

Feitenrapportage

Rekenkameronderzoek Meldingen, klachten en bezwaren in Veenendaal

Onderzoek naar de inrichting en uitvoering van het beleid

Oktober 2018

uitgevoerd in samenwerking met PBLQ

REKENKAMER **COMMISSIE**
GEMEENTE VEENENDAAL



PBLQ

Meldingen, klachten en bezwaren in Veenendaal

Feitenrapportage
versie 1.0
8 oktober 2018

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	1
1.1	Aanleiding	1
1.2	Opdrachtformulering	1
1.3	Werkwijze	2
1.4	Leeswijzer	2
2.	Het beleid met betrekking tot meldingen, klachten en bezwaren	3
2.1	Inleiding	3
2.2	'Melden doet gelden', terugblik en vervolg	3
2.3	Huidige ambities van gemeente	4
2.4	Meldingen openbare ruimte	5
2.4.1	Behandeling meldingen openbare ruimte	6
2.4.2	Afhandeling meldingen openbare ruimte	7
2.5	Klachten	8
2.5.1	Opzet van het beleid rondom klachten	8
2.5.2	De afhandeling van klachten	9
2.6	Bezwaarschriften	12
2.6.1	Organisatie van afhandeling bezwaarschriften	12
2.6.2	Afhandeling van bezwaarschriften	13
2.7	Inventarisatie van ervaringen en het benutten ten behoeve van leren en verbeteren	14
2.8	Informatievoorziening naar de raad	16
3.	Ervaringen van burgers	17
3.1	Inleiding	17
3.2	Ervaringen met meldingen	17
3.3	Ervaringen op basis van de klantreizen bij klachten en bezwaren	18
Bijlage A	Bronnen	20
Bijlage B	Normenkader	21
Bijlage C	Visuele weergave van de uitgevoerde klantreizen	22

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

De rekenkamercommissie van de gemeente Veenendaal heeft in het najaar van 2017 besloten de wijze waarop de gemeente omgaat met meldingen, klachten en bezwaren te onderzoeken. In het onderzoek is er onder meer aandacht besteed aan de verwerking van de conclusies en aanbevelingen uit een eerder rekenkameronderzoek uit 2010.¹ In het toenmalige onderzoek is geconstateerd dat het beleid van de gemeente Veenendaal rond meldingen weinig concreet was.

In het thans uitgevoerde onderzoek heeft de rekenkamercommissie aandacht besteed aan de actuele gang van zaken met betrekking tot meldingen, klachten en bezwaren. De rekenkamercommissie heeft PBLQ gevraagd dit onderzoek uit te voeren.

1.2 Opdrachtformulering

Ten behoeve van het onderzoek zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

Onderzoeksvragen

A. Doorwerking rekenkameronderzoek 'Melden doet gelden' (2010)

1. In hoeverre zijn de overgenomen aanbevelingen uit het onderzoek 'Melden doet gelden' uitgevoerd?

B. Actueel beeld afhandeling meldingen, klachten en bezwaarschriften

2. Welke ambitie heeft de gemeente voor de publieke dienstverlening, specifiek voor afhandeling van meldingen, klachten, en bezwaarschriften?
3. Hoe verloopt het proces van de afhandeling van meldingen, klachten, en bezwaarschriften binnen de gemeentelijke organisatie? Welke afdelingen zijn betrokken?
4. Handelt de gemeente meldingen, klachten en bezwaarschriften af volgens de daarvoor opgestelde regels en richtlijnen? Zowel inhoudelijk als qua termijnen?
5. Welke ambities heeft de gemeente geformuleerd met betrekking tot de te realiseren klantgerichtheid, en hoe wordt hier in de praktijk van de behandeling van meldingen, klachten en bezwaren invulling aan gegeven?
6. Hoe is de klanttevredenheid onder burgers die een melding, klacht of bezwaarschrift hebben ingediend?
7. Op welke wijze inventariseert de gemeente de ervaringen met de behandeling van meldingen, klachten en bezwaren en op welke wijze worden deze benut om daarvan te leren en te verbeteren?
8. Hoe wordt de raad geïnformeerd over de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften gericht aan de gemeente?

In het kader van het onderzoek is eveneens een normenkader opgesteld. Dit normenkader is opgenomen in bijlage B.

¹ Rekenkamercommissie Veenendaal, Melden doet gelden. Veenendaal, 2010.

1.3 Werkwijze

Het inhoudelijke onderzoek is begonnen met een verkenning van de feitelijke situatie. Onder meer hebben wij aandacht besteed aan de wijze waarop de gemeente de conclusies en aanbevelingen van het eerdere rekenkameronderzoek in het beleid heeft opgenomen. Daarnaast hebben wij de beleidsuitgangspunten en de bijbehorende ambities geïnventariseerd door bestudering van de relevante beleidsdocumenten en gesprekken met diverse sleutelpersonen.

Op basis van relevante documenten hebben wij een beeld verkregen van de 'papieren' ambities en geleverde prestaties van de gemeente Veenendaal. Een overzicht van alle bestudeerde documenten waarnaar in deze nota wordt verwezen is opgenomen in bijlage A.

Ten behoeve van het onderzoek zijn betrokken ambtenaren bij de Afdeling Middelen, team Juridische zaken en bij de Afdeling Wijk- en Stadsbeheer (WSB), team Beheer Openbare Ruimte geïnterviewd. Ook is gesproken met betrokken ambtenaren (zowel beleidsmatig als uitvoerend) bij de meldprocedures en bij de procedures voor klachten en bezwaren. Een overzicht van alle geïnterviewde personen is eveneens opgenomen in bijlage A.

Vervolgens hebben wij in het onderzoek de opvattingen van burgers, in het bijzonder die burgers die recente ervaringen hebben met meldingen, klachten en bezwaren geïnventariseerd. Bij meldingen hebben wij gebruik gemaakt van recente gegevens uit klanttevredenheidsonderzoeken. Bij klagers en indieners van bezwaarschriften hebben wij een meer intensieve kwalitatieve methode gehanteerd. Een extra overweging daarbij is geweest dat het gaat om in absolute aantallen dusdanig weinig mensen dat grootschalige inventarisaties niet aan de orde zijn. Uiteindelijk hebben wij met acht mensen die recent een klacht hebben ingediend of die betrokken zijn geweest bij een bezwaarprocedure intensief over hun ervaringen met de procedure gesproken. Hiervoor hebben wij de methode van 'klantreizen' gebruikt. Met de methode zijn wij in staat om goed inzicht te krijgen in hun beleving van de procedure door burgers. Vanuit hun perspectief kunnen tevens waardevolle verbeteringsuggesties op het klachten en bezwaren worden geformuleerd.

We hebben de verkregen informatie geïnventariseerd en geanalyseerd. Op basis van die analyse hebben wij deze informatie beoordeeld met gebruikmaking van het normenkader. Deze beoordeling resulteert in het beantwoorden van de onderzoeksvragen, het formuleren van conclusies en aanbevelingen. Dit resultaat is opgenomen in een apart bestuurlijk rapport.

1.4 Leeswijzer

In het tweede hoofdstuk is de aandacht geconcentreerd op het gemeentelijk beleid, de ervaringen die hiermee binnen de organisatie worden opgedaan en de gevolgtrekkingen die worden gemaakt voor de verdere ontwikkelingen in het beleid. In dat verband wordt in het tweede hoofdstuk ook aandacht besteed aan de opvolging van de aanbevelingen uit het eerdere rekenkameronderzoek. Eveneens komt in het tweede hoofdstuk aan de orde de wijze waarop de raad over het beleid wordt geïnformeerd.

In het derde hoofdstuk staat het perspectief van de inwoners centraal. Daar worden de in het kader van het onderzoek verzamelde informatie en ervaringen van burgers over meldingen, klachten en bezwaren weergegeven.

Als gezegd zijn de beantwoording van de onderzoeksvragen, de conclusies en de aanbevelingen in een separaat rapport opgenomen.

2. Het beleid met betrekking tot meldingen, klachten en bezwaren

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we de bevindingen met betrekking tot het beleid van de gemeente Veenendaal ten aanzien van meldingen, klachten en bezwaren. Tevens komen de ervaringen met de uitvoering van dit beleid binnen de organisatie aan de orde. Het hoofdstuk begint met een terugblik op het eerder, in 2010, uitgevoerde onderzoek naar meldingen. Tevens gaan we in op de vraag hoe de gemeentelijke organisatie opvolging heeft gegeven aan de conclusies en aanbevelingen in dat onderzoek.

