



DE BURGER GEHOORD?
Afhandeling van klachten en bezwaar in
Zeewolde: conclusies en aanbevelingen



Rekenkamercommissie Barneveld/Leusden/Zeewolde
Eindrapport

Maart 2008

COLOFON

De zes gemeenten Barneveld, Leusden, Nijkerk, Renswoude, Scherpenzeel en Woudenberg hebben vanuit het samenwerkingsverband Vallei-in-Perspectief (ViP) gezamenlijk drie lokale rekenkamercommissies opgezet. Per 1 januari 2006 heeft de gemeente Zeewolde zich aangesloten bij de commissie Barneveld/Leusden.

Deze commissies hebben een gemeenschappelijk externe voorzitter en een gemeenschappelijk ambtelijk secretaris/ onderzoeker. De secretaris is gedetacheerd bij de gemeente Barneveld. Daarnaast bestaat elke commissie uit twee externe leden. De commissies zijn geïnstalleerd voor de duur van drie jaar. Aan het einde van deze periode besluiten de betrokken gemeenten of de rekenkamercommissies in de huidige vorm worden voortgezet.

De rekenkamercommissie Barneveld/Leusden/Zeewolde bestaat uit de heer drs. J.P.P. van Dort (voorzitter), de heer drs. R. Kamphues (lid) en de heer dr. J.G.W. Scheltinga (lid). De rekenkamercommissie wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris/onderzoekers mevrouw drs. B.C.J. Does en mevrouw P.R. van Putten.

Rekenkamercommissies ViP+

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	5
1. Inleiding.....	7
2. Klachtafhandeling.....	9
2.1 Samenvatting en conclusies.....	9
2.2 Aanbevelingen.....	12
2.3 Benchmark.....	13
3. Bezwaarschriftenprocedure.....	21
3.1 Samenvatting en conclusies.....	21
3.2 Aanbevelingen.....	26
3.3 Benchmark.....	28
Bestuurlijke reactie van het college van burgemeester en wethouders	37
Nawoord rekenkamercommissie	39

Voorwoord

Gemeenten leggen zich steeds meer toe op het verbeteren van de relatie met de burger. Meer aandacht voor de informatievoorziening, communicatie en de dienstverlening zijn bekende speerpunten. Gemeenten voeren klanttevredenheidsonderzoeken uit en ontwikkelen interactief beleid. Zo ook in Zeewolde. Toch blijft de relatie tussen de gemeente en de burger die van een gedwongen keuze: een burger kan voor zijn gemeentelijke producten niet gaan *shoppen*. Hoogstens kan hij verhuizen naar een andere gemeente met een aansprekender dienstverleningsconcept of met lagere tarieven. Maar dat is niet reëel. De gemeente en zijn inwoners zijn dus aan elkaar gebonden. Daarnaast blijft er natuurlijk altijd een spanningsveld bestaan tussen de burger in zijn rol als consument en de gemeente als uitvoerder van wet- en regelgeving.

De Rekenkamercommissie heeft nu onderzoek uitgevoerd naar twee onderdelen van deze relatie tussen burger en gemeente: hoe gaat de gemeente om met de klachten en de bezwaarschriften van inwoners? Ontevreden burgers, die zich onbegrepen voelen of het gemeentelijk beleid niet kunnen plaatsen, en die geen mogelijkheid hebben om over te stappen naar een andere gemeente..... Juist deze groep is relevant, omdat de gemeente kan leren van binnengekomen klachten en bezwaren en het gemeentelijk beleid of de organisatie daarop kan aanpassen. Daarnaast geldt vaak dat mensen geneigd zijn negatieve ervaringen eerder door te geven dan neutrale of positieve ervaringen, wat effect heeft op de beeldvorming over de gemeente. En hoewel het aantal ingediende/geregistreerde klachten bij een gemeente laag kan zijn, is het belangrijk te realiseren dat slechts een klein percentage burgers bij negatieve ervaringen werkelijk een klacht indient. In die zin is het aantal klachten in de gemeente te beschouwen als 'het topje van de ijsberg'.

