



## Onderzoek naar afhandeling van klachten en bezwaren door de gemeente Roermond

Rekenkamercommissie Roermond  
November 2019

Rekenkamercommissie  
Gemeente Roermond  
Postbus 900  
6040 AX Roermond



# Colofon

## Samenstelling Rekenkamercommissie

### Externe leden

De heer mr. P.M.B. Schrijvers (voorzitter)

De heer ir. N. op de Laak

De heer drs. P.L.C.M Janssen

### Raadsleden

Mevrouw L. van Hal

Mevrouw A. Sanders-Meuter

De heer J.M.W. de Kunder

## Secretariaat Rekenkamercommissie

### Ambtelijk secretaris

De heer A.H.C. Vestjens

### Adres

Postbus 900

### Telefoonnummer

0475 – 35 94 60

### E-mail

[arnovestjens@roermond.nl](mailto:arnovestjens@roermond.nl)

### Website

[www.roermond.nl](http://www.roermond.nl)

November 2019



## Inhoudsopgave:

1. Doelstelling en vraagstelling.
2. Onderzoeksaanpak en fasering.
3. Conclusies en aanbevelingen.

## Bijlagen:

- Ia. Bestuurlijk hoor en wederhoor:  
Reactie college van burgemeester en wethouders van Roermond op de rapportage van de Rekenkamercommissie.
- Ib. Nawoord Rekenkamercommissie.
- II. Onderzoeksrapport van I&O: *“Afhandeling van klachten en bezwaren.”*



# 1. Doelstelling en vraagstelling.

De Rekenkamercommissie (RKC) heeft op 21 februari 2019 de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders geïnformeerd over de start van het onderzoek naar afhandeling van klachten en bezwaren.

De hoofdonderzoeksvraag luidde:

*Leidt de wijze waarop de gemeente Roermond klachten en bezwaren voorkomt, behandelt en oplost tot de meeste effectieve en efficiënte inzet van personele en financiële middelen en tot optimale tevredenheid in relatie tot de betreffende procedures en werkwijzen?*

Op basis van deze centrale vraagstelling zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd, onderverdeeld in drie thema's.

## **A. Beleidskader, organisatorische en procedurele inrichting**

1. Voldoet de wijze waarop de klacht- resp. bezwaarprocedure georganiseerd is, aan de daartoe te stellen eisen van rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid?

## **B. Aantallen en kosten**

2. Wat is het aantal en aard van de in de afgelopen vier jaar bij de gemeente Roermond ingekomen klachten en bezwaarschriften?
3. Hoeveel klachten en bezwaarschriften zijn de afgelopen vier jaar langs de formele weg behandeld en hoeveel langs een informele weg?
4. Is er een getalsmatig overzicht van de uitkomsten van de klacht- en bezwaarprocedures?
5. Tegen hoeveel beslissingen op bezwaar is beroep op de bestuursrechter ingesteld?
6. Hoeveel klachten zijn ontaard in formele juridische procedures?
7. Hoe verhouden de aantallen in Roermond zich met in omvang (40.000 - 60.000 inwoners) vergelijkbare gemeenten?
8. In hoeverre is er inzicht in de kosten van de afhandeling van klachten en bezwaren?
9. Is er inzicht in de kosten die zijn verbonden aan de informele en formele methoden van conflictoplossing? En zo ja, hoe verhouden deze zich tot elkaar?

## **C. Uitvoering in de praktijk en ervaringen van indieners**

10. Welke formele en informele methoden hanteert de gemeente bij de behandeling van klachten en bezwaarschriften? Welke overwegingen spelen een rol bij de beslissing een klacht of bezwaar op een bepaalde manier af te handelen? Wie beslist hier uiteindelijk over?
11. Wat is de gemiddelde doorlooptijd voor klacht- en bezwaarschriftbehandeling?
12. Wat zijn de oplossingseffecten (in de zin van conflictoplossing) als de informele en formele methoden met elkaar vergeleken worden?
13. Op welke wijze(n) zijn/worden de (aard en uitkomsten van de) ingekomen klachten en bezwaarschriften geanalyseerd voor de (bij)sturing van de beleids- en juridische processen in de gemeente?

14. In hoeverre worden met de bezwaar- en klachtafhandeling leereffecten bereikt?
15. Wat zijn de ervaringen van indieners met de huidige wijze van afhandeling van klachten en bezwaren? Wat zijn hierbij de verschillen in waardering tussen informele en formele afhandeling?



## 2. Onderzoeksaanpak en -fasering.

Om tot de beantwoording van de onderzoeksvraag en -deelvragen te komen, is als volgt te werk gegaan.

De RKC heeft (op grond van een onderhandse aanbestedingsprocedure) het onderzoek uitbesteed aan bureau I&O Research.

Samen met de onderzoekers van I&O Research heeft de Rekenkamercommissie bij aanvang van het onderzoek een startbijeenkomst georganiseerd met de medewerkers uit de ambtelijke organisatie die bij het onderzoek zouden worden betrokken.

De Rekenkamercommissie heeft I&O Research gevraagd het onderzoek uit te voeren, aan de hand van de vraagstelling en op basis van een door de RKC vastgesteld normenkader (zie het onderzoeksrapport van I&O Research voor het gehanteerde beoordelingskader).

Vervolgens hebben de onderzoekers een documentenstudie uitgevoerd, heeft er een online enquête plaatsgevonden bij burgers die bezwaren en/of klachten hebben ingediend en hebben er interviews plaatsgevonden met betrokken ambtenaren, collegeleden en enkele externe betrokkenen (zie onderzoeksrapport voor interviewlijst).

Daarna heeft I&O Research de conceptrapportage aan de RKC voorgelegd. Deze rapportage (d.w.z. het rapport met het feitenrelaas, zonder conclusies en aanbevelingen) is vervolgens voorgelegd aan de ambtelijke organisatie voor een controle op de juistheid van de feiten. Naar aanleiding daarvan is het rapport (qua beschrijving van de feiten) op enkele punten aangepast en heeft de RKC de daarop gebaseerde conclusies van I&O -zoals verwoord in hun rapportage- overgenomen. De RKC heeft vervolgens enkele algemene conclusies naar aanleiding van de rapportage getrokken en aanbevelingen geformuleerd

Op 30 oktober 2019 is de rapportage (met de aanbevelingen) voorgelegd aan het college van burgemeester en wethouders voor een bestuurlijke reactie.

De reactie van het college en het nawoord van de RKC zijn opgenomen in bijlage I.



### 3. Conclusies en aanbevelingen.

Onderstaand treft u de conclusies aan zoals die in het rapport van I&O ook zijn verwoord in de beide hoofdstukken over afhandeling van klachten en bezwaren. Daarop heeft de RKC haar aanbevelingen gebaseerd. Tevens heeft de RKC zowel met betrekking tot afhandeling van klachten als met betrekking tot bezwaren telkens een algemene conclusie geformuleerd.

#### **Conclusies en aanbevelingen m.b.t. afhandeling van klachten:**

##### **Algemene conclusie RKC:**

***Gemeente Roermond zit in verbeterproces wat betreft de omgang met klachten, maar heeft nog een weg te gaan***

##### Toelichting

De wijze waarop de gemeente Roermond klachten voorkomt, behandelt en oplost is in de afgelopen jaren in beweging geweest. Er is meer aandacht gekomen voor het onderwerp wat onder meer heeft geleid tot een verdere optimalisering van de werkwijze. Er is een nieuwe verordening en inmiddels is er een gemeentelijk klachtencoördinator actief. In 2019 is voor het eerst een jaarverslag verschenen dat de raad inzicht biedt en beter in staat stelt kaders te stellen en te controleren. De nadruk ligt sterk op een informele afhandeling en dat werpt zijn vruchten af in de zin dat de formele procedure slechts zelden wordt ingezet. Dit lijkt een doelmatige werkwijze, maar dat is door het ontbreken van registraties van bestede uren niet aan te tonen. Er zijn recent stappen gezet door het uitbreiden van de functie van de klachtcoördinator en zijn inzet om te werken aan de zichtbaarheid van de functie.

Een belangrijke uitdaging voor de toekomst betreft de registratie van binnengekomen klachten die nog niet voldoende op orde is. Verder ontbreekt het aan informatie over doorlooptijden, verdagingen, eventuele termijnoverschrijdingen en de kosten die met de afhandeling zijn gemoeid.

#### **Deelconclusies en (voor zover van toepassing) daarmee samenhangende aanbevelingen**

##### **A Conclusies over organisatorische en procedurele inrichting**

***1. Er is een passend beleidsmatig kader dat voldoet aan wettelijke eisen, maar dit verschaft niet op alle onderdelen helderheid over de werkwijze***

##### Toelichting

De gemeente Roermond beschikt met een verordening en bijhorende instructie voor de klachtafhandeling over een adequaat beleidsmatig kader dat voldoet aan de wettelijke vereisten. Het beleid kenmerkt zich door ruime opvatting van het begrip 'klacht' en is in sterke mate gericht op informele afhandeling. De werkwijze is in grote lijnen helder voor zowel intern betrokkenen als voor inwoners. Hier is echter wel een belangrijke kanttekening te plaatsen dat op meerdere punten de te volgen processtappen en verantwoordelijkheden minder helder zijn. Dit geldt in de eerste plaats wanneer wordt gepoogd tot een minnelijke schikking te komen en wordt afgeweken van de formele procedure. Verder is niet voor alle situaties duidelijk beschreven wie de rol van klachtafhandelaar bekleedt. Dit betreft met name situaties waarin een klacht betrekking heeft op het college van B&W en de gemeentesecretaris.

**Aanbeveling RKC (aan college):**

Wijs voor behandeling van alle klachten één klachtencoördinator aan die het hele proces van klachtenbehandeling, van binnenkomst tot en met afwikkeling, bewaakt en uitvoert.

**B Conclusies over aantallen en kosten*****1. Toenemend aantal klachten vooral het gevolg van groter klachtbewustzijn, betere registratie en laagdrempelige procedure*****Toelichting**

Het aantal klachten dat de gemeente Roermond heeft geregistreerd is in de loop van de afgelopen vier jaren bijna verviervoudigd. Het aantal was met 106 geregistreerde klachten in 2018 hoger dan in een aantal referentiegemeenten. Het is niet aantoonbaar dat het aantal verband houdt met een (groeïend) probleem in de dienstverlening. Een verklaring zou kunnen zijn dat deze toename samenhangt met investeringen in de (laagdrempeligheid van) klachtafhandeling, betere klachtherkenning en verbetering van klachtenregistratie.

***2. Inspanningen om klachten informeel af te handelen, leiden tot een klein aantal formele procedures met hoorzitting*****Toelichting**

De gemeente Roermond zet zich in om klachten zoveel mogelijk informeel af te handelen. Dat betekent dat in een vroegtijdig stadium contact wordt gelegd met de indiener en in onderling overleg wordt gezocht naar een oplossing. Het komt slechts enkele keren per jaar voor dat een complete formele procedure nodig is; verreweg het grootste deel van de geregistreerde klachten wordt op informele wijze afgehandeld. Overigens is het werkelijke aantal informele afhandelingen groter dan uit de registratie blijkt. Met name in gevallen waarin een klacht snel en informeel is opgelost, blijft vastlegging in het systeem achterwege.

**Aanbeveling RKC (aan college):**

Ter ondersteuning van het proces van bewaking van klachten door de (centrale) klachtencoördinator dient er een klachtenregistratie-systeem te worden ingericht, dat ook gebruikt wordt in de bezwaarprocedure (zie ook bij bezwaarprocedure).

***3. Kosten van klachtenafhandeling, doorlooptijden, termijnoverschrijdingen en mate van verdaging niet of onvoldoende inzichtelijk*****Toelichting**

Er is geen inzicht te geven in de kosten die gepaard gaan met de afhandeling van klachten en dus ook niet of er verschil is in kosten tussen formele procedures en informele afhandeling. Wel is duidelijk dat de kosten van de afhandeling door de externe klachtenadviseur beperkt zijn en dat er een fulltime klachtencoördinator actief is. Bij de (informele) afhandeling van klachten zijn echter ook andere medewerkers betrokken, maar omdat er geen urenregistratie wordt bijgehouden, is onbekend hoeveel uren medewerkers van de vakafdeling en de klachtencoördinator per afhandelingstraject besteden. Het is daardoor ook niet mogelijk een zuiver kostenonderscheid te maken tussen de informele en formele afhandelingswijze.

Het is op basis van de bijgehouden registraties niet vast te stellen of de klachten binnen de in de Awb vastgestelde termijnen worden afgehandeld. Evenmin is er duidelijkheid over hoe vaak wordt

verdaagd en of hierover adequaat wordt gecommuniceerd richting de klager. Sinds de komst van de klachtencoördinator (augustus 2018) worden de afhandeltermijnen beter bijgehouden, maar dat heeft nog niet geresulteerd in inzichtelijke informatie hierover. In het jaarverslag over 2018 wordt de behandeltermijn van klachten dan ook nog steeds als een aandachtspunt genoemd.

#### **Aanbeveling RKC (aan college):**

Neem in het klachtenregistratiesysteem ook informatie op over doorlooptijden en bestede tijd en richt het ook in ten behoeve van termijnbewaking. Draag tevens zorg dat ook klachten met (snelle) informele afhandeling en wijze van afhandeling worden geregistreerd.

### **C Conclusies over afhandeling in de praktijk**

#### ***1. De gemeente Roermond biedt transparante informatie over klachtenprocedure***

##### **Toelichting**

De gemeente Roermond biedt verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen. Informatie hierover is beschreven op de website. Er is hiermee op verschillende manieren te achterhalen op welke gronden en op welke manier een klacht kan worden ingediend. Uit de enquête onder klachtindieners blijkt dat de informatie over de procedure voor de meeste indieners vindbaar en duidelijk is.<sup>1</sup> Gebleken is wel dat de informatie op de website niet volledig is als het gaat over termijnen.

#### **Aanbeveling RKC (aan college):**

Toets ook op de -inmiddels- nieuwe website of de klachtenprocedure voldoende transparant is beschreven. Controleer of de informatie op de website volledig is.

#### ***2. De registratie van in behandeling zijnde klachten is verbeterd, maar nog steeds niet dekkend***

##### **Toelichting**

De registratie van binnengekomen en afgehandelde klachten is in de afgelopen jaren onvoldoende verbeterd. Dit is een van de redenen waarom het aantal geregistreerde klachten de laatste jaren is gegroeid. Toch is de registratie nog steeds niet efficiënt en volledig dekkend. De klachtencoördinator houdt naast het hiervoor aangewezen zaakstelsel een eigen registratie bij om de termijnen te bewaken. Klachten die in een vroeg stadium (met name bij het eerste contact naar aanleiding van een klacht) informeel worden afgehandeld blijven deels buiten de registratie. Er bestaat soms ruis over wanneer iets als klacht moet worden getypeerd. Ook bij klachten die in een later stadium informeel worden afgehandeld, blijft een administratieve verwerking vaak achterwege. Er resteert een incompleet dossier waardoor niet altijd duidelijk is binnen welke termijn en hoe de klacht is afgehandeld. Met de uitbreiding van de functie van de klachtencoördinator wordt verwacht dat hier een slag in gemaakt kan worden.

---

<sup>1</sup> Dit ging om de vindbaarheid en duidelijkheid op de website vóórdat de vernieuwde website is gelanceerd.

### **3. Informele afhandeling doorgaans via gesprekken**

#### **Toelichting**

Om tot een informele oplossing te komen gaat de gemeente Roermond in gesprek met de inwoners (meestal telefonisch). Wanneer de aard van de klacht zich ervoor leent, wordt de inwoner uitgenodigd voor een gesprek in het gemeentehuis. In de praktijk doen zich echter een aantal knelpunten voor in de uitvoering van de informele klachtafhandeling. In de eerste plaats zijn niet alle betrokken medewerkers in staat hiermee op adequate wijze om te gaan. De werkwijze en vaardigheden moeten deels nog aangeleerd worden.

Verder is de wijze waarop de informele afhandeling plaats vindt niet helder omschreven. Mede hierdoor is het lastig een goede afweging te maken over wanneer een informeel traject een oplossing kan zijn en wanneer er juist gekozen moet worden voor een formeel traject. Er is geen specifiek moment waarop wordt besloten een traject informeel op te lossen en soms wordt te lang vastgehouden aan de wens tot informele afhandeling.

#### **Aanbeveling RKC (aan college):**

Geef de (centrale) klachtencoördinator de bevoegdheid om te besluiten wanneer een klacht van informeel naar formeel dient te worden overgeheveld.

### **4. De organisatie kan niet goed omgaan met complexer wordende klachten**

#### **Toelichting**

Betrokkenen geven aan dat de complexiteit van klachten toeneemt, mede doordat klachten over bejegening en proces steeds vaker verweven raken met de inhoud. Een deel van de indieners is overtuigd van hun gelijk en tracht dit langs verschillende paden te behalen, bijvoorbeeld door een bezwaar en een klacht in te dienen. Mede doordat er soms onduidelijkheid is over wie een klacht moet oppakken, wat er van wie verwacht wordt in de procedure en welke afhandelingswijze (formeel of informeel) het beste past, verloopt de afhandeling niet optimaal.

In de huidige praktijk kan het voorkomen dat klacht- en bezwaarprocedures verweven raken, met name wanneer deze gelijktijdig lopen. Dit brengt onduidelijkheid met zich mee over wie de interne contactpersoon is en welke processtap bij welk traject hoort. Parallelle afhandeling is in veel gevallen voor de gemeente arbeidsintensief en inefficiënt, mede doordat er andere registratiesystemen worden gebruikt waardoor de integraliteit niet bewaakt wordt.

#### **Aanbeveling RKC (aan college):**

Organiseer dat de bij klachtenafwikkeling betrokken medewerkers over voldoende kennis en vaardigheden beschikken om klachten snel en efficiënt af te kunnen wikkelen.

### **5. Lerend vermogen gemeente beperkt**

#### **Toelichting**

Klachten worden indien nodig inhoudelijk besproken door het college en de betrokken ambtenaren. Dat geldt in ieder geval voor de klachten die door de externe klachtenadviseur zijn behandeld. Het doel is om te leren van deze casuïstiek. Een deel van de klachten blijft echter door een onvolledige registratie buiten beeld. In 2019 is voor het eerst een jaarverslag over de klachtafhandeling opgesteld en aan de raad aangeboden. Hiermee is invulling gegeven aan aanbevelingen uit een evalua-

tie in 2017. Het jaarverslag is inhoudelijk behandeld door de raad en heeft geleid tot enkele toezeggingen van het college om aanvullende informatie te leveren. De informatievoorziening aan de raad en de mogelijkheden om kaders te stellen en te controleren zijn hiermee verbeterd.

**Aanbeveling RKC (aan college):**

Vergroot het lerend vermogen van het college en de klachtencoördinator door alle van belang zijnde klachten (op basis van een volledige registratie) te bespreken. Rapporteer de hieruit voorkomende bevindingen in het jaarverslag aan de raad.





## Conclusies en aanbevelingen bezwaarafhandeling

### **Algemene conclusie RKC:**

***Afhandeling van bezwaren in beginsel gestructureerd mede op basis van één registratiesysteem, weinig ruimte voor informele afhandeling***

#### Toelichting

Anders dan bij de klachtafhandeling is de wijze waarop de gemeente Roermond bezwaren voorkomt, behandelt en oplost al enkele jaren vergelijkbaar. De laatst vastgestelde verordening beschrijft de werkwijze zoals die op dat moment was. Dat zorgt ervoor dat de rollen duidelijk zijn, maar betekent ook dat de leerpunten uit de jaarverslagen van de externe commissie weinig impact hebben op de werkwijze. Ten tijde van het rekenkameronderzoek zijn de processen helder op papier beschreven.

De beweging richting informele afhandeling vindt mondjesmaat plaats, mede doordat de structuren voor informele afhandeling niet aanwezig zijn. Dit is niet de enige reden voor het relatief lage percentage informele afhandelingen. Dit heeft ook zijn grondslag in de juridische achtergrond van de bezwaren, waardoor het in veel gevallen spannender en in sommige gevallen onwenselijk is om een informele afhandeling in gang te zetten.

### **Deelconclusies en (voor zover van toepassing) daarmee samenhangende aanbevelingen:**

#### **A Conclusies over organisatorische en procedurele inrichting**

##### ***1. Verordening en recent opgestelde procesbeschrijvingen zorgen voor heldere werkwijze***

#### Toelichting

De gemeente Roermond beschikt met een verordening behandeling bezwaarschriften over een adequaat beleidsmatig kader dat voldoet aan de Awb. De processtappen en werkwijze bij de afhandeling van bezwaarschriften in de externe commissie zijn beschreven in het in april 2019 opgestelde document 'Concept procesbeschrijving bezwaarschriften in hoofdlijnen'. In de sociale kamer zijn de processtappen en werkwijze bij de afhandeling beschreven in de 'Procesbeschrijving Behandeling Bezwaarschriften'. Dit zijn interne procesbeschrijvingen. Informatie rond de processen gericht aan de inwoners staat op de website. Hier wordt uitgelegd hoe men een bezwaar kan indienen, wat de termijnen en kosten zijn, en de verdere procedure van de afhandeling. Na het indienen van een bezwaar volgt verdere informatie over het proces, waar het verschil tussen de interne en externe (hoor- en advies) commissie zichtbaar wordt. Deze werkwijze is helder voor zowel intern betrokkenen als voor inwoners van de gemeente.

##### ***2. Aanleiding voor de opzet van een ambtelijke commissie voor bezwaren sociale zaken is inmiddels achterhaald***

#### Toelichting

In 2014 is besloten de ambtelijke commissie voor de afhandeling van bezwaarschriften op het terrein sociale zaken te handhaven, vanwege het grote aantal bezwaren op dit terrein. Dit bleek legitiem, omdat de decentralisaties in de zorg een toename in bezwaren met zich meebrachten.

Inmiddels is het aantal bezwaren over besluiten op het terrein van sociale zaken afgenomen en is dit argument achterhaald.

**Aanbeveling RKC (aan college):**

Heroverweeg het gebruik en de noodzaak van de sociale kamer.

**B Conclusies over aantallen en kosten**

***1. Aantal bezwaren ligt relatief hoog en schommelt onder invloed van wetswijzigingen en grote projecten***

**Toelichting**

Het aantal bezwaarschriften ligt in de afgelopen vier jaar tussen de 248 en 322, waarbij er sterke schommelingen tussen de kamers zichtbaar zijn. Dit heeft bijvoorbeeld te maken met wetswijzigingen, waar met name de sociale kamer in 2015 een grote piek in bezwaren door ervoer. In de algemene kamer worden soms de effecten van een groot burgerparticipatieproject bemerkt, maar ook kan een besluit om strakker te handhaven tot een piek in bezwaren leiden. Vergeleken met enkele gemeenten van vergelijkbare omvang blijkt Roermond bovengemiddeld veel bezwaren te ontvangen.

***2. Aantal (deels) gegronde bezwaren blijft stabiel***

**Toelichting**

Het absolute aantal (deels) gegronde bezwaren blijft door de jaren heen nagenoeg gelijk. In 2018 is zes keer een beroep bij de rechtbank ingesteld tegen een besluit op bezwaar.

***3. Kosten van bezwaarafhandeling niet inzichtelijk***

**Toelichting**

Doordat er geen uren worden geschreven door medewerkers op de afhandeling van bezwaren, kan geen inzicht worden gegeven in de kosten die gepaard gaan met de afhandeling van bezwaren. Er kan daardoor geen beeld worden gevormd van de tijdsinspanning (en dus de kosten) rond de informele afhandelingswijze. De informele afhandeling van bezwaren levert normaliter tijdswinst op, wanneer deze niet gepaard gaat met een buitensporige tijdsinvestering. Er zijn geen aanwijzingen dat de gemeente buitensporig veel tijd kwijt is aan de informele afhandeling van bezwaren, maar dit kan door gebrek aan registratie niet worden gestaafd met cijfers. Van het formele traject is meer informatie bekend; het budget van de externe commissie (€12.593,07) exclusief ondersteuning via de secretaris (0,5 fte) is inzichtelijk. Voor de overige, interne kosten in het formele traject – waaronder de ambtelijke hoorcommissie op het terrein van Sociale Zaken – zijn geen kosten bekend.

**Aanbeveling RKC (aan college):**

Registreer in het door Dienst Informatievoorziening (DIV) gehanteerde systeem van bezwaarregistratie de volledige procedure van Bezwaarafhandeling (vanaf binnenkomst tot en met afhandeling, op welke wijze dan ook).

Stem dit systeem af met dat van klachtafhandeling (zie hierboven bij klachtonderzoek bij conclusie 2 en de daarbij gegeven aanbeveling).  
Neem daarbij ook de bestede tijd van klacht- en bezwaarafwikkeling op.

## **C Conclusies over afhandeling in de praktijk**

### ***1. De bezwaarprocedure is laagdrempelig en transparant***

#### **Toelichting**

Een bezwaarschrift moet aan de wettelijke verplichtingen voldoen en derhalve schriftelijk ingediend worden. Op de website van de gemeente Roermond staat informatie over hoe inwoners een bezwaar kunnen indienen tegen een door het gemeentebestuur genomen besluit. Ook wordt bij formele besluiten standaard een bezwaarclausule bijgevoegd. Hoewel er kleine verschillen zijn tussen de richtlijnen die op de website en in de bezwaarclausule worden benoemd (beschrijving welke beslissing volgens de inwoner genomen had moeten worden en de notatie van de datum) geven deze een goed beeld van de eisen. Ook kunnen ambtenaren mondeling wijzen op de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen. De mate waarin dit in de praktijk gebeurt, verschilt per beleidsveld en type besluit. Voor meer dan driekwart van de geënquêteerde indieners van bezwaren was het duidelijk waar en hoe een bezwaar moest worden ingediend.

#### **Aanbeveling RKC (aan college):**

Toets ook op de -inmiddels- nieuwe website of de bezwaarprocedure voldoende transparant is beschreven. Ook hier kan de nieuwsbrief worden ingezet voor nadere bekendmaking (zie aanbeveling bij klachten).

### ***2. De registratie is in beginsel op orde maar verschillende zaaksystemen zorgen voor ruis***

#### **Toelichting**

De registratie van bezwaarschriften start – vanwege de wettelijke eis deze op schrift in te dienen – bij de afdeling DIV. Hierdoor zijn ook informeel afgehandelde bezwaren in deze registratie opgenomen. Ambtenaren werken vanuit het zaakstelsel, waarin alle documenten een zaaknummer krijgen toegewezen. De stukken die door het secretariaat van de bezwarencommissie worden verstuurd, krijgen echter een ander zaaknummer, doordat het secretariaat een ander stelsel gebruikt. Dit zorgt ervoor dat de juridisch behandelaars niet altijd de informatie met betrekking tot het bezwaarschrift kunnen inzien.

Er wordt wel bijgehouden of een bezwaarschrift wordt ingetrokken, maar daar kunnen meerdere redenen voor zijn.

#### **Aanbeveling RKC (aan college):**

Realiseer dat het secretariaat van de bezwarencommissie tevens gebruik kan maken van het door de afdeling DIV gehanteerde stelsel voor klacht- en bezwaarafhandeling.

### ***3. Lerend vermogen m.b.t. bezwaarafhandeling is onvoldoende geborgd***

#### **Toelichting**

De externe bezwaarcommissie stelt elk jaar een jaarverslag op met daarin een cijfermatig overzicht in de ontwikkeling van het aantal en de aard van de ingediende bezwaren, inclusief aanbevelingen voor verbeteringen in het proces. De jaarverslagen van de bezwaarcommissie zijn bij de meeste ambtenaren inhoudelijk niet bekend. Het jaarverslag wordt door het college aangeboden aan de raad, maar dit leidt daar niet tot een inhoudelijke discussie. De informatiepositie van de raad en de mogelijkheden om kaders te stellen en te controleren zijn derhalve wel aanwezig, maar de wijze van afhandeling van bezwaren en de aanbevelingen die uit het jaarverslag naar voren komen, zijn zeer sporadisch reden voor debat in de raad. Wel komt het voor dat er vanuit de raad op casusniveau vragen worden gesteld aan het college over specifieke besluiten. In het college wordt nauwelijks ingegaan op bezwaren op casusniveau, bij het jaarverslag wordt wel stilgestaan. Het beeld is dat de inhoud van de jaarverslagen en de eventuele leerpunten intern in beperkte mate geborgd zijn.

#### **Aanbeveling RKC (aan college):**

Betrek de bevindingen van de bezwaarcommissie bij de permanente educatie van betrokken medewerkers.

#### **Aanbeveling RKC (aan raad):**

Bespreek als raad de bevindingen uit het jaarverslag van de bezwaarcommissie en betrek deze, indien nodig, bij de kaderstelling en de controletaak.

### ***4. Afhandeltijd bezwaarprocedures al langere tijd een aandachtspunt***

#### **Toelichting**

Een terugkerende aanbeveling in de jaarverslagen van de externe bezwarencommissie gaat over de tijdigheid van de wettelijke afhandelingstermijnen. Uit de enquête blijkt dat de bezwaarmakers dit ook als aandachtspunt zien. De wettelijke maximale termijn wordt vaak niet gehaald, waardoor er regelmatig wordt verdaagd (een verlenging van zes weken). Bij iets minder dan de helft van de bezwaarzaken worden de termijnen niet gehaald. Wanneer de gemeente niet tijdig beslist op een bezwaar, kan de bezwaarmaker de gemeente in gebreke stellen. In 2018 is het bestuursorgaan drie keer in gebreke gesteld, in één zaak is een dwangsom uitgekeerd.

### ***5. Verschillende knelpunten in proces verklaren problemen met afhandeltijd***

#### **Toelichting**

Er worden verschillende knelpunten aangewezen in het proces die de lange doorlooptijd van de bezwaarafhandeling kunnen verklaren. (1) Zo wordt met het inplannen van de hoorzittingen vaak tijd verloren, met name bij de algemene kamer. Door de toegenomen aantallen (formele) trajecten zit de agenda voor de hoorzittingen snel vol. (2) Een tweede knelpunt is het formuleren van het advies na afloop van de hoorzitting, hoewel hier volgens de betrokkenen de laatste jaren vooruitgang is geboekt. (3) Het derde knelpunt is de periode tussen het advies van de commissie en de beslissing van de inhoudelijke afdeling en het college. (4) Laatstgenoemd punt wordt gevoed door

het capaciteitsprobleem (gebrek aan juridische medewerkers) waar enkele afdelingen mee kampen. (5) Overstijgend kan worden aangetekend dat het relatief grote aandeel bezwaren dat formeel wordt afgehandeld (zie ook volgende alinea) ook een rol speelt in de langere doorlooptijden.