2.2 ‘Melden doet gelden’, terugblik en vervolg

In 2010 heeft de toenmalige rekenkamercommissie van Veenendaal onderzoek gedaan naar het beleid met betrekking tot de afhandeling van meldingen.² In dat onderzoek constateerde de rekenkamercommissie dat het beleid van de gemeente Veenendaal rond meldingen weinig concreet was. Het bleek dat de gemeente toentertijd de ambities voor publieke dienstverlening slechts op hoofdlijnen had bepaald. Zo bestonden er geen normen voor het percentage meldingen dat tijdig afgehandeld zou moeten worden. Evenmin was er al sprake van een Klant Contact Centrum (KCC), al werd deze rond die tijd wel voorbereid. Tevens constateerde de rekenkamercommissie dat er een “goed werkend registratiesysteem bestond, maar dat niet duidelijk was wie de regie had over het afhandelproces”. In het verlengde daarvan bleken de procedures rondom de afhandeling van meldingen niet volledig duidelijk en niet vastgesteld. Al met al stelde de rekenkamercommissie dat efficiënte sturing op het proces ontbrak.

Het onderzoek resulteerde in de volgende aanbevelingen:

Aanbevelingen uit ‘Melden doet gelden’ (2010)

Met betrekking tot beleid en ambities

1. Stel eenduidige en haalbare termijnen voor de afhandeling van meldingen en communiceer deze actief naar de burger zodat de burger weet waar hij aan toe is.
2. Zorg dat er overeenstemming en duidelijkheid is over de termijnen bij alle betrokken afdelingen.
3. Schenk bij het opstellen van de norm voor de klantbenadering (hoe wil de gemeente zich naar de burger profileren?) ook aandacht aan de beleving van de klant: hoe wordt de klantbenadering door de burger ervaren?

Organisatie

4. Benoem duidelijk wie verantwoordelijk is voor de regie op de meldingen. Zorg dat dit bij iedereen in de organisatie bekend is.

Resultaat

5. Beschrijf de procedure van het afhandelproces
6. Zorg voor een duidelijke en klantvriendelijke terugkoppeling aan de melder, ook indien men geen e-mailadres heeft van de melder.

² Rekenkamercommissie Veenendaal, Meldten doet gelden, rekenkameronderzoek naar de afhandeling van meldingen in Veenendaal. Juni 2010.

De conclusies en aanbevelingen uit het rekenkameronderzoek uit 2010 zijn momenteel geen levende herinnering bij de betrokken ambtenaren. Een verklaring hiervoor is dat het onderzoek al enkele jaren terug is gepubliceerd. Maar een verklaring is bovendien dat nadien het merendeel van de aanbevelingen is opgevolgd en thans is gerealiseerd. Daarmee zijn de conclusies en aanbevelingen achterhaald. Zo functioneert er al enkele jaren een Klant Contact Centrum (KCC) in de gemeente. Vanuit het KCC is geïnvesteerd in de relatie met de vakafdelingen. Daarbij is ook het proces met betrekking tot de registratie, afhandeling en terugkoppeling over meldingen uitgewerkt. De regie over het proces is duidelijk belegd, bij een coördinator van meldingen binnen de vakafdeling. Die is ook verantwoordelijk voor de terugmelding aan een melder. Verder zijn de termijnen benoemd waarin een melding bij voorkeur wordt afgedaan.

Sinds korte tijd wordt er structureel aandacht besteed aan de klanttevredenheid onder inwoners die een melding hebben gedaan.

De wijze waarop deze aanbevelingen thans binnen de gemeentelijke organisatie concreet zijn uitgewerkt komt in de volgende paragrafen aan de orde.

2.3 Huidige ambities van gemeente

De ambities van de gemeente Veenendaal met betrekking tot dienstverlening, en in het bijzonder de behandeling van meldingen, klachten en bezwaren zijn in verschillende documenten vastgelegd. Met name zijn te noemen de Nota uitgangspunten dienstverlening uit 2015 en twee documenten met betrekking tot meldingen, klachten en bezwaren uit 2017 (Swart 2017a; Swart 2017b). Als gezegd zijn de geraadpleegde documenten in bijlage A opgenomen.

Uit deze documenten blijkt dat de gemeente zoveel mogelijk klantcontacten, waaronder ook meldingen, klachten en bezwaren, wil laten verlopen via het KCC. Dit KCC verzorgt het eerstelijns contact voor de communicatiekanalen balie, telefonie, digitaal en post. Zodra het KCC de intake heeft afgerond, behandelt de vakafdeling het dossier en zorgt voor de tijdige afhandeling.

De gemeente wil aandacht besteden aan het versterken van de klantgerichtheid van de organisatie. Eén van de **ambities** in het kader van klantgerichtheid is om zoveel mogelijk klachten en bezwaren op **een informele manier** af te handelen. Belangrijke pijlers bij afhandeling van klachten, meldingen en bezwaren zijn 'digitaal', 'co-creatie' en 'publiek ondernemerschap'. Daarmee wordt bedoeld dat de behandeling en afhandeling van klachten en bezwaren zoveel als mogelijk via digitale kanalen verloopt, dat er ruimte is voor een op de specifieke klacht toegesneden afhandeling en dat er eveneens ruimte is voor de behandelende ambtenaren om zelf initiatieven te nemen om te komen voor een goede afhandeling.

Bij het optimaliseren van de processen van meldingen maakt de afdeling Dienstverlening gebruik van onderzoeken die zijn uitgevoerd naar de klantgerichtheid van de website en de digitale formulieren. Op basis van in opdracht van de gemeente uitgevoerd klanttevredenheidsonderzoek stellen we vast dat Veenendaal een 7,7 als norm hanteert bij het uitdrukken van klanttevredenheid (op een schaal van 1 tot 10). Dit geldt zowel voor meldingen openbare orde en klachten.

De *nota uitgangspunten dienstverlening 2015-2019* oppert de mogelijkheid dat in 2015 een nulmeting zou worden uitgevoerd naar de servicegerichtheid van de medewerkers van de gemeente Veenendaal. Deze suggestie is uiteindelijk niet opgevolgd. De reden hiervoor is dat de gemeente er voor heeft gekozen om jaarlijks burgers op de beleving van de dienstverlening van de gemeente Veenendaal te bevragen. Voorheen werd dit alleen gedaan bij klanten die via digitale communicatiekanalen contact zochten met de gemeente. Dit heeft de gemeente de afgelopen jaren

ook voor andere communicatiekanalen gedaan.

Een andere suggestie was om in 2016 een zogeheten 'Way-of-Working-onderzoek (WOW-onderzoek)' uit te voeren. Ook deze suggestie is niet opgevolgd, vanwege verwachte overlap met andere initiatieven. Zo meet de gemeente nu klanttevredenheid door middel van de jaarlijkse belevingsonderzoeken.

De *nota uitgangspunten dienstverlening 2015-2019* vermeldt dat de gemeente een project in uitvoering heeft onder de naam *Project Zaakgericht Werken* dat zich (onder andere) richt op de implementatie van een zaakstelsel ('Mozard'). Dit zaakstelsel zou de ondersteuning van de gehele organisatie moeten verzorgen. Het project richt zich op het versterken van de dienstverlening door de gehele organisatie. Daarmee heeft het ook relevantie voor de registratie en afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren.

Sinds enige tijd maakt de gemeente Veenendaal gebruik van **pre-mediation**. Daarmee wordt bedoeld dat de gemeente in een vroeg stadium het gesprek aan gaat met mensen die klachten of bezwaren hebben. In het jaarverslag 2016 van de bezwaarschriftencommissie Sociale Zekerheid meldt de bezwaarschriftencommissie hierover het volgende: "*Soms kunnen bezwaren worden weggenomen door een nadere toelichting en soms kan een gesprek verduidelijking van standpunten opleveren. Soms komt uit het bezwaar nieuwe informatie naar boven. Hieruit kan volgen dat het (achterliggende) bezwaar wel oplosbaar blijkt te zijn. Ook kunnen communicatieproblemen aan een bezwaarschrift ten grondslag liggen.*"

Enkele respondenten geven ook aan dat het belangrijk is dat de betrokkenen een positieve ervaring hebben over de wijze waarop de gemeente met de klacht wil omgaan. In het kader van pre-mediation vinden de respondenten het belangrijk om de contacten niet te beperken tot de formele procedures, maar juist om te bekijken wat informeel opgelost kan worden. De burgemeester speelt in de informele behandeling van een klacht een rol, uiteraard alleen als de klachtbehandelaar daar mee instemt, danwel de klacht formeel wordt afgerond.

Als zaken op informele wijze kunnen worden opgelost, dan kiest de gemeente daar uiteraard voor. In een groot aantal zaken hoeft het dan ook niet tot een hoorzitting te komen. Het is een voor alle partijen minder belastende gang van zaken. In een enkel geval kiest de gemeente voor een echte mediation waarbij het uiteindelijk aan partijen is om een oplossing te bereiken. Uiteraard zal dit niet in alle gevallen lukken. Als blijkt dat de zaak zich niet leent voor een meer informele oplossing, of als mediation uiteindelijk niet tot een bevredigende oplossing leidt, behandelt de desbetreffende bezwaarschriftencommissie de kwestie langs de formele weg tijdens een hoorzitting.