De wijze waarop de gemeente omgaat met klachten en bezwaarschriften is daarom een factor van belang in de beeldvorming van burgers over de gemeente. Ons onderzoek is erop gericht het gemeentelijk proces voor de behandeling van klachten en bezwaarschriften te verbeteren.

Dit onderzoek is gecoördineerd door mevr. ir. F.T. van de Vlierd (onderzoekscoördinator, lid rekenkamercommissie Nijkerk) en uitgevoerd door de heer dr. J.G.W. Scheltinga lid en de heer drs. R. Kamphues (leden rekenkamercommissie Barneveld/Leusden/Zeevolde), de ambtelijk secretaris mevr. drs. B.C.J. Does en de heer drs. J.P.P. van Dort (voorzitter van de rekenkamercommissie). Wij danken de ambtenaren van de gemeente en overige respondenten voor hun medewerking aan het onderzoek, en de heer drs. M. ter Brake (onderzoeker) voor zijn werkzaamheden in het onderzoek en de rapportage.

Drs. J.P.P. van Dort, voorzitter rekenkamercommissies ViP+

1. Inleiding

De rekenkamercommissies ViP+ hebben in 2007 een onderzoek uitgevoerd naar de klachten- en bezwaarschriftenprocedures in de gemeenten Barneveld, Leusden, Nijkerk en Zeewolde.¹

Aanleiding voor dit onderzoek was de vraag van een burger ('Hoe vaak gaat een burger in beroep tegen beslissingen van de gemeente en hoe vaak krijgt deze gelijk?'). Dit onderwerp is uitgebreid met een onderzoek naar bezwaarschriften en naar klachten.

Hoe een gemeente omgaat met klachten en bezwaarschriften is medebepalend voor het beeld van de burger over de gemeente. Verlopen de procedures dusdanig dat een ontevreden inwoner zich gehoord voelt of blijft hij ontevreden? Daarnaast speelt mee, dat beroepszaken waarbij de gemeente verliest en soms (omvangrijke) schadevergoedingen moet betalen, vaak in de media verschijnen. Dit is ook beeldbepalend.

De onderzoeksvragen hebben een open karakter. De rekenkamercommissie heeft overigens wel een normenkader opgesteld voorzover er relevante wet- en regelgeving bestaan op het gebied van de onderzoeksvragen. De rekenkamercommissie beoogt met dit onderzoek inzicht te geven in de klachten- en bezwaarschriftenprocedures, en een vergelijking te maken tussen de vier gemeenten: Barneveld, Leusden, Nijkerk en Zeewolde.

De bevindingen zijn gedaan door middel van:

- documentenstudie, dossieronderzoek (tien klachtendossiers en tien bezwaarschriftendossiers),
- acht interviews met ambtenaren (5), bestuurders (2) en de voorzitter van de bezwaarschriftencommissie en
- telefonische interviews met burgers (zes indieners van klachten en zeven bezwaarmakers).

De onderzoeksperiode betreft de jaren 2004-2006. Alleen voor de bezwarenprocedure, de voorlichting daarbij en het dossieronderzoek is gekeken naar de periode juni 2006-heden: per juni 2006 is een nieuwe bezwarencommissie geïnstalleerd. Voor de interviews met burgers is vanwege de betrouwbaarheid van de interviews gekozen voor een recente periode waarbinnen klachten zijn ingediend: de eerste helft van 2007.

In hoofdstuk 2 is over de klachtenprocedure een samenvatting van de bevindingen met conclusies opgenomen. Vervolgens doet de rekenkamercommissie een aantal aanbevelingen. Tot slot volgt een vergelijking met de andere drie gemeenten. In hoofdstuk 3 volgt eenzelfde opbouw voor de bezwaarschriftenprocedure.

¹ De rapporten voor de gemeente Leusden, Barneveld en Nijkerk zijn beschikbaar op de website www.rekenkamervip.nl

2. Klachtenafhandeling: samenvatting, conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk volgen een samenvatting en de conclusies over de klachtafhandeling in Zeewolde, aan de hand van de onderzoeksvragen en het normenkader (2.1). Op basis van het voorgaande doet de rekenkamercommissie een aantal aanbevelingen aan de gemeente Zeewolde (2.2). In 2.3 volgt een vergelijking met de drie andere gemeenten.