**Aanbeveling RKC (aan college):**

Wikkel bezwaarprocedures af binnen de daarvoor gestelde termijnen. Stel hiervoor een jaarplanning op voor de hoorzittingen op basis van een vaste zittingsdag

***6. Veel bezwaren gaan rechtstreeks formeel traject in; informele afhandeling is niet altijd mogelijk***

Toelichting

De gemeente Roermond wil waar mogelijk bezwaren informeel afhandelen. Zo wordt er wel eens buurtbemiddeling ingezet om tot een minnelijke oplossing te komen. Anders dan bij klachten is er vaak een reden om van de informele procedure af te zien. Bezwaarschriften gaan bijvoorbeeld relatief vaak direct het formele proces in, zodat inwoners hun rechtspositie niet verliezen. Poging tot informele afhandeling heeft in het verleden dan ook wel eens geleid tot verstoorde relaties en klachten naar aanleiding daarvan. Dit werkt niet stimulerend richting de ambtelijke organisatie om een informele afhandelpoging in te zetten. De enquête bevestigt dit beeld; een klein deel van de bezwaarmakers heeft gemerkt dat de gemeente een poging heeft gedaan het bezwaar informeel op te lossen. Deze informele afhandeling wordt wel goed gewaardeerd door de betrokkenen, hoewel de lengte van het proces als aandachtspunt wordt meegegeven.

**Aanbeveling RKC (aan college):**

Investeer in kennis en vaardigheden bij de betrokken ambtenaren om daar waar mogelijk tóch informele afhandeling te bevorderen. Organiseer dit centraal en betrek de bevindingen hieruit bij de ontwikkeling van de juridische kwaliteit van de organisatie.

***7. Sociale kamer biedt voedingsbodem voor kritiek op onafhankelijkheid; in de praktijk geen negatief effect zichtbaar***

Toelichting

In 2014 is besloten naast de externe kamers ook een ambtelijke (hoor)commissie voor de afhandeling van bezwaarschriften op het terrein sociale zaken te handhaven, vanwege het grote aantal bezwaren op dit terrein. Dit bleek legitiem, omdat de decentralisaties in de zorg een toename in bezwaren met zich meebrachten. Inmiddels is het aantal bezwaren afgenomen en is dit argument achterhaald. Een ambtelijke (hoor)commissie heeft enkele duidelijke voordelen, met name waar het gaat om snel kunnen schakelen tussen deze commissie en de afdeling die het primaire besluit heeft genomen. Dit lijkt ook bevorderlijk voor de mogelijkheden voor informele afhandeling. Aandachtspunt blijft de (schijn van) afhankelijkheid. De oplossing van de ambtelijke hoor wordt vooral binnen de gemeentelijke organisatie bekritiseerd. De helft van de bezwaarmakers die hun mening gaven over de onafhankelijkheid van de commissie Sociale Zaken is hierover ontevreden. Dit wijkt niet in negatieve zin af van het oordeel over de externe commissie.

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

#### Toelichting

Hoewel de snelheid en de onafhankelijkheid de meest genoemde aandachtspunten zijn, blijkt uit de inventarisatie onder bezwaarmakers dat er ook op het gebied van communicatie winst te behalen is. In de eerste plaats gaat het dan om de terugkoppeling van het besluit op bezwaar, dat maar volgens de helft van de indieners in begrijpelijke taal wordt uitgelegd. Ook valt het sommigen op dat zij pas op dat moment het verslag van de hoorzitting ontvangen, waardoor ze niet meer kunnen reageren op de formuleringen in dit verslag. Daarnaast wordt – in mindere mate – informatie over het proces als laat of onvolledig gezien.

#### **Aanbeveling RKC (aan college):**

Probeer in de mondelinge en schriftelijke contacten met bezwaarmakers helder en duidelijk te communiceren. Maak standaard teksten die gebruikt kunnen worden en laat die toetsen op helderheid en duidelijkheid.

## Bijlage Ia.

Reactie college van B&W van Roermond op de rapportage van de Rekenkamercommissie.







## gemeente Roermond

|                                              |                                                                             |                                              |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| uw nummer                                    | RKC/2019/13                                                                 | Rekenkamercommissie van de gemeente Roermond |
| uw datum                                     | 30 oktober 2019                                                             | de heer mr. P.M.B. Schrijvers                |
| ons nummer                                   | 99254-2019                                                                  | Postbus 900                                  |
| onze datum verzonden                         | 12 november 2019                                                            | 6040 AX ROERMOND                             |
|                                              | <b>13 NOV. 2019</b>                                                         |                                              |
| inlichtingen bij sector/afdeling doorkiesnr. | Dhr. W. Kaldenhoven<br>SECR/Secretaris<br>0475 - 359 618                    |                                              |
| bijlage(n) betreffende                       | -<br>bestuurlijke reactie op rapport 'Afhandeling van klachten en bezwaren' |                                              |

Geachte heer Schrijvers,

Op 30 oktober 2019 heeft de Rekenkamercommissie (RKC) van de gemeente Roermond het rapport aangaande het onderzoek naar de afhandeling van klachten en bezwaren voor bestuurlijk wederhoor aan ons college voorgelegd met het verzoek uiterlijk 13 november 2019 te reageren. Met belangstelling hebben wij kennis genomen van door u geformuleerde conclusies en aanbevelingen. Hieronder treft u onze bestuurlijke reactie aan.

### **Hoofdstuk 2: Afhandeling van klachten**

Wij onderschrijven de algemene conclusie van de RKC dat de gemeente in een verbeterproces zit voor wat betreft de omgang met klachten en hierin nog een weg heeft te gaan. Dit volgt naar onze mening ook uit de aanbevelingen uit de in 2017 uitgevoerde evaluatie van de gemeentelijke klachtenregeling en de benoemde leerpunten in het jaarverslag 2018. Het is daarmee een continue proces dat inherent is aan onze opgave het lerend vermogen van de organisatie te vergroten.

#### *Algemene opmerkingen:*

Wij menen uit uw rapport en de onderliggende rapportage van i&o research te herleiden dat onduidelijkheid bestaat over de klachtenprocedure. De klachtenprocedure bestaat uit een informele fase van klachtbehandeling, gecoördineerd door de gemeentelijke klachtencoördinator, waarbij geprobeerd wordt de klacht minnelijk te regelen. Wanneer niet naar tevredenheid van klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, wordt deze voor advies voorgelegd aan de externe klachtenadviseur en start hiermee de formele fase van klachtbehandeling. Ook in deze formele fase van klachtbehandeling door de externe klachtenadviseur heeft deze de mogelijkheid de klacht op informele wijze, minnelijk te regelen.

Ten aanzien van het mandaat aan het hoofd strategie en bestuur merken wij op dat dit mandaat zich beperkt tot die situaties wanneer het bestuursorgaan niet verplicht is de klacht in behandeling te nemen.

In de toelichting op de conclusie onder B1 staat de volgende zinsnede: "Het is niet aantoonbaar dat het aantal verband houdt met een (groeiend) probleem in de dienstverlening". De suggestie die hiervan uitgaat van een mogelijk (groeiend) probleem in de dienstverlening herkennen wij niet.

In uw rapport en de onderliggende rapportage worden meerdere passages gewijd aan de registratie van de klachten. Zoals ook vermeld in de evaluatie 2017 is in de afgelopen jaren reeds gestart met een meer uitgebreide registratie en dossiervorming van de klachtbehandeling, juist ook bij die klachten die minnelijk worden behandeld. Dit heeft er inmiddels toe geleid dat sinds 2018 alle klachten, ongeacht de wijze waarop ze worden behandeld, worden geregistreerd.

#### **A. Conclusies over organisatorische en procedurele inrichting**

Nog voor de start van de pilot met de externe klachtenadviseur in 2013 was de coördinatie van klachten reeds binnen de gemeentelijke organisatie belegd. Op basis van de bevindingen in de evaluatie in 2017 is extra personele capaciteit beschikbaar gesteld (functionaris klachtencoördinator). Deze coördineert en bewaakt het hele proces van klachtbehandeling van binnenkomst tot en met de afhandeling. Uw aanbeveling hebben wij dan ook zo uitgelegd, zoals in de conclusie vermeld, dat de processtappen niet op alle onderdelen duidelijkheid bieden over de werkwijze en dat deze nader moeten worden uitgewerkt. Deze aanbeveling nemen we over.

#### **B. Conclusies over aantallen en kosten**

Alle klachten worden op dit moment geregistreerd en afgehandeld in het gemeentelijke zaakstelsel e-Suite. Om in dit stelsel de doorlooptijden en de bewaking van termijnen nog beter in te richten zal gekeken worden naar de inrichting van het stelsel.

#### **C. Conclusies over afhandeling in de praktijk**

Actualiteit en volledigheid van de website hebben steeds onze aandacht.

In de procedure is opgenomen dat wanneer het niet lukt in de informele fase van klachtbehandeling tot een, naar tevredenheid van klager, minnelijke regeling te komen, de klacht wordt voorgelegd aan de externe klachtenadviseur. Hiermee ligt het initiatief voor het voorleggen van de klacht aan de externe klachtenadviseur bij de klager. Wij achten dit een groot goed in de procedure voor de behandeling van klachten. Uw aanbeveling, waarin u deze bevoegdheid verlegt naar de klachtencoördinator, zijn wij dan ook niet voornemens over te nemen.

Zoals in de Evaluatie 2017 is aanbevolen wordt ingezet op het vergroten van het leereffect van de klachtbehandeling middels periodieke bijeenkomsten waar ervaringen omtrent klachtbehandeling gedeeld kunnen worden en het formuleren van een handreiking met uitgangspunten voor (informele) klachtbehandeling welke als hulpmiddel kan dienen bij de behandeling van klachten. Dit met als doel dat de bij de klachtenafwikkeling betrokken medewerkers over voldoende kennis en vaardigheden beschikken om een klacht snel en efficiënt af te wikkelen.

Wij zijn ons bewust van het belang van het vergroten van het lerend vermogen bij de behandeling van klachten, zoals ook aanbevolen in de evaluatie 2017. Dit is dan ook de reden dat we het vergroten van het lerend vermogen niet, zoals aanbevolen, beperken tot het college en de klachtencoördinator, maar zouden willen verbreden naar de hele organisatie. Wij nemen deze aanbeveling in die zin dan ook over.

### **Hoofdstuk 3: Afhandeling van bezwaren**

Wij kunnen ons herkennen in de algemene conclusie van de RKC dat sprake is van een gestructureerde afhandeling van bezwaren, waarbij nog weliswaar meer ruimte lijkt te bestaan voor een informele aanpak.

#### **A. Conclusies over organisatorische en procedurele inrichting**

U verwijst wat betreft de werkwijze van de externe adviescommissie naar een in april opgestelde procesbeschrijving. Om misverstanden te voorkomen merken wij op dat een dergelijke procesbeschrijving al langer bestaat en in april 2019 is geactualiseerd.

Met betrekking tot gebruik en noodzaak van de ambtelijke hoorcommissie bij sociale zaken zullen wij conform aanbeveling tot een heroverweging komen. Wij betrekken dit bij het organisatie-ontwikkelingstraject.

#### **B. Conclusies over aantallen en kosten**

Een exacte verklaring van het verloop van aantallen bezwaren binnen de verschillende domeinen zijn, zoals de RKC terecht aangeeft, lastig te geven.

Doorlooptijden van bezwaren en termijnbewaking heeft reeds onze aandacht en heeft al in een eerder stadium geleid tot de keuze om vanaf 1 januari 2020 alle bezwaren, inclusief het volledige adviestraject externe bezwarencommissie, volledig te registreren en afhandelen in het gemeentelijke zaakstelsel e-Suite.

#### **C. Conclusies over afhandeling in de praktijk**

Wij nemen de op dit onderdeel door de RKC geformuleerde aanbevelingen over.

Er zal worden bekeken of de beschrijving van de bezwaarprocedure op de vernieuwde website verbetering behoeft. Bevindingen van bezwaarbehandeling zullen worden geagendeerd tijdens het periodiek gemeentebreed overleg van juristen. Hiermee verstevigen wij het lerend effect. Ook zal aandacht worden besteed aan de ontwikkeling van vaardigheden op het gebied van conflictoplossing.

Wij erkennen dat de doorlooptijd van bezwarenbehandeling een aandachtspunt blijft. Onze inspanningen blijven dan ook onverminderd gericht op het tijdig beslissen op bezwaren. Er wordt reeds momenteel gewerkt aan de hand van een jaarplanning met hoorzittingen op tweewekelijkse basis.

Wij hechten aan duidelijk taalgebruik. Naar aanleiding van de aanbeveling van de RKC zullen de standaardbrieven die in de bezwaarprocedure bij de externe adviescommissie worden gebruikt opnieuw worden beoordeeld op leesbaarheid en duidelijke communicatie richting bezwaarmakers en andere betrokkenen.

Burgemeester en wethouders van Roermond,  
De secretaris,

De burgemeester,

mr. drs. J.J.Th.L. Geraedts

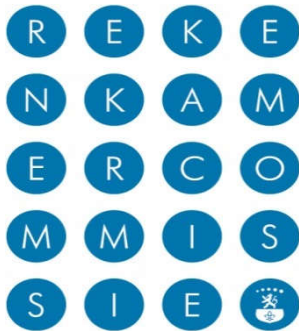
M.J.D. Donders – de Leest



## Bijlage Ib

Nawoord Rekenkamercommissie naar aanleiding van de reactie van het college van B&W.





## Nawoord Rekenkamercommissie

Op 13 november 2019 heeft het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Roermond zijn reactie gegeven op het door de rekenkamercommissie uitgevoerde onderzoek 'Afhandeling van klachten en bezwaren'.

Wij constateren dat het rapport in het algemeen wordt onderschreven en dat de aanbevelingen zullen worden overgenomen met uitzondering van de aanbeveling om de bevoegdheid met betrekking tot de overgang van informele klachtafhandeling naar formele klachtafhandeling bij de klachtencoördinator te leggen.

De overgang van informele klachtafhandeling naar formele klachtafhandeling (van intern naar extern) is echter niet helder beschreven. In de procedure staat dat wanneer de klager ontevreden is over de klachtafhandeling de externe klachtenadviseur wordt ingeschakeld maar er wordt niet beschreven door wie. Het College van Burgemeester en Wethouders zegt in haar reactie dat dat initiatief bij de klager ligt. Dat is op zichzelf een goed uitgangspunt, maar leidt in de praktijk toch tot onduidelijkheid wie op welk moment hiervoor moet zorgdragen.

Tot slot willen we een tweetal zaken verduidelijken naar aanleiding van de bestuurlijke reactie van het College van B&W.

Ten eerste bestaat er naar aanleiding van ons onderzoek onduidelijkheid over de klachtenprocedure bij een deel van de medewerkers die klachten moeten behandelen. De onderzoekers hebben gedurende het onderzoek een goed beeld van de procedure gekregen en hoe die wordt uitgevoerd.

Ten tweede denkt het college dat het onderzoek heeft vastgesteld dat er een groeiend probleem in de dienstverlening is. Dit is echter niet onderzocht en daar hebben we ook geen informatie over. Wat we bedoelen is dat er geen aanwijzingen zijn dat de stijging van het aantal klachten zou duiden op een probleem van welke aard dan ook. Het is waarschijnlijker dat de stijging een gevolg is van betere klachtherkenning en registratie.

De rekenkamercommissie zal met belangstelling de raadsdiscussie en de opvolging van de aanbevelingen volgen.

De rekenkamercommissie.





## Bijlage II.

Onderzoeksrapport “*afhandeling van klachten en bezwaren*”.

In opdracht van de Rekenkamercommissie is het onderzoek uitgevoerd en het onderzoeksrapport opgesteld door: I&O Research

Onderzoekers:

- Drs. Jaap Bouwmeester, Lisette van Noort Msc, Tijmen Siermann MSc.



**Rapport**

# AFHANDELING VAN KLACHTEN EN BEZWAREN

**Onderzoek Rekenkamercommissie Roermond**

25 oktober 2019

# COLOFON

**Uitgave**

I&O Research  
Zuiderval 70  
Postbus 563  
7500 AN Enschede

**Rapportnummer**

2019/141

**Datum**

25 oktober 2019

**Opdrachtgever**

Rekenkamercommissie Roermond

**Auteurs**

Drs. Jaap Bouwmeester  
Lisette van Noort MSc  
Tijmen Siermann MSc

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



# INHOUDSOPGAVE

|                   |                                                                   |           |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b>         | <b>Inleiding .....</b>                                            | <b>5</b>  |
| 1.1               | Achtergrond.....                                                  | 5         |
| 1.2               | Vraagstelling.....                                                | 6         |
| 1.3               | Uitvoering onderzoek .....                                        | 7         |
| 1.4               | Leeswijzer .....                                                  | 7         |
| <b>2.</b>         | <b>Afhandeling van klachten .....</b>                             | <b>9</b>  |
| 2.1               | Inleiding en leeswijzer .....                                     | 9         |
| 2.2               | Organisatorische en procedurele inrichting .....                  | 9         |
| 2.3               | Aantal klachten en kosten van de klachtafhandeling .....          | 15        |
| 2.4               | Afhandeling van klachten in de praktijk.....                      | 21        |
| <b>3.</b>         | <b>Afhandeling van bezwaren .....</b>                             | <b>34</b> |
| 3.1               | Inleiding en leeswijzer .....                                     | 34        |
| 3.2               | Organisatorische en procedurele inrichting .....                  | 34        |
| 3.3               | Aantal bezwaarschriften en kosten van de bezwaarafhandeling ..... | 39        |
| 3.4               | Afhandeling van bezwaren in de praktijk .....                     | 43        |
| <b>Bijlage 1.</b> | <b>Normenkader .....</b>                                          | <b>61</b> |
| <b>Bijlage 2.</b> | <b>Onderzoeksverantwoording .....</b>                             | <b>64</b> |
| <b>Bijlage 3.</b> | <b>Uitkomsten enquêtes .....</b>                                  | <b>67</b> |
|                   | Afhandeling van klachten.....                                     | 67        |
|                   | Afhandeling van bezwaarschriften.....                             | 73        |

# HOOFDSTUK

## Inleiding

# 1. Inleiding

## 1.1 Achtergrond

De gemeente Roermond streeft naar een hoog niveau van individuele en collectieve dienstverlening. Desondanks kan er voor inwoners reden zijn om contact op te nemen met de gemeente om bezwaar aan te tekenen tegen een besluit of een klacht in te dienen tegen een gedraging van een medewerker of politieke ambtsdrager. Een correcte en klantvriendelijke behandeling van klachten en formele bezwaren is een belangrijk element van de gemeentelijke dienstverlening. Voor de afhandeling hiervan zijn algemene regels geformuleerd in de hoofdstukken 6, 7 en 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb). In aanvulling hierop heeft de gemeente Roermond eigen nadere voorschriften vastgelegd in respectievelijk de 'Verordening Klachten gemeente Roermond 2018' en de 'Verordening behandeling bezwaarschriften Roermond 2018'.

De Rekenkamercommissie van Roermond heeft besloten onderzoek te doen naar de wijze van afhandeling van ingediende klachten en bezwaren, maar ook naar de wijze(n) waarop de ambtenaren en bestuurders van Roermond proberen dergelijke (conflict)situaties te voorkomen. Onderdeel hiervan is dat gekeken wordt hoe met de betreffende burger(s) wordt omgegaan.

### **Afbakening**

Het onderzoek richt zich in de eerste plaats op zogenaamde **klachten**. Het betreft hier de wijze waarop een bestuurder of een onder zijn verantwoordelijkheid werkzame persoon zich jegens een burger in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. Wanneer een burger zich onheus bejegend voelt, kan hij/zij een klacht indienen bij het betreffende bestuursorgaan. Maar ook bijvoorbeeld wanneer een bestuursorgaan te laat is met een besluit.

In het dagelijkse taalgebruik wordt ook over 'klachten' gesproken wanneer inwoners melding doen over bijvoorbeeld het onderhoud van de openbare ruimte of het ophalen van huisvuil. De afhandeling van dergelijke meldingen zijn onderdeel van de reguliere dienstverlening van de gemeente, maar vallen niet onder het klachtrecht waarop de Awb betrekking heeft. Daarom valt deze categorie van contacten met de gemeente buiten de scope van dit onderzoek.

Naast op bejegeningssklachten richt het onderzoek zich op de behandeling van **bezwaarschriften over besluiten**<sup>1</sup> die genomen zijn door bestuursorganen van de gemeente Roermond. Een bezwaarschrift kan worden ingediend door een belanghebbende en heeft betrekking op een gemeentelijk besluit.

Bijvoorbeeld een bouwvergunning of subsidieverlening, maar ook een besluit over toekenning van een voorziening of uitkering. Ook weigeringen een besluit te nemen, kunnen onder het begrip 'besluit' gerekend worden. Alle bezwaren die bij de gemeente Roermond binnenkomen, worden in dit onderzoek meegenomen met uitzondering van bezwaren tegen besluiten die overgedragen zijn aan het bestuur van een gemeenschappelijke regeling (bijv. WOZ bezwaren).

Er is de laatste jaren steeds meer aandacht voor *informele wijzen* om klachten en bezwaren op te lossen. Dat betekent dat afgezien wordt van formele en vaak tijdrovende procedures en gekozen wordt voor persoonlijk contact met de bezwaarmaker/klager om de achtergrond van de klacht of het bezwaar weg te nemen. Methoden als bindend advies, arbitrage en mediation worden meer en meer toegepast. Dit zijn nog steeds zorgvuldige processen en zijn slechts informeel in de zin dat zij niet in de Awb geregeld worden. De vergelijking tussen formele en informele werkwijzen staat nadrukkelijk in de aandacht bij dit onderzoek.

---

<sup>1</sup> Met besluit wordt hier bedoeld op het besluitbegrip zoals omschreven in artikel 1:3, lid 1 Awb.

## 1.2 Vraagstelling

De centrale onderzoeksvraag luidt als volgt:

*Leidt de wijze waarop de gemeente Roermond klachten en bezwaren voorkomt, behandelt en oplost tot de meeste effectieve en efficiënte inzet van personele en financiële middelen en tot optimale tevredenheid in relatie tot de betreffende procedures en werkwijzen?*

Op basis van deze centrale vraagstelling zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd, onderverdeeld in drie thema's.

### A. Beleidskader, organisatorische en procedurele inrichting

1. Voldoet de wijze waarop de klacht- resp. bezwaarprocedure georganiseerd is, aan de daartoe te stellen eisen van rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid?

### B. Aantallen en kosten

2. Wat is het aantal en aard van de in de afgelopen vier jaar bij de gemeente Roermond ingekomen klachten en bezwaarschriften?
3. Hoeveel klachten en bezwaarschriften zijn de afgelopen vier jaar langs de formele weg behandeld en hoeveel langs een informele weg?
4. Is er een getalsmatig overzicht van de uitkomsten van de klacht- en bezwaarprocedures?
5. Tegen hoeveel beslissingen op bezwaar is beroep op de bestuursrechter ingesteld?
6. Hoeveel klachten zijn ontaard in formele juridische procedures?
7. Hoe verhouden de aantallen in Roermond zich met in omvang (40.000 - 60.000 inwoners) vergelijkbare gemeenten?
8. In hoeverre is er inzicht in de kosten van de afhandeling van klachten en bezwaren?
9. Is er inzicht in de kosten die zijn verbonden aan de informele en formele methoden van conflictoplossing? En zo ja, hoe verhouden deze zich tot elkaar?

### C. Uitvoering in de praktijk en ervaringen van indieners

10. Welke formele en informele methoden hanteert de gemeente bij de behandeling van klachten en bezwaarschriften? Welke overwegingen spelen een rol bij de beslissing een klacht of bezwaar op een bepaalde manier af te handelen? Wie beslist hier uiteindelijk over?
11. Wat is de gemiddelde doorlooptijd voor klacht- en bezwaarschriftbehandeling?
12. Wat zijn de oplossingseffecten (in de zin van conflictoplossing) als de informele en formele methoden met elkaar vergeleken worden?
13. Op welke wijze(n) zijn/worden de (aard en uitkomsten van de) ingekomen klachten en bezwaarschriften geanalyseerd voor de (bij)sturing van de beleids- en juridische processen in de gemeente?
14. In hoeverre worden met de bezwaar- en klachtafhandeling leereffecten bereikt?
15. Wat zijn de ervaringen van indieners met de huidige wijze van afhandeling van klachten en bezwaren? Wat zijn hierbij de verschillen in waardering tussen informele en formele afhandeling?

### Normenkader

Het normenkader dat voor dit onderzoek is gebruikt, is voor beide deelthema's (afhandeling klachten en afhandeling bezwaren) op dezelfde wijze gestructureerd. Het volledige normenkader is terug te vinden als bijlage bij dit rapport.





### 1.3 Uitvoering onderzoek

Het onderzoek bestond uit vier fasen.



- De **eerste fase** bestond uit een documentstudie en een kwantitatieve analyse van de klachten en bezwaren in de afgelopen jaren, gevolgd door een benchmark met vergelijkbare gemeenten.
- In de **tweede fase** zijn interviews uitgevoerd met (intern) betrokkenen bij de klacht- en bezwaarafhandeling. Door middel van de interviews werden ook de uitkomsten van de deskresearch getoetst. Het accent lag in deze fase op het uitvoeringspraktijk en de resultaten daarvan.
- In de **derde fase** kwam het burgerperspectief aan bod. In deze fase zijn enquêtes gehouden onder personen die in de afgelopen twee jaar een klacht of bezwaar hebben ingediend.
- In de **vierde fase** zijn de portefeuillehouders geïnterviewd om het bestuurlijk perspectief te horen en te reflecteren op enkele bevindingen.

### 1.4 Leeswijzer

Het rapport bestaat uit twee inhoudelijke hoofdstukken over respectievelijk de klachtafhandeling en bezwaarafhandeling. Beide hoofdstukken bestaan uit een beschrijving van het wettelijk en beleidsmatig kader, een overzicht van de aantallen en de afhandeling in de praktijk. Beide hoofdstukken worden afgesloten met conclusies. In de bijlage is het gehanteerde normenkader opgenomen en een onderzoeksverantwoording inclusief een overzicht van geïnterviewde functionarissen en de resultaten van de enquêtes onder de indieners.

# HOOFDSTUK

## Afhandeling van klachten

## 2. Afhandeling van klachten

### 2.1 Inleiding en leeswijzer

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop de gemeente Roermond omgaat met de afhandeling van klachten.

- In paragraaf 2.2 komt de organisatorische en procedurele inrichting aan de orde aan de hand van het wettelijke en beleidsmatige kader. Deze paragraaf heeft betrekking op onderzoeksvraag 1.
- In paragraaf 2.3 wordt eerst een beeld gegeven van de ontwikkeling van het feitelijke aantal klachten en er wordt ingegaan op de kosten. Hiermee wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvragen 2 t/m 9.
- Paragraaf 2.4 beschrijft de afhandeling van klachten in de praktijk en de ervaringen van indieners. In deze paragraaf komen de onderzoeksvragen 10 t/m 15 aan de orde.

### 2.2 Organisatorische en procedurele inrichting

In deze paragraaf wordt ingegaan op de organisatorische en procedurele inrichting. Aan de orde komen achtereenvolgens de regels en procedurevoorschriften voor klachtafhandeling zoals omschreven in de Algemene wet bestuursrecht (Awb), de Verordening Klachten gemeente Roermond en Instructie Klachtafhandeling gemeente Roermond. De onderstaande normen staan centraal.

#### 2.2.1 Beschrijving wettelijk en beleidsmatig kader

##### ***Landelijke normen en regels voor afhandeling klachten vanuit Awb***

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 beklaagde 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 tot welke ombudsman de indiener van de klacht zich kan richten wanneer deze niet akkoord gaat met de uitkomst;
- het bestuursorgaan zorg draagt voor de registratie van klachten en deze jaarlijks publiceert.

Verder beschrijft de Awb (art. 9:11) 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 beklaagde schriftelijk op de hoogte worden gesteld). Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt. Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen door externe klachtenadviseur geldt een termijn van tien weken na ontvangst van het klaagschrift. (afdeling 9.3 van de Awb). De wet bepaalt verder dat zodra de klager tevreden is over de afhandeling van de klacht, verdere toepassing van de klachtafhandeling niet verplicht is.

### **Verordening Klachten gemeente Roermond (2018)**

Naast de wettelijke bepalingen gelden normen en kwaliteitseisen die de gemeente Roermond zichzelf oplegt. Deze zijn beschreven in de Klachtenverordening, die in december 2018 door de gemeenteraad is vastgesteld. De verordening is volledig en is in lijn met de landelijke voorschriften die er aan te stellen zijn. Het verschil van de huidige verordening met de verordening van 2013 is beperkt en bestaat er met name uit dat de afhandelingstermijn kan worden opgeschort om informele afhandeling te vergemakkelijken. In artikel 1 worden de begrippen nader omschreven, waarbij voor de definitie van het begrip 'klacht' wordt verwezen naar de Awb<sup>2</sup>. In artikel 5 wordt beschreven dat het uitgangspunt van de klachtafhandeling informele afdoening is. Indien een minnelijke oplossing niet mogelijk is, wordt de klacht ter advisering voorgelegd aan de externe klachtenadviseur. De overige artikelen van de verordening (artikel 2, 3, 4 en 6) gaan in op specifieke regels met betrekking tot het aanstellen van de klachtenadviseur, de werkzaamheden van de klachtenadviseur en diens secretaris, en de formele afhandeling van de klacht en het uitbrengen van advies door de klachtenadviseur.

### **Instructie Klachtafhandeling gemeente Roermond (2018)**

Tegelijk met de klachtenverordening is de 'Instructie Klachtafhandeling' vastgesteld door de raad. De Verordening regelt de instelling van de klachtadviesinstantie. De Instructie beschrijft de werkwijze van zowel de externe klachtenadviseur als ook de werkwijze van de gemeentelijke klachtencoördinator. In het document is te lezen dat de gemeente een ruime definitie van een klacht hanteert, namelijk "alles wat niet valt onder een bezwaar of beroep". In de instructie wordt beschreven hoe de interne werkwijze met betrekking tot de afhandeling van klachten is vormgegeven.

Alle binnengekomen klachten worden in behandeling genomen door de gemeentelijk klachtencoördinator. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor de verdere procesgang. In de instructie is verder te lezen dat een klacht in eerste instantie op informele wijze dient te worden opgelost. Wanneer dat niet mogelijk is, kan de formele procedure worden gestart. In de daaropvolgende artikelen in de instructie staat de volledige werkwijze rondom de formele klachtafhandeling beschreven: van het registreren van de ingediende klacht tot en met de besluitvorming over de klacht.

#### **Externe klachtenadviseur**

*De gemeente Roermond werkt sinds 2013 met een externe, onafhankelijke klachtenadviseur voor de behandeling van klachten. In eerste instantie bij wijze van pilot. Eind 2017 is de werkwijze geëvalueerd en is besloten over te gaan tot de definitieve aanstelling van een klachtenadviseur.*

In artikel 3 wordt beschreven dat de klager die zich niet met de beslissing op zijn klacht kan verenigen, de Nationale Ombudsman kan vragen een onderzoek in te stellen. De gemeentelijk klachtencoördinator is de contactpersoon voor de Nationale Ombudsman en hij coördineert het proces. Daarnaast draagt de gemeentelijke klachtencoördinator zorg voor de registratie van de ingediende klachten (artikel 4) en de externe klachtenadviseur geeft jaarlijks een samenvatting van ten minste het aantal klachten, de aard van de klachten en de beslissing op de klachten in het sociaal jaarverslag van de gemeente.