2.4 Meldingen openbare ruimte

Voor meldingen, klachten en de afhandeling van bezwaren heeft de gemeente ambities die deels met elkaar overeenkomen, maar op onderdelen ook een specifiek karakter kennen. Deze worden in de volgende sub-paragrafen elk afzonderlijk nader uitgewerkt.

2.4.1 Behandeling meldingen openbare ruimte³

Wanneer de gemeente Veenendaal een melding ontvangt over de openbare ruimte⁴:

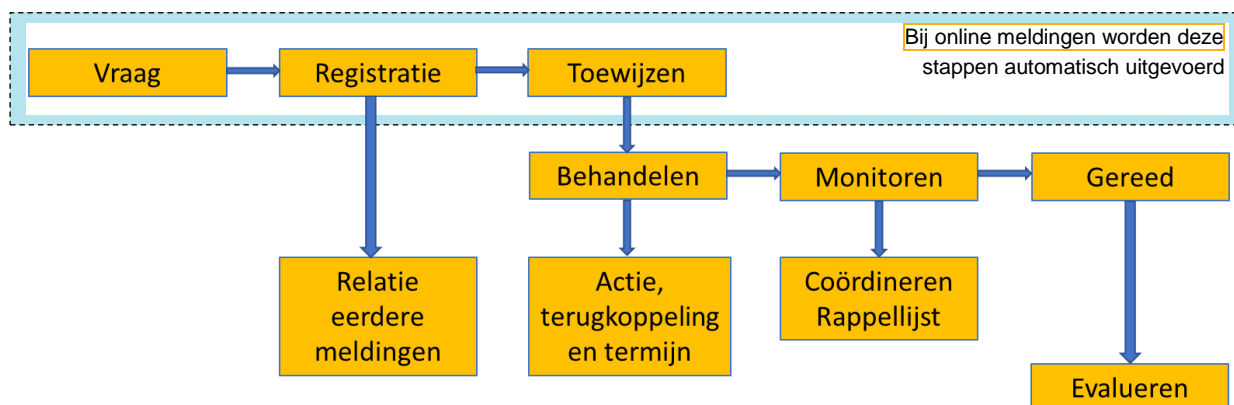
- ▼ krijgt de melder per email een **ontvangstbevestiging** van de melding;
- ▼ laat de gemeente **binnen twee werkdagen** aan de melder weten welke afdeling de melding behandelt;
- ▼ vertelt de vakafdeling aan de melder **binnen twee weken** wat er met de melding is gedaan;
- ▼ informeert de gemeente de melder zodra **de feitelijke uitvoering** heeft plaatsgevonden en vraagt aan de melder dan naar zijn of haar mening over het resultaat. (Veenendaal, 2012)

Meldingen kunnen via verschillende kanalen binnenkomen bij de gemeente. Een melder kan bijvoorbeeld bellen met het klantcontactcentrum (KCC) die de melding aanneemt, registreert in het zaaksysteem en gelijk ook aanvullende informatie kan opvragen bij de melder. Vervolgens schat de medewerker van het KCC in wat voor soort melding het betreft en wijst deze vervolgens in het zaaksysteem toe aan de afdeling (of externe partij bijvoorbeeld bij afval) die de afhandeling voor rekening neemt.

Een online melding komt, op basis van de kenmerken die de melder invult in het online formulier, direct via het zaaksysteem binnen bij de behandelend afdeling. Wanneer de melder ook zijn of haar contactgegevens heeft achtergelaten krijgt deze ook een terugkoppeling over de goede ontvangst en wijze van afhandeling van de melding per e-mail.

Als sprake is van een onduidelijke melding neemt de behandelaar in het geval het telefoonnummer bekend is, telefonisch nader contact op. Indien het telefoonnummer niet bekend is, onderzoekt de beheerder of het telefoonnummer langs andere wijzen te achterhalen is. Bij een onduidelijke onlinemelding stuurt de behandelaar eerst een mailtje terug met het verzoek om verduidelijking.

In 2017 heeft de gemeente een aantal maatregelen ter verbetering van de afhandeling van meldingen openbare ruimte succesvol afgerond. Zo is het werkproces openbare ruimte efficiënter gemaakt en is de communicatie naar melders verbeterd. (Swart, 2017b) In het onderstaande figuur 1 is het proces van de afhandeling van 'meldingen openbare ruimte' beschreven.



Figuur 1 Proces afhandeling Meldingen openbare ruimte (Swart, 2017a)

³ Er bestaat binnen de gemeente geen vastgelegd beleid dat expliciet gericht is op de gang van zaken bij meldingen openbare ruimte. Het relevante algemene beleid van de gemeente is vastgelegd in het 'Kwaliteitshandvest dienstverlening'. Voor het overige is de inhoud van deze paragraaf gebaseerd op de voor het onderzoek gevoerde gesprekken.

⁴ Meldingen kunnen ook betrekking hebben op ervaren overlast. Dergelijke meldingen zijn in dit onderzoek buiten beschouwing gebleven.

In dit figuur betreft 'toewijzen' de stap waarbij het KCC de melding aan de behandelende afdeling toewijst. Binnen de behandelende afdeling wordt een melding ook weer aan de daadwerkelijke behandelaar toegewezen, maar dit gebeurt handmatig.

Zodra een melding door de behandelaar is afgehandeld krijgt de coördinator van de meldingen daarvan een bericht zodat deze, indien contactgegevens bekend zijn, de melder kan informeren over de wijze waarop de melding is afgehandeld.

De gemeente Veenendaal heeft de ambitie om een melding binnen 14 dagen (10 werkdagen) af te handelen. De afdeling Wijk- en Stadsbeheer (WSB) heeft de ambitie om minimaal 80% van de meldingen binnen die servicenorm af te handelen. Mocht het niet lukken dan is het vooral ook belangrijk om dit snel en zorgvuldig te melden aan de inwoner met een uitleg waarom de termijn niet wordt gehaald. Een meer praktische ambitie is om zoveel mogelijk de gestelde termijnen voor afhandeling te halen.

De behandeling van meldingen is in 2016 speerpunt geweest van de afdeling WSB. In 2017 is de actie 'Coolblue' geïnitieerd. De gedachte achter dit project is dat als Coolblue bij een bestelling voor 23:00 uur de volgende dag kan leveren, de gemeente dat eveneens zou moeten kunnen. In het kader van het project heeft de gemeente specifiek aandacht besteed aan het vragen van feedback aan de melder. Onder meer wordt geïnformeerd of de klant tevreden is met de afhandeling van de melding.

2.4.2 Afhandeling meldingen openbare ruimte

Veenendaal hanteert de volgende servicenorm: *"Meestal lost de gemeente een melding of vraag binnen 10 werkdagen op. Gaat het om een grote klus die meer werk vraagt of een ingewikkelde vraag, dan laat de gemeente dat aan de melder weten."* Over de vraag welke criteria de gemeente hanteert om te kunnen bepalen wat een 'grote klus' of een 'ingewikkelde vraag' is, is geen nadere informatie verkregen.

Onderstaande tabel 1 bevat informatie over de afhandeling van meldingen openbare ruimte door de gemeente. De informatie betreft de situatie per 14 februari 2018.⁵

Meldingen openbare ruimte	2014	2015	2016	2017
Aantal	n.v.t.	3528	4519	4233
Afhandeling				
Binnen servicenorm		77%	74%	73%
Niet binnen servicenorm		23%	26%	27%

Tabel 1 Cijfers afhandeling meldingen 2014 – 2017

Op het eerste gezicht komt uit tabel 1 naar voren dat **de norm** waarin wordt gesteld dat meldingen binnen 14 dagen afgehandeld zou moeten worden, **niet altijd wordt gehaald**. In de praktijk ligt dit genuanceerder. In sommige gevallen is het niet mogelijk om een melding binnen 14 dagen af te handelen. Zo hebben sommige meldingen betrekking op acties die 'seizoensgebonden' zijn; dat geldt met name verzoeken aan de gemeente om tot snoeien over te gaan in de zomer. Snoeien gebeurt namelijk in winter. Een andere bekende oorzaak van vertraging betreft de melding van een kapot verkeersbord. De levertijd van nieuwe verkeersborden is over het algemeen meer dan 10 dagen, waardoor de daadwerkelijke afhandeling van de melding meer dan 14 dagen kan duren. Verder kan

⁵ Het document 'advies meldingen openbare ruimte' bevat overigens andere aantallen voor meldingen. Het verschil in de aantallen is een gevolg van het gegeven dat afwijkende selecties worden toegepast.

een melding betrekking hebben op een gebrek in de openbare ruimte, die om een grote ingreep vraagt. Te denken valt aan het herstellen van een verzakte riolering.

In dergelijke gevallen wordt aan de melder binnen 14 dagen wel bericht op welke wijze en wanneer opvolging op de melding zal plaatsvinden. Maar de afdoening zelf zal dan even op zich moeten laten wachten.