2.1 Samenvatting en conclusies

Hieronder beantwoorden we de onderzoeksvragen en trekken conclusies uit onze onderzoeksbevindingen. Bij een aantal onderzoeksvragen is ingegaan op de normen die de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en eventueel aanvullende gemeentelijke regelgeving stelt (*in cursief*). Vervolgens is weergegeven in hoeverre de gemeente hieraan voldoet.

1a Hoe is de klachtenprocedure bij de gemeente vorm gegeven? Wat wordt door de gemeente als klacht beschouwd?

Bij de beantwoording van deze vraag gaan we in op de relevante normen van de Awb: voldoet de gemeente aan de wettelijke normen (conform)?

Definitie van klachten

Klachtafhandeling Awb / gemeentelijke regelgeving (cursief)	Praktijk in Zeewolde
<i>De gemeente Zeewolde heeft de definitie uit de Awb nader omschreven als: Een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk organisatieonderdeel, een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan en in de uitoefening van zijn functie, zich in een bepaalde aangelegenheid tegen klager of een ander heeft gedragen of heeft nagelaten.</i>	Conform.
Bestuursorganen kunnen voor klachtbehandeling een klachtadviesinstantie inschakelen.	De gemeente Zeewolde schakelt geen klachtadviesinstantie in.

Klachtenprocedure

Algemeen: de gemeente kent een procesomschrijving maar deze is niet bij iedereen in de organisatie bekend.

Klachtafhandeling Awb / gemeentelijke regelgeving (cursief)	Praktijk in Zeewolde
Schriftelijke bevestiging is verplicht bij schriftelijke klacht.	De ontvangstbevestiging wordt soms na drie weken of later verstuurd.
<i>Ook bij mondelinge klachten geeft de gemeente (middels een klachtenregistratieformulier) een schriftelijke ontvangstbevestiging.</i>	De klachtenregistratieformulieren worden niet altijd gebruikt. De ambtenaren (is de indruk) zijn meer gericht op de afhandeling, en laten registratie achterwege.

Rekenkamercommissies ViP+

Schriftelijke klachten kunnen niet-ontvankelijk worden verklaard (zie eisen in Awb).	Het is niet voor iedereen duidelijk wie de klacht toetst op de eisen van de Awb. Maar klachten worden zelden niet in behandeling genomen. De klachten die de rekenkamercommissie heeft onderzocht in het dossieronderzoek, zijn allen in behandeling genomen.
- In behandeling nemen	
Voor de behandeling van de klacht geldt dat die geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf, of een lid of de voorzitter daarvan. <i>In Zeewolde vindt de klachtafhandeling plaats door een leidinggevende of collegabestuurder</i>	Conform. Eén keer werd een ontvangstbevestiging van een klacht verstuurd door de ambtenaar over wie de klacht ging, met diens contactgegevens voor eventuele vragen. De gemeente heeft een klachtencoördinator ingesteld die gevraagd en ongevraagd advies geeft bij de afhandeling van klachten. De klachtencoördinator ziet de afdoeningsbrief niet altijd vooraf en ook niet altijd na verzending.
De procedure kan worden stopgezet zodra de klacht naar tevredenheid van de klager is behandeld (het is aan de klager om vast te stellen of hiervan sprake is).	De gemeente geeft aan dat bij een klacht de behandelaar onderzoekt of er behoefte is om te worden gehoord of dat de klacht kan worden afgehandeld per brief of telefoon. In de onderzochte dossiers komt 'mondeling' contact bij de afhandeling bij zes van de tien dossiers niet naar voren. In de interviews geven vier van de zes klagers aan dat er geen mondeling contact is geweest.
- Hoorzitting (Awb)	
Zowel de klager als de beklaagde hebben het recht om te worden gehoord.	Conform.
Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit bevat de hoofdlijnen van het verhandelde. Dit kan ook worden opgenomen in de afdoeningsbrief.	Conform.
Er is geen verplichting om het verslag toe te zenden aan partijen.	Het verslag wordt verwerkt in de afdoeningsbrief.
- Afdoening (Awb)	
De procedure eindigt met een afdoeningsbrief. <i>In Zeewolde stuurt de klachtbehandelaar een voorstel voor beantwoording aan college of (indien gemandateerd) afdelingshoofd en/of directie, en een afschrift daarvan tegelijkertijd aan de klachtencoördinator. Daarna volgt een schriftelijke beantwoording.</i>	De gemeente verstuurt afdoeningsbrieven, maar deze zijn niet altijd vooraf voorgelegd aan de klachtcoördinator of evt. leidinggevende.
De wetgever geeft er de voorkeur aan dat de afdoeningsbrief in een duidelijk oordeel gegrond of ongegrond uitmondt.	Niet altijd (in zeven van de tien onderzochte dossiers).
Bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, zijn oordeel daarover en van de eventuele maatregelen (bij gegrond verklaren) die daaruit voortvloeien.	De gemeente geeft bij een ongegrond verklaarde klacht een motivering hiervan. De afdoeningsbrief gaat meestal niet in op eventuele maatregelen die worden genomen.
In de afdoeningbrief moet de klager worden geïnformeerd bij welke ombudsman binnen welke termijn een klacht kan worden ingediend. Evt. in	Conform (in 1 onderzocht dossier niet gebeurd). De gemeente stuurt geen brochure mee over de Nationale ombudsman.

