkprocessen maakt onderdeel uit van het implementatieproces van het nieuwe belastingpakket.
5. *Informeren van de gemeenteraad over aantallen bezwaren en de afhandeling ervan. Informeer de gemeenteraad over de aantallen bezwaren, de wijze van afdoening en of - en in welke mate - aan het bezwaar tegemoet is gekomen.*
De onafhankelijke bezwarencommissie rapporteert jaarlijks haar bevindingen aan ons college door middel van een jaarverslag. Wij zullen die elementen uit het jaarverslag die informatief zijn voor de gemeenteraad meenemen in een raadsinformatiebrief om zo de gemeenteraad van omvang, afhandeling en leereffecten op de hoogte te stellen.

Aanbevelingen met betrekking tot meldingen openbare ruimte

6. *Wees consistent in de registratie van de meldingen. Dit vergroot de bruikbaarheid van de registratie voor analyse en bijsturen.*
Ons college ziet de implementatie van het nieuwe zaakstelsel als kans om deze aanbeveling gestalte te geven, omdat dit nieuwe zaakstelsel onder andere zal bijdragen aan de juiste (en automatische) registratie.
7. *Stroomlijn het proces voor de afhandeling van meldingen met de externe partijen. Maak duidelijke afspraken met externe partijen en leg deze vast in overeenkomsten. Laat externe partijen jaarlijks rapporteren over de afhandeling van meldingen van inwoners van Soest.*
Ons college is van mening dat de partij die de melding afhandelt de verantwoordelijkheid heeft voor de verslaglegging ervan. Deze aanbeveling van uw rekenkamercommissie nemen wij over door in nieuw op te stellen contracten, dienstverleningsovereenkomsten of andersoortige overeenkomsten dit aspect mee te nemen, waardoor er terugkoppeling plaatsvindt aan de gemeente over de afgehandelde meldingen.



8. *Informeer de gemeenteraad beter over de afhandeling van meldingen openbare ruimte. De informatie over afhandeling van meldingen door externe (verbonden) partijen en de lessen die daaruit getrokken kunnen worden, behoort onderdeel te zijn van de aan de raad verstrekte informatie.*

Uw rapport laat zien hoe omvangrijk het aantal meldingen openbare ruimte op jaarbasis is. Wij informeren de raad niet over de afhandeling van specifieke meldingen. Wij vragen ons af dit binnen de duale verhoudingen een meerwaarde voor de raad kan opleveren.

Tweejaarlijks laat ons college een brede burgerpeiling uitvoeren waarin dit onderwerp terugkomt en waarover de gemeenteraad en onze inwoners wordt geïnformeerd. De uitkomsten geven ons en uw raad inzicht hoe de gemeentelijke dienstverlening, waaronder ook de afhandeling van klachten en meldingen, door onze inwoners wordt gewaardeerd.

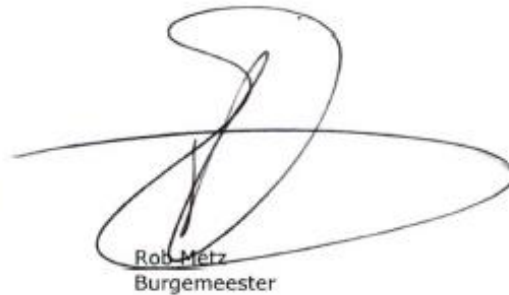
Samengevat: uw aanbevelingen aan ons college nemen wij ter harte. Wij zien uw rapport als ondersteuning van de ingeslagen weg. De reactie van onze gemeenteraad op uw rapport zien wij met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders



Koen van Veen
Gemeentesecretaris



Rob Metz
Burgemeester

3

BIJLAGE



Bijlage 3. Nawoord rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie heeft met genoegen de bestuurlijke reactie van het college ontvangen. We zijn blij dat het college de bevindingen herkent en een belangrijk deel van de aanbevelingen overneemt. Wij zien aanleiding om op een paar reacties van het college in te gaan in dit nawoord.

Als reactie op aanbeveling 2 over het versterken van de rol van de klachtencoördinator stelt het college dat het niet noodzakelijk en niet goed realiseerbaar is om te voorzien in een volledig onafhankelijke klachtencoördinator. Het rekenkameronderzoek heeft echter wel bevindingen opgeleverd die aanleiding geven om de klachtenprocedure, en de rol van de klachtencoördinator daarbij, te herijken. Uit de enquête onder indieners van klachten blijkt dat tevredenheid over de onafhankelijke opstelling van de klachtbehandelaar (in de reactie van het college is dat de inhoudelijk betrokken manager) laag scoort, zoals ook in 2011 het geval was. Als de gemeente de bestaande onafhankelijke klachtencoördinator meer zou inzetten bij de afhandeling van klachten kan dat mogelijk de tevredenheid daarover vergroten. Denk aan het technisch voorzitten van het gesprek, het benadrukken van de onafhankelijke positie van de klachtencoördinator, en het meebrengen van mediatorvaardigheden.

Daarnaast gaat het er in deze aanbeveling om dat de klachtencoördinator op de juiste manier toegerust moet worden om de functie te kunnen uitoefenen. Zo ontbreekt het aan een heldere definitie van het begrip 'klacht' in de registratie, waardoor de klachtencoördinator geen totaalbeeld heeft van alle bejegeningklachten. Maar de rekenkamercommissie heeft er vertrouwen in dat dat verholpen gaat worden, omdat de gemeente in het nieuwe zaakstelsel de definiëring en registratie gaat verbeteren (zie de reactie van het college op aanbeveling 1).

Bij aanbeveling 3 geeft het college aan wat in een groot aantal gevallen de reden is dat de termijnen voor bezwaarafhandeling niet gehaald worden. Wat de rekenkamercommissie betreft is dit weinig beargumenteerd en wordt uit de bestuurlijke reactie niet duidelijk of, en zo ja welke maatregelen het college treft om termijnoverschrijding tegen te gaan.

Aanbeveling 5 gaat over het informeren van de raad over de afhandeling van bezwaarschriften. De rekenkamercommissie is verheugd te lezen dat het college de gemeenteraad daarover zal informeren via een raadsinformatiebrief. Wel vraagt ze zich af hoe het college bepaalt welke elementen uit het jaarverslag van de onafhankelijke bezwaarschriftencommissie al dan niet informatief zijn om de raad over te informeren.

In aanbeveling 8 gaat het om het informeren van de raad over meldingen openbare ruimte. In haar reactie stelt het college de raad niet te informeren over specifieke meldingen. Wij lichten graag toe dat onze aanbeveling er niet op gericht is om de raad over individuele meldingen te informeren. Het gaat ons erom de raad wel informatie op hoofdlijnen te geven over de afhandeling van meldingen. Daarbij valt te denken aan managementinformatie zoals aantallen, aard, en afhandeling, en over mogelijke trends die er te zien zijn. Het is de vraag of de tweejaarlijkse burgerpeiling daarover genoeg informatie oplevert en of degenen die meldingen hebben gedaan ook meedoen aan de burgerpeiling.

Conclusie

Gezien het bovenstaande wil de rekenkamercommissie de gemeenteraad voorstellen om ook de aanbevelingen 2, 3, 5 en 8 over te nemen, evenals de overige aanbevelingen.

Soest, 30 april 2020

BIJLAGE

Afzonderlijke bijlage: resultaten enquête

Afzonderlijke bijlage: resultaten enquête