<sup>2</sup> In de Awb wordt omschreven waar een burger over kan klagen: "Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan."

### *Klachten ten aanzien van uitvoeringsorganisaties*

De gemeente Roermond ziet er bij het uitbesteden van taken of diensten op toe dat de instantie waaraan zij taken heeft uitbesteed of overgedragen over een klachtbehandeling beschikken. Zo wordt bijvoorbeeld in uitvoeringscontracten opgenomen dat de uitvoerder de gemeente jaarlijks informeert over het aantal klachten, met daarbij behorende analyse over de aard van de klachten, de trends en verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de ondersteuning.

### **Mandatering afhandeling klachten**

In 2017 heeft het college de bevoegdheid tot het afhandelen van klachten gemandateerd aan het hoofd van de afdeling Strategie en Bestuur. Dit mandaat heeft betrekking op situaties waarin het bestuursorgaan (zoals bedoeld in artikel 9:8 Awb) niet verplicht is de klacht in behandeling te nemen. Dat betekent onder meer dat de individuele klachten niet in het college behandeld worden, tenzij de klacht betrekking heeft op een afdelingshoofd of (algemeen) directeur.

### ***De werkwijze op papier***

De regels en voorschriften uit de Awb, de verordening en de bijbehorende instructie klachtafhandeling samenvattend, zou de gemeente Roermond bij het ontvangen en afhandelen van klachten de volgende stappen moeten doorlopen.

#### *1. Bepaling van ontvankelijkheid en ontvangstbevestiging*

- Na ontvangst van een klacht dient te worden bepaald of de klacht voldoet aan de door de Awb gestelde eisen (te weten: vermelding van naam en adres van de indiener, datum en omschrijving van de klacht).
- Wanneer de klacht hier niet aan voldoet, dient de klager gedurende drie weken de gelegenheid geboden te worden om de geconstateerde gebreken te herstellen.
- Vervolgens dient de klachtencoördinator te controleren of een klacht ontvankelijk kan worden verklaard en dus verder in behandeling wordt genomen. Een klacht hoeft niet in behandeling genomen te worden wanneer de klacht al eerder behandeld is, wanneer de klacht betrekking heeft op een gedraging van langer dan een jaar geleden of wanneer er ook een bezwaar- of beroepsschrift kan worden ingesteld.
- Wanneer een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, dient de indiener hierover schriftelijk te worden geïnformeerd.
- Wanneer de klacht (na evt. herstel) wél voldoet aan de door de Awb gestelde eisen, wordt de ontvangst hiervan schriftelijk aan de klager bevestigd. Tegelijkertijd wordt de klacht doorgezonden naar de beklaagde medewerker (en diens leidinggevende), zodat de beklaagde relevante stukken kan verzamelen en een reactie op de klacht kan formuleren.

In de verordening en de instructie wordt niet beschreven hoe omgegaan dient te worden met een ingediend klaagschrift dat in feite geen klaagschrift is. Bijvoorbeeld omdat het niet over bejegening gaat, maar bijvoorbeeld over een melding over een gebrek in de openbare ruimte of een bezwaar op een besluit dat door de gemeente is genomen.

#### *2. Informele afhandeling van de klacht*

Nadat de klacht in behandeling is genomen, volgen inspanningen om tot een informele oplossing te komen. In de instructie staat hierover:

*"Alvorens de klacht door te zenden naar de klachtenadviseur wordt getracht via bemiddeling tot een oplossing te komen. Gedurende de bemiddeling wordt de behandeltermijn voor de klacht opgeschort. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen en*

*beklaagde zich hiermee kan verenigen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht."*

### *3. Formele afhandeling van de klacht*

Wanneer de klacht niet in de informele fase kan worden opgelost, wordt de formele klachtbehandeling gestart. Dit gebeurt in afstemming met de klager. De klachtencoördinator effectueert deze fase met het doorsturen van het klachtendossier naar de externe klachtenadviseur, die de klacht in behandeling neemt. De klachtencoördinator treedt vanaf dit punt op als ambtelijk secretaris van de externe klachtenadviseur.

### *4. Beslistermijn en mogelijkheid tot verdagen*

De klacht dient binnen zes weken na ontvangst van de klacht te worden afgehandeld. De afhandeling kan door de klachtencoördinator met maximaal vier weken verdaagd worden. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan zowel de klager als de beklagde. Verder uitstel van de klachtafhandeling is mogelijk voor zover de klager daarmee instemt.

### *5. Hoorzitting*

De externe klachtenadviseur bepaalt of er een hoorzitting zal plaatsvinden. Wanneer hiervoor wordt gekozen, nodigt de klachtencoördinator (c.q. secretaris) de betrokken partijen uit voor deze bijeenkomst. De hoorzitting vindt plaats in het gemeentehuis, ten minste vier weken voor verstrijken van de beslistermijn. Tijdens de hoorzitting onderzoekt de klachtenadviseur of de klacht alsnog informeel kan worden afgehandeld. Dus ook in deze formele fase van klachtafhandeling blijft de mogelijkheid bestaan de klacht op informele wijze op te lossen.

### *6. Verslag van informele afhandeling*

Wanneer het is gelukt om tijdens de hoorzitting op informele wijze tot een oplossing te komen, dient de klachtencoördinator (c.q. secretaris) een gespreksverslag op te stellen. Hierin dient te worden vermeld dat de klacht informeel is afgehandeld. Een advies over de gegrondheid van de klacht is dan niet meer nodig. Het verslag wordt voor goedkeuring ondertekend door de klachtenadviseur. Het ondertekende verslag wordt toegezonden aan de aanwezigen bij het gesprek en verder de gemeentesecretaris, de burgemeester en de portefeuillehouder personeel en organisatie.

### *7. Advisering bij formele afhandeling*

Wanneer het niet is gelukt tijdens het gesprek op informele wijze tot een oplossing te komen, dient de klachtencoördinator (in de rol van ambtelijk secretaris van de externe klachtenadviseur) naast een gespreksverslag ook een advies naar aanleiding van de klacht op te stellen. Dit gebeurt op basis van de verzamelde informatie, hetgeen in de hoorzitting naar voren is gekomen en de aanwijzingen van de klachtenadviseur. Het advies bestaat uit een analyse of de klacht al dan niet gegrond is. Het verslag van de hoorzitting en het advies worden voor goedkeuring ondertekend door de klachtenadviseur. Beide ondertekende documenten worden uiterlijk drie weken vóór het verstrijken van de beslistermijn aan het college ter besluitvorming voorgelegd.

### *8. Beslissing op de klacht*

Het college neemt voor het einde van de beslistermijn een gemotiveerd standpunt in ten aanzien van de klacht (gegrond dan wel ongegrond). De klachtencoördinator draagt zorg voor dit proces. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk op de hoogte van de beslissing.

### 9. Nationale Ombudsman

In deze beslissingsbrief wordt vermeld dat de klager bij ontevredenheid zich kan wenden tot de Nationale Ombudsman. De klachtencoördinator is de contactpersoon voor de Nationale Ombudsman. Wanneer de Nationale Ombudsman op verzoek van de klager een onderzoek instelt, is de betreffende vakafdeling verantwoordelijk voor de inhoudelijke afhandeling van het onderzoek. De gemeentelijk klachtencoördinator coördineert dit proces.

### 10. Registratie van de klacht

De klachtencoördinator heeft als taak alle ontvangen en afgehandelde klachten te registreren. Hiertoe behoort het aanleggen van een klachtendossier. Verder dient de klachtenadviseur jaarlijks een samenvatting op te stellen waarin het aantal, de aard van en de beslissing op de klachten inzichtelijk wordt gemaakt. Dit overzicht wordt gepubliceerd in het sociaal jaarverslag van de gemeente Roermond.

#### **Rollen en verantwoordelijkheden klachtencoördinator**

*Sinds augustus 2018 is een fulltime klachtencoördinator werkzaam bij de gemeente, afdeling Strategie & Bestuur. De klachtencoördinator is belast met de coördinatie en registratie van de klachtenprocedure. Uit de Instructie Klachtafhandeling blijkt dat de klachtencoördinator bepaalt of een klacht ontvankelijk is (en dus in behandeling wordt genomen). Vervolgens draagt hij er zorg voor dat de afhandeling van de klacht conform de Instructie Klachtafhandeling plaatsvindt en worden alle klachten in behandeling genomen door de klachtencoördinator.*

*Het is niet per definitie zo dat de klachtencoördinator alle klachten ook inhoudelijk behandelt (zie Evaluatie Klachtbehandeling 2017); in de meeste gevallen wordt dit gedaan door het afdelingshoofd of de teamleider van de desbetreffende vakafdeling. In sommige gevallen neemt de klachtencoördinator – in overleg met het afdelingshoofd – wel een meer bemiddelende rol in, waarbij hij in overleg met de klager en betrokken vakafdeling tot een oplossing van de klacht probeert te komen. In de informele fase heeft de klachtencoördinator daarom zowel een adviserende als een proces-bewakende rol, waarbij hij de klachtafhandelaars ondersteunt bij de afhandeling. Uit de procesbeschrijving is niet op te maken wanneer de vakafdeling aan bod komt en wanneer de klachtencoördinator een bemiddelende rol op zich neemt.*

*In de formele fase fungeert de klachtencoördinator als ambtelijk secretaris van de externe klachtenadviseur en is hij verantwoordelijk voor het opstellen van het verslag van het gesprek/hoorzitting, het formuleren van het advies van de klachtenadviseur en het bewaken van het besluitvormingsproces.*

### 2.2.2 Bevindingen

Normen:

- Het beleidsmatig kader voldoet aan wettelijke normen.
- Procedurele inrichting vloeit voort uit en is consistent met beleidsmatig kader.
- Het beleidsmatig kader leidt tot een heldere en eenduidige beschrijving van de te volgen werkwijze.

Het beleidsmatig kader voor de afhandeling van klachten bestaat uit een verordening en een door de raad vastgestelde instructie voor de werkwijze. De verordening en de instructie sluiten aan op de wettelijke bepalingen vanuit de Awb. Verder is er een mandateringsbesluit voor de afhandeling van klachten aan de ambtelijke organisatie. Met dit kader is de organisatorische en procedurele inrichting met een interne klachtencoördinator en een externe klachtenadviseur op heldere wijze vastgelegd.

De verordening regelt de instelling van de klachtadviesinstantie. De instructie beschrijft de werkwijze van zowel de externe klachtenadviseur als ook de werkwijze van de gemeentelijke klachtencoördinator. De te doorlopen stappen in het afhandelingsproces zijn in grote lijnen duidelijk gemaakt in de instructie. Hierbij valt op dat het streven is gericht om klachten waar dat kan, informeel af te handelen. In het document is te lezen dat de gemeente een ruime definitie van een klacht hanteert, namelijk "alles wat niet valt onder een bezwaar of beroep".

De verordening en de instructie over de klachtafhandeling sluiten niet op alle punten op elkaar aan. Zo wordt in de verordening vermeld dat de klachtencoördinator belast is met het in behandeling nemen van klachten, de registratie van klachten en de coördinatie van de afhandeling van klachten. In de instructie staat dat alle klachten in behandeling genomen worden door de klachtencoördinator waarbij onduidelijk is of dat wellicht ook de inhoudelijke behandeling betreft. Een ander voorbeeld is dat in de verordening staat dat de klachtenadviseur het adviesrapport opstelt, en in de instructie is de ambtelijk secretaris hier verantwoordelijk voor. Ten aanzien van het informele afhandelingstraject is niet duidelijk omschreven wanneer de vakafdeling aan zet is en wanneer de klachtencoördinator een bemiddelende rol op zich dient te nemen. De gedachte hierbij is dat dit afhankelijk is van de aard van de klacht en dat een uitputtende omschrijving van de verschillende situaties niet meer duidelijkheid geeft.

Nieuw in de werkwijze is dat er in 2019 voor het eerst een separaat Jaarverslag Klachten is opgesteld over het voorgaande jaar en is gepubliceerd op de website van de gemeente Roermond. De instructie zal volgens plan in 2020 hierop worden aangepast.

### 2.2.3 Conclusies over organisatorische en procedurele inrichting

*1 Er is een passend beleidsmatig kader dat voldoet aan wettelijke eisen, maar dit verschaft niet op alle onderdelen helderheid over de werkwijze*

De gemeente Roermond beschikt met een verordening en bijhorende instructie voor de klachtafhandeling over een adequaat beleidsmatig kader dat voldoet aan de wettelijke vereisten. Het beleid kenmerkt zich door ruime opvatting van het begrip 'klacht' en is in sterke mate gericht op informele afhandeling. De werkwijze is in grote lijnen helder voor zowel intern betrokkenen als voor inwoners. Hier is echter wel een belangrijke kanttekening te plaatsen dat op meerdere punten de te volgen processtappen en verantwoordelijkheden minder helder zijn. Dit geldt in de eerste



plaats wanneer wordt gepoogd tot een minnelijke schikking te komen en wordt afgeweken van de formele procedure. Verder is niet voor alle situaties duidelijk beschreven wie de rol van klachtafhandelaar bekleedt. Dit betreft met name situaties waarin een klacht betrekking heeft op het college van B&W en de gemeentesecretaris.

## **2.3 Aantal klachten en kosten van de klachtafhandeling**

In de vorige paragraaf is het beleidsmatig kader geschetst en voordat we ingaan op de werkwijze in de praktijk, richt de aandacht zich in deze paragraaf op de ontwikkeling van het feitelijke aantal klachten en wordt ingegaan op de kosten. In deze paragraaf komt het volgende aan de orde:

- aantal ingekomen klachten en de wijze van afhandeling (formeel of informeel)
- aard van ingekomen klachten
- de doorlooptijd van de klachtprocedures
- de uitkomsten van de klachtprocedures
- de kosten van de afhandeling

### **2.3.1 Bevindingen**

Bij de beschrijving van de bevindingen zijn de onderstaande normen gehanteerd.

Normen:

- Het aantal ingediende klachten wijkt niet sterk af van referentiegemeenten.
- Er zijn verklaringen voor eventuele sterke toe- of afname of afwijkingen t.o.v. referentiegemeenten.
- Er is inzicht in de doorlooptijd van afhandeling en de mate van verdaging.
- Er is inzicht in de kosten.

### **Aantal klachten**

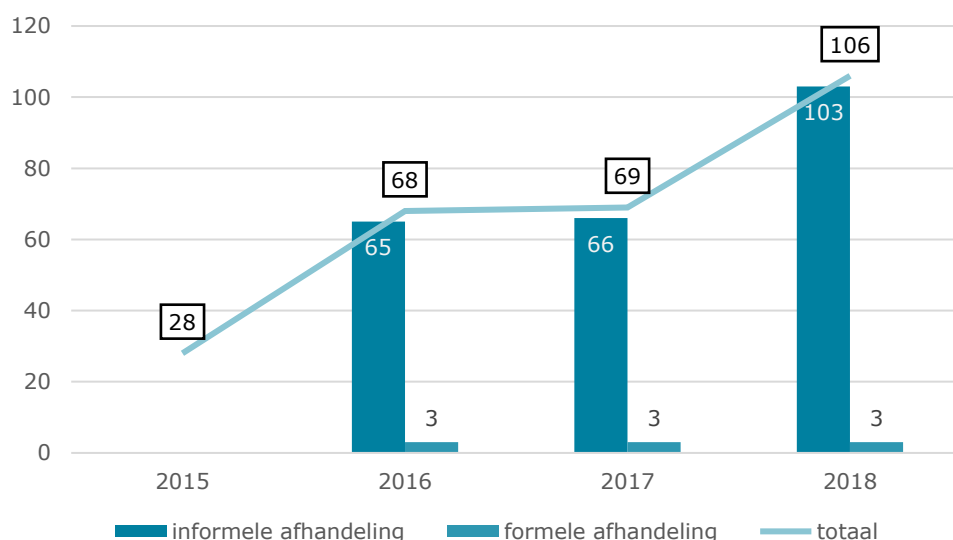
Het aantal geregistreerde klachten in de gemeente Roermond is in de afgelopen jaren bijna verviervoudigd van 28 in 2015 naar 106 in 2018 (zie figuur 2.1). Van de 106 geregistreerde klachten in 2018 zijn in totaal 93 klachten afgehandeld.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Voor de overige klachten geldt dat vier klachten nog in behandeling waren op het moment van schrijven van het jaarverslag, en van negen klachten de behandeling tussentijds beëindigd is (bijvoorbeeld omdat de klacht is ingetrokken of omdat er geen reactie van de klager is ontvangen).

**Figuur 2.1**

Aantal geregistreerde klachten in Roermond



Het beleid van de gemeente Roermond is om samen met de klager middels een persoonlijk, betrokken en oplossingsgerichte aanpak, tot een oplossing te komen. Deze focus op informele afhandeling van klachten komt duidelijk uit de cijfers naar voren. Er waren in 2018 niet meer dan drie klachten waarin de formele procedure is gevolgd en gebruik is gemaakt van de externe klachtenadviseur tegenover 90 klachten die op informele wijze zijn afgehandeld. Ook in 2016 en 2017 zijn drie klachten via een advies van de externe klachtenadviseur afgehandeld.

#### *Vergelijking aantallen met referentiegemeenten*

Wanneer we het aantal klachten in Roermond vergelijken met een aantal referentiegemeenten blijkt dat het aantal klachten relatief hoog is, ook gerelateerd aan het aantal inwoners (tabel 2.1). Met name in 2018 ligt het aantal klachten hoger dan in de referentiegemeenten. Ook in andere gemeenten is een stijging van het aantal klachten te zien. Zo steeg het aantal in Woerden van 33 in 2016 naar 60 in 2017. De gemeente Woerden verklaart deze toename door een langsepende kwestie waarover meerdere klachten zijn ingediend. Voor de cijfers in Doetinchem geldt dat klachten die op een informele wijze zijn afgehandeld, niet zijn meegenomen in de registratie. Het is daarom aannemelijk dat het aantal klachten in Doetinchem hoger ligt dan in de tabel is weergegeven.

**Tabel 2.1**Aantal geregistreerde klachten in Roermond en referentiegemeenten<sup>4</sup>

|                 | 2015      | 2016      | 2017      | 2018       | PER 1.000 INWONERS |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|------------|--------------------|
| Bergen op Zoom  | 10        |           | 53        | 34         | 0,5                |
| Doetinchem      | 27        | 36        |           | 33         | 0,6                |
| Hoogeveen       |           | 64        | 35        | 47         | 0,8                |
| Schiedam        |           | 22        | 33        | 30         | 0,4                |
| Woerden         | 22        | 33        | 60        | nnb        | 1,2                |
| <b>Roermond</b> | <b>28</b> | <b>68</b> | <b>69</b> | <b>106</b> | <b>1,8</b>         |

*Verklaringen voor toename van klachten*

Zowel in de beleidsdocumenten als door geïnterviewden wordt een aantal mogelijke verklaringen voor de toename van het aantal klachten benoemd:

- a. Betere klachtherkenning waardoor meer gevallen dan voorheen als klacht worden gekwalificeerd.
- b. Betere (centrale) registratie van de klachten en toegenomen registratiediscipline waardoor klachten die eerder niet in de registraties terechtkwamen nu wel worden meegeteld.
- c. Laagdrempeligheid van het indienen van een klacht via het online klachtenformulier op de website.

ad a. In het raadsvoorstel over de gewijzigde instructie van de klachtenafhandeling (2018) wordt gesteld dat een stijging van het aantal klachten niet verontrustend is, omdat het de intentie is om op basis van de klachten "tot een oplossing te komen, te leren en onze dienstverlening aan te passen". Omdat het aantal (en de complexiteit van de) klachten toeneemt, is er sinds augustus 2018 een klachtencoördinator voor 0,9 fte (of 32 uur) aangesteld. Dit kan op zichzelf een verdere toename van het aantal klachten tot gevolg hebben doordat de grotere bekendheid van de klachtencoördinator bijdraagt aan het klachtbewustzijn binnen de organisatie. Uit de interviews met medewerkers en de jaarverslagen komen geen signalen naar voren dat de wijze van optreden meer klachten tot gevolg heeft gehad.

ad b. Ook deze aangedragen verklaring is te relateren aan de inspanningen van de gemeente om klachten van burgers serieus te nemen en meer specifiek de aanstelling van een fulltime klachtencoördinator. Zo wordt in het jaarverslag over klachten (2018) geschreven: "Ook is de klachtherkenning binnen de gemeente toegenomen, waardoor klachten centraal bij de gemeentelijke klachtencoördinator binnenkomen en dus ook centraal worden geregistreerd."

ad c. De verklaring dat de toename van het aantal klachten te maken kan hebben met het online klachtenformulier is minder plausibel, daar deze al vanaf mei 2012 online staat.

<sup>4</sup> 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.

### **Aard van de klachten**

De meeste klachten hebben betrekking op de afdelingen Publiekszaken en Beheer openbare ruimte. Samen zijn deze afdelingen goed voor ongeveer de helft van alle klachten. De verreweg meest voorkomende grond van een klacht is het 'niet (tijdig) handelen' door de gemeente. Verder gaat het voornamelijk om informatieverstrekking, bereikbaarheid en bejegening. Vanuit de ambtelijke organisatie wordt aangegeven dat de complexiteit van de klachten toeneemt. Dit komt onder meer terug in de evaluatie van de klachtenregeling (2017). In de interviews en de beleidsdocumenten worden hiervoor meerdere oorzaken benoemd:

- Er wordt relatief lang en verschillende malen getracht de klacht informeel op te lossen;
- De gemeente staat tussen twee partijen in, wat het niet makkelijk maakt om tot een oplossing te komen die voor alle partijen wenselijk is;
- Onduidelijkheid over bij welke vakafdeling een inhoudelijke vraag of verzoek thuishoort, waardoor een vraag of verzoek niet snel genoeg wordt opgepakt;
- Een klacht is relatief vaak verweven met de inhoud, wat de afhandeling bemoeilijkt.

*"De klachten waar we mee te maken hebben, zijn vaak complexe dossiers met een voorgeschiedenis. Het gaat in veel gevallen over de inhoud (men is het niet eens met een besluit), waar een gedraging aan gekoppeld wordt."*

– medewerkers gemeente

Dat laatste punt – de verwevenheid tussen klachten en bezwaren – was een terugkerend onderwerp in de interviews. Zo werd door betrokkenen benadrukt dat inwoners soms "op twee paarden wedden". Sommigen proberen hun gelijk langs verschillende paden te behalen, bijvoorbeeld door een bezwaar en een klacht tegelijk in te dienen.

### **Doorlooptijd en verdaging van klachtprocedures**

Uit het zaaksysteem e-Suite waarin klachten worden geregistreerd zijn de doorlooptijden van de klachtenprocedures te halen. In het jaarverslag over de klachtafhandeling in 2018 is echter geen informatie te halen over de termijn van afhandeling van de klachten en ook niet in hoeverre gebruik gemaakt wordt van de mogelijkheid van verdaging.

### **Uitkomsten van klachtprocedures**

Van de 93 in 2018 afgehandelde klachten zijn er 64 (deels) gegrond en 16 ongegrond bevonden. Van 13 klachten is onbekend of deze al dan niet gegrond waren. De (deels) gegronde klachten hadden met name betrekking op het niet (tijdig) handelen van de gemeente.

Een deel van de indieners van klaagschriften heeft gebruik gemaakt van de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman heeft in 2018 18 verzoekschriften ontvangen over de gemeente Roermond. Tevens was nog een verzoekschrift uit 2017 in behandeling. De Nationale Ombudsman heeft 17 verzoekschriften afgedaan zonder verder onderzoek. Twee verzoekschriften zijn lopende het onderzoek tussentijds beëindigd en hebben niet geleid tot een rapport of rapportbrief van de Nationale Ombudsman.

#### **Nationale Ombudsman**

*Voor de tweedelijns klachtbehandeling (dus nadat de klacht door de gemeente is afgehandeld) is de gemeente Roermond aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Wanneer een inwoner het niet eens is met de beslissing op zijn klacht, mag deze de klacht binnen een jaar voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Deze kan een klacht in onderzoek nemen en zal de gedragingen toetsen aan de behoorlijkheidsnormen of middels een interventie proberen tot een oplossing te komen of proberen het vertrouwen te herstellen middels een gesprek.*

### **Kosten van de klachtafhandeling**

Op basis van de gegevens die de gemeente Roermond beschikbaar kan stellen kan geen scherp inzicht worden verkegen in de kosten die gemoeid zijn met de klachtafhandeling. De medewerkers van de gemeente Roermond houden geen urenregistratie bij,

waardoor er geen inzicht is in de hoeveelheid uren die medewerkers van de vakafdeling (bij de inhoudelijke afhandeling van de klacht) en de klachtencoördinator per afhandelingstraject besteden. Wel is duidelijk dat er een klachtencoördinator aangesteld voor 0,9 fte. De externe klachtenadviseur ontvangt een vergoeding van €150,- per behandelde zaak (dus over 2018: €450,-).

Gegeven bovenstaande is het dus ook niet mogelijk een zuiver kostenonderscheid te maken tussen de informele en formele afhandelingswijze. De werkuren van de klachtencoördinator vallen zowel onder de informele als de formele afhandelingswijze. Hij houdt zich immers bezig met het in den minne oplossen van klachten, maar hij vervult ook de rol van ambtelijk secretaris van de externe klachtenadviseur in de formele fase van de klachtenprocedure. Slechts de vergoeding per behandelde zaak die de klachtenadviseur ontvangt, kan met zekerheid worden toegeschreven aan de formele afhandelingswijze.

*De klachtenadviseur ontvangt een vergoeding van €150,- per behandelde klacht. Tijdens de pilotfase (2013-2017) zijn deze incidentele kosten bij elke desbetreffende sector in rekening gebracht. Sinds de definitieve instelling van de klachtenadviseur zijn deze kosten structureel opgenomen in de begroting. Ook het budget voor de klachtencoördinator is sinds 2019 structureel verwerkt in de begroting.*

In theorie levert een informele afhandeling tijdswinst op in vergelijking met een meer formele afhandeling. Wanneer een klacht op informele wijze wordt opgelost, zijn namelijk een hoorzitting, een daarmee samenhangend verslag en advies, en een formeel besluitvormingsproces niet nodig. De tijdswinst gaat echter alleen op wanneer de informele afhandeling op zichzelf niet gepaard gaat met een buitensporige tijdsinvestering. Hoewel er beperkt zicht is op verdaging en de tijd die met de afhandeling gemoeid is, zijn er vanuit de interviews en de enquête geen aanwijzingen dat de informele afhandeling van klachten buitensporig veel tijd kost.

### **2.3.2 Conclusies over aantallen en kosten**

#### **1 Toenemend aantal klachten vooral het gevolg van groter klachtbewustzijn, betere registratie en laagdrempelige procedure**

Het aantal klachten dat de gemeente Roermond heeft geregistreerd is in de loop van de afgelopen vier jaren bijna verviervoudigd. Het aantal was met 106 geregistreerde klachten in 2018 hoger dan in een aantal referentiegemeenten. Het is niet aantoonbaar dat het aantal verband houdt met een (groeiend) probleem in de dienstverlening. Een verklaring zou kunnen zijn dat deze toename samenhangt met investeringen in de (laagdrempeligheid van) klachtafhandeling, betere klachtherkenning en verbetering van klachtenregistratie.

#### **2 Inspanningen om klachten informeel af te handelen, leiden tot een klein aantal formele procedures met hoorzitting**

De gemeente Roermond zet zich in om klachten zoveel mogelijk informeel af te handelen. Dat betekent dat in een vroegtijdig stadium contact wordt gelegd met de indiener en in onderling overleg wordt gezocht naar een oplossing. Het komt slechts enkele keren per jaar voor dat een complete formele procedure nodig is; verreweg het grootste deel van de geregistreerde klachten wordt op informele wijze afgehandeld. Overigens is het werkelijke aantal informele afhandelingen groter dan uit de registratie blijkt. Met name in gevallen waarin een klacht snel en informeel is opgelost, blijft vastlegging in het systeem achterwege.

### *3 Kosten van klachtenafhandeling, doorlooptijden, termijnoverschrijdingen en mate van verdaging niet of onvoldoende inzichtelijk*

Er is geen inzicht te geven in de kosten die gepaard gaan met de afhandeling van klachten en dus ook niet of er verschil is in kosten tussen formele procedures en informele afhandeling. Wel is duidelijk dat de kosten van de afhandeling door de externe klachtenadviseur beperkt zijn en dat er een fulltime klachtencoördinator actief is. Bij de (informele) afhandeling van klachten zijn echter ook andere medewerkers betrokken, maar omdat er geen urenregistratie wordt bijgehouden, is onbekend hoeveel uren medewerkers van de vakafdeling en de klachtencoördinator per afhandelingstraject besteden. Het is daardoor ook niet mogelijk een zuiver kostenonderscheid te maken tussen de informele en formele afhandelingswijze.

Het is op basis van de bijgehouden registraties niet vast te stellen of de klachten binnen in de Awb vastgestelde termijnen worden afgehandeld. Evenmin is er duidelijkheid over hoe vaak wordt verdaagd en of hierover adequaat wordt gecommuniceerd richting de klager. Sinds de komst van de klachtencoördinator (augustus 2018) worden de afhandeltermijnen beter bijgehouden, maar dat heeft nog niet geresulteerd in inzichtelijke informatie hierover. In het jaarverslag over 2018 wordt de behandeltermijn van klachten dan ook nog steeds als een aandachtspunt genoemd.

## 2.4 Afhandeling van klachten in de praktijk

Deze paragraaf gaat over de klachtenafhandeling zoals deze in de praktijk plaatsvindt in de gemeente Roermond. We toetsen deze uitvoeringspraktijk aan het normenkader en we volgen daarbij de verschillende stappen in het uitvoeringsproces. De informatie in dit hoofdstuk is ontleend aan:

- documenten;
- de gemeentelijke website;
- interviews met betrokken medewerkers;
- dossieronderzoek waarbij klachtenprocedures nader zijn bekeken;
- online enquête onder de indieners van klachten in 2017 en 2018.

### 2.4.1 Bevindingen

Het algemene beeld is dat bij de afhandeling in de praktijk de werkwijze zoals bedoeld en omschreven in verordening en instructie wordt gevolgd. Hieronder gaan we meer in detail in op de verschillende stappen in het proces. Bij de beschrijving van de bevindingen zijn normen gehanteerd om de werkwijze te kunnen beoordelen. Deze normen zijn steeds aan het begin van iedere subparagraaf (a t/m m) in een kader weergegeven.

#### a. Transparantie en laagdrempeligheid klachtenprocedure

Normen:

- Het is voor inwoners duidelijk welke mogelijkheden er zijn om een klacht in te dienen.
- De afhandelingswijze en -termijnen zijn duidelijk voor indieners.
- indienen is laagdrempelig: Inwoners worden niet weerhouden om een klacht in te dienen door regels en/of door de houding van ambtenaren.