Rekenkamercommissies ViP+

bijgevoegde brochure.	
- Registratie en publicatie	Praktijk in Zeewolde
Klachten moeten worden geregistreerd. <i>In Zeewolde registreert de klachtencoördinator de klachten.</i>	Klachten worden geregistreerd door de klachtencoördinator. De klachtenregistratieformulieren worden niet altijd gebruikt: men is meer gericht op afhandeling van de klacht dan op registratie ervan. De indruk bestaat in de organisatie, dat met name mondelinge klachten niet geregistreerd worden.
Gemeenten moeten hier jaarlijks over publiceren. <i>De gemeente Zeewolde publiceert over klachten in het burgerjaarverslag</i>	Conform.

Conclusie: de gemeente handelt de klachten grotendeels af volgens de normen van de Awb en de eigen regelgeving. Aandachtspunten zijn:

- registratie van mondelinge klachten
- tijdig versturen van ontvangstbevestigingen
- duidelijkheid over wie binnengekomen klachten toetst op de Awb (klachtencoördinator of klachtbehandelaar)
- mondeling contact met de klager
- het in de afdoeningsbrief opnemen van een oordeel en het vermelden van eventuele maatregelen die zijn genomen naar aanleiding van de klacht.

1b Hoe wordt de burger geïnformeerd over de procedures?

Op de website is informatie beschikbaar over de klachtafhandeling. Het digitale klachtenformulier is echter niet goed vindbaar. In de gemeentegids staat geen informatie opgenomen over de klachtenregeling.

In de ontvangstbevestiging staat geen informatie over de manier van afhandeling en over de afhandelingstermijn. Er wordt geen begeleidende toelichting meegestuurd. De geïnterviewde klagers geven aan dat zij meer informatie willen ontvangen over de afhandeling.

Conclusie: De voorlichting van de gemeente aan burgers die een klacht hebben ingediend, over hoe de afhandeling van de klacht plaatsvindt (door wie, hoe, op welke termijn), is niet optimaal.

1c Hoeveel klachten zijn er ingediend? (indeling in categorieën: aard van de klacht, klachten over algemene handelwijze organisatie, over individuele medewerkers of over individuele bestuurders)?

Uit het onderzoek blijkt dat mondelinge klachten, ondanks de registratieformulieren, niet altijd worden vastgelegd.

In de onderzoeksperiode 2004-2006 werden jaarlijks gemiddeld 21 klachten geregistreerd. Over deze drie jaar is een stijgende lijn zichtbaar. De klachten gingen in 2004 en 2005 vooral over de bejegening, en in 2006 ook over de werkwijze.

Rekenkamercommissies ViP+

Conclusie: het aantal gerapporteerde klachten ligt lager dan het daadwerkelijke aantal klachten², omdat mondelinge klachten niet allemaal geregistreerd worden. De klachten hebben vooral betrekking op de bejegening.

Id Wat was de doorlooptijd van behandeling van de klachten? Wat zijn oorzaken voor overschrijdingen?