Als het gaat om meldingen, kan er in de organisatie om een aantal redenen **administratieve onduidelijkheid** ontstaan. Zo kan het voorkomen dat er verschillende meldingen over hetzelfde voorval of incident bij de gemeente worden gedaan. Het KCC herkent deze meldingen niet altijd als gelijke meldingen, met als gevolg dat zij de meldingen elk apart in de administratie opnemen. Het is dan aan de beheerder openbare ruimte om de samenhang in de meldingen te herkennen en terug te melden aan de medewerkers van het KCC. Dat kan er toe leiden dat de medewerkers van het KCC in staat zijn bij nieuwe meldingen als antwoord te geven dat deze al in behandeling is.

Verder geldt dat medewerkers van de 'buitendienst' al op straat worden aangesproken op een incident. Geregeld pakt een medewerker buitendienst een melding direct op, waardoor hij of zij de melding niet registreert. Deze directe actie wordt over het algemeen zeer gewaardeerd door de inwoners. Maar in administratieve zin keren dergelijke meldingen (en de daarmee samenhangende waardering) niet terug in de administratie.

Voor het doen van meldingen hanteert de gemeente een webformulier. Dit webformulier is in samenwerking met de Afdeling WSB tot stand gekomen en mede gebaseerd op opmerkingen van klanten over de vindbaarheid en het gebruiksgemak. De melder kan zelf aangeven waar de melding betrekking op heeft. Het webformulier komt rechtstreeks binnen in het zaakstelsel en wordt op basis van de door de melder aangegeven categorie doorgeleid naar de desbetreffende vakafdeling. Indien aldaar blijkt dat de melder een categorie heeft aangegeven die niet overeenkomt met de melding, wordt dit gecorrigeerd.

2.5 Klachten

2.5.1 Opzet van het beleid rondom klachten

In de klachtenregeling van de gemeente Veenendaal wordt een klacht omschreven als *“een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of ambtenaar van de gemeente Veenendaal zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen”*. In de praktijk beschouwt de gemeente een expliciete uiting van ontevredenheid als een klacht, tenzij de ontevreden burger expliciet aangeeft dat hij of zij bezwaar wil maken. In dat geval behandelt de gemeente dit dan ook als een bezwaar.

De wijze waarop de gemeente een klacht behandelt verschilt van de afhandeling van een melding, al is het onderscheid tussen een klacht en een melding niet altijd scherp te maken. Dat geldt zowel voor de (ontevreden) persoon die zich bij de gemeente meldt als voor de gemeente. Soms geeft een persoon bijvoorbeeld aan een klacht te hebben waar het eigenlijk een melding betreft. Het is aan de persoon die de klacht of melding aanneemt om te bepalen welke van de twee het betreft.

De organisatie heeft de ervaring dat in het merendeel van de gevallen een klacht in feite een melding betreft. Bij een telefonisch contact kan een medewerker van het KCC bij een klacht doorvragen en vaststellen of het uiteindelijk een klacht of melding betreft. Bij een online ingediende klacht bestaat die mogelijkheid niet. Het webformulier van de gemeente bevat voor de indiener wat dit betreft weinig

sturing. Wanneer onduidelijk blijft of er sprake is van een klacht, vindt er overleg plaats met de klachtencoördinator.

De procedure voor de behandeling van klachten kent enkele verschillen tussen een mondelinge of schriftelijk ingediende klacht: *“Indien een klacht mondeling kenbaar wordt gemaakt bij een ambtenaar probeert deze of diens leidinggevende direct tot een oplossing van de klacht te komen. De ambtenaar dan wel diens leidinggevende wijst degene die mondeling een klacht indient er op dat, indien de klager van mening is dat de klacht niet naar genoeg is afgehandeld, de klager een schriftelijke klacht kan indienen. Mondelinge klachten worden niet schriftelijk behandeld en niet door de klachtencoördinator geregistreerd.”*⁶

Bij een schriftelijk ingediende klacht wordt gesproken van een klaagschrift. *“Een klaagschrift wordt ingediend bij het bestuursorgaan, waaraan de gedraging waarover wordt geklaagd, kan worden toegeschreven. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.”* Het klaagschrift wordt daarna geregistreerd door de klachtencoördinator. Die stuurt de klacht door naar een contactpersoon binnen de relevante vakafdeling; de klachtbehandelaar. De klachtencoördinator bevestigt binnen twee weken aan de indiener dat het klaagschrift is ontvangen, tenzij al anderszins bekend is gemaakt dat de klacht is ontvangen. Daarbij geeft de klachtencoördinator ook informatie over de procedure.

2.5.2 De afhandeling van klachten

De gemeente kent enkele algemene servicenormen bij contacten door burgers met de gemeente (onderscheidenlijk naar digitale contacten, telefonische contacten, schriftelijke contacten en contacten aan de balie). Het indienen van een klacht is een bijzondere vorm van contact met de gemeente, ook omdat dit soms gepaard gaat met enige emotie. Bovendien kan het voorkomen dat een inwoner aangeeft een klacht te willen indienen, terwijl het in de praktijk een melding betreft. Gezien deze specifieke omstandigheden zijn de algemene servicenormen niet direct toepasbaar op het indienen van klachten. In het algemeen geldt natuurlijk wel dat zo snel als mogelijk aan een ‘klager’ wordt gemeld dat de klacht is ontvangen en op welke wijze en binnen welke periode vervolgstappen zullen plaatsvinden. De ontvangstbevestiging, met daarin een uitleg over de verdere procedure, wordt in de regel binnen twee werkdagen na ontvangst verstrekt. Wettelijk⁷ gezien bedraagt de afhandelingstermijn van een klacht 6 weken. Die termijn kan met 4 weken worden verlengd. In overleg met de kla(a)g(st)er kan elke termijn worden afgesproken.

De coördinatie van de behandeling en afhandeling van een klacht vindt in eerste instantie plaats door een zogenaamde klachtbehandelaar. In de klachtregeling staat beschreven wie klachtbehandelaar is voor welke klacht. In principe is de klachtbehandelaar de afdelingsmanager van de betreffende afdeling. De regeling van de gemeente met betrekking tot de behandeling van klachten biedt de klachtbehandelaar de mogelijkheid om één of meerdere personen aan te wijzen die namens hem de klacht behandelt dan wel behandelen. Een aantal managers heeft hiervan gebruik gemaakt. Voor enkele andere afdelingen geldt dat de klacht wordt opgepakt door teamcoördinatoren. Ongeacht de dagelijkse invulling van de gang van zaken blijft de manager juridisch eindverantwoordelijk.

⁶ Dit is de tekst van artikel 3 van de klachtenregeling. De klachtenregeling voldoet aan de daarvoor geldende normen zoals vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht.

⁷ Zie art 9:11 Awb

De gemeente betreft bij de behandeling van klachten tevens medewerkers van het team Juridische Zaken. Dit team bestaat uit tien medewerkers, waarvan twee privaattjuristen, een bestuurskundig beleidsmedewerker, een ondersteuner en voor het overige publiekrechtelijke juristen. De teamleden worden betrokken bij de procesmatige afhandeling van klachten, en overigens ook bij bezwaren.

De primaire rol van het team Juridische Zaken is die van adviseur. De inhoudelijke verantwoordelijkheid bij de afhandeling van klachten berust, zoals gezegd, bij de betrokken vakafdeling. Bij de vakafdeling berust daarmee ook de verantwoordelijkheid om het gesprek aan te gaan met de burger en de betreffende ambtenaar/persoon waar de klacht betrekking op heeft. De klachtencoördinator kan daarbij adviseren en assisteren. Maar het idee is wel dat de klachtbehandelaar van elke vakafdeling de klacht afhandelt. De procedure is dat de burger wordt gebeld of hij een gesprek wil en wanneer dit plaats kan vinden. Ook is het mogelijk dat de burger schriftelijk wordt uitgenodigd voor een gesprek, dus zonder dat voorafgaand wordt afgesproken wanneer het gesprek zou moeten plaatsvinden.

Na het gesprek wordt verslag gemaakt, waarna de behandeling van de klacht als afgerond wordt beschouwd..

In de klachtregeling staat beschreven dat de gemeente streeft naar informele behandeling van het klaagschrift. De procedure beschrijft het volgende: *“De klachtbehandelaar onderzoekt zo spoedig mogelijk na ontvangst van een klaagschrift of de klacht op een informele wijze op te lossen is. Hij neemt hiervoor contact op met de klager en de bij de klacht betrokken ambtenaar. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid dat, indien hij ontevreden is over de informele klachtbehandeling, alsnog tot formele behandeling van het klaagschrift wordt overgegaan. De klachtbehandelaar brengt de klager en overige betrokkenen schriftelijk op de hoogte dat de informele klachtbehandeling naar tevredenheid van de klager heeft plaatsgevonden, tenzij klager aangeeft dat dit achterwege kan blijven. De klachtbehandelaar informeert de klachtencoördinator altijd per email over de wijze waarop de schriftelijke klacht op informele wijze is opgelost.”* De klachten die informeel worden afgehandeld worden meegeteld als klacht in de jaarcijfers.