#### *Duidelijkheid mogelijkheden om klacht in te dienen*

Op de website van de gemeente Roermond is informatie te vinden over hoe inwoners kunnen handelen wanneer ze een klacht hebben.<sup>5</sup> Via het kopje “Meldingen, klachten en bezwaren” op de homepage komt men uit bij een webpagina<sup>6</sup> waar verschillende mogelijkheden worden benoemd om contact op te nemen met de gemeente, waaronder ook in het geval van een klacht. Wanneer men daar op “Klacht over de gemeente” klikt, komt men op de pagina met meer informatie over het indienen van een klacht.<sup>7</sup> Ook via de zoekfunctie komt men op deze pagina terecht. Op deze pagina wordt uitgelegd waarover men een klacht kan indienen, hoe men de klacht kan indienen en hoe de klacht wordt behandeld. Bovendien wordt men erop gewezen dat men terecht kan bij de Nationale Ombudsman wanneer men het niet eens is met de beslissing over de klacht. Het online klachtenformulier kan via de website benaderd worden. Uit de klachtenregistratie blijkt dat de meeste klachten worden ingediend via dit online formulier.

#### *Afhandelingswijze en -termijnen*

Op de website wordt een korte beschrijving gegeven van wat er na indiening verder met de klacht gebeurt. Er wordt beschreven dat de klachtencoördinator de klacht behandelt, en dat er zal worden geprobeerd de klacht via bemiddeling op te lossen. Verder wordt benoemd dat –

<sup>5</sup> In de zomer van 2019 is de gemeentewebsite vernieuwd. De beschrijving heeft betrekking op de website van voor deze vernieuwing.

<sup>6</sup> [www.roermond.nl/melding](http://www.roermond.nl/melding)

<sup>7</sup> [www.roermond.nl/klacht-over-de-gemeente](http://www.roermond.nl/klacht-over-de-gemeente)

afhankelijk van de aard van de klacht – het college van B&W een beslissing neemt of dat de klacht wordt voorgelegd aan de externe klachtenadviseur. Op de gemeentewebsite wordt niets vermeld over een ontvangstbevestiging, een hoorzitting of de (wettelijke) behandeltermijnen. Ook wordt niet aangegeven dat men schriftelijk op de hoogte wordt gesteld van de beslissing op de klacht.

#### *Laagdrempeligheid*

De informatie op de website en het werken met een online formulier en de mogelijkheid om een klacht per post, telefonisch of per e-mail in te dienen maakt de meldingsprocedure laagdrempelig. De manier van werken lijkt geen barrières op te werpen. Bij de medewerkers van de gemeente Roermond die verantwoordelijk zijn voor de klachtenafhandeling en recent betrokken waren bij een afhandeling, bestaat niet de indruk dat inwoners zich laten weerhouden om een klacht in te dienen, zo blijkt uit de interviews.

#### *Oordeel van inwoners*



De meerderheid van de 39 geënquêteerde indieners van klachten oordeelt positief over de vindbaarheid (62%) en duidelijkheid (67%) van de informatie over de procedure en het gemak van indienen (64%). Voor bijna driekwart van de klagers was het meteen duidelijk hoe zij een klacht moesten indienen. Voor de rest was dit niet (meteen) duidelijk. Voor ruim de helft was duidelijk wat er verstaan wordt onder een klacht (57%). Over de duidelijkheid van de termijnen waarin de klacht behandeld wordt (44%) en over hoe het proces van de afhandeling van klachten eruit ziet (29%) is men minder te spreken. Men zoekt informatie over het klachtproces vooral op de gemeentelijke website (68% van degenen die informatie zoeken). Ongeveer één op de drie belt met de gemeente en een enkeling zoekt via een andere website. Slechts enkelen voelden min of meer weerstand vanuit de gemeente om een klacht in te dienen.

#### ***b. Ontvangst, beoordeling van de ontvankelijkheid en bericht over verdere afhandeling***

##### **Normen:**

- Een binnenkomende klacht wordt geregistreerd en er wordt een ontvangstbevestiging gestuurd.
- Als de klacht ontvankelijk is, volgt een bericht over verdere afhandeling, waarin ook de termijn van afhandeling wordt vermeld.
- Wanneer een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, ontvangt de klachtindiener hiervan een schriftelijk bericht.

#### *Registratie*

Klachten die per post, e-mail of via het online klachtenformulier op de website bij de gemeente binnenkomen, worden door de afdeling DIV ingeboekt in het zaakstelsel E-Suite. In dit zaakstelsel wordt de klacht op naam van de klachtencoördinator geboekt. De klager krijgt vanuit dit zaakstelsel een automatische ontvangstbevestiging. Dit werkt goed wanneer de afdeling DIV de klachten die anders dan via het klachtenformulier binnenkomen, herkent als klacht en deze daadwerkelijk bij de klachtencoördinator terechtkomen. In de interviews wordt aangegeven dat dit niet altijd gebeurt.



### *Bepalen ontvankelijkheid en bericht over verdere afhandeling*

De klachtencoördinator bepaalt de ontvankelijkheid van de klacht. In de praktijk blijkt dat een klacht eigenlijk altijd in behandeling wordt genomen.<sup>8</sup> De afdeling DIV stuurt een ontvangstbevestiging naar de klager. Dit is een automatisch bericht, waarin niet over een 'klacht', maar over een 'aanvraag' wordt gesproken. Voor verdere vragen wordt men doorverwezen naar de gemeente Roermond in het algemeen. Er worden geen termijnen vermeld in deze bevestiging. Bij alle bestudeerde dossiers is naar aanleiding van de ingediende klachten een schriftelijke bevestiging verstuurd. Wanneer een klacht samenhangt met een bezwaarprocedure, wordt de klacht gescheiden van het bezwaarschrift en wordt het als twee aparte zaken behandeld.

### **c. Beoordeling aard van de klacht**

#### Normen:

- De gemeente doet navraag bij indiener en beklaagde om de klacht in kaart te brengen.
- Daar waar mogelijk wordt een klacht in een vroeg stadium informeel opgelost.

### *Navraag naar aanleiding van klacht*

In de regel neemt de klachtencoördinator telefonisch contact op met de indiener om een goed beeld te krijgen van de situatie en om een inschatting te maken of de klacht zich ervoor leent om via de informele weg opgelost te worden. In de meeste gevallen blijkt dit zo te zijn. Dan verzoekt de klachtencoördinator de betreffende vakafdeling de klacht minnelijk op te lossen.

### *Informele afhandeling*

De klachtafhandelaar van de vakafdeling vraagt altijd bij de beklaagde om diens zienswijze voordat er contact wordt opgenomen met de klager. Voor de informele afhandeling zijn geen regels, de vakafdeling mag zelf beslissen op welke manier ze contact zoeken met de inwoner. Dit kan zowel per mail als telefonisch. Wanneer nodig kan er ook een informeel gesprek plaatsvinden in het gemeentehuis. Ook de persoon die dit op zich neemt, verschilt. Dit kan de afhandelaar zijn zoals bedoeld in de instructie, maar ook de klachtencoördinator.

*"Voor informele afhandeling zijn geen geschreven regels. Belangrijk is dat de burger de ruimte wordt geboden om zijn verhaal te doen."*

– medewerker gemeente

Wanneer deze pogingen tot minnelijke schikking niet tot een oplossing leiden, wordt de externe klachtenadviseur ingeschakeld en start het formele traject. Voor geïnterviewde betrokkenen blijkt het onduidelijk wie deze beslissing neemt. Ook is het volgens hen niet duidelijk op welk moment precies de informele pogingen kunnen eindigen en het formele deel dient te worden opgestart. Deze overgang is weliswaar helder in de instructie voor de klachtafhandeling beschreven, maar in de praktijk is het kiezen van het moment niet altijd eenvoudig. Daar komt bij dat tijdens de verdere stappen in het formele proces (zoals omschreven in de instructie) nog steeds pogingen gedaan worden om informeel tot een oplossing te komen en zo te voorkomen dat het op een formele hoorzitting met de externe klachtenadviseur uitdraait. Tot op het laatst – zelfs tot in de hoorzitting – probeert de klachtenadviseur nog tot een informele oplossing te komen, hoewel in dat stadium de kans op een minnelijke regeling meestal aanmerkelijk kleiner is geworden.

<sup>8</sup> Uit de dossierstudie is gebleken dat 1 klacht niet-ontvankelijk is verklaard.

Deze handelwijze wordt bevestigd in de dossierstudie. Bij alle klachtendossiers die tijdens de dossierstudie zijn bestudeerd (10 stuks) is gestart met een poging om de klacht informeel af te handelen. In sommige dossiers was sprake van meerdere pogingen. Bij één van de onderzochte dossiers was het niet mogelijk de klacht informeel op te lossen en is de externe klachtenadviseur ingeschakeld.

#### *Oordeel van inwoners*



In ruim de helft van de gevallen heeft de gemeente telefonisch contact opgenomen met de inwoners zodat de klacht toegelicht kon worden (59%).

Hoewel er door de gemeente stevig wordt ingezet op informele afhandeling, wordt dit door de inwoners niet altijd zo gepercipieerd. In de 22 van de 33 gevallen is er namelijk volgens de klager geen poging gedaan tot informele afhandeling. Hierbij hoort wel de kanttekening dat voor een burger het verschil tussen formele en informele aanpak niet eenvoudig te onderscheiden is. In 11 gevallen hebben de indieners van klachten het contact in ieder geval als 'informeel' herkend.

#### **d. Onafhankelijkheid klachtafhandelaar**

##### Normen:

- Er zijn duidelijke regels vastgelegd over wie verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachten.
- De klachtafhandelaar heeft geen directe betrokkenheid met de klacht.
- De klachtafhandelaar is niet de beklaagde of een directe collega van de beklaagde.
- Indieners van klachten zijn tevreden over de onafhankelijke houding van de klachtafhandelaar.

#### *Regels over verantwoordelijkheid*

De regels voor wie verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachten zijn omschreven in de instructie. In de meeste gevallen is deze verantwoordelijkheid helder belegd; er is voor gezorgd dat de klachtafhandelaar geen directe betrokkenheid heeft met de klacht. De onafhankelijkheid van de externe klachtenadviseur is gewaarborgd vanwege het feit dat de klachtenadviseur niet in dienst van de gemeente is. Een enkele keer wordt door een inwoner tijdens de hoorzitting een vraag gesteld over de positie van de klachtenadviseur.

In de praktijk is de leidinggevende van de beklaagde in veel gevallen de klachtafhandelaar. In de instructie zit echter onduidelijkheid wie de klachtafhandelaar is wanneer een collegelid of de gemeentesecretaris wordt beklaagd. Het ontbreken van deze richtlijn kan in de praktijk tot onduidelijkheid leiden.

#### *Oordeel van inwoners*



Bijna de helft van de geënquêteerden is (zeer) tevreden over de onafhankelijke opstelling van de klachtafhandelaar (16 van de 35 inwoners). Het is hierbij niet helder aan welke persoon de inwoner refereert: dit kan zijn de klachtafhandelaar, de klachtencoördinator of de externe klachtenadviseur.

## **e. Coördinatie en controle**

Norm:

- Er zijn regels vastgelegd over wie verantwoordelijk is voor de klachtencoördinatie.

In de Instructie Klachtafhandeling zijn regels voor de klachtencoördinatie vastgelegd. De klachtencoördinator kan zich bezighouden met zowel de procesmatige als de inhoudelijke aspecten van de klachtafhandeling, afhankelijk van de aard van de klacht. De klachtencoördinator houdt zelf een overzicht bij van de lopende klachten en de bijbehorende termijnen. Het zaakstelsel geeft wekelijks notificaties. Op basis hiervan doet de klachtencoördinator navraag bij de klachtafhandelaar. Tussentijds zijn nauwelijks of geen contacten tussen klachtencoördinator en klachtafhandelaar (alleen wanneer de klachtafhandelaar hulp of advies vraagt).

*"Afhankelijk van de klacht kan het zo zijn dat de klachtencoördinator meer inhoudelijk aangehaakt is. De klachtencoördinator moet namelijk wel van de inhoud weten om in gesprek te gaan met de burger en vakafdeling om tot een oplossing te komen."*

– medewerker gemeente

## **f. Het horen van indieners bij informele afhandeling**

Normen:

- Beide partijen worden gehoord.
- De informele afhandeling wordt geregistreerd.

Vrijwel alle klachten (90 van de 93 in 2018) worden informeel afgehandeld (zie paragraaf 2.3). De informele afhandeling is vormvrij en de wijze waarop gesprekken worden gevoerd met indieners van klachten loopt in de praktijk dan ook sterk uiteen. In de meeste gevallen kiest de klachtafhandelaar voor een informeel telefoongesprek. Exacte aantallen zijn niet bekend, maar betrokkenen geven aan dat de klacht meestal tijdens dit eerste telefoongesprek kan worden opgelost. In andere gevallen is er een informeel gesprek tussen de klachtafhandelaar en de klager op het gemeentehuis. Hierbij zijn de klager en de klachtafhandelaar aanwezig. In sommige gevallen sluit ook de klachtencoördinator aan. In de meeste gevallen is de beklagde bij het gesprek aanwezig tenzij de klachtindienaar expliciet aangeeft niet met de beklagde geconfronteerd te willen worden. In dat geval wordt de zaak vooraf met de beklagde besproken. Wel wordt de beklagde in alle gevallen gesproken door de afhandelaar om ook diens zienswijze te horen.

Wanneer het in een informeel gesprek tot een oplossing komt eindigt het traject en is een formele hoorzitting niet meer nodig. Van het informele gesprek door de klachtafhandelaar wordt meestal geen verslag gemaakt. In het dossier wordt wel vermeld dat de klacht informeel is afgehandeld. Daarnaast wordt veelal via e-mail naar klager bevestigd dat de klacht is afgehandeld c.q. de klachtenprocedure is beëindigd. Wanneer het informele klachtgesprek onder voorzitterschap van de klachtencoördinator plaatsvindt, wordt wel verslag gemaakt.

Wanneer het niet lukt om tot een informele oplossing te komen, wordt de gehele formele procedure doorlopen inclusief een hoorzitting onder leiding van de externe klachtenadviseur.

### **g. Het horen van indieners in een formele hoorzitting**

Normen:

- Tijdens een hoorzitting zijn zowel klachtindieners als de beklagde aanwezig en beiden kunnen hun visie geven op hetgeen is voorgevallen.
- Indien wenselijk worden klachtindieners en beklagde apart gehoord.
- Een verslag van de hoorzitting of gesprek wordt teruggekoppeld naar alle aanwezigen.
- Naar aanleiding van de hoorzitting wordt een advies opgesteld en voorgelegd aan het college.

Als duidelijk is dat een minnelijke regeling niet mogelijk is, wordt de externe klachtenadviseur ingeschakeld en volgt een hoorzitting. Uit de registratie blijkt dat er in de afgelopen drie jaar negen officiële hoorzittingen zijn georganiseerd.

De klager wordt per brief uitgenodigd voor de hoorzitting. Bij alle hoorzittingen waren de externe klachtenadviseur, de ambtelijk secretaris van de externe klachtenadviseur, de klager, en de beklagde en diens leidinggevende aanwezig. Zowel klager als beklagde worden gehoord. De externe klachtenadviseur beslist of dat tegelijk is of apart van elkaar. Regel is dat beiden tegelijkertijd worden uitgenodigd tenzij de klager anders aangeeft. Op diens verzoek kan de beklagde eventueel op een ander moment kan worden gehoord.

In meerdere zaken is het voorgekomen dat een directe collega van de beklagde ambtenaar de taak kreeg om een verslag van de hoorzitting te schrijven. Om de schijn van afhankelijkheid te voorkomen, maakt sinds kort de ambtelijk secretaris van de externe klachtenadviseur het verslag. Zo staat het ook beschreven in de Instructie Klachtafhandeling. Het verslag van de hoorzitting wordt – na goedkeuring van de klachtenadviseur – naar alle betrokkenen verstuurd.

Overeenkomstig de Verordening formuleert de externe klachtenadviseur een advies op basis van de verzamelde informatie en hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gekomen. Dit wijkt af van de procesbeschrijving in de Instructie Klachtafhandeling waarin staat dat de klachtcoördinator een advies formuleert en die voorlegt aan de klachtenadviseur voor akkoord.<sup>9</sup> In het advies concludeert de klachtenadviseur of de klacht al dan niet (deels) gegrond is. Het advies van de klachtenadviseur is tot nu toe – voor zover bekend – altijd overgenomen door het bestuursorgaan.

#### *Oordeel van inwoners*



Vijf geënquêteerden zeggen dat ze in de afgelopen twee jaar als indiener van een klacht aanwezig zijn geweest bij een hoorzitting.<sup>10</sup> Zij geven allen aan (zeer) ontevreden te zijn over de bijeenkomst. De redenen die men gaf voor hun ontevredenheid kunnen hier niet worden weergegeven, omdat het om persoonlijke, herleidbare situaties gaat. De ontevredenheid heeft echter met name te maken met de uitkomst van de klachtafhandeling en niet zozeer met het proces van de hoorzitting of gesprek.

<sup>9</sup> Door de ambtelijke organisaties is aangegeven dat Artikel 2:8 van de Instructie dienovereenkomstig dient te worden aangepast. Deze aanpassing zal in 2020 plaatsvinden.

<sup>10</sup> Het is voor de geënquêteerden mogelijk niet duidelijk of het om een formele hoorzitting of een informeel gesprek op het gemeentehuis ging. Deze uitkomsten kunnen dus op beide typen bijeenkomsten betrekking hebben.

## ***h. Afdoeningsbrief***

Normen:

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

Wanneer de procedure resulteert in advisering aan een besluitvorming door het college, volgt een afdoeningsbrief. Het verslag wordt toegezonden aan de klager, de beklaagde, diens leidinggevende (indien van toepassing), de behandelend klachtenadviseur, de gemeentesecretaris, de burgemeester en de portefeuillehouder personeel en organisatie. In de bestudeerde afdoeningsbrieven in het kader van de dossierstudie is zonder uitzondering ingegaan op de onderbouwing van de (on)gegrondverklaring. Ook wordt in de brieven verwezen naar de mogelijkheid om de zaak voor te leggen aan de Nationale Ombudsman.

Wanneer de formele procedure wordt afgebroken omdat klager en gemeente informeel tot een oplossing zijn gekomen, is een afdoeningsbrief niet nodig – en wordt ook niet verstuurd. Dit neemt niet weg dat de klachtcoördinator een terugkoppeling vraagt van de vakafdeling en dat middels een brief terugkoppelt aan klager. Er zijn geen cijfers beschikbaar hoe vaak dit gebeurt. Zeker is dat er ook situaties voordoen waarin geen afdoeningsbrief wordt verstuurd, bijvoorbeeld omdat de klachtindieners zelf expliciet aangeven geen behoefte te hebben aan een schriftelijke bevestiging.

Een nadeel van het niet versturen van een afdoeningsbrief is dat de klager niet kan worden gewezen op de mogelijkheid de Nationale Ombudsman in te schakelen in het geval dat men niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente met de klacht is omgegaan. Een ander gevolg van deze werkwijze is dat in het klachtdossier een afsluitende brief ontbreekt, waardoor het moeilijk is om achteraf te toetsen of de klacht daadwerkelijk is afgehandeld en in welke termijn.

### *Oordeel van inwoners*



23 procent van de klachtindieners zegt een afdoeningsbrief te hebben ontvangen (8 van de 35 klagers wiens klacht ontvankelijk is verklaard). Men is verdeeld over het taalgebruik in de brief. Ongeveer de helft vond de brief begrijpelijk en vond dat de gang van zaken duidelijk was uitgelegd, voor de andere helft gold dat niet.

## **i. Registratie van klachten**

Normen:

- Alle binnengekomen klachten (schriftelijk, mondeling en digitaal) worden geregistreerd.
- Klachten die informeel worden afgehandeld, worden geregistreerd.
- De registratie is juist en volledig (gegevens indiener, gegevens klacht, datum van ontvangst, status procedure).

Sinds de komst van de klachtencoördinator (augustus 2018) worden klachten – naar eigen zeggen – beter geregistreerd dan voorheen. De binnengekomen klachten worden bijgehouden in het zaaksysteem door de ambtelijk betrokkenen.

Daarnaast gebruikt de klachtencoördinator een apart overzicht in het programma Excel om klachten

in te delen naar gegrond/ongegrond, afdoeningswijze (formeel/informeel), afdeling/team en aard van de klacht. Hieruit kunnen eventueel rode draden/leerpunten gehaald worden.

*"Informeel afhandeling werd in het verleden niet geregistreerd. Omdat deze nu wel worden geregistreerd, is het aantal klachten toegenomen."*

– medewerker gemeente

Het komt voor dat klachten direct terechtkomen bij de vakafdeling, bijvoorbeeld bij de beklaagde. De beklaagde (of diens leidinggevende) zou dan volgens de procedure de klachtencoördinator moeten inschakelen. Uit de interviews blijkt dat het ook voorkomt dat de betreffende afdeling direct en rechtstreeks contact opneemt met de klager om het probleem op te lossen. Deze klachten worden zeker als ze inderdaad snel zijn op te lossen niet altijd geregistreerd en zijn daarom ook niet in beeld bij de klachtencoördinator. Dit maakt het lastig een juist en volledig overzicht te krijgen van de klachten aan het adres van de gemeente.

Uit de dossierstudie zijn geen verschillen tussen de registratie van schriftelijke, mondelinge en digitale klachten ontdekt, of verschillen tussen vakafdelingen. Hoewel slechts een beperkt aantal dossiers is bestudeerd is enig inzicht verkregen in de volledigheid van de klachtdossiers. In alle tien geanalyseerde dossiers was de inkomende klacht van de klachtindiener aanwezig. Uit de dossiers valt verder op te maken dat telefonische afhandeling van klachten het meeste voorkomt. Dit strookt met het beeld dat geïnterviewden daarvan geven. Verder blijkt dat niet altijd een mailbericht naar de klager wordt verstuurd als bevestiging van de eerdere afhandeling per telefoon. Verder wisselt de afzender van de mail: soms is dit de klachtafhandelaar en soms de klachtencoördinator. In de klachtdossiers zijn geen notities aanwezig over telefonisch contact met de klachtindiener, ook als uit de correspondentie wel blijkt dat dit er is geweest. Ook mist soms de terugkoppeling vanuit de vakafdeling over wat er met de klacht is gebeurd. Daarom is het niet altijd duidelijk of en hoe de klacht is afgehandeld.

#### **j. Afhandeltermijn en verdaging**

Normen:

- De maximale termijn is zes weken en de afhandeling wordt ten hoogste met vier weken verdaagd door middel van een schriftelijke mededeling aan de klager en beklagde.
- Uitstel is mogelijk als de klager daarmee schriftelijk instemt.
- Indieners zijn tevreden over de snelheid van afhandeling.

Volgens betrokken ambtenaren worden klachten in de regel zo snel mogelijk behandeld. Het tijdig ondernemen van actie is van groot belang voor het herstellen van de vertrouwensband met de gemeente. Er was tot augustus 2018 echter geen termijn vastgesteld waarbinnen de afhandelaar contact moest opnemen met de klager. Sindsdien verzoekt de klachtencoördinator de vakafdeling binnen een of twee weken met klager contact op te nemen. Er is geen informatie op basis waarvan blijkt dat dit in de praktijk wordt opgevolgd.

Vanuit de incomplete registratie is niet vast te stellen welk deel van de klachten binnen de in de Awb vastgestelde termijnen worden afgehandeld. Ook is er geen zicht op de mate van verdaging en de communicatie hierover richting de klager. Sinds de komst van de klachtencoördinator (augustus 2018) worden de afhandeltermijnen wel beter bijgehouden. Uit het jaarverslag blijkt dat voor de gemeente de behandeltermijn van klachten een aandachtspunt is. Letterlijk staat er "Zoals in de evaluatie van de klachtenregeling, eind 2017, al naar voren kwam, blijft de behandeltermijn van klachten een aandachtspunt."

#### *Oordeel van inwoners*



Ongeveer één op de drie klagers is (zeer) ontevreden over de snelheid van de afhandeling van de klacht (34%). Een ongeveer even groot aandeel is hier juist (zeer) tevreden over (37%). De daadwerkelijke snelheid van de afhandeling is ook uit de enquête niet vast te stellen.

#### **k. Doorverwijzing naar de Nationale Ombudsman**

Normen:

- Wanneer de burger ontevreden is over de klachtafhandeling van de gemeente, dient deze te worden gewezen op de mogelijkheid zich tot de Nationale Ombudsman te wenden.
- Dit wordt ook in de communicatie met de indiener van de klacht duidelijk gemaakt wanneer de klacht ongegrond of niet-ontvankelijk wordt verklaard.

Op de gemeentelijke website staat vermeld dat men contact kan opnemen met de Nationale Ombudsman wanneer men het niet eens is met de beslissing van de gemeente over de klacht. Uit de interviews en dossierstudie blijkt dat in het verdere verloop van de procedure dit punt niet altijd opnieuw gecommuniceerd wordt.

Uit het klachtenjaarverslag blijkt dat de Nationale Ombudsman in 2018 18 verzoekschriften heeft ontvangen van inwoners uit de gemeente Roermond. In twee gevallen is de Nationale Ombudsman wel met een onderzoek gestart maar dit is tussentijds beëindigd zonder rapport of rapportbrief. In 2017 heeft de Nationale Ombudsman 22 verzoekschriften ontvangen, waarvan er 20 niet zijn

onderzocht, één tussentijds beëindigd zonder rapport of rapportbrief en één nog in behandeling was einde 2017.

## ***l. Communicatie***

Normen:

- Intern betrokkenen communiceren met elkaar over de voortgang van de klachtenprocedure.
- De indiener wordt tijdens het afhandelingsproces op de hoogte gehouden van de voortgang.
- De indiener is tevreden over de frequentie en inhoud van de communicatie.

Bij de klachtafhandeling zijn altijd meerdere ambtenaren betrokken. In de meeste gevallen zijn dit de beklaagde, de klachtafhandelaar (meestal de leidinggevende van de beklaagde) en de klachtencoördinator. De interne communicatie gaat voornamelijk tussen beklaagde en klachtafhandelaar, en tussen klachtafhandelaar en klachtencoördinator. In de interviews werd benadrukt dat het belangrijk is dat de klachtafhandelaar en de klachtencoördinator intensief met elkaar communiceren om de klachtafhandeling in goede banen te leiden.

Uiteraard wordt er ook gecommuniceerd met de klachtindiener. Deze taak wordt door zowel de klachtafhandelaar als de klachtencoördinator ingevuld.

### *Oordeel van inwoners*



In totaal 40 procent van de klachtindieners waarbij de klacht ontvankelijk is verklaard, wordt de klager naar eigen zeggen voldoende op de hoogte gehouden van de voortgang van het proces. Eenzelfde aandeel is juist ontevreden over de mate waarin hij of zij op de hoogte is gehouden van de ontwikkelingen.

## ***m. Lering trekken uit klachten***

Normen:

- De gemeente is verplicht om jaarlijks verslag te doen van de aard en het aantal klachten. Eventueel kan hieruit een aangepast beleid voortvloeien.
- De raad wordt geïnformeerd.

Alle adviezen van de externe klachtenadviseur worden in de vorm van een collegevoorstel in het college van B&W besproken. Verder bespreekt het college indien nodig binnengekomen klachten op casusniveau om ervan te leren. Dat geldt in ieder geval voor de klachten die door de externe klachtenadviseur zijn behandeld. Hoe vaak dit gebeurt, is uiteraard afhankelijk van het aantal en de aard van de klachten. Het is aan de betrokken bestuurder of klachten met collega's worden gedeeld. Het doel is om te leren van deze casuïstiek. De belangrijkste leerpunten worden gedeeld met de ambtelijke organisatie.

In 2019 is voor het eerst een separaat jaarverslag over de klachtafhandeling opgesteld over het kalenderjaar 2018. In het verleden werd alleen het aantal klachten in het burgerjaarverslag/het sociaal jaarverslag vermeld. Dit nieuwe jaarverslag gaat een stap verder en is bedoeld om beter te kunnen leren van klachten. Met het jaarverslag wordt invulling gegeven aan de aanbevelingen uit de Evaluatie Klachtenregeling uit 2017. Op 17 juni 2019 is het jaarverslag behandeld door de commissie BM. Het jaarverslag is met enthousiasme door de commissieleden ontvangen. De



burgemeester heeft vragen van raadsleden beantwoord en toegezegd enkele gewenste toevoegingen in het verslag te zullen doorvoeren.

De afhandeling van klachten komt los van de bespreking van het jaarverslag nauwelijks aan de orde in de raad. Voor zover bekend komt het niet voor dat er vanuit de raad op casusniveau vragen worden gesteld aan het college over specifieke klachten. Volgens het college zou het ook onwenselijk zijn als individuele raadsleden zich met de afhandeling van klachten op casusniveau bezighouden. Met de komst van het jaarverslag kan de raad zich (beter) toeleggen op hun kaderstellende rol.

Voor ambtenaren geldt dat zij over het algemeen weinig merken van politieke belangstelling vanuit de raad. Wel is het zo dat een aantal raadsleden heeft aangegeven dat zij een ombudsfunctie wil vervullen. In het verleden zijn er moties ingediend om een raadsombudsman in te stellen. Ook lijkt de klachtenregeling onderdeel van het politieke spel in de raad.

*Daar waar we in het verleden redelijk sober het aantal klachten (conform publicatieplicht in de Awb) in het inwonerjaarverslag en later het sociaal jaarverslag vermeldde, is dit de eerste keer dat we met een separaat jaarverslag rapporteren over de behandeling van klachten. Niet alleen het aantal klachten, maar ook een nadere analyse en de lessen die we hieruit kunnen trekken zijn onderdeel van dit jaarverslag.*

– Jaarverslag klachten 2018

## **2.4.2 Conclusies over afhandeling in de praktijk**

### **1 De gemeente Roermond biedt transparante informatie over klachtenprocedure**

De gemeente Roermond biedt verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen. Informatie hierover is beschreven op de website. Er is hiermee op verschillende manieren te achterhalen op welke gronden en op welke manier een klacht kan worden ingediend. Uit de enquête onder klachtindieners blijkt dat de informatie over de procedure voor de meeste indieners vindbaar en duidelijk is. Gebleken is wel dat de informatie op de website niet volledig is als het gaat over termijnen.

### **2 De registratie van in behandeling zijnde klachten is verbeterd, maar nog steeds niet dekkend**

De registratie van binnengekomen en afgehandelde klachten is in de afgelopen jaren onvoldoende verbeterd. Dit is een van de redenen waarom het aantal geregistreerde klachten de laatste jaren is gegroeid. Toch is de registratie nog steeds niet efficiënt en volledig dekkend. De klachtencoördinator houdt naast het hiervoor aangewezen zaakstelsel een eigen registratie bij om de termijnen te bewaken. Klachten die in een vroeg stadium (met name bij het eerste contact naar aanleiding van een klacht) informeel worden afgehandeld blijven deels buiten de registratie. Er bestaat soms ruis over wanneer iets als klacht moet worden getypeerd. Ook bij klachten die in een later stadium informeel worden afgehandeld, blijft een administratieve verwerking vaak achterwege. Er resteert een incompleet dossier waardoor niet altijd duidelijk is binnen welke termijn en hoe de klacht is afgehandeld. Met de uitbreiding van de functie van de klachtencoördinator wordt verwacht dat hier een slag in gemaakt kan worden.