- Termijnen Awb / gemeentelijke regelgeving (cursief)	Praktijk in Zeewolde
Afhandeling binnen zes weken. <i>De klachtencoördinator informeert zo nodig uiterlijk twee weken voor afloop van de termijn bij de primair verantwoordelijke naar de stand van zaken.</i>	Jaarlijks werd in de periode 2004-2006 zo'n 70 tot 80% van de klachten tijdig afgehandeld.
De behandeling kan ten hoogste vier weken worden verdaagd. Deze verdagingsmogelijkheid beperkt zich tot bijzondere gevallen. De verdaging wordt schriftelijk medegedeeld. <i>Bij vertraging van de behandeling waardoor de zes weken termijn wordt overschreden wordt de klager daarvan schriftelijk en onder opgave van redenen door de <u>primaire verantwoordelijke</u> in kennis gesteld.</i>	In de vier dossiers die niet binnen een termijn van zes weken zijn afgehandeld, zijn geen verdagingsbesluiten aangetroffen.

In twee van de vier dossiers waarbij de klacht te laat is afgehandeld, hebben de klagers hierover hun beklag gedaan. In één geval heeft de gemeente zijn excuses aangeboden met een verklaring. De zes geïnterviewde klagers zijn tevreden over de termijn van afhandeling.

Conclusie: de gemeente handelt nog niet alle klachten tijdig af en er worden geen verdagingsbesluiten verstuurd.

Ie Hoe vaak en waarom zijn de klachten gegrond of ongegrond verklaard of niet in behandeling genomen? Hierbij kijken we ook naar pogingen tot schikking en motivering van het besluit door de gemeente.

De gemeente geeft aan dat zij zich royaal wil opstellen in de afhandeling van klachten. Jaarlijks is steeds ruim de helft van de klachten (deels) gegrond verklaard. Het aantal intrekkingen (wat zou kunnen wijzen op een schikking in het conflict) is laag (drie keer over de periode 2004-2006).

Conclusie: Ruim de helft van de klagers krijgt (deels) gelijk van de gemeente. Weinig klachten worden ingetrokken.

If Hebben klachten geleid tot concrete aanpassingen (bijvoorbeeld in de organisatie)? Is het probleem tussen de indiener en gemeente opgelost?

De gemeente geeft aan dat zij klachten aangrijpt om de organisatie te verbeteren, maar dit is nog wel een leerproces. Er is bewust gekozen voor afhandeling door de vakafdelingen zodat daar het leereffect plaatsvindt. De klachtencoördinator geeft herhaalde klachten door aan de directie.

² De Rekenkamercommissie is overigens van mening dat een gemeente niet per definitie hoeft te streven naar een zo laag mogelijk aantal klachten. De commissie is voorstander van een laagdrempelige klachtenregeling, waarbij klachten welkom zijn en gebruikt worden voor de verbetering van de kwaliteit van organisatie en beleid.

Rekenkamercommissies VIP+

Verder registreert de klachtencoördinator of er maatregelen zijn genomen naar aanleiding van klachten, maar hij houdt niet bij of deze ook geëffectueerd worden.

De klagers geven in de interviews aan dat de gemeente bij de afhandeling te weinig oplossingsgericht en teveel procedureel is. Het feit dat de communicatie overwegend schriftelijk plaatsvindt zou hierin een rol kunnen spelen. Ook in het dossieronderzoek kwamen we in zes van de tien dossiers geen verwijzingen naar mondeling contact tegen.

Conclusie: de gemeente is lerende om de doorwerking van klachten te waarborgen. De geïnterviewde klagers geven aan dat zij de gemeente bij de klachtafhandeling nog te weinig oplossingsgericht vinden en direct contact missen. Indicaties over mondelinge contact ontbrak in zes van de tien dossiers.

Ig. Hoeveel klachten zijn er ingediend bij de Nationale ombudsman?

Voor 2006 konden burgers in Zeewolde als zij ontevreden waren over de klachtafhandeling naar de bezwarencommissie van de gemeente stappen. Vanaf 2006 is de gemeente aangesloten bij de Nationale ombudsman. In de onderzoeksperiode 2004-2006 is zes keer een klacht voorgelegd aan de bezwarencommissie/Nationale ombudsman. Vijf daarvan zijn in behandeling genomen, en 1 daarvan is (gedeeltelijk) gegrond verklaard.