De gang van zaken bij een formele behandeling van een klacht is beschreven in artikel 5 en 6 van de Klachtenregeling van de gemeente. Onder meer is vastgelegd dat binnen twee weken schriftelijk de ontvangst van een klaagschrift wordt bevestigd. Daarbij wordt tevens informatie gegeven over het verloop van de procedure, met inbegrip van de in acht te nemen termijnen en wie de klacht zal behandelen.

Klachten worden geregistreerd in het zaakstelsel. De klachtencoördinator houdt een eigen spreadsheet in Excel bij. Naar zijn mening biedt een spreadsheet makkelijker overzicht in de status van de verschillende zaken dan het zaakstelsel.

Naar ervaring binnen de gemeente komt het merendeel van de klachten binnen via het webformulier. Binnen het zaakstelsel bestaat een zogenaamde ‘virtuele klachtenbak’, waar deze formulieren verzameld worden.

Als de klachtbehandelaar contact opneemt met de klager, informeert deze of de klager gehoord wil worden op het gemeentehuis. Mocht dat het geval zijn, dan vindt er een hoorgesprek plaats waarbij alle betrokken partijen gelegenheid hebben om hun standpunt naar voren te brengen. Daarna volgt dan de formele afhandelingsbrief. In die brief wordt een oordeel gegeven over de klacht. Dat oordeel kan ongegrond of gegrond zijn. Als een (formele) klacht gegrond is gebleken, wordt ook in de brief vermeld welke conclusies daaraan worden verbonden.

Het kan zijn dat de klachtcoördinator wordt betrokken bij deze procedure. Dat geldt met name de zwaardere, meer complexe klachten, zoals klachten over bestuurders. Indien de klachtcoördinator wordt betrokken heeft deze een adviserende rol en verzorgt deze vaak de verslaglegging. Het hoorgesprek wordt inhoudelijk gevoerd door de aangewezen klachtbehandelaar. Daarbij heeft de klachtcoördinator wel een adviserende rol, zeker als de inschatting is dat de klacht wel eens terecht zou kunnen zijn. In principe heeft de klachtcoördinator geen inhoudelijke rol, maar bewaakt deze de procedure en de termijnen. De klachtcoördinator krijgt ook een afschrift van de afhandelingsbrief.

Wanneer er een klacht komt over de klachtafhandeling, dan wordt eerst bekeken of de klachtbehandeling correct is geweest. Als dat het geval is, wordt de klacht doorgezonden naar de Nationale Ombudsman, of wordt aangegeven dat de betrokkene een verzoekschrift bij de Nationale Ombudsman kan indienen. De Nationale Ombudsman toetst of de overheid zich behoorlijk heeft gedragen en of de procedure goed is doorlopen.

Zoals uit onderstaande tabel 2 beschikt de gemeente Veenendaal over gegevens met betrekking tot het aantal klachten. De vergelijkbaarheid tussen de verschillende jaren is beperkt. Over 2015 zijn geen gegevens over klachten terug te vinden in het burgerjaarverslag. Over 2017 zijn wel in het burgerjaarverslag aantallen genoemd, maar de rubricering van die klachten wijkt af van 2016. Vanwege de beperkte vergelijkbaarheid zijn alleen de totale aantallen klachten in elk jaar in de tabel opgenomen.

	2014	2015	2016	2017
Totaal	95	110	86	106

Tabel 2 Aantallen klachten 2014 -2017

Uit tabel 2 wordt duidelijk dat de gemeente Veenendaal op jaarbasis rond de **honderd** klachten ontvangt. Het aantal klachten neemt toe. Binnen de gemeente wordt vermoed dat de mogelijkheid om klachten digitaal in te dienen drempelverlagend werkt. Eveneens bestaat het vermoeden dat burgers in het algemeen mondiger worden en daardoor eerder bereid zijn een klacht in te dienen.

De gemeente kan **niet garanderen** dat alle klachten **bekend** zijn. De mogelijkheid bestaat dat klachten die direct bij een vakafdeling binnenkomen wellicht ook direct door medewerkers van die afdeling afgehandeld worden, zonder dat ze officieel worden geregistreerd. Klachten die per post worden ingediend, moeten, willen deze geregistreerd worden als klacht, als zodanig worden herkend. De klachtcoördinator gaat geregeld het gesprek hierover aan met de afdeling die brieven in eerste instantie leest en registreert.

Omdat elke gemeente de procedures anders inricht, kan het aantal klachten in Veenendaal niet worden vergeleken met dat van andere gemeenten.

Mondelinge klachten of klachten **op sociale media** worden **niet** geregistreerd, zoals ook vermeld in artikel 3 van de klachtenregeling (geciteerd in paragraaf 2.5.1.). In een gesprek dat de rekenkamercommissie met de voorzitter van de Cliëntenraad Werk en Inkomen (Cliëntenraad de Vallei, Cliëntenraad Werk en Inkomen Veenendaal, Rhenen en Renswoude) heeft gevoerd, is gebleken dat inderdaad verschillende cliënten de ervaring hebben dat sommige van deze klachten direct bij melding 'aan de poort' worden besproken en worden afgedaan. De Cliëntenraad is, op basis van de gesprekken met cliënten, van mening dat achteraf sommige cliënten zich toch niet voldoende gehoord voelen. Naar de ervaring van de Cliëntenraad brengt het niet registreren van klachten "aan

de poort" ook met zich mee dat klachten daardoor niet of niet tijdig als structureel kunnen worden aangemerkt (of onderkend) en de gemeente dan ook niet of niet tijdig tot verbeterpunten kan komen.

De klachtencoördinator is tevens contactpersoon voor de Nationale Ombudsman en de eventueel aldaar binnengekomen of reeds in behandeling genomen klachten. Het kan ook voorkomen dat klachten niet bij de gemeente worden ingediend, maar direct bij de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman stuurt in dat geval de klachten door aan de klachtencoördinator, waarna de gebruikelijke procedure weer wordt gevolgd, namelijk het uitzetten van de klacht bij de betreffende afdeling/klachtbehandelaar.

2.6 Bezwaarschriften

2.6.1 Organisatie van afhandeling bezwaarschriften

De gemeente Veenendaal kent twee (externe) bezwaarschriftencommissies: De bezwaarschriftencommissie Algemeen en de bezwaarschriftencommissie Sociale Zekerheid. Deze laatste bezwaarschriftencommissie is belast met de voorbereiding van beslissingen op ingediende bezwaarschriften die betrekking hebben op het gebied van het sociale zekerheidsrecht, de inburgering, het minimabeleid, de kinderopvang en de individuele verstrekkingen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De bezwaarschriftencommissie Algemeen is belast met de voorbereiding van beslissingen op de overige ingediende bezwaarschriften.⁸

Officieel is er nog een derde commissie, te weten Personele aangelegenheden maar die blijft wat dit onderzoek betreft buiten beschouwing. Deze commissie richt zich namelijk alleen op interne aangelegenheden.

De bezwaarschriftencommissie Algemeen kent vier leden. De bezwaarschriftencommissie Sociale Zekerheid bestaat uit 5 leden. Bij elke commissie zijn meestal drie leden bij een hoorzitting. Deze externe leden hebben een juridische achtergrond of zijn werkzaam in het veld van de sociale zekerheid of een ander relevant terrein. Beide commissies vergaderen in principe één keer per drie weken.

De bezwaarschriftencommissie Algemeen heeft de ambitie om probleemoplossend te functioneren. Er zijn voorbeelden van gevallen die al tijdens hoorzitting tot een oplossing komen. Verder streeft de commissie naar het zo begrijpelijk mogelijk formuleren van het advies. Daarbij let de commissie er tegenwoordig op om zo min mogelijk juridisch 'jargon' te gebruiken.

De bezwaarschriftencommissie Sociale Zekerheid heeft zichzelf drie ambities opgelegd:

- ▶ De klanten voelen zich op hun gemak,
- ▶ De commissie wil doelmatig zijn,
- ▶ De bezwaarafhandeling bij de bezwaarschriftencommissie moet juridisch kloppen.

⁸ De bezwaarschriftencommissie Algemeen werkt niet voor de heffingsambtenaar. Bezwaren tegen (naheffings-)aanslagen zoals de WOZ worden niet door deze commissie behandeld.

2.6.2 Afhandeling van bezwaarschriften

Wanneer iemand bezwaar wil maken tegen de inhoud van een beschikking:

- ▶ dan kan de bezwaarmaker dat digitaal of schriftelijk doen;
- ▶ dan behandelt de gemeente het bezwaar binnen twaalf weken;
- ▶ en heeft de gemeente de mogelijkheid de termijn van twaalf weken in bepaalde gevallen met zes weken te verlengen.