### **3 Informele afhandeling doorgaans via gesprekken**

Om tot een informele oplossing te komen gaat de gemeente Roermond in gesprek met de inwoners (meestal telefonisch). Wanneer de aard van de klacht zich ervoor leent, wordt de

inwoner uitgenodigd voor een gesprek in het gemeentehuis. In de praktijk doet zich echter een aantal knelpunten voor in de uitvoering van de informele klachtafhandeling. In de eerste plaats zijn niet alle betrokken medewerkers in staat hiermee op adequate wijze om te gaan. De werkwijze en vaardigheden moeten deels nog aangeleerd worden.

Verder is de wijze waarop de informele afhandeling plaatsvindt niet helder omschreven. Mede hierdoor is het lastig een goede afweging te maken over wanneer een informeel traject een oplossing kan zijn en wanneer er juist gekozen moet worden voor een formeel traject. Er is geen specifiek moment waarop wordt besloten een traject informeel op te lossen en soms wordt te lang vastgehouden aan de wens tot informele afhandeling.

#### *4 De organisatie kan niet goed omgaan met complexer wordende klachten*

Betrokkenen geven aan dat de complexiteit van klachten toeneemt, mede doordat klachten over bejegening en proces steeds vaker verweven raken met de inhoud. Een deel van de indieners is overtuigd van hun gelijk en tracht dit langs verschillende paden te behalen, bijvoorbeeld door een bezwaar en een klacht in te dienen. Mede doordat er soms onduidelijkheid is over wie een klacht moet oppakken, wat er van wie verwacht wordt in de procedure en welke afhandelingswijze (formeel of informeel) het beste past, verloopt de afhandeling niet optimaal.

In de huidige praktijk kan het voorkomen dat klacht- en bezwaarprocedures verweven raken, met name wanneer deze gelijktijdig lopen. Dit brengt onduidelijkheid met zich mee over wie de interne contactpersoon is en welke processtap bij welk traject hoort. Parallele afhandeling is in veel gevallen voor de gemeente arbeidsintensief en inefficiënt, mede doordat er andere registratiesystemen worden gebruikt waardoor de integraliteit niet bewaakt wordt.

#### *5 Lerend vermogen gemeente beperkt*

Klachten worden indien nodig inhoudelijk besproken door het college en de betrokken ambtenaren. Dat geldt in ieder geval voor de klachten die door de externe klachtenadviseur zijn behandeld. Het doel is om te leren van deze casuïstiek. Een deel van de klachten blijft echter door een onvolledige registratie buiten beeld. In 2019 is voor het eerst een jaarverslag over de klachtafhandeling opgesteld en aan de raad aangeboden. Hiermee is invulling gegeven aan aanbevelingen uit een evaluatie in 2017. Het jaarverslag is inhoudelijk behandeld door de raad en heeft geleid tot enkele toezeggingen van het college om aanvullende informatie te leveren. De informatievoorziening aan de raad en de mogelijkheden om kaders te stellen en te controleren zijn hiermee verbeterd.

## HOOFDSTUK

### **Afhandeling van bezwaren**

### **3. Afhandeling van bezwaren**

#### **3.1 Inleiding en leeswijzer**

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de wijze waarop de gemeente Roermond omgaat met de afhandeling van bezwaren.

- In paragraaf 3.2 komt de organisatorische en procedurele inrichting aan de orde aan de hand van het wettelijke en beleidsmatige kader. Deze paragraaf heeft betrekking op onderzoeksvraag 1.
- In paragraaf 3.3 wordt eerst een beeld gegeven van de ontwikkeling van het feitelijke aantal bezwaarschriften en wordt ingegaan op de kosten. Hiermee wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvragen 2 t/m 9.
- Paragraaf 3.4 beschrijft de afhandeling van bezwaarschriften in de praktijk en de ervaringen van indieners. In deze paragraaf komen de onderzoeksvragen 10 t/m 15 aan de orde.

#### **3.2 Organisatorische en procedurele inrichting**

In deze paragraaf wordt ingegaan op de organisatorische en procedurele inrichting. Aan de orde komen achtereenvolgens de regels en procedurevoorschriften voor bezwaarafhandeling zoals omschreven in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de 'Verordening behandeling bezwaarschriften Roermond 2018'.

##### **3.2.1 Beschrijving wettelijk en beleidsmatig kader**

###### ***Regels voor afhandeling bezwaren vanuit Awb***

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 waarop men een bezwaarschrift mag indienen, de regels voor niet-ontvankelijkheid van een bezwaar en de plicht een indiener van het bezwaar een schriftelijke ontvangstbevestiging te sturen.

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

Indien de gemeente niet binnen de gestelde termijn een beslissing heeft genomen over het bezwaar, 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, heeft de indiener automatisch recht op een dwangsom.<sup>11</sup> 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, moet de gemeente alsnog binnen twee weken beslissen.

###### ***Verordening behandeling bezwaarschriften***

De gemeente Roermond heeft in de Verordening behandeling bezwaarschriften de werkwijze rondom het behandelen van bezwaarschriften vastgelegd. De verordening bestaat sinds 2003 en is in de loop der

---

<sup>11</sup> Sinds 2016 is het recht op een dwangsom bij Wob-verzoeken (Wet openbaarheid van bestuur) afgeschaft.

jaren een aantal keer gewijzigd. In 2018 is een nieuwe verordening vastgesteld. In deze verordening is een aantal technische wijzigingen opgenomen ten aanzien van de eerdere verordening. In deze verordening wordt de huidige werkwijze met een externe bezwaarcommissie en een ambtelijke commissie voor bezwaarschriften op het terrein van sociale zaken beschreven.

#### *Externe commissie van advies*

Een externe commissie van advies is belast met de advisering over bezwaarschriften tegen besluiten van de raad, het college en de burgemeester. De bezwaarcommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die allen geen deel uitmaken van de gemeente of werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Roermond. De commissie kan kamers instellen, die belast worden met de behandeling van bezwaarschriften. In de verordening staan verder specifieke regels over: de secretariaatsfunctie, de zittingsduur en de bevoegheden van de voorzitter van de commissie, de werkwijze bij de hoorzitting, het doen van nader onderzoek en het uitbrengen van het advies aan het bestuursorgaan. In de verordening wordt gesteld dat de commissie jaarlijks verslag uitbrengt over de werkzaamheden en daarbij zonodig aanbevelingen doet, gericht op een deugdelijke uitvoering van gemeentelijke bestuurstaken.

De externe commissie is niet bevoegd ten aanzien van bezwaarschriften die zijn ingediend tegen besluiten op grond van een wettelijk voorschrift inzake belastingen of de Wet waardering onroerende zaken.<sup>12</sup> Ook heeft de commissie geen bevoegdheid ten aanzien van bezwaren tegen wettelijke voorschriften en regelingen die worden uitgevoerd bij de afdeling Sociale Zaken. Voor dit type bezwaren beschikt de gemeente Roermond over een ambtelijke commissie bestaande uit drie ambtenaren.

#### *Ambtelijke commissie voor sociale zaken*

De verordening gaat in artikel 23-32 in op de samenstelling en werkwijze van de ambtelijke commissie voor sociale zaken. De voorzitter en de (plaatsvervangende) leden van de ambtelijke commissie worden door het college benoemd, geschorst en ontslagen. Verder is onder meer te lezen dat de meerderheid van deze ambtelijke commissie, onder wie degene die het horen van de bezwaarmaker leidt, niet betrokken is geweest bij de voorbereiding van het bestreden besluit. Artikel 30 gaat nog een stapje verder. Hierin wordt gesteld dat de voorzitter en de leden van de ambtelijke hoorcommissie niet kunnen deelnemen aan de behandeling van een bezwaarschrift indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn. In de verordening staan verder, net als ten aanzien van de externe commissie, specifieke regels over onder meer: de stappen die bij het afhandelen van een bezwaar genomen dienen te worden, de bevoegdheden die zijn overdragen aan de voorzitter van de ambtelijke commissie, de gang van zaken bij het vooronderzoek en de hoorzitting, en de geldende termijnen.

Artikel 31 en 32 gaan respectievelijk in op de verslaglegging en de mogelijkheid van nader onderzoek na afloop van de zitting, maar voordat de beslissing wordt genomen.

---

<sup>12</sup> Bezwaarschriften tegen de vastgestelde gemeentelijke belastingen en/of WOZ-waarde worden afgehandeld door de Belasting Samenwerking Gemeenten en Waterschappen Limburg (BsGW).

### **Achtergronden van de keuze voor externe dan wel ambtelijke commissie**

*De externe commissie van de gemeente Roermond is onderverdeeld in twee kamers: de algemene kamer en de personeelskamer. De algemene kamer adviseert over bezwaarschriften in het kader van omgevingsrecht, subsidierecht, milieu, de Algemene Plaatselijke Verordening, planschade, handhaving en over alle overige bezwaarschriften die niet in de personeelskamer behandeld worden, met uitzondering van bezwaarschriften op het terrein van sociale zaken en belastingen. De personeelskamer adviseert over rechtspositionele zaken (bezwaren van ambtenaren tegen besluiten over hun rechtspositie).*

*Met het instellen van de externe commissie werd tegemoet gekomen aan de wens van het college om de bezwarenafhandeling te centraliseren. Beoogde effecten zijn onder meer:*

- Het vergroten van duidelijkheid, inzichtelijkheid, onafhankelijkheid en uniformiteit van de processen;*
- Het verbeteren van de relatie en communicatie tussen burgers en bestuur;*
- Het bijdragen aan een open bestuursstijl en de legitimatie van het bestuur;*
- Het verbeteren van de tijdigheid, rechtszekerheid, oplossingsgerichtheid en de aanvaardbaarheid van besluiten;*
- Het vergroten van het begrip van de bezwaarmaker hoe het zit en waarom is besloten zoals is besloten;*
- Het constateren van gebreken aan primaire besluiten opdat de besluitvorming in bezwaar kan worden hersteld;*
- Het voorkomen van het instellen van beroep doordat de burger zich meer serieus genomen voelt (de zogenaamde 'zeefwerking' om zoveel mogelijk de gang naar de rechter te beperken).*

*Een reden waarom is gekozen voor het behoud van een ambtelijke commissie voor de afhandeling van bezwaarschriften op het terrein sociale zaken was het destijds (2014) grote aantal bezwaren op dit terrein. Andere redenen voor het handhaven van de ambtelijke commissie zijn niet bekend.*

### **De werkwijze op papier**

De regels en voorschriften uit de Awb en de lokale regels en uitgangspunten tezamen bepalen het proces van ontvangen en afhandelen van bezwaren. In deze paragraaf wordt ingegaan op de beoogde werkwijze voor afhandeling van bezwaren door de externe en de ambtelijke commissie.

#### *Procesbeschrijving bezwaren externe commissie (personeelskamer en algemene kamer)*

De processtappen en werkwijze bij de afhandeling van bezwaarschriften zijn beschreven in het document 'Concept procesbeschrijving bezwaarschriften in hoofdlijnen'. De laatste versie van deze op schrift gestelde procesbeschrijving dateert van 1 april 2019.

Het document geeft schematisch weer welke stappen dienen te worden doorlopen vanaf het moment dat een bezwaarschrift wordt ingediend tot en met de beslissing op het bezwaar en de terugkoppeling daarover. Er worden drie fasen onderscheiden:

- 6 de intake, registratie en analyse;
- 7 de hoorzitting;
- 8 de beslissing op bezwaar.

In het document is onder meer aandacht voor:

- de registratie van het bezwaarschrift in het zaaksysteem
- bepalen van ontvankelijkheid en check of het bezwaar daadwerkelijk een bezwaar is of wellicht een klacht
- het opstellen van het verweerschrift
- de gang van zaken rond de hoorzitting
- de communicatie met de indiener en andere belanghebbenden
- de uiteindelijke beslissing en afdoening
- de werkwijze bij eventuele beroepschriften

Per activiteit of stap is aangegeven wat de verantwoordelijkheden en rollen zijn van de vakafdeling c.q. behandelend ambtenaar, de secretaris van de bezwaarcommissie, en de voorzitter en leden van de bezwaarcommissie. Het document beschrijft de formele procedure en gaat niet in op een eventuele informele wijze van afhandeling.

#### *Procesbeschrijving bezwaarbehandeling ambtelijke commissie (sociale kamer)*

De processtappen en werkwijze bij de afhandeling van bezwaarschriften Sociale Zaken zijn beschreven in de 'Procesbeschrijving Behandeling Bezwaarschriften'. De laatste versie van dit document dateert van januari 2019, en is vastgesteld door het afdelingshoofd Sociale Zaken

De procesbeschrijving is gericht op het 'tijdig verwerken en afhandelen van een door een cliënt ingediend bezwaarschrift tegen de door de afdeling Sociale Zaken uitgevoerde wet- en regelgeving.' Het uit 27 stappen bestaande hoofdproces is schematisch weergegeven. Iedere stap is gedetailleerd beschreven en er wordt aangegeven wie voor welke actie verantwoordelijk is. Een aantal deelprocessen is nader uitgewerkt. In paragraaf 2.2 wordt ingegaan op de inhoudelijke behandeling en in paragraaf 2.3 wordt de deelprocedure 'intern oplossen' beschreven. In beide paragrafen worden keuzemomenten aangeduid waarop de behandelaar kan kiezen voor het soort vervolgpprocedure. Is dit de formele weg met een hoorzitting of is er een (eenvoudiger) alternatief? Een optie is een eventueel nieuw te nemen primair besluit met als beoogd gevolg dat de cliënt het bezwaar kan intrekken. Ten aanzien van een eventuele informele procedure of afbreking van de formele procedure wordt verder gesteld dat *'Op het moment dat het primaire besluit geen stand zal houden, wordt contact gezocht met het uitvoerende team voor verdere afhandeling. Dit voorkomt onnodige procedures'*.

Resumerend gelden voor subprocessen globaal dezelfde stappen. Deze zijn:

1. *Intake en registratie.* Het binnengekomen bezwaar wordt ingeboekt en gecheckt op aard van het verzoek en ontvankelijkheid. Bezwaren die een klacht blijken te zijn, worden doorgeleid naar de klachtenprocedure. Intern betrokkenen worden ingelicht en de indiener ontvangt een ontvangstbevestiging. Beoordeling van de procedure: formeel of informeel.
2. *Inhoudelijke behandeling.* Analyse van het bezwaar en opstellen van verweerschrift.
3. *Hoorzitting.* Uitnodiging, uitvoering en verslag.
4. *Mogelijkheid tot verdagen.* Mogelijkheid om de wettelijke termijn van 12 weken na datum verzending van het primaire besluit, met schriftelijke toestemming van de indiener te verdagen met maximaal zes weken.
5. *Beslissing op bezwaar en afdoeningsbrief.* Analyse gegrondheid en advies aan het bevoegde bestuursorgaan. Verwerking van bevindingen in een besluit op bezwaar die aan de belanghebbende/gemachtigde wordt verstuurd.

### 3.2.2 Bevindingen

Normen:

- Het beleidsmatig kader voldoet aan wettelijke normen.
- Procedurele inrichting vloeit voort uit en is consistent met beleidsmatig kader.
- Het beleidsmatig kader leidt tot een heldere en eenduidige beschrijving van de te volgen werkwijze.

Het beleidsmatig kader voor de afhandeling van bezwaren bestaat naast de landelijke wetgeving uit een verordening. De verordening sluit aan op de wettelijke bepalingen vanuit de Awb. Met dit kader is de organisatorische en procedurele inrichting met een externe commissie met een algemen en personele kamer en daarnaast een ambtelijke commissie voor sociale zaken, in grote lijnen vastgelegd.

De preciese werkwijze en processtappen zijn beschreven in een tweetal ambtelijke notities: een procesbeschrijving bezwaren externe commissie en een procesbeschrijving bezwaarbehandeling ambtelijke commissie. De documenten vormen een beschrijving van de beoogde werkwijze en zijn deels gestoeld op het beleidsmatig kader en deels op de bestaande praktijk. Beide documenten bevatten uitvoerige en gedetailleerde beschrijvingen van processtappen en verantwoordelijkheden.

### 3.2.3 Conclusies over organisatorische en procedurele inrichting

#### *1 Verordening en recent opgestelde procesbeschrijvingen zorgen voor heldere werkwijze*

De gemeente Roermond beschikt met een verordening behandeling bezwaarschriften over een adequaat beleidsmatig kader dat voldoet aan de Awb. De processtappen en werkwijze bij de afhandeling van bezwaarschriften in de externe commissie zijn beschreven in het document 'Concept procesbeschrijving bezwaarschriften in hoofdlijnen'. In de sociale kamer zijn de processtappen en werkwijze bij de afhandeling beschreven in de 'Procesbeschrijving Behandeling Bezwaarschriften'. Dit zijn interne procesbeschrijvingen. Informatie rond de processen gericht aan de inwoners staat op de website. Hier wordt uitgelegd hoe men een bezwaar kan indienen, wat de termijnen en kosten zijn, en de verdere procedure van de afhandeling. Na het indienen van een bezwaar volgt verdere informatie over het proces, waar het verschil tussen de interne en externe (hoor- en advies) commissie zichtbaar wordt. Deze werkwijze is helder voor zowel intern betrokkenen als voor inwoners van de gemeente.

#### *2 Aanleiding voor het behoud van een ambtelijke commissie voor bezwaren sociale zaken is inmiddels achterhaald*

In 2014 is besloten de ambtelijke hoorcommissie voor de afhandeling van bezwaarschriften op het terrein van sociale zaken te handhaven, vanwege het grote aantal bezwaarschriften op dit terrein. Dit bleek legitiem, omdat de decentralisaties in de zorg een toename in bezwaren met zich meebrachten. Inmiddels is het aantal bezwaren over besluiten op het terrein van sociale zaken afgenomen en is dit argument achterhaald.



### 3.3 Aantal bezwaarschriften en kosten van de bezwaarafhandeling

In de vorige paragraaf is het beleidsmatig kader geschetst en voordat we ingaan op de werkwijze in de praktijk, richt de aandacht zich in deze paragraaf op de ontwikkeling van het feitelijke aantal bezwaarschriften en wordt ingegaan op de kosten. In deze paragraaf komt het volgende aan de orde:

- aantal en aard ingekomen bezwaarschriften
- de doorlooptijd van de bezwaarprocedures
- de uitkomsten van de bezwaarprocedures
- de kosten van de afhandeling

#### 3.3.1 Bevindingen

Bij de beschrijving van de bevindingen zijn de onderstaande normen gehanteerd.

Normen:

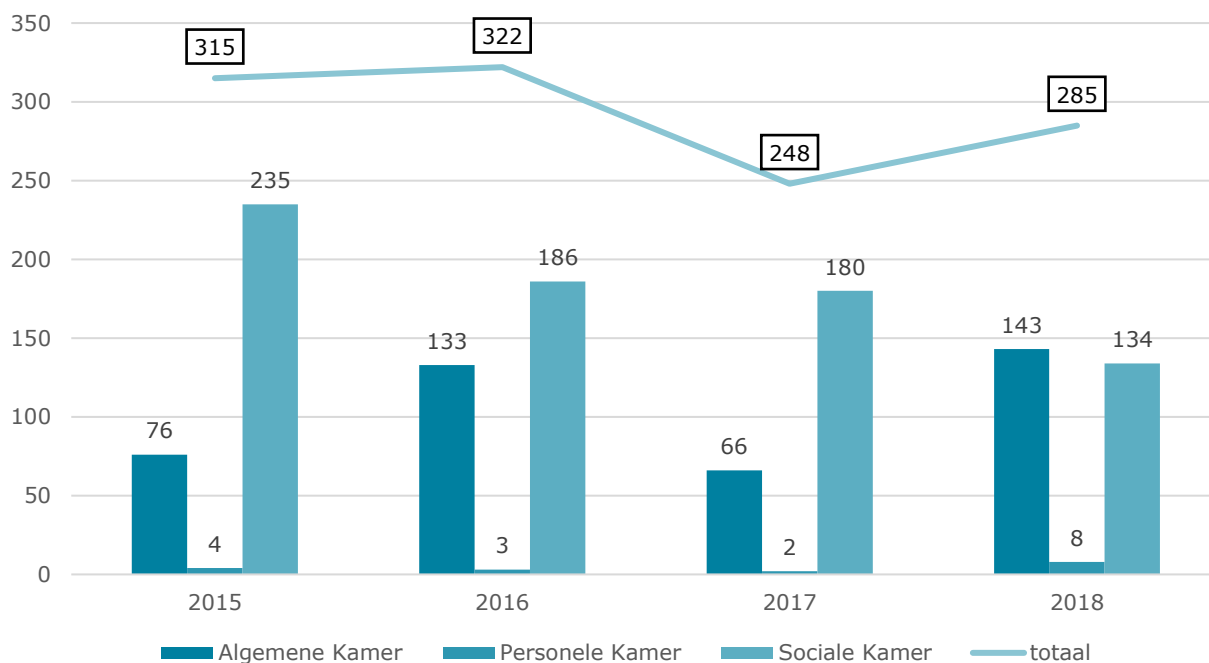
- Het aantal ingediende bezwaarschriften wijkt niet sterk af van referentiegemeenten.
- Er zijn verklaringen voor eventuele sterke toe- of afname of afwijkingen t.o.v. referentiegemeenten.
- Er is inzicht in de doorlooptijd van afhandeling en de mate van verdaging.
- Er is inzicht in de kosten.

#### Aantal en aard van ingediende bezwaarschriften

In de gemeente Roermond zijn in 2018 285 bezwaarschriften op eerder genomen besluiten ingediend (zie figuur 3.1). Dit is een stijging ten opzichte van het voorgaande jaar (248), maar ligt nog onder het niveau van het aantal bezwaarschriften in 2016 (322) en 2015 (315).

**Figuur 3.1**

Aantal binnengekomen bezwaarschriften in Roermond, uitgesplitst naar kamer



In vergelijking met referentiegemeenten ligt het aantal bezwaarschriften in de gemeente Roermond hoger (zie tabel 3.1). Gerelateerd aan het aantal inwoners komen de aantallen in Hoogeveen en

Schiedam sterk overeen. Roermond en Bergen op Zoom laten een afwijkend beeld zien: in Roermond zijn er relatief veel bezwaren per inwoner, terwijl in Bergen op Zoom relatief weinig bezwaren per inwoner worden ingediend. Zowel in Hoogeveen als in Bergen op Zoom worden bezwaren in het sociale domein niet door de commissie behandeld, waardoor het aantal bezwaren aldaar lager uitvalt dan in andere gemeenten. In Woerden houdt de bezwarencommissie zich niet bezig met rechtspositionele zaken (dus heeft geen personeelskamer).

**Tabel 3.1**

Aantal binnengekomen bezwaarschriften in Roermond en referentiegemeenten (bron: jaarverslagen)<sup>13</sup>

|                 | 2015       | 2016       | 2017       | 2018       | PER 1.000 INWONERS |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|--------------------|
| Bergen op Zoom  | 119        | 103        | 139        | 94         | 1,4                |
| Doetinchem      | 252-345    | 179-280    | 151        | 184        | 3,2                |
| Hoogeveen       | 308        | 193        | 150        | 126        | 2,3                |
| Schiedam        | 184        | 268        | 260        | 200        | 2,6                |
| Woerden         | n.b.       | 255        | 172        | 196        | 3,8                |
| <b>Roermond</b> | <b>315</b> | <b>322</b> | <b>248</b> | <b>285</b> | <b>4,9</b>         |

Het aantal bezwaarschriften dat onder de algemene kamer valt, laat flinke schommelingen zien. Deze schommelingen zijn deels te verklaren. In 2016 waren 33 bezwaarschriften tegen eenzelfde besluit ingediend, en in 2018 zijn er 55 bezwaarschriften ingediend tegen een tweetal besluiten. Ondanks deze correctie blijft een stijging ten opzichte van eerdere jaren zichtbaar. Uit het jaarverslag 2018 blijkt dat deze toename met name zichtbaar is bij bezwaren omtrent verleende omgevingsvergunningen. In de interviews werd een aantal verklaringen voor de stijging in het aantal bezwaarschriften (op het terrein van de algemene kamer) genoemd:

- Mensen worden mondiger en weten beter waar ze terecht kunnen met hun bezwaar;
- De indruk bestaat dat men sneller in de pen klimt. Dit is een maatschappelijke ontwikkeling en vooral te zien in de roep om handhaving. Daarbij wordt bijna automatisch ook een bezwaar ingediend;
- Wanneer de gemeente besluit om strakker te handhaven, worden inherent daaraan ook meer bezwaarschriften ingediend;
- Inwoners hebben hoge verwachtingen van burgerparticipatie: het door de gemeente genomen besluit strookt niet met wat inwoners eerder op bijvoorbeeld inspraakavonden hebben ingebracht.

Het aantal bezwaarschriften in de personeelskamer is gering, maar laat in 2018 een stijging zien ten opzichte van eerdere jaren. Er zijn geen verklaringen voor deze stijging bekend.

Bij de sociale kamer is in de afgelopen jaren een afname van het aantal bezwaarschriften te zien: van 235 in 2015 naar 134 in 2018. Tijdens de interviews werd een aantal mogelijke verklaringen voor deze afname genoemd. In de eerste plaats kan de aantrekkende economie leiden tot minder bijstandsaanvragen. Ten tweede zijn wetwijzigingen in eerdere jaren aanleiding voor veel bezwaren en dat effect is inmiddels weggeëbd. Een voorbeeld daarvan zijn de wijzigingen in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), waardoor men minder Wmo-voorzieningen toegekend kreeg dan voorheen. Dit leidde toentertijd tot relatief veel bezwaarschriften.

<sup>13</sup> 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.

### **Doorlooptijd van de bezwaarprocedures**

Uit de jaarverslagen blijkt dat in de afgelopen drie jaren in ongeveer de helft van de gevallen de termijn voor afhandeling van bezwaarschriften niet werd gehaald. In 2018 werd 62% van de bezwaarschriftprocedures in de algemene kamer tijdig afgehandeld. In 2017 was dit 53%, en in 2016 52%. Voor 2015 zijn hierover geen cijfers bekend. Er zijn geen overzichten beschikbaar met informatie over het aantal verdagingen.

### **Uitkomsten van bezwaarprocedures**

De bezwarencommissie brengt een advies uit over de gegrondheid van het bezwaarschrift aan het bestuursorgaan dat het primaire besluit heeft genomen. De externe commissie neemt hierover cijfers op in het jaarverslag.

Deze cijfers met betrekking tot het advies over de gegrondheid van de bezwaarschriften zijn weergegeven in tabel 3.2. Van de ambtelijke hoorcommissie Sociale Zaken zijn deze gegevens niet beschikbaar. De totaalcijfers in tabel 3.2 komen niet overeen met de totaalcijfers in figuur 3.1. De oorzaak hiervan ligt in het feit dat in figuur 3.1 het aantal *ingediende* bezwaarschriften wordt weergegeven, en tabel 3.2 het aantal *door de commissie behandelde* bezwaarschriften. In sommige gevallen vindt de behandeling van een ingediend bezwaarschrift niet in het hetzelfde jaar plaats, bijvoorbeeld wanneer een bezwaarschrift aan het eind van het jaar wordt ingediend. Bovendien brengt de commissie niet over alle ingediende bezwaarschriften een advies uit, bijvoorbeeld omdat een deel van de bezwaarschriften voortijdig wordt ingetrokken door de bezwaarmaker. In tabel 3.2 is te zien dat de externe commissie bij het merendeel van de gevallen adviseert dat het bezwaarschrift ongegrond is. Het aandeel bezwaarschriften dat de commissie (deels) gegrond acht, neemt in de loop der jaren af.

**Tabel 3.2**

Advies over gegrondheid bezwaarschriften in Roermond (externe commissie<sup>14</sup>)

|                   | 2015      | 2016      | 2017      | 2018       |
|-------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| (deels) Gegrond   | 12        | 18        | 10        | 11         |
| Ongegrond         | 43        | 48        | 70        | 97         |
| Niet-ontvankelijk | 2         | 8         | 3         | 12         |
| <b>Totaal</b>     | <b>57</b> | <b>74</b> | <b>83</b> | <b>120</b> |

### **Kosten van de bezwaarafhandeling**

De mate waarin inzicht is te verkrijgen in de kosten die gemoeid zijn met de bezwaarafhandeling, wordt bepaald door de gegevens die de gemeente beschikbaar kan stellen.

Net als bij de klachtafhandeling geldt bij de bezwaarafhandeling dat de medewerkers van de gemeente geen urenregistratie bijhouden. Dit zorgt ervoor dat er geen inzicht is in de hoeveelheid uren die aan de bezwaarafhandeling wordt besteed.

Duidelijk is in ieder geval dat de kosten voor de externe bezwaarcommissie ten minste behelsen:

- Het jaarlijks budget van de commissie van €12.593,07 (voor vacatiegeld, broodjes, koffie, thee, etc.);
- De kosten voor een secretaris met betrekking tot administratieve ondersteuning van de commissie (0,5 fte). Deze administratieve ondersteuning bestaat onder andere uit het plannen van hoorzittingen, het versturen van uitnodigingen en correspondentie met belanghebbenden.

De secretariaatswerkzaamheden in de vorm van dossierstudie, aanwezigheid bij de hoorzittingen en verslaglegging daarvan, en het redigeren van het commissieadvies vergen daarnaast substantiële capaciteit. Binnen vakafdelingen is capaciteit nodig in de vorm van dossierstudie, het redigeren van het

<sup>14</sup> Van de ambtelijke hoorcommissie Sociale Zaken zijn deze gegevens niet bekend.

verweerschrift en aanwezigheid tijdens hoorzitting. Dit laatste geldt ook voor de bezwaarafhandeling op het terrein van sociale zaken.

Het feit dat ambtenaren geen urenregistratie bijhouden, maakt het ook niet mogelijk een zuiver kostenonderscheid te maken tussen de informele en formele afhandelingswijze. Net als bij klachten levert informele afhandeling in theorie tijdwinst op in vergelijking met een formeel traject. Wanneer een bezwaarschrift namelijk voortijdig wordt ingetrokken, hoeft er geen hoorzitting te worden gepland, is het niet nodig een verweerschrift, verslag en advies te schrijven, en hoeft het proces rondom de beslissing op bezwaar niet te worden doorlopen. De tijdwinst gaat echter alleen op wanneer deze communicatie met de bezwaarmaker niet gepaard gaat met een buitensporige tijdsinvestering. Uit de interviews en de enquête komen geen aanwijzingen naar voren gekomen dat de gemeente buitensporig veel tijd kwijt is aan de informele afhandeling.