Conclusie: het aantal klagers dat zijn klacht door een tweede instantie wil laten behandelen is gering.

2.2 Aanbevelingen

De rekenkamercommissie heeft een aantal aanbevelingen geformuleerd die de gemeenteraad aan het college kan doen. Deze aanbevelingen zijn gericht op het vergroten van het klachtenbewustzijn in de organisatie en het verhogen van de effectiviteit van de uitvoering van de klachtenprocedure.

Procedure

1. Versterk de rol van de klachtencoördinator, ter verbetering van de eenduidigheid van de klachtafhandeling (ook omdat de behandelaars niet regelmatig met klachten te maken hebben). Regel dat:
 - a. de klachtencoördinator standaard wordt uitgenodigd bij hoorzittingen.
 - b. dat de klachtencoördinator standaard de afdoeningsbrieven ziet voor het verzenden.
2. Maakt bij klachten over 'integriteit' altijd gebruik van een externe klachtadviseur, zodat over de onafhankelijkheid van de afhandeling van de klacht geen misverstand kan ontstaan.

Informatievoorziening burger

3. Verbeter de informatievoorziening aan de burger. Neem in een standaard-ontvangstbevestiging informatie op over de afhandelingstermijn, de behandelaar en de rol van de klachtencoördinator. Stel ook een A4/folder op, uit te reiken bij mondelinge klachten

Rekenkamercommissies ViP+

Aantal klachten

4. Stimuleer het gebruik van het interne registratieformulier voor de registratie van mondelinge klachten. Breng dit opnieuw onder de aandacht en zorg dat deze op alle afdelingen beschikbaar is. Maak duidelijk dat klachten welkom zijn.

Tijdigheid

5. Laat de klachtencoördinator de termijnen bewaken, met name:
 - het tijdig versturen van ontvangstbevestigingen
 - versturen van verdagingsbesluiten of voortgangsbrieven over de reden voor de vertraging.

Zo wordt gewaarborgd dat een burger op de hoogte wordt gehouden van de afhandeling. Biedt ook standaard excuses aan als de termijn wordt overschreden en dit niet wordt veroorzaakt door de behandeling zelf (bijvoorbeeld door een nader onderzoek o.i.d.)

Doorwerking en oplossingsgerichtheid

6. Stimuleer de doorwerking van klachten op de organisatie (leereffecten) door deze intern (bijvoorbeeld bij het afdelingsoverleg) te bespreken. Houd zicht op de effectuering van genomen maatregelen.
7. Neem mondeling contact op met de klager (vóór dan wel na verzending van de afdoeningsbrief). Dit is vooral van belang bij klagers wier klacht ongegrond wordt verklaard. Het gaat er daarbij niet om dat de klager gelijk krijgt, maar wel dat de gemeente kan constateren dat hij zich gehoord heeft gevoeld. Vermeld ook eventuele maatregelen in de afdoeningsbrief.

Publicatie

8. Publiceer in de jaarverslagen over de uitkomsten van de klachtenafhandeling over een periode van drie tot vijf jaar zodat eventuele trends zichtbaar worden (niet alleen de aantallen, maar ook de aard van de klachten en de afdoening). Ook krijgt de gemeente zo van voorgaande jaren een volledig overzicht van de afhandeling, omdat er geen klachten meer in behandeling zijn (behalve dan van het verslagjaar zelf).

2.3 Resultaten benchmark met Barneveld, Leusden en Zeewolde

In onderstaande tabellen staat de vergelijking van onderzoeksbevindingen in de vier betrokken gemeenten. Voor Zeewolde geldt:

- Het aantal ingediende klachten ligt relatief hoog (in verhouding tot het aantal inwoners).
- De gemeente Zeewolde heeft als enige gemeente klachtregistratieformulieren (hoewel dit in de praktijk nog niet altijd werkt).
- Het percentage gegronde klachten ligt relatief hoog (evenals in Nijkerk).
- De klachtencoördinator heeft een relatief stevige positie (geeft ook ongevraagd advies en stelt soms ook afdoeningsbrieven op).
- Verhoudingsgewijs dienen weinig klagers na afhandeling een verzoekschrift in bij de Nationale ombudsman.
- de klachten worden relatief vaak binnen de termijn van zes weken afgehandeld.