Digitaal ingediende bezwaren worden meteen opgenomen in het zaakstelsel. Schriftelijke bezwaren worden daar eveneens ingevoerd. Een administratieve medewerker bekijkt eerst of het bezwaar aan de wettelijke eisen voldoet. Vervolgens vindt er eerst een check plaats bij de vakafdeling. In het algemeen bestaat binnen de gemeente het advies om in gesprek te gaan met de betreffende persoon. De gemeente heeft de voorkeur dat diegene die inhoudelijk betrokken is bij het besluit waar het bezwaar betrekking op heeft, dit gesprek aangaat met de inwoner. Soms is dat niet mogelijk, bijvoorbeeld omdat het bezwaar zich ook richt op de betrokken medewerker. In dat geval kan een andere medewerker van de vakafdeling het gesprek aangaan. Medewerkers van het team Juridische Zaken verschaffen ondersteuning bij zo'n gesprek.

Als een bezwaar voldoet aan de wettelijke eisen, en het niet mogelijk blijkt om in een gesprek tot een bevredigende oplossing te komen, dan stelt de vakafdeling een verweerschrift op en wordt het bezwaar behandeld door de bezwaarschriftencommissie. De vakafdeling is dan namens het college aanwezig. Het verweerschrift biedt het kader voor het gesprek bij de bezwaarschriftencommissie. Dat leidt tot een vrij technische en formele behandeling van het bezwaar, iets dat voor een bezwaarmaker niet altijd op voorhand duidelijk is. De behandeling tijdens een hoorzitting duurt zo'n twintig à dertig minuten. Na de hoorzitting gaat de commissie in beraad en verstrekt uiteindelijk een advies aan het desbetreffende bestuursorgaan. Het bestuursorgaan is vrij om het advies over te nemen. Dat impliceert dat het bestuursorgaan ook, gemotiveerd, van het advies kan afwijken. Het desbetreffende bestuursorgaan neemt uiteindelijk een besluit. Er is beroep mogelijk tegen dit besluit. Dat gebeurt normaal gesproken bij de rechtbank Midden-Nederland.

Via het zaakstelsel is het proces te volgen. De informatie die de gemeente nodig heeft voor inhoudelijke behandeling bevindt zich echter niet alleen in het zaakstelsel, maar ook in andere systemen. Het blijkt veel werk om alle informatie bij elkaar brengen. Uiteindelijk bouwt de bezwaarschriftencommissie wel een dossier met alle relevante informatie op. Dat dossier legt de bezwaarschriftencommissie terug bij de vakafdeling, met de vraag of het dossier klopt, en of zij het verder willen aanvullen. Daarmee ontstaat een digitaal dossier, dat (zowel digitaal als analoog) gedeeld kan worden met de commissie. De map staat op een eigen server met beperkte toegang. Op teamniveau kan iedereen erbij.

Er kunnen uiteraard ook bezwaren komen op besluiten van de raad. Medewerkers van het team Juridische Zaken hebben dan de rol om de bezwaarschriftencommissie te ondersteunen. Het kan zijn dat andere leden van dit team de vakafdeling ondersteunen of de raad vertegenwoordigen bij de bezwaarschriftencommissie. De bezwaarschriftencommissie verstrekt haar advies aan de raad. De raad neemt uiteindelijk het besluit. Wij constateren dat procedures bij de raad de neiging hebben de gestelde termijnen te overschrijden. Dat komt door de aanpassing aan de vaste vergaderdata van de raad en de tijd die nodig is om tijdig stukken te verspreiden.

De bezwaarschriftencommissie Sociale Zekerheid toetst niet alleen aan doelmatigheid en rechtmatigheid van een bezwaar. Deze commissie ervaart ook de (niet formeel vastgelegde) opdracht om mensen bij de behandeling van bezwaar van advies te voorzien over mogelijk te nemen (niet juridische) vervolgstappen. Dit uit zich onder andere tijdens een zitting. Tijdens de hoorzitting benadrukt de commissie haar onafhankelijkheid. De commissie geeft ook advies aan de bezwaarmaker over het proces. De commissie probeert zo laagdrempelig mogelijk te zijn in de richting burgers.

Onderstaande tabel 3 bevat relevante gegevens over de afhandeling van bezwaren.

	2014	2015	2016	2017 ⁹
Aantal (totaal)	317	319	246	273
Algemene bezwaarschriftencommissie	72	104	69	54
Commissie sociale zekerheid	245	215	177	219
Afgehandeld binnen wettelijke termijn				
Algemene bezwaarschriftencommissie	72%	86%	87%	88%
Commissie sociale zekerheid	78%	92%	86%	63%
Nog niet afgedaan				
Algemene bezwaarschriftencommissie	8%	20%	45%	12%
Commissie sociale zekerheid	6%	18%	18%	35%
Geground na zitting				
Algemene bezwaarschriftencommissie	6%	3%	1,5%	
Commissie sociale zekerheid	7%	5%	4,5%	
Aantal (Hoger) beroepen	52	44	52	49

Tabel 3 Cijfers afhandeling bezwaren 2014 - 2017

Het burgerjaarverslag over 2016 geeft aan dat 36% van de afgehandelde bezwaren worden afgehandeld door middel van het inzetten van **pre-mediation**. Dit betekent dat de procedure niet resulteerde in een advies. Ook vermeldt de gemeente in het verslag dat enkele bezwaarmakers hun bezwaar, na een toelichting, voorafgaand of tijdens een zitting hebben ingetrokken. Beide situaties, bezwaarschriften die door middel van pre-mediation zijn afgehandeld of de ingetrokken bezwaren, tellen mee als afgehandelde bezwaren binnen de wettelijke termijn.

In 2017 waren er 273 bezwaarschriften. Ten opzichte van 2016 is daarmee sprake van een stijging, al is duidelijk dat het aantal bezwaren in 2017 nog steeds lager is dan in 2014 en 2015. De stijging doet zich vooral voor bij de bezwaarschriftencommissie Sociale Zekerheid.

2.7 Inventarisatie van ervaringen en het benutten ten behoeve van leren en verbeteren

Binnen de afdeling Middelen, team Juridische Zaken vindt geregeld enige uitwisseling van kennis en ervaring plaats. De taken worden onderling besproken. Sommige zaken worden in teams behandeld, soms worden zaken van elkaar overgenomen. Bij een eventueel beroep kijkt het team Juridische

⁹ Op 30 april zijn de jaarverslagen 2016 en 2017 gepubliceerd door het College B&W. Nog niet alle bezwaren over 2017 zijn afgehandeld. Er zijn en worden extra zittingen ingepland om nog lopende zaken af te doen. Daarmee zijn de definitieve percentages pas na de zomer van 2018 bekend.

Zaken of het wel verstandig is om dezelfde persoon weer de behandeling te laten doen of dat het juist beter is als een collega het oppakt.

Ervaringen en uitkomsten van een specifieke casus koppelen de medewerkers van het team Juridische Zaken terug aan de vakafdelingen. Tevens rapporteert de gemeente erover in het jaarverslag. Als er zaken opvallen, gaat de afdeling Juridische Zaken hierover het gesprek aan met de vakafdelingen. Maar het is aan de vakafdelingen wat zij er mee doen. Het team Juridische Zaken heeft geen staffunctie. Het is een veelzijdig team dat ook de processen rond klachten en bezwaren ondersteunt. Daarbij kunnen medewerkers van het team hooguit opvallende zaken benoemen. Een staffunctie rond klachten en bezwaren kent de gemeente niet. Daarmee is er geen organisatieonderdeel waar de verantwoordelijkheid voor leren en verbeteren naar aanleiding van klachten en bezwaren is belegd.

In de dagelijkse praktijk signaleren diverse medewerkers wel degelijk **leereffecten** en geven daar gevolg aan. Een illustratie daarvan is dat in 2015 er sprake was van een toename in het aantal meldingen openbare ruimte. Dit gaf aanleiding tot nadere analyse. Door betrokkenen werd vermoed dat deze toename een gevolg was van de eerder door de politiek gemaakte beslissing om, uit bezuinigingsoverwegingen, te kiezen voor een lager niveau van beheer van de openbare ruimte. Op basis van de toename in de meldingen en de analyse daarvan werden door de gemeente gerichte maatregelen genomen, waarna het aantal meldingen afnam.

De gemeente heeft ervoor gekozen dat vakafdelingen zelf de klacht afhandelen. Dat zou de gedachte kunnen oproepen dat in een dergelijke situatie 'de slager zijn eigen vlees keurt'. Dat is wellicht het geval, maar er worden binnen deze aanpak ook voordelen onderscheiden. Binnen de vakafdeling heeft men zicht op de hele situatie, waardoor medewerkers van die afdeling beter in staat zijn tot een inhoudelijke reactie. Bovendien vindt een mogelijk leereffect dan direct plaats, en kan de gemeente direct bijsturen naar aanleiding van klachten en meldingen.

Termijnen voor klachten worden, zowel naar zeggen van directbetrokkenen als blijkt uit tabel 3, steeds beter gehaald, ondanks een toename van klachten. De klachten zijn steeds beter in beeld. Diverse betrokkenen melden dat de klachtencoördinator meer zichtbaar is in de organisatie.

