



PERSBERICHT 26-03-2008

## **Gemeente Zeewolde verklaart klachten en bezwaarschriften relatief vaak gegrond.**

**In de gemeente Zeewolde krijgt de burger in vergelijking met andere gemeenten vaak zijn gelijk, als hij een klacht of bezwaarschrift indient. De burgers ervaren de afhandeling wel vaak als procedureel. Ze hebben meer behoefte aan direct contact en een oplossingsgerichte houding.**

### *Zeewolde vergeleken met andere gemeenten*

Het onderzoek is uitgevoerd in vier gemeenten in de regio, te weten Leusden, Nijkerk, Barneveld en Zeewolde. In vergelijking met deze gemeenten worden in Zeewolde relatief vaak klachten en bezwaarschriften ingediend. Dit hoeft niet negatief te zijn. De vraag is hoe open een gemeentelijke organisatie staat voor klachten: worden klachten gezien als een gratis advies? Worden burgers goed voorgelicht over de mogelijkheid om een klacht of bezwaarschrift in te dienen? De inwoners van Zeewolde gaan na afhandeling van de klacht relatief weinig door naar de Nationale ombudsman.

### *Ervaringen van inwoners*

De rekenkamercommissie heeft inwoners telefonisch geïnterviewd over hun ervaringen. De geïnterviewden in Zeewolde geven aan dat zij de afhandeling door de gemeente als procedureel ervaren, en te weinig oplossingsgericht. De gemeente Zeewolde is overigens wel onlangs gestart met een nieuwe afhandeling van bezwaarschriften, waarbij de gemeente direct telefonisch contact zoekt met de indiener. In een aantal gevallen leidt dit ertoe dat door een toelichting van beide kanten het probleem tussen gemeente en burger kan worden opgelost. Zo hoeft er geen bezwaarschriftenprocedure meer aan te pas te komen.

### *Verbeteren van de afhandeling*

De rekenkamercommissie heeft een aantal aanbevelingen gedaan voor de verbetering van het proces van afhandeling van klachten en bezwaarschriften. Het college heeft aangegeven dat zij met de meeste aanbevelingen aan de slag kan of daar al mee bezig is. Het college herkent zich niet in het beeld dat de burgers schetsen. De rekenkamercommissie lijkt het raadzaam op grond van de onderzoeksbevindingen hier toch nader onderzoek naar te doen.

### *Aanleiding onderzoek*

Directe aanleiding voor dit onderzoek was een verzoek van een burger uit Nijkerk aan de rekenkamercommissie. Hij vroeg zich af hoeveel beroepszaken speelden tussen burger en gemeente, en hoe vaak de burger hierbij gelijk krijgt. De rekenkamercommissie heeft dit uitgebreid naar de afhandeling van klachten en bezwaarschriften.

### *Rekenkamercommissies*

Het onderzoek is uitgevoerd door de rekenkamercommissie. Deze commissie is ingesteld door de gemeenteraad en bestaat uit onafhankelijke externen, die veel ervaring hebben opgedaan met gemeentelijke organisaties en onderzoek. De leden voeren het onderzoek uit naast hun reguliere werk.

Barneveld, 26 maart 2008

---

**Rekenkamercommissies ViP+ gemeenten. De rapporten staan op [www.rekenkamervip.nl](http://www.rekenkamervip.nl).  
Voor vragen kunt u contact opnemen met Barbara Does, secretaris, tel: 0342 - 495 830 /  
06 – 222 000 24, [b.does@barneveld.nl](mailto:b.does@barneveld.nl) of Jan van Dort, voorzitter, tel: 06 – 5133 6137**