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 1 Definitie en klachtadviesinstantie

Definitie en klachtadviesinstantie	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Afbakening van klachten</i>	Wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen of heeft nagelaten zich te gedragen.	Wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen of heeft nagelaten zich te gedragen. Klachten kunnen worden ingediend over een gedraging van een bestuurder of ambtenaar.	Wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen of heeft nagelaten zich te gedragen.	Een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk organisatieonderdeel, een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan en in de uitoefening van zijn functie, zich in een bepaalde aangelegenheid tegen klager of een ander heeft gedragen of heeft nagelaten.
<i>Klachtenadviesinstantie</i>	Nee.	Nee. Dit wordt als een te zwaar middel gezien.	Het college heeft een externe klachtadviseur benoemd voor advisering bij de behandeling van klachten over leden van het college van B&W	Nee.

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 2 Klachtafhandeling

Klachtafhandeling	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
Onafhankelijkheid	De regel is dat klachten worden afgehandeld door een jurist van BMO. Mocht deze zelf onderwerp zijn van een klacht, dan neemt een collega-jurist de afhandeling over. In de praktijk worden klachten ook afgehandeld door de vakafdelingen zelf. Onduidelijk is of dan altijd een leidinggevende de klacht behandelt, of een medewerker.	<p>Klachten over medewerkers worden afgehandeld door de leidinggevende.</p> <p>Klachten over afdelingshoofden worden afgehandeld door de directie.</p> <p>Voor klachten over een bestuurder is steeds een collega-bestuurder aangewezen.</p>	<p>Klachten over medewerkers worden afgehandeld door de leidinggevende.</p> <p>Klachten over afdelingshoofden worden afgehandeld door de directie.</p> <p>Voor klachten over een bestuurder is steeds een collegabestuurder aangewezen. Deze wordt geadviseerd door een externe klachtadviseur.</p>	<p>Klachten over medewerkers worden afgehandeld door de leidinggevende.</p> <p>Klachten over afdelingshoofden worden afgehandeld door de directie.</p> <p>Voor klachten over een bestuurder is steeds een collega-bestuurder aangewezen.</p>
<i>Procesbeschrijving</i>	Geen procesbeschrijving over klachtafhandeling.	Geen procesbeschrijving over klachtafhandeling.	Procesbeschrijving klachtafhandeling aanwezig. Maar niet altijd bekend bij klachtafhandelaars.	Degene die de klacht gaat afhandelen, ontvangt bij de klacht een interne 'bijsluiter' over afhandeling (omdat men er niet regelmatig mee te maken heeft).

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 3 Klachtencoördinator

Klachtencoördinator (KC)	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Rol bij de afhandeling</i>	De afdeling BMO is verantwoordelijk voor de klachtenbehandeling (alle juristen). Er is geen centrale klachtencoördinator. In principe kunnen alle juristen van de afdeling BMO de klachten behandelen.	<p>De KC ontvangt een afschrift van de schriftelijke klachten. Van mondelinge klachten ontvangt hij vaak per e-mail de uitkomst van het gesprek. De KC is ook directielid.</p> <p>De KC fungeert als vraagbaak, procesbewaker en eventueel bemiddelaar. De KC ontvangt bij het formeel doorlopen van de klachtenprocedure (inclusief hoorzitting) de afdoeningsbrief vooraf evenals het college. In de andere gevallen ontvangt de klachtencoördinator deze afdoeningsbrief achteraf.</p>	<p>Mondelinge klachten dienen te worden doorgegeven aan de afdelingsmanager. De KC ontvangt een afschrift van de schriftelijke klachten.</p> <p>De KC kan worden geraadpleegd door de afdelingsmanager bij afhandeling van de klacht, en kan worden uitgenodigd voor de hoorzitting. De KC ontvangt achteraf de afdoeningsbrief die aan de klager is verstuurd.</p>	<p>Mondelinge klachten dienen te worden geregistreerd op klachtenformulieren, waarvan een kopie naar de KC gaat. Maar er wordt niet vaak gebruikt gemaakt van deze formulieren. De KC ontvangt van schriftelijke klachten een kopie.</p> <p>De klachtencoördinator adviseert gevraagd en ongevraagd bij de beantwoording van klachten, of neemt soms de beantwoording voor zijn rekening. Bij klachten over bejegening zit hij bij de hoorzitting (als deze gehouden wordt). Hij ziet de afdoeningsbrieven niet standaard vooraf.</p>