### **3.3.2 Conclusies over aantallen en kosten**

#### *1 Aantal bezwaren ligt relatief hoog en schommelt onder invloed van wetswijzigingen en grote projecten*

Het aantal bezwaarschriften ligt in de afgelopen vier jaar tussen de 248 en 322, waarbij er sterke schommelingen tussen de kamers zichtbaar zijn. Dit heeft bijvoorbeeld te maken met wetswijzigingen, waar met name de sociale kamer in 2015 een grote piek in bezwaren door ervoer. In de algemene kamer worden soms de effecten van een groot burgerparticipatieproject bemerkt, maar ook kan een besluit om strakker te handhaven tot een piek in bezwaren leiden. Vergeleken met enkele gemeenten van vergelijkbare omvang blijkt Roermond bovengemiddeld veel bezwaren te ontvangen.

#### *2 Aantal (deels) gegronde bezwaren blijft stabiel*

Het absolute aantal (deels) gegronde bezwaren blijft door de jaren heen nagenoeg gelijk. In 2018 is zes keer een beroep bij de rechtbank ingesteld tegen een besluit op bezwaar.

#### *3 Kosten van bezwaarafhandeling niet inzichtelijk*

Doordat er geen uren worden geschreven door medewerkers op de afhandeling van bezwaren, kan geen inzicht worden gegeven in de kosten die gepaard gaan met de afhandeling van bezwaren. Er kan daardoor geen beeld worden gevormd van de tijdsinspanning (en dus de kosten) rond de informele afhandelingswijze. De informele afhandeling van bezwaren levert normaliter tijdwinst op, wanneer deze niet gepaard gaat met een buitensporige tijdsinvestering. Er zijn geen aanwijzingen dat de gemeente buitensporig veel tijd kwijt is aan de informele afhandeling van bezwaren, maar dit kan door gebrek aan registratie niet worden gestaafd met cijfers. Van het formele traject is meer informatie bekend; het budget van de externe commissie (€12.593,07) exclusief ondersteuning via de secretaris (0,5 fte) is inzichtelijk. Voor de overige, interne kosten in het formele traject – waaronder de ambtelijke hoorcommissie op het terrein van Sociale Zaken – zijn geen kosten bekend.

### 3.4 Afhandeling van bezwaren in de praktijk

Deze paragraaf gaat over de afhandeling van bezwaarschriften zoals deze in de praktijk plaatsvindt in de gemeente Roermond. We toetsen deze uitvoeringspraktijk aan het normenkader. De informatie in deze paragraaf is afkomstig uit interviews met ambtenaren en commissieleden, een dossieronderzoek waarbij tien bezwaarschriften zijn bekeken en een online enquête onder de indieners van bezwaren.

#### 3.4.1 Bevindingen

Het algemene beeld is dat de gemeente Roermond werkt op de wijze zoals in de verordening en de procesbeschrijvingen beschreven is. Hieronder gaan we meer in detail in op de verschillende stappen in het proces. Bij de beschrijving van de bevindingen zijn normen gehanteerd om de werkwijze te kunnen beoordelen. Deze normen zijn steeds aan het begin van iedere subparagraaf (a t/m k) in een kader weergegeven.



Daar waar sprake is van een verschil in de werkwijze van de externe bezwarencommissie en de ambtelijke hoorcommissie, wordt per onderdeel in de lopende tekst beschreven hoe het voor de externe bezwarencommissie geldt, en in dit kader wordt beschreven hoe de ambtelijke hoorcommissie te werk gaat.

#### a. Transparante en laagdrempelige bezwaarprocedure

Normen:

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

Op de website van de gemeente Roermond staat informatie over hoe inwoners kunnen handelen wanneer ze een bezwaar willen indienen tegen een door de gemeente genomen besluit.<sup>15</sup> Via de optie 'Meldingen, klachten en bezwaren' op de startpagina en daarna via 'Bezwaar maken' komt men uit op de juiste plek.<sup>16</sup> Via de zoekfunctie op de website komt men op dezelfde pagina terecht. Op deze pagina wordt uitgelegd hoe men een bezwaar kan indienen (per post of persoonlijke afgifte bij de balie van het Stadhuis of het Stadskantoor), wat de termijnen en kosten zijn, en de verdere procedure van de afhandeling. Ook wordt men erop gewezen dat men een verzoek om voorlopige voorziening bij de rechtbank kan indienen en dat men in beroep kan gaan wanneer men het niet eens is met het besluit (op bezwaar).

In de interviews wordt door ambtenaren benadrukt dat de gemeente open staat voor bezwaarschriften. Zo wordt bij de formele besluiten standaard een bezwaarclausule bijgevoegd. Deze komt grotendeels overeen met de informatie die op de website staat, zo bleek uit de dossierstudie. Er zijn twee verschillen:

- In de bezwaarclausule in de brief wordt als vereiste genoemd dat men moet beschrijven welke beslissing volgens de inwoner genomen had moeten worden, dit wordt niet op de website genoemd als vereiste;
- Op de website staat dat men de datum waarop men het bezwaarschrift schrijft moet vermelden, in de bezwaarclausule in de brief wordt dit niet genoemd.

<sup>15</sup> In de zomer van 2019 is de gemeentewebsite vernieuwd. De beschrijving heeft betrekking op de website van voor deze vernieuwing.

<sup>16</sup> <https://www.roermond.nl/bezwaar>

Naast deze bezwaarclausule en de informatie op de website wijzen medewerkers ook mondeling op de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen. De mate waarin dit in de praktijk gebeurt, verschilt per beleidsveld en type besluit. In het sociaal domein is er doorgaans meer (persoonlijk) contact tussen

*"Ik wijs er actief op dat men bezwaar kan maken, want anders zijn ze hun rechten kwijt. Daarbij geef ik aan dat een ondertekend briefje genoeg is."*

– medewerker gemeente Roermond

gemeente en cliënt waardoor de medewerker hier gemakkelijker op kan wijzen. In het ruimtelijk domein komen minder situaties voor waarin medewerkers inwoners erop wijzen dat ze een bezwaar kunnen indienen tegen een genomen besluit. In de interviews geven medewerkers aan dat ze ontvangen brieven die niet aan de officiële eisen van een bezwaar voldoen, bekijken of er misschien toch sprake is van een bezwaar.

Er kan volgens geïnterviewde medewerkers soms wel sprake zijn van een drempel om een bezwaar in te dienen. In de eerste plaats zijn niet alle besluiten direct bekend of is het voor inwoners lastig in te schatten wat ze inhouden. Ook komt het voor dat de gevolgen van een besluit pas veel later zichtbaar worden, zoals bijvoorbeeld bij vergunningverlening. In deze gevallen kunnen inwoners pas in een later stadium beseffen dat ze eigenlijk bezwaar hadden willen maken. Omdat het besluit al geëffectueerd is, ervaart men een drempel om alsnog een bezwaar in te dienen.

Al met al bestaat de indruk dat er voldoende inzicht geboden wordt in de mogelijkheden van bezwaar, zo blijkt uit de interviews en dossieronderzoek. Uit de wijze waarop bezwaarschriften worden ingediend, maken de betrokken ambtenaren op dat het voor de meerderheid van de indieners helder is hoe men een bezwaar moet indienen. Ook hebben zij het gevoel dat maar weinig burgers zich laten weerhouden om een bezwaar in te dienen door regels of door de opstelling van een ambtenaar. Wel komt het voor dat de besluitvorming voor inwoners diffuus is en dat pas later een behoefte aan bezwaar ontstaat. Dat er 'verborgen bezwaren' bestaan, is niet uit te sluiten.

#### *Oordeel van inwoners*



Voor meer dan driekwart van de 69 geënquêteerde indieners van bezwaren was het duidelijk waar en hoe een bezwaar moest worden ingediend. Tien procent vond dit onduidelijk. Ongeveer de helft zoekt hiervoor informatie op, meestal via de gemeentelijke website, maar soms ook door te bellen met de gemeente. Een klein kwart heeft hulp gevraagd bij de gemeente; drie op de vier die dit deed, is hierover tevreden. Nog eens een kwart van de bezwaarmakers had graag hulp van de gemeente ontvangen, maar heeft dit niet gehad, mogelijk omdat hier niet expliciet om is gevraagd. Een kleine meerderheid heeft geen hulp nodig. Er is het meest onduidelijkheid over de termijnen waarin het bezwaar behandeld wordt (26%). Vindbaarheid en duidelijkheid van informatie over het indienen van een bezwaar en duidelijkheid over wat een bezwaar precies is, wordt beter beoordeeld.

## **b. Ontvangst, beoordeling van de ontvankelijkheid en bericht over verdere afhandeling**

Normen:

- Een binnenkomend bezwaar wordt geregistreerd en er wordt een ontvangstbevestiging gestuurd.
- Het bezwaar wordt op ontvankelijkheid gecontroleerd.
- Als het bezwaar ontvankelijk is volgt een bericht over verdere afhandeling, waarin de termijn van afhandeling duidelijk worden gemaakt.
- Wanneer het bezwaar niet-ontvankelijk wordt verklaard, ontvangt de indiener hiervan een schriftelijk bericht. In deze brief wordt verwezen naar de mogelijkheid om de zaak voor te leggen aan de rechtbank.

Een bezwaarschrift kan op verschillende manieren binnenkomen, maar moet uiteindelijk wel op schrift worden gesteld. Bij een telefonisch geuit bezwaar, wordt de beller gevraagd het bezwaar schriftelijk in te dienen. In de meeste gevallen gaat het om een brief (of fax) die bij de postkamer (afdeling DIV) binnenkomt. DIV is getraind om bezwaren te herkennen. Het bezwaar wordt verwerkt in het zaakverwerkingssysteem (Dimpact), waar het een zaaknummer krijgt. Zo komt het bij de verantwoordelijke afdeling terecht. In dat systeem koppelt de teamleider de zaak aan een (juridisch) behandelaar en degene die het primaire besluit heeft behandeld. De behandelaar stuurt het door naar de secretaris van de bezwaarschriftencommissie. Die hebben vaak ook al een bericht van DIV ontvangen, maar geven de voorkeur aan deze 'dubbele check'. Op dat punt zijn alle stakeholders geïnformeerd. Het komt in enkele gevallen ook voor dat een bezwaar direct bij de behandelend ambtenaar binnenkomt, bijvoorbeeld via een advocaat die het rechtstreekse e-mailadres kent. In dit geval draagt de behandelend ambtenaar zorg voor de zaakverwerking, waarna dezelfde bovenstaande stappen worden gevolgd.



Bij sociale zaken – die met ambtelijke hoor werken – is deze procedure verschillend. Er wordt direct een werkproces 'bezwaar' ingeboekt en geregistreerd in het systeem Suite4SD. Hierdoor ziet de behandelende juridisch medewerker direct in zijn/haar werkvoorraad dat er een bezwaarschrift is ontvangen. Zij stemmen af met de medewerker die betrokken was bij het primaire besluit, en met de teamleider van deze medewerker wanneer een correctie mogelijk is in een nieuw primair besluit (met als mogelijk gevolg intrekking van het bezwaar).

Bezwaarschriften kunnen op basis van de regels in de Awb als niet-ontvankelijk worden verklaard. Bijvoorbeeld als het indienen buiten de termijn gebeurt, als het niet op een besluit betrekking heeft of er geen gronden worden genoemd. Na ontvangst van het bezwaarschrift toetst het secretariaat of het bezwaarschrift voldoet aan de vereisten van de Awb. Wanneer een bezwaar niet voldoet aan de eisen, wordt de indiener een hersteltermijn geboden. Dat herstel kan inhouden dat de indiener bijvoorbeeld alsnog de ondertekening verzorgt of aanvullende informatie geeft over de gronden van het bezwaar. Wanneer het bezwaar uiteindelijk toch niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit schriftelijk meegedeeld aan de indiener. Er is geen reden om aan te nemen dat in deze brief niet wordt verwezen naar de mogelijkheid om de zaak voor te leggen aan de rechtbank.

Het kan voorkomen dat een ingediend bezwaar eigenlijk geen bezwaar is tegen een besluit, maar een klacht over een gedraging van een ambtenaar of het overschrijden van een termijn. Bij dergelijke gevallen wordt contact opgenomen met de indiener om hierover meer duidelijkheid te krijgen.

*"Soms is het wel lastig om te zien waar het precies om gaat: is het een klacht, een bezwaar, of gewoon een uiting van ongenoegen? Dan vragen we bij de indiener na wat de intentie was, zodat wij weten hoe het behandeld moet worden."*  
– medewerker gemeente Roermond

In de Awb is vastgelegd dat bij een binnenkomend bezwaar een ontvangstbevestiging moet worden verstuurd. Het secretariaat van de bezwarencommissie verstuurt deze brief, waarin ook de procedure en de termijnen die worden gehanteerd worden toegelicht. Het secretariaat zorgt er – indien van toepassing – ook voor dat belanghebbenden (bijv. vergunninghouder) worden geïnformeerd over het bezwaar.



Bij sociale zaken toetst de juridisch medewerker na ontvangst van het bezwaarschrift of het bezwaarschrift voldoet aan de vereisten van de Awb. Op aangeven van de juridisch medewerker zorgt de administratieve unit ervoor dat de ontvangstbevestiging wordt verstuurd en dat eventuele belanghebbenden op de hoogte worden gebracht van het ingediende bezwaar.

#### Oordeel van inwoners



In totaal 86% van de bezwaarindieners kan zich herinneren dat zij een ontvangstbevestiging hebben ontvangen. Voor ruim eenderde van de indieners (36%) is het onduidelijk hoe het proces van de afhandeling van bezwaren vorm krijgt.

### c. Beoordeling van het bezwaar

#### Normen:

- De gemeente doet navraag bij indiener om bezwaar in kaart te brengen.
- De gemeente beoordeelt het besluit waartegen bezwaar wordt gemaakt.

Als het bezwaar ontvankelijk is verklaard, informeert de betrokken (juridisch) medewerker de desbetreffende vakafdeling, c.q. medewerker hierover en treedt de feitelijke afhandelpcedure in werking. Het vooronderzoek wordt uitgevoerd door een (juridisch) medewerker die verder niet inhoudelijk bij het primaire besluit betrokken was. Er worden stukken opgevraagd bij de vakafdeling om het besluit waartegen bezwaar wordt aangetekend in kaart te kunnen brengen. Er wordt naar aanleiding van een ontvangen bezwaar altijd naar de juistheid van het oorspronkelijke besluit gekeken. Het kan immers zijn dat daar een fout gemaakt is.

Er kunnen in deze fase verschillende redenen zijn om (telefonisch) contact te zoeken met de bezwaarmaker. Dat kan zijn om meer duidelijkheid te krijgen waarover het bezwaarschrift precies gaat.

Verder voldoet in de praktijk een deel van de bezwaren niet aan alle eisen (er mist bijvoorbeeld een handtekening) en het contact dient dan om dit in orde te maken. Het telefonische contact kan ook ten doel hebben om de mogelijkheden voor informele afhandeling te verkennen en of er misschien al meteen een beiderzijds acceptabele oplossing is te vinden (zie hieronder). Betrokken medewerkers zijn zich ervan bewust dat een poging tot informele afhandeling mogelijk kan leiden tot verstoorde relaties met burgers. Dit is in het verleden ook wel eens gebeurd, doordat inwoners vonden dat hun rechtspositie werd aangetast.

*"Ik ben de laatste die de inwoner zal weerhouden om bezwaar te maken. Ik stimuleer ze juist om bezwaar te maken om hun rechtspositie vast te stellen. Als ambtenaar heb je daarin een tricky positie, je wilt niet de mogelijkheden van de burger ontnemen."*

– medewerker gemeente Roermond



Bij sociale zaken wordt niet standaard contact opgenomen met de indiener om het bezwaar in kaart te brengen. Wanneer er wel navraag wordt gedaan, wordt er altijd een notitie gemaakt van deze telefonische gesprekken met de indiener.



#### Oordeel van inwoners



Van de geënquêteerde bezwaarmakers geeft één op de acht aan door de gemeente te zijn gebeld met de vraag het bezwaar toe te lichten.

#### d. Informele afhandeling

Norm:

- Daar waar mogelijk wordt gekeken of er een aanvaardbare oplossing is voor het bezwaar, zodat de gehele formele procedure niet doorlopen hoeft te worden.

Afhankelijk van het beleidsterrein en de aard van het bezwaar kan het zinvol zijn om te pogen het bezwaar in informele sfeer af te handelen.

Informele afhandeling, mediation of minnelijke schikking kan om drie redenen worden ingezet:

- om te voorkomen dat een bezwaarschrift wordt ingediend;
- om te voorkomen dat het bezwaarschrift de formele procedure ingaat;
- om tijdens de hoorzitting tot een oplossing te komen zodat het bezwaarschrift alsnog wordt ingetrokken.

*"Soms vullen inwoners een aanvraagformulier verkeerd in. In het primaire besluit staat vervolgens dat de inwoner niet in aanmerking komt voor tegemoetkoming, en daar dient de inwoner een bezwaar over in. Dit lossen we intern op, zodat er een nieuw primair besluit komt. Dit leidt ertoe dat de bezwaren worden ingetrokken."*  
– medewerker gemeente Roermond

Vanuit de interviews is niet duidelijk geworden op welke wijze wordt besloten om pogingen tot informele afhandeling te staken en de stap te zetten om de secretaris van de bezwarencommissie in te schakelen voor het plannen van de hoorzitting.

Succesvolle informele afhandeling kan leiden tot een nieuw primair besluit en/of tot het intrekken van het bezwaarschrift. Volgens het jaarverslag van de externe bezwarencommissie over 2017<sup>17</sup> wordt ongeveer een vijfde van de bezwaren veelal op deze wijze ingetrokken. De commissie heeft vervolgens de aanbeveling gedaan deze alternatieve werkwijze te continueren en verder te formaliseren.

- In 2018 werd bij de *personeelskamer* één op de vier bezwaren ingetrokken. De achtergrond hiervan is dat de afdeling Personeelszaken in een zo vroeg mogelijk stadium aanstuurt op een minnelijke afhandeling.
- Bij de *algemene kamer* werd in 2018 één op de acht bezwaren ingetrokken. Met name bezwaren met betrekking tot besluiten in de openbare ruimte zoals bezwaren tegen plannen en projecten, gaan bezwaarschriften relatief vaak direct het formele proces in. Ook bij bezwaren tegen repressiemaatregelen is informele afhandeling meestal niet mogelijk. Bij zaken die spelen tussen inwoners of ondernemers, bijvoorbeeld bij een bezwaar tegen een verleende vergunning, is het soms mogelijk het geschil uit te praten. De gemeente kan contact opnemen met beide partijen en/of buurtbemiddeling inzetten om te voorkomen dat het tot een hoorzitting komt. Deze manier van werken wordt sporadisch toegepast. Er zijn hier ook geen instructies of standaarden voor.

<sup>17</sup> Dit punt wordt in het jaarverslag van 2018 opnieuw aangehaald, waarbij wordt verwezen naar het jaarverslag 2017.



In de procesbeschrijving voor de behandeling van bezwaarschriften sociale zaken, worden handvatten geboden om over te gaan tot informele afhandeling. In de praktijk wordt volgens de geïnterviewde medewerkers bij het eerste overleg tussen de juridisch en primair afhandelaar (en/of diens leidinggevende) gekeken of een eenvoudige oplossing voorhanden is. Bijvoorbeeld door een onjuist primair besluit aan te passen zodat de bezwaargrond vervalt en het bezwaarschrift kan worden ingetrokken. Het wordt door geïnterviewden als een belangrijk voordeel van een ambtelijke commissie gezien dat deze dicht bij de uitvoering zit en daardoor snel kan schakelen met de inhoudelijk behandelaars. Wanneer er weerstand of terughoudendheid is vanuit de medewerker, wordt opgeschaald naar de leidinggevende. Verder wordt om het zoveel mogelijk informeel afhandelen te stimuleren op het voorblad van het dossier vermeld of de bezwaarmaker al dan niet gebeld is. Hoewel in de interviews wordt benadrukt dat bezwaarschriften regelmatig worden ingetrokken, zijn hierover geen cijfers beschikbaar. Er wordt gesproken over managementrapportages, maar deze zijn in het kader van het onderzoek niet beschikbaar gesteld.

Ook inwoners worden gestimuleerd om – voordat zij een bezwaarschrift indienen – contact op te nemen met de gemeente om te bespreken of er andere oplossingen mogelijk zijn. De bezwaartermijn wordt in dit geval niet opgeschort.

*"Neem voordat u bezwaar maakt, contact op met de gemeente. Soms zijn er andere mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Lukt dit niet stuur dan een bezwaarschrift naar de gemeente."*

- Website gemeente Roermond

#### Oordeel van inwoners



Acht van de 69 ondervraagde bezwaarmakers heeft gemerkt dat de gemeente een poging heeft gedaan het bezwaar informeel op te lossen. In de meeste gevallen is dit ook naar tevredenheid gelukt. Wel wordt opgemerkt dat het lang duurde.

#### e. De hoorzitting

##### Normen:

- Bij de hoorzittingen worden altijd beide partijen gehoord.
- Een verslag hiervan wordt teruggekoppeld naar alle aanwezigen.
- Indieners beoordelen de commissieleden en de bezwaarafhandelaars als onafhankelijk.

De hoorzittingen vormen een onderdeel van de formele afhandelingsprocedure. De hoorzittingen verlopen in de externe en de ambtelijke commissie in grote lijnen op dezelfde wijze. Uit de interviews en dossiers blijkt dat de hoorzittingen uitgevoerd worden zoals in de procesbeschrijving beschreven is.

De uitnodiging voor de hoorzitting wordt tenminste drie weken voor de zittingsdatum verstuurd naar de bezwaarmaker en eventuele belanghebbenden. Hierbij wordt ook een kopie van het verweerschrift, indien aanwezig, meegestuurd. In de uitnodiging wordt vermeld dat men tot tien dagen voor de zitting nieuwe stukken kan indienen. Partijen krijgen bij de uitnodiging voor de hoorzitting ook een bijlage met informatie over de bezwaarprocedure.

Uiterlijk zeven werkdagen voor de hoorzitting plaatsvindt, ontvangen de voorzitter en de commissieleden de agenda van de hoorzitting en de bijbehorende procesdossiers. Per hoorzitting worden in principe drie zaken ingepland. De hoorzittingen van de algemene kamer zijn openbaar, tenzij de commissie anders beslist. De hoorzittingen van de personeelskamer zijn vanwege privacyoverwegingen altijd besloten.

Een hoorzittingsavond start met een voorbespreking met de commissie en de secretaris. De commissie heeft als taak om advies uit te brengen over de ingediende bezwaarschriften en daarmee niet alleen te kijken of de letter van de wet is nageleefd (rechtmatigheid), maar ook een mening te vormen over de redelijkheid van het besluit. De nadruk ligt hierbij naar eigen zeggen met name op rechtmatigheid, mede vanwege de juridische achtergrond van de commissieleden.

Aanwezig bij de hoorzitting zijn naast de voorzitter en twee commissieleden, (een vertegenwoordiger van) de bezwaarmaker en eventuele belanghebbenden: de secretaris van de commissie en één of meer vertegenwoordigers van het bestuursorgaan. De voorzitter begeleidt het proces tijdens de hoorzitting en benadrukt de onafhankelijke positie van de commissie. Eerst legt de voorzitter de procedure uit. Vervolgens mag de bezwaarmaker zijn of haar verhaal doen. Daarna stellen de voorzitter en commissieleden inhoudelijke vragen aan de bezwaarmaker, andere belanghebbenden, en de vertegenwoordiger(s) van het bestuursorgaan. Zowel de bezwaarmaker als de vertegenwoordigers van het bestuursorgaan komen aan het woord tijdens de hoorzitting.

*"De stijl waarop de hoorzitting wordt geleid is afhankelijk van de samenstelling van de BC. De ene voorzitter leidt het wat strakker, de ander geeft meer ruimte aan de burger om uit te weiden."*

– medewerker gemeente Roermond

Zoals bij bovenstaand punt (c. Informele afhandeling) is beschreven, wordt ook tijdens de hoorzittingen nagegaan of een andere oplossing dan de formele procedure een mogelijkheid is. Zo kan er bijvoorbeeld worden afgesproken om een mediationtraject te starten, waarbij de bezwaarprocedure wordt aangehouden of het bezwaarschrift wordt ingetrokken.

Na het behandelen van de zaken tijdens de hoorzitting volgt een nabespreking, waarin de commissie bepaalt wat hun advies is. Van elke hoorzitting wordt een verslag geschreven en het advies van de commissie wordt uitgewerkt door het secretariaat. Beide documenten gaan naar de commissie ter controle. Als ze definitief zijn, worden ze ondertekend door de voorzitter en doorgestuurd naar de vakafdeling.



Aanwezig bij de hoorzitting van de ambtelijke hoorcommissie zijn: de voorzitter en twee juristen Sociale Zaken (waarvan er één het verslag maakt), een medewerker van de afdeling die het primaire besluit heeft genomen en (een vertegenwoordiger van) de bezwaarmaker. In het Sociaal Domein komt het vrijwel nooit voor dat er een andere belanghebbende dan de bezwaarmaker aanwezig is. De inhoudelijk behandelaar (verweerder) moet bij de hoorzitting aanwezig te zijn om verweer te voeren. Een schriftelijke reactie van de inhoudelijk behandelaar is niet verplicht gesteld.

De collega (verweerder) wordt gehoord net als de indiener van het bezwaar.. Dit leidt vanuit het perspectief van ambtelijk betrokkenen niet tot interne problemen. De juridisch medewerkers benadrukken dat het over het werk gaat (het besluit) en niet over de persoon die het besluit heeft genomen. Met de gevolgde werkwijze wordt beoogd onafhankelijkheid en onpartijdig uit te stralen en er voor te zorgen dat indieners zich 'gehoord' voelen.

Voorafgaand aan de hoorzitting worden onduidelijkheden en opkomende vragen besproken door de juridisch behandelaar en voorzitter, zodat de voorzitter een goed beeld heeft van de zaak. Eén van de juridisch medewerkers maakt een verslag van de hoorzitting. De juridisch behandelaar en voorzitter controleren dit verslag, waarna de voorzitter het ondertekent. Het verslag wordt in de regel meegestuurd bij de beslissing op het bezwaar. In enkele gevallen wordt het verslag al eerder verstuurd (bijv. wanneer er afspraken in het verslag zijn opgenomen).

Volgens de juristen van Sociale Zaken vinden inwoners (en met name cliënten in het Sociaal Domein) het spannend om aanwezig te zijn bij een hoorzitting. De juristen hebben het

gevoel dat deze spanning beperkter is bij de ambtelijke commissie in vergelijking met de externe commissie.

Het verslag van de hoorzitting wordt samen met de beslissing op het bezwaar verstuurd naar de bezwaarmakers. Dit is het eerste moment dat bezwaarmakers het verslag onder ogen krijgen. Betrokken medewerkers geven aan dat sommige bezwaarmakers deze werkwijze bekritiseren, bijvoorbeeld door aan te geven dat de beslissing op bezwaar is genomen op basis van een in de ogen van de bezwaarmakers foutief verslag.

#### *Oordeel van inwoners*



In totaal hebben 23 ondervraagde bezwaarmakers een hoorzitting in de algemene kamer meegemaakt. Meer dan driekwart van deze bezwaarmakers (18) vond dat zij tijdens dit gesprek voldoende de ruimte kregen om hun bezwaar uit te leggen. Uiteindelijk is ongeveer de helft (11) daadwerkelijk tevreden over de totale hoorzitting. Geen van de deelnemers aan de enquête heeft een hoorzitting van de personeelskamer meegemaakt.



16 bezwaarmakers hebben een hoorzitting bij de ambtelijke hoorcommissie Sociale Zaken meegemaakt. Van hen zeggen zes inwoners dat zij tijdens dit gesprek voldoende de ruimte kregen om hun bezwaar toe te lichten en vijf gaven aan daarvoor te weinig ruimte te hebben gekregen. Een kwart (4) is tevreden over de totale hoorzitting.

#### **f. Onafhankelijkheid van de afhandeling van bezwaarschriften**

##### **Normen:**

- Bezwaarafhandelaar heeft geen directe betrokkenheid met grond van het bezwaar.
- Bezwaarafhandelaar is niet degene die besluit heeft genomen/voorbereid.
- De indiener heeft vertrouwen in een juiste en onafhankelijke manier van behandeling en beoordeling.

De (juridisch) medewerker die zich bezighoudt met de uitvoering van de bezwaarprocedure kan inhoudelijk betrokken zijn bij het omstreden besluit of de grond van het bezwaar.

De externe bezwaarcommissie bestaat uit externe leden en zij hebben daarom geen enkele betrokkenheid met de primaire besluiten waartegen het bezwaar wordt gemaakt. Wanneer een lid betrokkenheid heeft met een grond van het bezwaar of de bezwaarmaker/belanghebbende persoonlijk kent, doet deze afstand van de zaak.

*"Door het instellen van de externe commissie wordt de schijn van afhankelijkheid weggenomen. De burger ziet dat de zaak onafhankelijk en objectief wordt beoordeeld."*

– medewerker gemeente Roermond

- De *algemene kamer* bestaat uit acht leden, onder wie een voorzitter en plaatsvervangend voorzitter. Bij elk hoorzitting zijn de voorzitter (of diens plaatsvervanger) en twee andere commissieleden aanwezig.
- De *personeelskamer* bestaat uit drie leden, onder wie een voorzitter en plaatsvervangend voorzitter. Door de geïnterviewden wordt aangegeven dat dit voldoende leden zijn, omdat er per jaar weinig zaken plaatsvinden.

Zowel ambtelijk betrokkenen als de commissies zelf zijn tevreden over de samenstelling van de commissies, die bestaan uit voornamelijk (oud-)ambtenaren en juristen. Volgens de geïnterviewden is een belangrijke meerwaarde van de externe bezwarencommissie dat deze onafhankelijk oordeelt.



Bij Sociale Zaken werken zes juridisch medewerkers, die afwisselend de rol van voorzitter en afhandelaar innemen. De voorzitter heeft een technische rol tijdens de hoorzitting om de onafhankelijkheid te benadrukken. De juridisch medewerker die als afhandelaar bij de zaak is aangewezen doet – in overleg met de voorzitter – de heroverweging van het primaire besluit en schrijft de beslissing op het bezwaar (welke onder mandaat wordt ondertekend door de directeur). Er wordt voor gewaakt dat de voorzitter niet betrokken was bij de voorbereiding van het bestreden besluit.

Het ambtelijke karakter van de hoorcommissie Sociale Zaken wordt niet als een probleem gezien door de direct betrokken medewerkers. Ze vinden dat ze voldoende afstand van de uitvoering hebben om onafhankelijk en onpartijdig te oordelen. De onafhankelijkheid wordt gewaarborgd doordat de heroverweging wordt gedaan door een collega die niet betrokken was bij het primaire besluit. De commissieleden zijn er zich terdege van bewust dat de indiener in beroep kan gaan wanneer deze niet tevreden is met hoe het college het primaire besluit heeft heroverwogen.

Volgens sommige geïnterviewden – en dan met name juridisch medewerkers die niet werkzaam zijn op de afdeling Sociale Zaken – staat de onafhankelijkheid van de ambtelijke hoorcommissie wel eens ter discussie.