Betrokkenen noemen dat allerlei onderzoeken, zoals onderzoeken naar ervaringen van klanten, benut kunnen worden om de processen rond meldingen, klachten en bezwaren te verbeteren. In de praktijk is daarvan al sprake. Zo hebben eerdere onderzoeken al gewezen op het belang van persoonlijk contact tijdens de procedure.

Op verschillende momenten is door betrokken ambtenaren gemeld dat het huidige zaaksysteem beperkingen kent in gebruiksgemak. Verder ervaren gebruikers als gemis dat het huidige systeem geen mogelijkheid biedt om zaken geografisch te presenteren. Als dat mogelijk zou zijn, zou wellicht eerder samenhang bij verschillende meldingen blijken en kan meer gericht worden gereageerd. In 2018 wil de afdeling WSB hierin een stap maken.

De bezwaarschriftencommissie Sociale Zekerheid ervaart het als haar taak om door middel van advisering over bezwaren het college de mogelijkheid te bieden te leren van eventuele tekortkomingen in de besluiten. De commissie probeert dit te doen door middel van het zichtbaar maken van rode draden door verschillende bezwaren. De commissie informeert het college hierover.

Beide commissies bespreken onderling de gang van zaken zoals die plaatsvond tijdens een zitting. Dit is overigens ook vastgelegd in de Regeling behandeling bezwaarschriften. Dit gebeurt meestal direct na afloop van de zitting. In het afgelopen jaar hebben beide commissies over de procedure eveneens van gedachten gewisseld met het secretariaat en betrokken vakafdelingen.

Beide commissies noemen verbeter- en leerpunten in het jaarverslag. Deze worden besproken met de gemeentesecretaris.

2.8 Informatievoorziening naar de raad

Er bestaat geen apart (jaar-)verslag over meldingen, klachten en bezwaren. Informatie over meldingen, en ook over klachten en bezwaren is opgenomen in het burgerjaarverslag. Dit burgerjaarverslag wordt besproken in het college en daarna toegezonden aan de raad en aan de bezwaarschriftencommissies. In de raad(scommissie) wordt het burgerjaarverslag, als onderdeel van de jaarrekening, geagendeerd. Dit kan leiden tot vragen die betrekking hebben op meldingen, klachten of bezwaren.

De bezwaarschriftencommissies sturen hun jaarverslagen eveneens aan de raad.

Door enkele respondenten wordt gesignaleerd dat in de tijd dat raadsleden in de bezwaarschriftencommissie zitting hadden, de betrokkenheid van de raad groter was. Signalen dat meldingen, klachten of bezwaren toenemen leiden er wel toe dat de raad er nu enkele vragen over stelt. De raad heeft aandacht voor de dienstverlening en daarmee ook voor de afdoening van meldingen, klachten en bezwaren. Als raadsleden de indruk zouden krijgen dat Veenendaal afwijkt van de norm, dan trekken zij zeker aan de bel. Daarnaast zijn er ook inwoners die raadsleden benaderen in verband met een klacht of bezwaar. Maar over het algemeen leidt dit onderwerp, voor zover de betrokken ambtenaren dit kunnen waarnemen, niet tot veel aandacht in de raad.

3. Ervaringen van burgers

3.1 Inleiding

Naast aandacht voor het gemeentelijk beleid, is er in het onderzoek aandacht besteed aan de ervaringen van burgers. De in 2016 en in 2017 uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken bevatten informatie over de melding openbare ruimte en tevens over het indienen van een klacht. In paragraaf 3.2 presenteren wij de informatie uit deze onderzoeken.

Daarnaast is voor het verkrijgen van meer kwalitatief inzicht in de ervaringen van burgers gebruik gemaakt van de methode van 'klantreizen'. Deze methode heeft zo'n tien jaar terug in Nederland bekendheid gekregen.¹⁰ In deze wijze van onderzoek worden de ervaringen van personen die betrokken zijn geweest in een dienstverleningsproces stap voor stap geïnventariseerd en geëvalueerd. Dit gebeurt aan de hand van gesprekken met personen die, in dit geval, een klacht hebben ingediend of bezwaar hebben gemaakt.

De methode laat het nauwelijks toe om grote aantallen klagers of bezwaarmakers te benaderen, vanwege de arbeidsintensieve, kwalitatieve aanpak. Uit statistisch oogpunt kunnen de aantallen gesprekken waarop de bevindingen zijn gebaseerd daarom op voorhand niet als representatief worden bestempeld. Daartegenover staat dat de kwalitatieve methode leidt tot rijke inzichten. Bovendien leert de ervaring dat ook bij lage aantallen respondenten de inzichten en opvattingen overeenkomsten vertonen, zodat de patronen die daaruit afgeleid hebben wel degelijke algemene zeggingskracht hebben.

In het kader van het onderzoek hebben wij met acht mensen die betrokken waren bij een klachten- of bezwaarprocedure gesproken. De bevindingen en gevolgtrekkingen uit deze gesprekken hebben wij opgenomen in paragraaf 3.3.

3.2 Ervaringen met meldingen

Het in opdracht van de gemeente Veenendaal uitgevoerd klanttevredenheidsonderzoek (GBBO, 2017) besteedt onder meer aandacht aan meldingen openbare ruimte en klachten. Onderstaande tabel 4 geeft de gewogen gemiddelde klanttevredenheid voor wat betreft de digitale dienstverlening rondom meldingen en klachten voor de jaren 2016 en 2017. In de tabel is ook opgenomen in hoeverre er tussen 2016 en 2017 sprake is van een verbetering of verslechtering. Ook vermeldt de tabel hoe het resultaat zich verhoudt tot de daarvoor geldende norm.

¹⁰ Zenc, Klantreizen in Kaart, De burger centraal bij dienstverlening. Den Haag (ministerie van BZK), 2009.

	Gewogen gem. 2017 ¹¹	Gewogen gem. 2016 ¹²	Verschil t.o.v. vorig jaar	Verschil t.o.v. norm (7,7)	Aantal respons 2017	Aantal respons 2016
Melding Openbare Ruimte	8,11	7,78	+0,33	+0,41	195	142
Klacht indienen	6,96	5,43	+1,53	-0,74	72	20

Tabel 4 Klanttevredenheid meldingen openbare ruimte en klachten

Zoals eerder opgemerkt in paragraaf 2.3 kent de gemeente de ambitie om zowel onder degenen die een melding doen als onder klagers wat klanttevredenheid betreft gemiddeld het cijfer 7,7 te krijgen. Bij meldingen slaagt de gemeente hierin. Na een 7,8 over het jaar 2016, stijgt dit zelfs naar boven de 8. Het rapportcijfer onder personen die een klacht hebben ingediend stijgt eveneens, maar blijft nog (ruim) onder de 7,7. De stijging is op het eerste gezicht aanzienlijk, van een 5,4 in 2016 naar bijna een 7 in 2017.

Bij de cijfers passen enkele kanttekeningen. De rapportcijfers zijn alleen verkregen van personen die gebruik hebben gemaakt van het digitale kanaal. Met name bij klagers gaat het in 2016 om zeer lage aantallen, zodat het aldaar verkregen cijfer niet als representatief kan gelden. Ook het aantal klagers waarop het rapportcijfer voor 2017 is gebaseerd, is betrekkelijk gering.

De gemeente heeft de ambitie om het vaststellen van de klanttevredenheid van melders en klagers uit te breiden naar personen die andere dan de digitale kanalen hebben gebruikt. Deze gegevens zijn nog niet beschikbaar.

3.3 Ervaringen op basis van de klantreizen bij klachten en bezwaren

Met acht personen die ofwel een klacht hebben ingediend of een bezwaar hebben gemaakt, hebben wij daarover uitgebreid gesproken. Dit gesprek is ingericht als een 'klantreis'. Dat betekent dat wij stap voor stap de ervaringen die deze klagers of bezwaarmakers hebben opgedaan gedurende het hele proces hebben geïnventariseerd. In deze aanpak kunnen wij deze ervaringen visueel weergeven. In een dergelijke visualisatie worden niet alleen de ervaringen – per stap in het proces – weergegeven. Op basis van de gesprekken kunnen ook zogenaamde 'hefbomen voor verbetering' worden onderscheiden. Die zijn eveneens in de visualisatie vermeld. Deze visuele weergave is opgenomen in bijlage C.

Uit de gevoerde gesprekken wordt duidelijk dat het proces zoals de gemeente dat heeft ingericht bij klachten en bezwaren over het algemeen wordt **gewaardeerd**. De personen waarmee wij gesproken hebben ervaren de gemeente als **goed benaderbaar** en **laagdrempelig**. In het bijzonder stellen zij het persoonlijk contact op prijs, zowel aan de balie als telefonisch. Medewerkers van de gemeente worden als vriendelijk en behulpzaam ervaren. Ook op de momenten dat de gemeente een klacht of

¹¹ Gebaseerd op de periode jan-sep 2017

¹² Gebaseerd op de periode sep 2015-apr 2016

bezwaar inhoudelijk behandelt zijn de betrokken burgers tevreden over de communicatie en interactie met medewerkers van de gemeente of de bezwaarschriftencommissie.