#### *Oordeel van inwoners*



In de enquête is aan de bezwaarmakers de vraag gesteld hoe tevreden men is over de onafhankelijke opstelling van de gemeente<sup>18</sup>. Het blijkt dat een overgrote meerderheid (17 van 22 die antwoord gaven op deze vraag) hierover (zeer) ontevreden is. Wat betreft de onafhankelijkheid van de algemene kamer is ruim de helft niet tevreden. Geen van de deelnemers aan de enquête viel binnen de personeelskamer.



De helft van de bezwaarmakers die hun mening gaven over de onafhankelijkheid van de commissie Sociale Zaken is hierover ontevreden.

#### **g. Besluit op bezwaar**

##### Normen:

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

Wanneer door het bestuursorgaan een besluit is genomen over het bezwaarschrift wordt dit in de vorm van een besluit op bezwaar schriftelijk naar de indiener van het bezwaar gestuurd. Hierin wordt, als de procedure is afgerond, een uitspraak gedaan over of het bezwaar (deels) gegrond is, de redenen hiervoor en de eventuele gevolgen hiervan.

Uit het dossieronderzoek wordt duidelijk dat de brieven die verstuurd worden aan de indiener bestaan uit de mededeling dat er een besluit op bezwaar is genomen en dat men een beroepsschrift kan indienen wanneer men het niet eens is met de beslissing op het bezwaar. Als bijlagen zijn het verslag van de hoorzitting (indien deze heeft plaatsgevonden) en het besluit op bezwaar bijgevoegd.

<sup>18</sup> Er is gevraagd naar een oordeel over de onafhankelijke opstelling van de gemeente in het algemeen, niet over de afhandelaar van het bezwaarschrift in het bijzonder.

De afdoeningsbrief wordt opgesteld door een (juridisch) medewerker van de vakafdeling. Voordat de afdoeningsbrief de deur uit gaat, leest er altijd een collega mee. De brieven aan indieners van bezwaren hebben een formeel karakter met vaak juridische taal. Ambtenaren begrijpen dat dit voor een deel van de inwoners lastig te begrijpen is.

*"Het probleem is dat je als jurist het besluit zo wilt formuleren dat het bij de rechter overeind blijft en als dienstverlener dat de boodschap overkomt. Juristen kiezen voor de veilige, juridische formulering. Hier is een wereld te winnen."*

– medewerker gemeente Roermond

Omdat in bijna alle gevallen het bestuursorgaan bij de beslissing op bezwaar het advies van de commissie overneemt en de motivering van de commissie volgt, wordt de motivering van het besluit op bezwaar feitelijk uitgeschreven door het secretariaat van de commissie.

In 2018 is zes keer een (hoger) beroep bij de rechtbank ingesteld tegen een besluit op bezwaar.<sup>19</sup>



Op basis van de beschikbare informatie stelt een juridisch medewerker het besluit op bezwaar op. Meestal leest een collega juridisch medewerker mee met dit concept. Deze wordt voorgelegd aan de directeur. Nadat de directeur (of diens vervanger) het besluit op bezwaar heeft ondertekend, informeert de juridisch medewerker de verantwoordelijke medewerker. Deze laatste herstelt – indien nodig – het primaire besluit. Een administratief medewerker van de vakafdeling stelt de afdoeningsbrief op en zorgt voor de verzending van de brief (inclusief het ondertekende besluit op bezwaar) naar de belanghebbende (of diens gemachtigde).

Sinds 2018 is er binnen de gemeente op ingezet om de besluiten in zo duidelijk mogelijke taal te beschrijven, naar aanleiding van de pilot Klare Taal die binnen de vakafdeling Sociale Zaken is gedraaid.<sup>20</sup> Volgens de geïnterviewde medewerkers heeft de pilot geholpen om de leesbaarheid en begrijpelijkheid van de teksten te vergroten. De eventuele effecten van de pilot zijn niet terug te zien in de brieven die binnen de onderzoeksperiode vallen.

#### Oordeel van inwoners



Ongeveer de helft van de bezwaarmakers die een afdoeningsbrief hebben ontvangen is positief over deze brief. 53% vindt het taalgebruik in de brief begrijpelijk en 51% vindt dat de gang van zaken duidelijk werd uitgelegd.

#### **h. Snelheid en verdaging**

Normen:

- Gemeente houdt zich aan regels van verdaging.
- De bezwaren waar sprake was van verdaging zijn bijzonder van aard.
- De gemeente geeft tijdig en schriftelijk bericht van verdaging.

De zorg voor een tijdige beslissing op een bezwaarschrift berust gedeeltelijk bij de commissie en gedeeltelijk bij het bestuursorgaan, c.q. de gemeente. De Awb stelt dat de maximale termijn voor de afhandeling zes weken bedraagt (twaalf weken in het geval van een externe commissie) en dat deze met ten hoogste zes weken kan worden verdaagd, wanneer daarover schriftelijk mededeling wordt gedaan aan de indiener. Verder uitstel is alleen mogelijk wanneer de bezwaarindiener daarmee schriftelijk instemt.

<sup>19</sup> In 2017 was dit zeven keer, in 2016 zestien keer. Van 2015 zijn hierover geen gegevens bekend.

<sup>20</sup> Het is niet duidelijk of Klare Taal is uitgerold in de rest van de organisatie.

Een terugkerende aanbeveling in de jaarverslagen van de externe bezwarencommissie gaat over de tijdigheid van de wettelijke afhandelingstermijnen. Uit de jaarverslagen blijkt dat in de afgelopen drie jaren in ongeveer de helft van de gevallen de termijn voor afhandeling van bezwaarschriften niet werd gehaald. In 2018 werd 62% van de bezwaarschriftprocedures in de algemene kamer tijdig afgehandeld. In 2017 was dit 53%, en in 2016 52%. Voor 2015 zijn hierover geen cijfers bekend. Het is niet bekend in hoeverre er door de gemeente gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid om de beslistermijn te verdagen.

Het secretariaat werkt met een Excelbestand om de verwachte afhandelingstermijnen te berekenen. Op basis hiervan kan worden besloten te verdagen. Belangrijke data (zoals het verstrijken van deadlines) worden als hulpmiddel in de Outlook-agenda van de secretaris opgenomen. Ook worden alle data opgenomen op een voorblad (sinds medio 2018). Deze handvatten zijn een hulpmiddel bij de termijnbewaking juist is tijden van grote drukte.

Wanneer de gemeente niet tijdig beslist op een bezwaar kan de bezwaarmaker de gemeente in gebreke stellen. De gemeente heeft vervolgens twee weken de tijd om alsnog een besluit te nemen. Wanneer de gemeente dit niet (op tijd) doet, is zij een dwangsom verschuldigd. In 2018 is het bestuursorgaan drie keer in gebreke gesteld, in één zaak is een dwangsom uitgekeerd.

|      | IN GEBREKE GESTELD | DWANGSOM |
|------|--------------------|----------|
| 2015 | n.b.               | n.b.     |
| 2016 | 2                  | n.b.     |
| 2017 | 3                  | n.b.     |
| 2018 | 3                  | 1        |

#### *Achtergronden van (te) lange doorlooptijd*

Een algemene verklaring is het capaciteitsprobleem (gebrek aan juridische medewerkers) waar enkele afdelingen mee kampen. Verder is de doorgaans lange doorlooptijd volgens medewerkers een gevolg van de (zorgvuldigheid van de) werkwijze. In het afhandelingsproces zijn drie fasen te onderscheiden met per fase specifieke risico's op vertraging.

1. De tijd tussen indiening tot de hoorzitting
2. De tijd tot het advies
3. De tijd tot het besluit op bezwaar

Ad 1. De hoorzittingen bij de commissie algemene kamer vormen een 'bottleneck' in de doorlooptijd. Met name met het inplannen van de hoorzittingen wordt tijd verloren. Dit heeft te maken met de beperkte capaciteit bij zowel het secretariaat van de bezwaarcommissie als bij de vakafdeling waardoor bij drukte hoorzittingen relatief ver in de tijd worden ingepland. Doordat de agenda's voor de hoorzittingen snel vol raken, wordt het halen van de termijn van 12 weken moeilijk en wordt er relatief veel verdaagd. Maar ook met deze verdaging is het lastig om de termijn te halen. Oplossingen hiervoor zijn het inplannen van extra hoorzittingen, maar dit is niet altijd mogelijk vanwege de beschikbaarheid van de leden van de bezwaarschriftencommissie, net als die van het secretariaat om het verslag van de hoorzittingen en de adviezen uit te werken en verder af te handelen.

Ad 2. Het is de taak van de commissie om na ontvangst van het bezwaarschrift met de achterliggende stukken ervoor te zorgen dat binnen een redelijke termijn advies wordt uitgebracht. Volgens inschatting van betrokkenen is de laatste jaren vooruitgang geboekt in de tijd die nodig is voor het opstellen van het advies.

*"Procesmatig lukt het niet altijd om binnen de beslistermijnen te blijven, maar liever een goed besluit dan een gehaast besluit."*

– medewerker gemeente Roermond



Ad 3. Uit de jaarverslagen blijkt dat de doorlooptijden van meer dan 18 weken met name veroorzaakt worden doordat het (te) lang duurde voordat door het bestuursorgaan een beslissing werd genomen op basis van het advies van de commissie. In deze fase is weinig speling, omdat het besluitvormingstraject minimaal 2 tot 3 weken duurt.

#### *Voorkomen van termijnoverschrijding*

In de afgelopen jaren zijn wijzigingen doorgevoerd om overschrijding van termijnen te voorkomen.

- Om de termijnbewaking van het bezwaarschriftenproces te optimaliseren, is de secretaris van de commissie bezwaarschriften gemandateerd om het verdagingsbesluit te nemen. Dit werd eerst door de vakafdeling gedaan.
- De vakafdeling levert ten minste 15 werkdagen voor de hoorzitting het procesdossier aan bij het secretariaat, bij voorkeur inclusief verweerschrift.

Ambtelijk betrokkenen zien slechts in beperkte mate mogelijkheden om de doorlooptijd verder te verkorten. Wel ziet men mogelijkheden om nog beter te communiceren met de burger, c.q. aan verwachtingenmanagement te doen. Zo kan degene die een primair besluit neemt met een negatieve uitkomst voor de inwoner, contact opnemen met de inwoner om het besluit en de achterliggende redenen uit te leggen. Op die manier wordt er begrip gekweekt bij de inwoner en mogelijke bezwaren voorkomen. Ook zien medewerkers verbetermogelijkheden in het tijdig op waarde schatten van mogelijke pieken in bezwaren door bijvoorbeeld externe capaciteit in te schakelen.



Bij de sociale kamer wordt volgens de geïnterviewde medewerkers eveneens veelvuldig verdaagd. Hoewel percentages over tijdigheid niet beschikbaar zijn, is de indruk bij intern betrokkenen dat het zelden voorkomt dat vervolgens de verdagingstermijn wordt overschreden. Dat was in het verleden wel anders en dat het nu goed gaat, is omdat de caseload nu goed op orde en stabiel is.

#### **i. Registratie van bezwaren**

Normen:

- Alle binnengekomen bezwaren worden geregistreerd.
- Bezwaren die informeel worden afgehandeld, worden geregistreerd.
- De registratie is juist en volledig (gegevens indiener, gegevens bezwaar, datum van ontvangst, status procedure).

Een binnengekomen bezwaarschrift wordt door afdeling DIV geregistreerd in het zaakverwerkingssysteem (Dimpact). Ook zaken die informeel worden afgehandeld, worden op deze manier geregistreerd. De fysieke dossiers worden door het secretariaat in een dossierkast geplaatst.

In de praktijk blijkt dat het secretariaat van de bezwarencommissie een ander systeem gebruikt dan ambtenaren. Ambtenaren werken met het zaakstelsel Dimpact, waarin alle documenten een zaaknummer krijgen toegewezen. De stukken die door het secretariaat van de bezwarencommissie worden verstuurd, krijgen een ander zaaknummer in het systeem dat zij gebruiken (Octopus). Dit zorgt ervoor dat de juridisch behandelaars niet de informatie met betrekking tot het bezwaarschrift kunnen inzien. In de interviews kwam naar voren dat het de bedoeling is dat dit wordt rechtgetrokken.





Bij Sociale Zaken wordt de registratie van de bezwaren bijgehouden in E-Suite. Dit systeem laat zien wanneer tijdigheid in het geding komt en daarnaast krijgen juridisch medewerkers wekelijks een mail vanuit applicatiebeheer van zaken waarvan de termijn binnen een week verstrijkt. Uit het systeem worden gegevens gehaald (gegronde bezwaren, beroep, etc.) en bijgehouden in Excelbestanden. Informele afhandeling komt niet terug in deze registratie. Er wordt wel bijgehouden of een bezwaarschrift wordt ingetrokken, maar daar kunnen meerdere redenen voor zijn.

## **j. Communicatie**

Normen:

- (Intern) betrokkenen communiceren met elkaar over de voortgang van de procedure.
- De indiener wordt tijdens het afhandelingsproces op de hoogte gehouden van de voortgang.
- De indiener is tevreden over de frequentie en inhoud van de communicatie.

Zowel bij de formele als informele afhandeling is onderlinge communicatie tussen de betrokken commissie, juridisch medewerkers en de inhoudelijk betrokken vakafdeling een belangrijke succesfactor. Hieraan ten grondslag ligt heldere afbakening van taken en de rolopvatting van alle actoren.

Het secretariaat zorgt voor het samenstellen van de dossiers, het plannen van hoorzittingen en het registreren van gegevens over bezwaarschriften. De secretaris van de bezwaarschriftencommissie handelt daarmee de administratie af tot en met het advies van de bezwaarschriftencommissie. De secretaris ondersteunt de commissie eveneens bij het opstellen van het jaarverslag. Inhoudelijk is de vakafdeling aan zet om af te tasten of informele afhandeling mogelijk is.

Wanneer het formele proces wordt ingezet, dient er door de vakafdeling een dossier te worden aangeleverd aan de secretaris van de bezwarencommissie. In een enkel geval zijn deze dossiers nog niet compleet, waarna de secretaris hierop wijst en dit wordt aangevuld. Naast de volledigheid was de uniformiteit van de dossiers een blijvend aandachtspunt in de jaarverslagen. De ordening van de documenten is soms chronologisch, soms niet. De huidige commissie is echter van mening dat ze relatief weinig hinder ondervinden van de verschillen in opbouw.

Een ander veelgenoemd aandachtspunt is dat de vakafdeling en het secretariaat van de bezwaarschriftencommissie met verschillende zaaksystemen werken, waardoor er minder overzicht is voor beide partijen.

De interne communicatie rondom het inplannen van de hoorzitting wordt als verbeterpunt gezien. Uitnodigingen worden door het secretariaat alleen per post verstuurd en de afspraken worden niet automatisch in de agenda's van de medewerkers gezet, waarbij geen rekening wordt gehouden met beschikbaarheid.

Het secretariaat van de bezwaarcommissie verzorgt de communicatie richting de bezwaarmaker. Alle relevante stukken worden beschikbaar gesteld aan de bezwaarmaker. Het dossier ligt klaar ter inzage, maar in de praktijk wordt zelden gebruikgemaakt van dit recht.



De juridisch medewerkers van de afdeling Sociale Zaken verzorgen zelf de rol van de secretaris, waarbij zij als groot voordeel hebben dat ze relatief dicht op de afdeling zitten en dus makkelijker kunnen afstemmen als er informatie onduidelijk is of ontbreekt in het procesdossier. De juridisch medewerkers proberen dit al als het bezwaar binnenkomt – in het kader van de informele afhandeling –, maar ook in de dossiervorming en de uitnodiging tot de hoorzitting heeft deze nabijheid een voordeel.

### Oordeel van inwoners



Eerder was te zien dat het voor ongeveer een kwart (26%) van de bezwaarmakers niet duidelijk was welke termijnen gelden bij de bezwaarafhandeling. Wellicht houdt deze onduidelijkheid verband met de tevredenheid over de snelheid van de afhandeling: 48% van de bezwaarmakers is hierover (zeer) ontevreden. Daarnaast is 45% niet tevreden over de mate waarop men op de hoogte wordt gehouden van ontwikkelingen binnen de afhandeling.

### k. Trekken van lering uit bezwaren

#### Normen:

- Er wordt jaarlijks inzicht gegeven in aantal en aard van ingediende bezwaren en de leerpunten die daaruit voorkomen.
- De raad wordt geïnformeerd.
- De leerpunten worden opgepakt.

Bezwaarprocedures bieden niet alleen waarborgen voor zorgvuldige afhandeling van bezwaren, maar bieden daarnaast ook handreikingen om de dienstverlening, regelgeving of het beleid van de gemeente te optimaliseren. Een van de manieren om te leren van bezwaarprocedures is verslaglegging en bespreking van de uitkomsten daarvan.

De externe bezwaarcommissie stelt elk jaar een jaarverslag op. In het kader van dit onderzoek zijn de verslagen over 2016, 2017 en 2018 bestudeerd<sup>21</sup>. Inhoudelijk lijken de verslagen sterk op elkaar. Er wordt een cijfermatig inzicht gegeven in de ontwikkeling van het aantal en de aard van de bezwaren. De jaarverslagen van de commissie geven – indien daar aanleiding toe is – aanbevelingen. De jaarverslagen van de bezwaarcommissie zijn bij de meeste ambtenaren inhoudelijk niet of niet geheel bekend. De inhoud van de jaarverslagen en de eventuele leerpunten worden intern in beperkte mate gebruikt. Dit duidt erop dat er geen goed systeem van juridische kwaliteitszorg aanwezig is.

### Rol van de raad

Het jaarverslag wordt aangeboden aan het college en de gemeenteraad. De afhandeling van bezwaren komt echter slechts sporadisch aan de orde in de raad. Voor zover bekend, wordt er nooit inhoudelijk gedebatteerd over de trends in bezwaren, redenen voor gegrondheid ervan en tot welke politieke bestuurlijke conclusies dat kan leiden. Wel komt het voor dat er vanuit de raad op casusniveau vragen worden gesteld aan het college over specifieke besluiten. Deze aandacht voor casuïstiek valt buiten de eigenlijke rol van de raad die zich zou moeten richten op kaderstelling en controle. Ambtenaren merken overigens weinig van politieke belangstelling voor de afhandeling van bezwaren. Een grotere betrokkenheid van de raad wordt vanuit de uitvoering wel als wenselijk gezien. Met name waar het gaat om het beschikbaar stellen van budget ten behoeve van teamuitbreiding om te anticiperen op pieken in bezwaren.



De laatste jaren worden er bij sociale zaken geen verslagen meer opgesteld over de binnengekomen en afgehandelde bezwaren. De reden hiervan is bij een deel van de geïnterviewde medewerkers onbekend en anderen geven aan dat er geen belangstelling bleek te zijn vanuit het management en/of bestuur. Wel wordt er gesproken over managementrapportages, maar deze zijn in het kader van het onderzoek niet beschikbaar gesteld.

De geïnterviewden hebben geen zicht op hoe de raad wordt geïnformeerd over eventuele trends in de bezwaren. Geïnterviewde medewerkers geven aan dat een jaarverslag voor

<sup>21</sup> Naast deze jaarverslagen is er een beknopt overzicht beschikbaar van de bezwaarschriften in 2015.

henzelf in beperkte mate toegevoegde waarde heeft, omdat een jaarverslag volgens hen te abstract is. Het heeft volgens geïnterviewden meer zin om aandachtspunten die in bezwaren opgemerkt worden structureel snel en actief te delen met de uitvoering. Dit is ook een voordeel van dicht op het werkveld zitten. In 2017-2018 hebben de juridisch medewerkers aandachtspunten verzameld en dit doorgegeven aan de kwaliteitsmedewerkers. Dat leverde enkele waardevolle inzichten waarom bezwaren (deels) gegrond werden verklaard. Als er opvallende zaken zijn, zoals bijvoorbeeld een toename van een bepaald type bezwaren dan kijkt men op ad hoc basis hoe dat beter kan. Er zijn geen medewerkers aangewezen die hierin een vaste taak hebben.

### **3.4.2 Conclusies over afhandeling in de praktijk**

#### *1 De bezwaarprocedure is laagdrempelig en transparant*

Een bezwaarschrift moet aan de wettelijke verplichtingen voldoen en derhalve schriftelijk ingediend worden. Op de website van de gemeente Roermond staat informatie over hoe inwoners een bezwaar kunnen indienen tegen een door het gemeentebestuur genomen besluit. Ook wordt bij formele besluiten standaard een bezwaarclausule bijgevoegd. Hoewel er kleine verschillen zijn tussen de richtlijnen die op de website en in de bezwaarclausule worden benoemd (beschrijving welke beslissing volgens de inwoner genomen had moeten worden en de notatie van de datum) geven deze een goed beeld van de eisen. Ook kunnen ambtenaren mondeling wijzen op de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen. De mate waarin dit in de praktijk gebeurt, verschilt per beleidsveld en type besluit. Voor meer dan driekwart van de geënquêteerde indieners van bezwaren was het duidelijk waar en hoe een bezwaar moest worden ingediend.

#### *2 De registratie is in beginsel op orde maar verschillende zaaksystemen zorgen voor ruis*

De registratie van bezwaarschriften start – vanwege de wettelijke eis deze op schrift in te dienen – bij de afdeling DIV. Hierdoor zijn ook informeel afgehandelde bezwaren in deze registratie opgenomen. Ambtenaren werken vanuit het zaakstelsel, waarin alle documenten een zaaknummer krijgen toegewezen. De stukken die door het secretariaat van de bezwarencommissie worden verstuurd, krijgen echter een ander zaaknummer, doordat het secretariaat een ander stelsel gebruikt. Dit zorgt ervoor dat de (juridisch) behandelaars niet altijd de informatie met betrekking tot het bezwaarschrift kunnen inzien. Er wordt wel bijgehouden of een bezwaarschrift wordt ingetrokken, maar daar kunnen meerdere redenen voor zijn.

#### *3 Lerend vermogen m.b.t. bezwaarafhandeling is onvoldoende geborgd*

De externe bezwaarcommissie stelt elk jaar een jaarverslag op met daarin een cijfermatig overzicht in de ontwikkeling van het aantal en de aard van de ingediende bezwaren, inclusief aanbevelingen voor verbeteringen in het proces. De jaarverslagen van de bezwaarcommissie zijn bij de meeste ambtenaren inhoudelijk niet bekend. Het jaarverslag wordt door het college aangeboden aan de raad, maar dit leidt daar niet tot een inhoudelijke discussie. De informatiepositie van de raad en de mogelijkheden om kaders te stellen en te controleren zijn derhalve wel aanwezig, maar de wijze van afhandeling van bezwaren en de aanbevelingen die uit het jaarverslag naar voren komen, zijn zeer sporadisch reden voor debat in de raad. Wel komt het voor dat er vanuit de raad op casusniveau vragen worden gesteld aan het college over specifieke besluiten. In het college wordt nauwelijks ingegaan op bezwaren op casusniveau, bij het jaarverslag wordt wel stilgestaan. Het beeld is dat de inhoud van de jaarverslagen en de eventuele leerpunten intern in beperkte mate geborgd zijn.

#### *4 Afhandeltijd bezwaarprocedures al langere tijd een aandachtspunt*

Een terugkerende aanbeveling in de jaarverslagen van de externe bezwarencommissie gaat over de tijdigheid van de wettelijke afhandelingstermijnen. Uit de enquête blijkt dat de bezwaarmakers dit ook als

aandachtspunt zien. De wettelijke maximale termijn wordt vaak niet gehaald, waardoor er regelmatig wordt verdaagd (een verlenging van zes weken). Bij iets minder dan de helft van de bezwaarzaken worden de termijnen niet gehaald. Wanneer de gemeente niet tijdig beslist op een bezwaar, kan de bezwaarmaker de gemeente in gebreke stellen. In 2018 is het bestuursorgaan drie keer in gebreke gesteld, in één zaak is een dwangsom uitgekeerd.

#### *5 Verschillende knelpunten in proces verklaren problemen met afhandeltijd*

Er worden verschillende knelpunten aangewezen in het proces die de lange doorlooptijd van de bezwaarafhandeling kunnen verklaren. (1) Zo wordt met het inplannen van de hoorzittingen vaak tijd verloren, met name bij de algemene kamer. Door de toegenomen aantallen (formele) trajecten zit de agenda voor de hoorzittingen snel vol. (2) Een tweede knelpunt is het formuleren van het advies na afloop van de hoorzitting, hoewel hier volgens de betrokkenen de laatste jaren vooruitgang is geboekt. (3) Het derde knelpunt is de periode tussen het advies van de commissie en de beslissing van de inhoudelijke afdeling en het college. (4) Laatstgenoemd punt wordt gevoed door het capaciteitsprobleem (gebrek aan juridische medewerkers) waar enkele afdelingen mee kampen. (5) Overstijgend kan worden aangetekend dat het relatief grote aandeel bezwaren dat formeel wordt afgehandeld (zie ook volgende alinea) ook een rol speelt in de langere doorlooptijden.

#### *6 Veel bezwaren gaan rechtstreeks formeel traject in; informele afhandeling is niet altijd mogelijk*

De gemeente Roermond wil waar mogelijk bezwaren informeel afhandelen. Zo wordt er wel eens buurtbemiddeling ingezet om tot een minnelijke oplossing te komen. Anders dan bij klachten is er vaak een reden om van de informele procedure af te zien. Bezwaarschriften gaan bijvoorbeeld relatief vaak direct het formele proces in, zodat inwoners hun rechtspositie niet verliezen. Poging tot informele afhandeling heeft in het verleden dan ook wel eens geleid tot verstoorde relaties en klachten naar aanleiding daarvan. Dit werkt niet stimulerend richting de ambtelijke organisatie om een informele afhandelpoging in te zetten. De enquête bevestigt dit beeld; een klein deel van de bezwaarmakers heeft gemerkt dat de gemeente een poging heeft gedaan het bezwaar informeel op te lossen. Deze informele afhandeling wordt wel goed gewaardeerd door de betrokkenen, hoewel de lengte van het proces als aandachtspunt wordt meegegeven.

#### *7 Sociale kamer biedt voedingsbodem voor kritiek op onafhankelijkheid; in de praktijk geen negatief effect zichtbaar*

In 2014 is besloten naast de externe kamers ook een ambtelijke (hoor)commissie voor de afhandeling van bezwaarschriften op het terrein sociale zaken te handhaven, vanwege het grote aantal bezwaren op dit terrein. Dit bleek legitiem, omdat de decentralisaties in de zorg een toename in bezwaren met zich meebrachten. Inmiddels is het aantal bezwaren afgenomen en is dit argument achterhaald. Een ambtelijke (hoor)commissie heeft enkele duidelijke voordelen, met name waar het gaat om snel kunnen schakelen tussen deze commissie en de afdeling die het primaire besluit heeft genomen. Dit lijkt ook bevorderlijk voor de mogelijkheden voor informele afhandeling. Aandachtspunt blijft de (schijn van) afhankelijkheid. De oplossing van de ambtelijke hoor wordt vooral binnen de gemeentelijke organisatie bekritiseerd. De helft van de bezwaarmakers die hun mening gaven over de onafhankelijkheid van de commissie Sociale Zaken is hierover ontevreden. Dit wijkt niet in negatieve zin af van het oordeel over de externe commissie.

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

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

de eerste plaats gaat het dan om de terugkoppeling van het besluit op bezwaar, dat maar volgens de helft van de indieners in begrijpelijke taal wordt uitgelegd. Ook valt het sommigen op dat zij pas op dat moment het verslag van de hoorzitting ontvangen, waardoor ze niet meer kunnen reageren op de formuleringen in dit verslag. Daarnaast wordt – in mindere mate – informatie over het proces als laat of onvolledig gezien.

# BIJLAGE

## Normenkader

## Bijlage 1. Normenkader

Op basis van de onderzoeksuitkomsten is bekeken of er de vooraf opgestelde normen is voldaan. De kleuren hebben de volgende betekenis:

|  |                              |
|--|------------------------------|
|  | Aan norm wordt voldaan       |
|  | Aan norm wordt deels voldaan |
|  | Aan norm wordt niet voldaan  |

### Klachtafhandeling

|  |                                                                         |  |                                                                                                                  |
|--|-------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Er is een passend beleidskader</b>                                   |  | Het beleidsmatig kader voldoet aan wettelijke normen.                                                            |
|  |                                                                         |  | Procedurele inrichting vloeit voort uit en is consistent met beleidsmatig kader.                                 |
|  |                                                                         |  | Het beleidsmatig kader leidt tot een heldere en eenduidige beschrijving van de werkwijze.                        |
|  | <b>Aantal is niet te hoog of te laag en de kosten zijn inzichtelijk</b> |  | Het aantal ingediende klachten wijkt niet sterk af van referentiegemeenten.                                      |
|  |                                                                         |  | Er zijn verklaringen voor evt. sterke toe- of afname of afwijkingen t.o.v. referentiegemeenten.                  |
|  |                                                                         |  | Er is inzicht in de doorlooptijd van afhandeling en de mate van verdaging.                                       |
|  | <b>Procedure is transparant en laagdrempelig</b>                        |  | Er is inzicht in de kosten van de afhandeling.                                                                   |
|  |                                                                         |  | Het is voor inwoners duidelijk welke mogelijkheden er zijn om een klacht in te dienen.                           |
|  |                                                                         |  | De afhandelingswijze en -termijnen zijn duidelijk voor indieners.                                                |
|  | <b>Beoordeling ontvankelijkheid en bericht over afhandeling</b>         |  | Inwoners worden niet weerhouden klacht in te dienen door regels en/of ambtenaren.                                |
|  |                                                                         |  | Binnenkomende klacht wordt geregistreerd en er wordt een ontvangstbevestiging gestuurd.                          |
|  |                                                                         |  | Bij ontvankelijke klachten volgt bericht over verdere afhandeling, met termijnvermelding.                        |
|  | <b>Beoordeling aard van de klacht</b>                                   |  | Bij niet-ontvankelijke klachten, ontvangt de klachtindieners hiervan een schriftelijk bericht.                   |
|  |                                                                         |  | De gemeente doet navraag bij indiener en beklagde om de klacht in kaart te brengen.                              |
|  |                                                                         |  | Daar waar mogelijk wordt een klacht in een vroeg stadium informeel opgelost.                                     |
|  | <b>Onafhankelijkheid klachtbehandelaar</b>                              |  | Duidelijke regels vastgelegd over wie verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachten.                      |
|  |                                                                         |  | De afhandelaar heeft geen directe betrokkenheid met de klacht.                                                   |
|  |                                                                         |  | De afhandelaar is niet de beklagde of een directe collega van de beklagde.                                       |
|  | <b>Coördinatie en controle</b>                                          |  | Indieners van klachten zijn tevreden over de onafhankelijke houding van de klachtafhandelaar.                    |
|  |                                                                         |  | Er zijn regels vastgelegd over wie verantwoordelijk is voor de klachtencoördinatie.                              |
|  |                                                                         |  | Beide partijen worden gehoord.                                                                                   |
|  | <b>Horen van indieners bij informele afhandeling</b>                    |  | De informele afhandeling wordt geregistreerd.                                                                    |
|  |                                                                         |  | Tijdens hoorzitting kunnen zowel klachtindieners als beklagde visie geven.                                       |
|  |                                                                         |  | Indien wenselijk worden klachtindieners en beklagde apart gehoord.                                               |
|  | <b>Horen van indieners bij formele afhandeling</b>                      |  | Een verslag van de hoorzitting of gesprek wordt teruggekoppeld naar alle aanwezigen.                             |
|  |                                                                         |  | Naar aanleiding van de hoorzitting wordt een advies opgesteld en voorgelegd aan het college.                     |
|  |                                                                         |  | Indieners ontvangen een afdoeningsbrief.                                                                         |
|  | <b>Afdoeningsbrief</b>                                                  |  | Er wordt duidelijk beschreven op welke gronden de klacht (on)gegrond is verklaard.                               |
|  |                                                                         |  | In de brief wordt verwezen naar de Nationale Ombudsman.                                                          |
|  |                                                                         |  | De brief is geschreven in voor de indieners begrijpelijke taal.                                                  |
|  | <b>Registratie</b>                                                      |  | Alle binnengekomen klachten (schriftelijk, mondeling en digitaal) worden geregistreerd.                          |
|  |                                                                         |  | Klachten die informeel worden afgehandeld, worden geregistreerd.                                                 |
|  |                                                                         |  | De registratie is juist en volledig (gegevens indiener, gegevens klacht, datum van ontvangst, status procedure). |
|  | <b>Snelheid en verdaging</b>                                            |  | Gemeente houdt zich aan regels van verdaging.                                                                    |
|  |                                                                         |  | Uitstel is mogelijk als de klager daarmee schriftelijk instemt.                                                  |
|  |                                                                         |  | Indieners zijn tevreden over de snelheid van afhandeling.                                                        |
|  | <b>Doorverwijzing naar de Nationale Ombudsman</b>                       |  | Ontevreden burgers worden gewezen op Nationale Ombudsman.                                                        |
|  |                                                                         |  | Indiener wordt duidelijk gemaakt waarom de klacht ongegrond of niet-ontvankelijk is.                             |
|  |                                                                         |  | Intern betrokkenen communiceren met elkaar over de voortgang van de klachtenprocedure.                           |
|  | <b>Communicatie</b>                                                     |  | De indiener wordt tijdens het afhandelingsproces op de hoogte gehouden van de voortgang.                         |
|  |                                                                         |  | De indiener is tevreden over de frequentie en inhoud van de communicatie.                                        |
|  |                                                                         |  | Jaarlijks verslag over klachten. Eventueel kan hieruit een aangepast beleid voortvloeien.                        |
|  | <b>Lering trekken uit klachten</b>                                      |  | De raad wordt geïnformeerd.                                                                                      |
|  |                                                                         |  | De leerpunten worden opgepakt.                                                                                   |

## Bezwaarafhandeling

|  |                                                                         |  |                                                                                                                              |
|--|-------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Er is een passend beleidskader</b>                                   |  | Het beleidsmatig kader voldoet aan wettelijke normen.                                                                        |
|  |                                                                         |  | Procedurale inrichting vloeit voort uit en is consistent met beleidsmatig kader.                                             |
|  |                                                                         |  | Het beleidsmatig kader leidt tot een heldere en eenduidige beschrijving van de werkwijze.                                    |
|  | <b>Aantal is niet te hoog of te laag en de kosten zijn inzichtelijk</b> |  | Het aantal ingediende bezwaren wijkt niet sterk af van referentiegemeenten.                                                  |
|  |                                                                         |  | Er zijn verklaringen voor evt. sterke toe- of afname of afwijkingen t.o.v. referentiegemeenten.                              |
|  |                                                                         |  | Er is inzicht in de doorlooptijd van afhandeling en de mate van verdaging.                                                   |
|  | <b>Procedure is transparant en laagdrempelig</b>                        |  | Er is inzicht in de kosten van de afhandeling.                                                                               |
|  |                                                                         |  | Het is voor inwoners duidelijk welke mogelijkheden er zijn om een bezwaar in te dienen.                                      |
|  |                                                                         |  | De afhandelingswijze en -termijnen zijn duidelijk voor indieners.                                                            |
|  | <b>Beoordeling ontvankelijkheid en bericht over afhandeling</b>         |  | Inwoners worden niet weerhouden om een bezwaar in te dienen door regels en/of door de houding van ambtenaren.                |
|  |                                                                         |  | Een binnenkomend bezwaar wordt geregistreerd en er wordt een ontvangstbevestiging gestuurd.                                  |
|  |                                                                         |  | Het bezwaar wordt op ontvankelijkheid gecontroleerd.                                                                         |
|  | <b>Beoordeling bezwaar</b>                                              |  | Bij ontvankelijk bezwaar volgt bericht over verdere afhandeling, met vermelding van termijnen.                               |
|  |                                                                         |  | Bij niet-ontvankelijkheid krijgt indiener brief met verwijzing naar mogelijkheid om de zaak voor te leggen aan de rechtbank. |
|  |                                                                         |  | De gemeente doet navraag bij indiener om bezwaar in kaart te brengen.                                                        |
|  | <b>Informeel afhandeling</b>                                            |  | De gemeente beoordeelt het besluit waartegen bezwaar wordt gemaakt.                                                          |
|  |                                                                         |  | Er wordt gekeken naar een aanvaardbare oplossing, zodat de gehele formele procedure niet doorlopen hoeft te worden.          |
|  |                                                                         |  | Bij de hoorzittingen worden altijd beide partijen gehoord.                                                                   |
|  | <b>De hoorzitting</b>                                                   |  | Een verslag hiervan wordt teruggekoppeld naar alle aanwezigen.                                                               |
|  |                                                                         |  | Indieners beoordelen de commissieleden en de bezwaarafhandelaars als onafhankelijk.                                          |
|  |                                                                         |  | Bezwaarafhandelaar heeft geen directe betrokkenheid met grond van het bezwaar.                                               |
|  | <b>Onafhankelijkheid van de afhandeling van bezwaarschriften</b>        |  | Bezwaarafhandelaar is niet degene die besluit heeft genomen/voorbereid.                                                      |
|  |                                                                         |  | Indiener heeft vertrouwen in een juiste en onafhankelijke manier van behandeling en beoordeling.                             |
|  |                                                                         |  | Indiener ontvangt een besluit op bezwaar.                                                                                    |
|  | <b>Besluit op bezwaar</b>                                               |  | Het besluit is gesteld in voor de indieners begrijpelijke taal.                                                              |
|  |                                                                         |  | Indiener wordt duidelijk op welke gronden bezwaar gegrond of ongegrond is verklaard.                                         |
|  |                                                                         |  | In de brief wordt gewezen op de mogelijkheid van beroep.                                                                     |
|  | <b>Snelheid en verdaging</b>                                            |  | Gemeente houdt zich aan regels van verdaging.                                                                                |
|  |                                                                         |  | De bezwaren waar sprake was van verdaging zijn bijzonder van aard.                                                           |
|  |                                                                         |  | De gemeente geeft tijdig en schriftelijk bericht van verdaging.                                                              |
|  | <b>Registratie</b>                                                      |  | Alle binnengekomen bezwaren worden geregistreerd.                                                                            |
|  |                                                                         |  | Bezwaren die informeel worden afgehandeld, worden geregistreerd.                                                             |
|  |                                                                         |  | Registratie is juist en volledig.                                                                                            |
|  | <b>Communicatie</b>                                                     |  | (Intern) betrokkenen communiceren met elkaar over de voortgang van de procedure.                                             |
|  |                                                                         |  | De indiener wordt tijdens het afhandelingsproces op de hoogte gehouden van de voortgang.                                     |
|  |                                                                         |  | De indiener is tevreden over de frequentie en inhoud van de communicatie.                                                    |
|  | <b>Lering trekken uit bezwaren</b>                                      |  | Jaarlijks inzicht over ingediende bezwaren en de leerpunten die daaruit voorkomen.                                           |
|  |                                                                         |  | De raad wordt geïnformeerd.                                                                                                  |
|  |                                                                         |  | De leerpunten worden opgepakt.                                                                                               |



## BIJLAGE

### Onderzoeksverantwoording

## Bijlage 2. Onderzoeksverantwoording

In het kader van het onderzoek zijn de volgende activiteiten uitgevoerd:

- 1 Deskresearch: documentonderzoek en ontwikkeling normenkader;
- 2 Interviews: met ambtenaren, bestuurders en extern betrokkenen;
- 3 Enquêtes: onder indieners van klachten en bezwaren;
- 4 Dossieronderzoek: casestudie van verschillende klachten- en bezwarendossiers.

### 1. Deskresearch

Allereerst is op basis van documentanalyse een beeld gevormd van de geldende regels en procedures bij de afhandeling van klachten en bezwaren in de gemeente Roermond. Op basis hiervan en de wettelijke normen die zijn vastgelegd voor klachten en bezwaren in de Awb (Algemene wet bestuursrecht), is vervolgens een normenkader opgesteld. Daarnaast zijn ook gegevens met betrekking tot de referentiegemeenten opgezocht.

### 2. Interviews

Er zijn gesprekken gevoerd met ambtenaren, bestuurders en externen die betrokken zijn bij de afhandeling van klachten en/of bezwaren. In sommige gevallen betrof het een duo-interview. De gesprekken vonden plaats tussen 18 april en 21 juni 2019. De interviews zijn uitgevoerd aan de hand van een gespreksleidraad, welke is gebaseerd op het normenkader. Tijdens de interviews is in overleg met de geïnterviewde(n) bepaald welke onderwerpen relevant waren om te bespreken gezien de functie/rol van de geïnterviewde(n). Van alle interviews zijn schriftelijke verslagen opgesteld, die ter accordering aan de geïnterviewden zijn voorgelegd.

Met de volgende functionarissen is ten behoeve van het onderzoek een gesprek gevoerd.

| FUNCTIE/ROL         |                                                                                                      |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Interne organisatie | Afdelingshoofd Beheer Openbare Ruimte                                                                |
|                     | Juridisch medewerker bijzondere wetten                                                               |
|                     | Juridisch medewerker, afdeling Bouwtoezicht                                                          |
|                     | Juridisch medewerker, afdeling Plannen en Projecten                                                  |
|                     | Juridisch medewerkers, afdeling Sociale Zaken                                                        |
|                     | Klachtencoördinator                                                                                  |
|                     | Secretaris externe Commissie Bezwaarschriften                                                        |
|                     | Teamleider Inkomen                                                                                   |
|                     | Teamleider Kabinet en Bestuursondersteuning, voormalig klachtencoördinator                           |
|                     | Teamleider Plannen en Projecten                                                                      |
| Bestuurders         | Teamleider Werk                                                                                      |
|                     | Burgemeester                                                                                         |
|                     | Wethouder, met in portefeuille o.a. Personeel en Organisatie (en Juridische Zaken en Kwaliteitszorg) |
| Externen            |                                                                                                      |
|                     | Klachtenadviseur                                                                                     |
|                     | Voorzitter externe Commissie Bezwaarschriften personeelskamer                                        |
|                     | Voorzitter externe Commissie Bezwaarschriften algemene kamer                                         |

### 3. Enquêtes

Om zicht te krijgen op de ervaringen van indieners van klachten en bezwaren is er een online vragenlijst verspreid onder indieners van klachten en bezwaren. Hiertoe is een uitnodigingsbrief verstuurd naar inwoners die een klacht of bezwaar hebben ingediend in 2017 en/of 2018. De brief is door de gemeente verstuurd – gedrukt op gemeentelijk briefpapier – en bevatte een unieke code waarmee ingelogd kon worden om de vragenlijst in te vullen. Naast de uitnodigingsbrief is ook een herinneringsbrief verstuurd naar de inwoners die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld. De vragenlijst kon worden ingevuld van 23 april tot en met 8 mei 2019.

De vragen in de enquête waren specifiek gericht op de ervaringen met de afhandeling van hun klacht of bezwaar. De uiteindelijke respons is te zien in onderstaande tabel. De respons is voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de ervaringen van deze doelgroepen. De uitkomsten van de enquêtes zijn hieronder opgenomen, met uitzondering van de open antwoorden vanwege mogelijke herleidbare, privacygevoelige informatie.

|                          | KLACHTEN   | BEZWAREN          |
|--------------------------|------------|-------------------|
| Uitgenodigd              | 170        | 342 <sup>22</sup> |
| Respons                  | 45         | 76                |
| <b>Responspercentage</b> | <b>26%</b> | <b>22%</b>        |

### 4. Dossieronderzoek

Om beter inzicht te krijgen in hoe de afhandeling van klachten en bezwaren in de praktijk verloopt, is een aantal bezwaar- en klachtendossiers bestudeerd. Hiertoe is in de enquête een vraag opgenomen waarbij de inwoners konden aangeven of ze al dan niet akkoord gaan met het inzien van hun dossier. Tijdens deze dossierstudie van tien klachtendossiers en tien bezwaarschriftdossiers 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

---

<sup>22</sup> Van de 342 bezwaren hadden er 127 betrekking op de algemene kamer en 215 op de sociale kamer.

## BIJLAGE

### **Uitkomsten enquêtes**

## Bijlage 3. Uitkomsten enquêtes

### Afhandeling van klachten

**Tabel 1**

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

|                                    | N  | %  |
|------------------------------------|----|----|
| Ja, zeker                          | 31 | 69 |
| Ja, wel ongeveer                   | 8  | 18 |
| Nee, eigenlijk niet                | 3  | 7  |
| Nee, dat kan ik me niet herinneren | 3  | 7  |

**Tabel 2**

Wat was de belangrijkste aanleiding van uw klacht?

|                                                                                  | N  | %  |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| Ik ben onbehoorlijk te woord gestaan door een medewerker van de gemeente         | 8  | 21 |
| Ik moest te lang wachten op een reactie van de gemeente/ik werd niet teruggebeld | 13 | 33 |
| De gemeente kwam een afspraak niet na                                            | 3  | 8  |
| Anders                                                                           | 15 | 39 |

**Tabel 3**

Op welke wijze heeft u deze klacht ingediend?

|                                | N  | %  |
|--------------------------------|----|----|
| Per brief                      | 7  | 18 |
| Per e-mail                     | 17 | 44 |
| Via de website van de gemeente | 9  | 23 |
| Telefonisch bij de gemeente    | 5  | 13 |
| Aan de balie van de gemeente   | 0  | 0  |
| Anders                         | 1  | 3  |

**Tabel 4**

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

|                                        | N  | %  |
|----------------------------------------|----|----|
| Ja, dat was meteen duidelijk           | 28 | 72 |
| Ja, maar dat was niet meteen duidelijk | 4  | 10 |
| Nee, dat was niet duidelijk            | 5  | 13 |
| Weet ik niet meer                      | 2  | 5  |

**Tabel 5**

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



|                                       | N  | %  |
|---------------------------------------|----|----|
| Ja                                    | 8  | 21 |
| Ja, maar niet voldoende               | 3  | 8  |
| Nee, maar ik had dat wel graag gewild | 6  | 15 |
| Nee, dit was ook niet nodig           | 21 | 54 |
| Weet ik niet meer                     | 1  | 3  |

**Tabel 7**

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

|                | N  | %  |
|----------------|----|----|
| Ja, heel erg   | 2  | 5  |
| Ja, een beetje | 3  | 8  |
| Nee            | 34 | 87 |

**Tabel 8**

Hoe tevreden bent u over ... (n=39)

|                                                                                        | (zeer) tevreden | niet tevreden/niet ontevreden | (zeer) ontevreden | weet niet/nvt |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|-------------------|---------------|
| de <u>vindbaarheid</u> van de informatie over de procedure van indienen                | 62              | 10                            | 18                | 10            |
| de <u>duidelijkheid</u> van de informatie over het indienen van een klacht             | 67              | 8                             | 15                | 10            |
| de <u>duidelijkheid</u> over wat een klacht precies is (de definitie van een klacht)   | 56              | 18                            | 15                | 10            |
| de <u>duidelijkheid</u> van de termijnen waarin de klacht behandeld wordt              | 44              | 21                            | 31                | 5             |
| de <u>duidelijkheid</u> over hoe het proces van de afhandeling van klachten eruit ziet | 28              | 28                            | 36                | 8             |
| het <u>gemak</u> van het indienen van een klacht                                       | 64              | 13                            | 21                | 3             |

**Tabel 9**

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

|     | N  | %  |
|-----|----|----|
| Ja  | 19 | 49 |
| Nee | 20 | 51 |

**Tabel 10**

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

|                              | N  | %  |
|------------------------------|----|----|
| via de gemeentelijke website | 13 | 68 |
| via een andere website       | 1  | 5  |
| gebeld met de gemeente       | 6  | 32 |
| gemaïld met de gemeente      | 1  | 5  |
| gevraagd bij de balie        | 0  | 0  |

|                     |   |    |
|---------------------|---|----|
| via een organisatie | 0 | 0  |
| anders              | 2 | 11 |

**Tabel 11**

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

|                   | N  | %  |
|-------------------|----|----|
| Ja                | 27 | 69 |
| Nee               | 4  | 10 |
| Weet ik niet meer | 8  | 21 |

**Tabel 12**

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

|                   | N  | %  |
|-------------------|----|----|
| Ja                | 23 | 59 |
| Nee               | 13 | 33 |
| Weet ik niet meer | 3  | 8  |

**Tabel 13**

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

|                   | N  | %  |
|-------------------|----|----|
| Ja                | 11 | 28 |
| Nee               | 22 | 56 |
| Weet ik niet meer | 6  | 15 |

**Tabel 14**

Is het gelukt om uw klacht op informele wijze af te handelen met de gemeente?

|     | N | %  |
|-----|---|----|
| Ja  | 6 | 55 |
| Nee | 5 | 46 |

**Tabel 15**

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

|                   | N | %  |
|-------------------|---|----|
| Ja                | 1 | 17 |
| Nee               | 1 | 17 |
| Weet ik niet meer | 4 | 67 |

**Tabel 16**

Hoe tevreden bent u over deze informele afhandeling? (n=11)

|                       | (zeer) tevreden | niet tevreden/niet ontevreden | (zeer) ontevreden | weet niet/geen mening |
|-----------------------|-----------------|-------------------------------|-------------------|-----------------------|
| informele afhandeling | 18              | 18                            | 64                | 0                     |

**Tabel 17**

Is uw klacht ontvankelijk verklaard?

|                   | N  | %  |
|-------------------|----|----|
| Ja                | 29 | 74 |
| Nee               | 4  | 10 |
| Weet ik niet meer | 6  | 15 |

**Tabel 18**

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

|                                       | N | %  |
|---------------------------------------|---|----|
| Ja                                    | 0 | 0  |
| Nee, maar dit was ook niet nodig      | 2 | 50 |
| Nee, maar ik had dit wel graag gewild | 2 | 50 |
| Weet ik niet meer                     | 0 | 0  |

**Tabel 19**

Bent u tegen deze uitkomst in beroep gegaan?

|                   | N | % |
|-------------------|---|---|
| Ja                | 0 | 0 |
| Nee               | 0 | 0 |
| Weet ik niet meer | 0 | 0 |

**Tabel 20**

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

|                   | N  | %  |
|-------------------|----|----|
| Ja                | 5  | 14 |
| Nee               | 29 | 83 |
| Weet ik niet meer | 1  | 3  |

**Tabel 21**

Hoe tevreden bent u over de hoorzitting? (n=5)

|  | (zeer) tevreden | niet tevreden/niet ontevreden | (zeer) ontevreden | weet niet/geen mening |
|--|-----------------|-------------------------------|-------------------|-----------------------|
|--|-----------------|-------------------------------|-------------------|-----------------------|



|             |   |   |     |   |
|-------------|---|---|-----|---|
| hoorzitting | 0 | 0 | 100 | 0 |
|-------------|---|---|-----|---|

**Tabel 22**

Is uw klacht gegrond verklaard?

|                   | N  | %  |
|-------------------|----|----|
| Ja                | 16 | 46 |
| Nee               | 12 | 34 |
| Weet ik niet meer | 7  | 20 |

**Tabel 23**

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

|                                       | N | %  |
|---------------------------------------|---|----|
| Ja                                    | 1 | 8  |
| Nee, maar dit was ook niet nodig      | 6 | 50 |
| Nee, maar ik had dit wel graag gewild | 5 | 42 |
| Weet ik niet meer                     | 0 | 0  |

**Tabel 4**

Heeft u de klacht voorgelegd aan de Nationale Ombudsman?

|     | N  | %  |
|-----|----|----|
| Ja  | 2  | 17 |
| Nee | 10 | 83 |

**Tabel 24**

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

|                   | N  | %  |
|-------------------|----|----|
| Ja                | 8  | 23 |
| Nee               | 21 | 60 |
| Weet ik niet meer | 6  | 17 |

**Tabel 25**

Kunt u voor de volgende stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens bent? (n=8)

|                                                        | (helemaal) eens | neutraal | (helemaal) oneens | weet niet/geen mening |
|--------------------------------------------------------|-----------------|----------|-------------------|-----------------------|
| Het taalgebruik in de brief was begrijpelijk           | 50              | 25       | 25                | 0                     |
| De gang van zaken werd in de brief duidelijk uitgelegd | 50              | 0        | 50                | 0                     |

**Tabel 26**

Hoe tevreden bent u over... (n=35)

|                                                                   | (zeer)<br>tevreden | niet tevreden/niet<br>ontevreden | (zeer)<br>ontevreden | weet<br>niet/nvt |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------|----------------------|------------------|
| De onafhankelijke opstelling van de klachtafhandelaar             | 46                 | 23                               | 29                   | 3                |
| De mate waarin u op de hoogte bent gehouden van de ontwikkelingen | 40                 | 17                               | 40                   | 3                |
| De snelheid waarmee de klacht afgehandeld is                      | 37                 | 23                               | 34                   | 6                |

**Tabel 27**

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

| Rapportcijfer            |     |
|--------------------------|-----|
| Gemiddeld                | 5,0 |
| -indien klacht gegrond   | 6,8 |
| -indien klacht ongegrond | 3,3 |

## Afhandeling van bezwaarschriften

**Tabel 1**

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

|                                    | N  | %  |
|------------------------------------|----|----|
| Ja, zeker                          | 59 | 78 |
| Ja, wel ongeveer                   | 10 | 13 |
| Nee, eigenlijk niet                | 6  | 8  |
| Nee, dat kan ik me niet herinneren | 1  | 1  |

**Tabel 2**

Was het u duidelijk op welke manieren (online of schriftelijk) u een bezwaar kon indienen?

|                                        | N  | %  |
|----------------------------------------|----|----|
| Ja, dat was meteen duidelijk           | 54 | 78 |
| Ja, maar dat was niet meteen duidelijk | 7  | 10 |
| Nee, dat was niet duidelijk            | 7  | 10 |
| Weet ik niet meer                      | 1  | 1  |

**Tabel 3**

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

|                                       | N  | %  |
|---------------------------------------|----|----|
| Ja                                    | 12 | 17 |
| Ja, maar niet voldoende               | 4  | 6  |
| Nee, maar ik had dat wel graag gewild | 16 | 23 |
| Nee, dit was ook niet nodig           | 36 | 52 |
| Weet ik niet meer                     | 1  | 1  |

**Tabel 5**

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

|                | N  | %  |
|----------------|----|----|
| Ja, heel erg   | 11 | 16 |
| Ja, een beetje | 9  | 13 |
| Nee            | 49 | 71 |

**Tabel 6**

Hoe tevreden bent u over: (n=69)

|                                                                             | (zeer) tevreden | niet tevreden/niet ontevreden | (zeer) ontevreden | weet niet/nvt |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|-------------------|---------------|
| de <u>vindbaarheid</u> van de informatie over de procedure van indienen     | 54              | 16                            | 20                | 10            |
| de <u>duidelijkheid</u> van de informatie over het indienen van een bezwaar | 58              | 15                            | 19                | 9             |

|                                                                                        |    |    |    |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|---|
| de <u>duidelijkheid</u> over wat een bezwaar precies is (de definitie van een bezwaar) | 57 | 16 | 19 | 9 |
| de <u>duidelijkheid</u> van de termijnen waarin het bezwaar behandeld wordt            | 49 | 17 | 26 | 7 |
| de <u>duidelijkheid</u> over hoe het proces van de afhandeling van bezwaren eruit ziet | 38 | 17 | 36 | 9 |
| het <u>gemak</u> van het indienen van een bezwaar                                      | 48 | 23 | 26 | 3 |

**Tabel 7**

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

|     | N  | %  |
|-----|----|----|
| Ja  | 32 | 46 |
| Nee | 37 | 54 |

**Tabel 8**

Hoe heeft u informatie gezocht over hoe het proces van een bezwaar verloopt?

|                              | N  | %  |
|------------------------------|----|----|
| via de gemeentelijke website | 15 | 47 |
| via een andere website       | 4  | 13 |
| gebeld met de gemeente       | 9  | 28 |
| gemaïld met de gemeente      | 3  | 9  |
| gevraagd bij de balie        | 0  | 0  |
| via een organisatie          | 3  | 9  |
| anders                       | 7  | 22 |

**Tabel 9**

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

|                   | N  | %  |
|-------------------|----|----|
| Ja                | 59 | 86 |
| Nee               | 7  | 10 |
| Weet ik niet meer | 3  | 4  |

**Tabel 10**

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

|                   | N  | %  |
|-------------------|----|----|
| Ja                | 9  | 13 |
| Nee               | 56 | 81 |
| Weet ik niet meer | 4  | 6  |

**Tabel 11**

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

|                   | N  | %  |
|-------------------|----|----|
| Ja                | 8  | 12 |
| Nee               | 60 | 87 |
| Weet ik niet meer | 1  | 1  |

**Tabel 12**

Is het gelukt om uw bezwaar op informele wijze af te handelen met de gemeente?

|     | N | %  |
|-----|---|----|
| Ja  | 6 | 75 |
| Nee | 2 | 25 |

**Tabel 13**

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

|                   | N | %  |
|-------------------|---|----|
| Ja                | 4 | 67 |
| Nee               | 0 | 0  |
| Weet ik niet meer | 2 | 33 |

**Tabel 14**

Hoe tevreden bent u over deze informele afhandeling? (n=8)

|                       | (zeer) tevreden | niet tevreden/niet ontevreden | (zeer) ontevreden | weet niet/nvt |
|-----------------------|-----------------|-------------------------------|-------------------|---------------|
| informele afhandeling | 63              | 13                            | 25                | 0             |

**Tabel 15**

Is uw bezwaar ontvankelijk verklaard?

|                   | N  | %  |
|-------------------|----|----|
| Ja                | 57 | 83 |
| Nee               | 7  | 10 |
| Weet ik niet meer | 5  | 7  |

**Tabel 16**

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

|                                  | N | %  |
|----------------------------------|---|----|
| Ja                               | 2 | 29 |
| Nee, maar dit was ook niet nodig | 1 | 14 |

|                                       |   |    |
|---------------------------------------|---|----|
| Nee, maar ik had dit wel graag gewild | 3 | 43 |
| Weet ik niet meer                     | 1 | 14 |

**Tabel 17**

Bent u tegen deze uitkomst in beroep gegaan?

|     | N | %  |
|-----|---|----|
| Ja  | 3 | 43 |
| Nee | 4 | 57 |

**Tabel 18**

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

|                   | N  | %  |
|-------------------|----|----|
| Ja                | 39 | 63 |
| Nee               | 22 | 36 |
| Weet ik niet meer | 1  | 2  |

**Tabel 19**

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

|                                                | N  | %  |
|------------------------------------------------|----|----|
| Ja, ik heb daarvoor genoeg de ruimte gekregen  | 24 | 62 |
| Nee, ik heb daarvoor te weinig ruimte gekregen | 9  | 23 |
| Weet ik niet meer                              | 6  | 15 |

**Tabel 20**

Hoe tevreden bent u over de hoorzitting? (n=39)

|             | (zeer) tevreden | niet tevreden/niet ontevreden | (zeer) ontevreden | weet niet/nvt |
|-------------|-----------------|-------------------------------|-------------------|---------------|
| hoorzitting | 39              | 23                            | 36                | 3             |

**Tabel 21**

Is uw bezwaar gegrond verklaard?

|                   | N  | %  |
|-------------------|----|----|
| Ja                | 17 | 27 |
| Nee               | 42 | 68 |
| Weet ik niet meer | 3  | 5  |

**Tabel 22**

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

|                                       | N  | %  |
|---------------------------------------|----|----|
| Ja                                    | 19 | 45 |
| Nee, maar dit was ook niet nodig      | 7  | 17 |
| Nee, maar ik had dit wel graag gewild | 14 | 33 |
| Weet ik niet meer                     | 2  | 5  |

**Tabel 23**

Bent u tegen deze uitkomst in beroep gegaan?

|     | N  | %  |
|-----|----|----|
| Ja  | 10 | 24 |
| Nee | 32 | 76 |

**Tabel 24**

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

|                   | N  | %  |
|-------------------|----|----|
| Ja                | 51 | 82 |
| Nee               | 5  | 8  |
| Weet ik niet meer | 6  | 10 |

**Tabel 25**

Kunt u voor de volgende stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens bent? (n=51)

|                                                        | (helemaal) eens | neutraal | (helemaal) oneens | weet niet/geen mening |
|--------------------------------------------------------|-----------------|----------|-------------------|-----------------------|
| Het taalgebruik in de brief was begrijpelijk           | 53              | 28       | 18                | 2                     |
| De gang van zaken werd in de brief duidelijk uitgelegd | 51              | 16       | 31                | 2                     |

**Tabel 26**

Hoe tevreden bent u over...

|                                                                                | (zeer) tevreden | niet tevreden/niet ontevreden | (zeer) ontevreden | weet niet/nvt |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|-------------------|---------------|
| De onafhankelijke opstelling van de externe bezwaarschriftencommissie (n=10)   | 50              | 30                            | 20                | 0             |
| De onafhankelijke opstelling van de ambtelijke bezwaarschriftencommissie (n=6) | 17              | 0                             | 50                | 33            |
| De onafhankelijke opstelling van de gemeente (n=23)                            | 17              | 4                             | 74                | 4             |
| De mate waarin u op de hoogte bent gehouden van de ontwikkelingen (n=62)       | 32              | 18                            | 45                | 5             |
| De snelheid waarmee het bezwaar afgehandeld is (n=62)                          | 26              | 21                            | 48                | 5             |

**Tabel 27**



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

| Rapportcijfer                    |     |
|----------------------------------|-----|
| Gemiddeld                        | 4,7 |
| Externe commissie                | 5,4 |
| <i>-indien bezwaar gegrond</i>   | 5,8 |
| <i>-indien bezwaar ongegrond</i> | 5,2 |
| Ambtelijke commissie             | 3,9 |
| <i>-indien bezwaar gegrond</i>   | 5,3 |
| <i>-indien bezwaar ongegrond</i> | 3,3 |