Toch zijn er ook momenten in het proces waar sprake is van **enige ontevredenheid**. Zo vindt menige burger die betrokken is in de procedure dat enige tijd onduidelijk is of de klacht of het bezwaar ook 'erkend' is door de gemeente. In sommige gevallen missen de personen waarmee wij gesproken hebben een duidelijke ontvangstbevestiging. Verder wordt de periode tussen het moment waarop de klacht wordt ingediend of het bezwaar wordt ingediend en het moment waarop de eerste inhoudelijke reactie wordt ontvangen als vrij lang ervaren. Datzelfde geldt voor de periode tussen de inhoudelijke behandeling en het vermelden van de uitkomst. Gedurende beide periodes zouden de betrokkenen een (procedurele) terugkoppeling door de gemeente hebben gewaardeerd.

Al met al blijkt uit de gevoerde gesprekken dat de gemeente de nagestreefde ambitie van een persoonlijke, laagdrempelige en informele benadering van klagers of bezwaarmakers waarmaakt. De betrokkenen hebben dit daadwerkelijk op deze wijze ervaren. Aan het einde van de procedure heeft het merendeel van de betrokkenen ook het gevoel dat hun klacht of bezwaar goede aandacht heeft gekregen en dat er daadwerkelijk naar hun is geluisterd. De 'hefbomen voor verbetering' richten zich alle op het versterken van de informatievoorziening over de procedure, met name over de termijnen.

Bijlage A Bronnen

Geïnterviewde personen

Naam	Functie	Datum
Martijn Groenewoud	Juridisch adviseur/klachtcoördinator	26 februari 2018
Joost Kaijen	Ondersteunend medewerker juridische zaken	
Roland Bekker	Teamcoördinator juridische zaken	26 februari 2018
Piet Zoon	Burgemeester	26 februari 2018
David de Vries	Adviseur beheer (afdeling WSB)	27 februari 2018
Reina Velthuisen, Teus Eerbeek, Maurits van Wijde	Ronde tafel gesprek meldingen Medewerker Meldingen, opzichter, uitvoerder en kwaliteitsadviseur openbare buitenruimte, buitendienst	27 februari 2018
Marieke Bolt & Bert Kuijer	Senior medewerker KCC Beleidsmedewerker dienstverlening	5 maart 2018
Anne-Forra Bakkenes-Minnaard Aart van Malenstein Jacqueline Baptiste	Secretaris en leden bezwaarschriftencommissie Sociale Zekerheid	5 maart 2018
Rob Prins	Teamcoördinator KCC (tot 1 januari 2018)	5 maart 2018
De heer Adriaanse De heer Duifhuizen Hugo van Nijnanten	Secretaris en leden algemene bezwaarschriftencommissie	5 maart 2018
Wouter van Beijnum	Afdelingsmanager WSB	6 maart 2018

Bestudeerde documentatie







Verwijzing	Documentnaam	Versie
GBBO 2017	Prestaties, inzichten & verbeteringsuggesties m.b.t. de top 10 digitale diensten van Veenendaal.nl 2017	Versie 2.0
	Jaarstukken 2014 incl. burgerjaarverslag	
	Jaarstukken 2015 incl. burgerjaarverslag	
	Jaarverslag 2015 bezwaarschriftencommissies	
	Jaarstukken 2016 hoofdstuk 2 is Burgerjaarverslag	
Veenendaal 2012	Kwaliteitshandvest dienstverlening 2012	
Veenendaal 2015	Nota Uitgangspunten Dienstverlening 2015 - 2019	Versie 1.4
Swart 2017a	Advies Naar een Buitengewone afhandeling van meldingen openbare ruimte	27 juli 2017
Swart 2017b	Project Naar een buitengewone afhandeling van meldingen openbare ruimte Overzicht Resultaten 2017	20-12-2017
	Klachtenregeling	16-2-2012
	Bezwaren regeling	19-3-2009
	Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling	19-3-2018
	Burgerjaarverslag 2017	

Bijlage B Normenkader

In het uitgevoerde onderzoek hebben wij gebruik gemaakt van een normenkader. Enkele onderzoeksvragen hebben een beschrijvend karakter. Aan dergelijke vragen is geen norm verbonden. Voor de onderzoeksvragen die normatief van aard zijn, volgt hieronder het gehanteerde normenkader.

Onderzoeksvraag	Norm
1. In hoeverre zijn de overgenomen aanbevelingen uit het onderzoek 'Melden doet gelden' uitgevoerd?	<ul style="list-style-type: none"> - De overgenomen aanbevelingen zijn aantoonbaar in het beleid opgenomen - Aan deze aanbevelingen wordt in de praktijk invulling gegeven
4. Handelt de gemeente meldingen, klachten en bezwaarschriften af volgens de daarvoor opgestelde regels en richtlijnen? Zowel inhoudelijk als qua termijnen?	<ul style="list-style-type: none"> - De gemeente handelt meldingen, klachten en bezwaarschriften inhoudelijk af volgens de daarvoor opgestelde regels en richtlijnen. - In de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften blijft de gemeente binnen de gestelde termijnen.
5. Hoe klantgericht bejegt de gemeente de burger in deze context?	<ul style="list-style-type: none"> - De gemeente besteedt in het beleid aandacht aan een klantgerichte bejegening van burgers die een melding doen of die een klacht of een bezwaarschrift indienen. - Ook in de dagelijkse praktijk besteedt de gemeente aantoonbaar aandacht aan een klantgerichte bejegening van burgers die een melding doen of die een klacht of een bezwaarschrift indienen.
6. Hoe is de klanttevredenheid onder burgers die een melding, klacht of bezwaarschrift hebben ingediend?	<ul style="list-style-type: none"> - De klanttevredenheid onder burgers die een melding hebben ingediend is over het algemeen voldoende. - De klanttevredenheid onder burgers die een klacht hebben ingediend is over het algemeen voldoende. - De klanttevredenheid onder burgers die een bezwaarschrift hebben ingediend is over het algemeen voldoende. - De klant voelt zich daadwerkelijk gehoord door de gemeente.
7. Op welke wijze inventariseert de gemeente de ervaringen met de behandeling van meldingen, klachten en bezwaren en op welke wijze worden deze benut om daarvan te leren en te verbeteren?	<ul style="list-style-type: none"> - De gemeente analyseert regelmatig de meldingen, klachten en bezwaren en toetst of er aanleiding is tot aanpassingen in het beleid.
8. Hoe wordt de raad geïnformeerd over de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften gericht aan de gemeente?	<ul style="list-style-type: none"> - De gemeenteraad wordt periodiek geïnformeerd over de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren.

Bijlage C Visuele weergave van de uitgevoerde klantreizen

Doel, scope, reistype:	Dienstverlening verbeteren, klantreis burger, bezwaar/beroep					
Momenten van de waarheid			X	X		
Sleutelstappen	Er ontstaat een probleem waar de burger last van heeft	Burger zoekt contact/ wint informatie in bij de gemeente	Contactmoment 2 (na inwinnen informatie: indienen klacht/bezwaarschrift)	Wachten op reactie	Inhoudelijke reactie gemeente	Vervolgtraject (wanneer nodig)
Opmerkingen	Burger is ontevreden en hoopt dat de gemeente kan helpen.	Burgers zijn meestal goed op de hoogte van ingang (zichtbaarheid/vindbaarheid) en tevreden over eerste contact. Dit geeft ze het vertrouwen in een oplossing	Ontvangstbevestiging gaat niet altijd goed. Cruciale fase omdat de informatiebehoefte sterk oploopt.	Informatiebehoefte burger loopt verder op. Wachtfase wordt vaak verder uitgesteld zonder uitleg. Burger voelt zich niet serieus genomen.	De reactie wordt vaak als technisch/juridisch ervaren. Vaak is al lang gewacht en voelt de burger zich onbegrepen.	Wanneer na inhoudelijke reactie meer nodig is pakt de gemeente dit vaak serieus op.
Pieken en dalen in de klantbeleving		 "Vriendelijke medewerkster, duidelijke informatie."	"Er wordt niet naar me geluisterd" 	"Waarom laten ze niet even iets horen" 	"Hebben ze hier nou zo lang over moeten doen?" 	"Nu voel ik me eindelijk serieus genomen" 
Hefbomen voor Verbetering			Ontvangstbevestiging op orde: de burger voelt zich kwetsbaar en zoekt naar houvast.	Geef de burger informatie wanneer een termijn niet wordt gehaald.	Door in eerdere fasen meer persoonlijk contact te hebben kan burger zich meer gehoord voelen. Zeker wanneer wachttijd lang is en juridische reactie kort.	