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 4 Informatie voor de burgers

Informatie voor de burgers	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Voorlichting in gemeentegids</i>	In de gemeentegids is informatie opgenomen over de mogelijkheid tot het indienen van klachten, een beschrijving van de afhandeling en de mogelijkheid om naar de Nationale ombudsman te stappen.	In de gemeentegids is geen informatie opgenomen over de klachtenregeling.	In de gemeentegids staat vermeld dat de gemeente een wettelijke regeling voor klachtafhandeling kent. Ook staat een korte toelichting op de Nationale ombudsman opgenomen.	In de gemeentegids is geen informatie opgenomen over de klachtenregeling.
<i>Voorlichting op website.</i>	Op de website staat dezelfde informatie als in de gemeentegids. De informatie op de website over klachten is niet gemakkelijk te vinden. Er is geen digitaal klachtenformulier.	Op de website staat een bewegende banner, die onder andere naar klachten verwijst. Burgers kunnen een klacht indienen met een digitaal klachtenformulier.	Op de website staat in het basis menu 'uw melding, klacht of tip' opgenomen. Burgers kunnen een klacht indienen met een digitaal klachtenformulier.	Op website staat het klachtenreglement met een toelichting, het telefoonnummer van de klachtencoördinator en informatie over de procedure bij de Nationale ombudsman. Bij het productenoverzicht van het digitale loket staan ook 'klachten' opgenomen.
<i>Ontvangstbevestiging</i>	De gemeente verstuurt zelden ontvangst-bevestigingen. De procedure wordt bij afhandeling door de afdeling BMO wel toegelicht in telefonisch contact.	In de ontvangstbevestiging wordt soms de procedure en de rol van de klachten-coördinator toegelicht. Er wordt geen folder meegezonden.	In de ontvangstbevestiging staat soms informatie over de afhandelingstermijn, wie de klacht afhandelt of de rol van de klachtencoördinator.	In de ontvangstbevestiging dient te staan dat de afhandelingstermijn zes weken is, maar dit gebeurt niet altijd. Er staat geen toelichting opgenomen over hoe de afhandeling plaatsvindt.

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 5 Aantal klachten

Aantal klachten	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Totaal aantal geregistreerde klachten over de periode 2004-2006</i>	36	23	58	62
<i>Opmerkingen over registratie</i>	Mondelinge klachten worden niet geregistreerd. Daarnaast wordt een deel van de klachten afgehandeld buiten de afdeling BMO (en daarmee de klachten-registratie) om.	Mondelinge klachten niet altijd geregistreerd. <i>Het aantal is exclusief 5 klachten die in een apart onderzoek in 2004 naar voren kwamen.</i>	Mondelinge klachten worden niet altijd geregistreerd.	Mondelinge klachten worden niet altijd geregistreerd, ondanks de klachten-registratieformulieren.
<i>Totaal aantal klachten als % van bevolkingsomvang (per 1 januari 2006)³</i>	0,00071	0,00080	0,00150	0,00319

Tabel 6 Afdoeing

Afdoeing in percentages (gebaseerd op de totalen over de periode 2004-2006)	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>(deels) Gegrond</i>	38%	61%	33%	58%
<i>Ongegrond</i>	26%	22%	31%	26%
<i>Niet in behandeling</i>	21%	9%	12%	6%
<i>Minnelijk geschikt</i>	12%	- ⁴	19%	- ⁵
<i>Ingetrokken</i>	3%	4%	3%	5%
<i>Anders (in behandeling, onbekend)</i>	-	4%	2%	5%
Totaal	100%	100%	100%	100%

³ Deze indicator geeft een globale indicatie van hoe de aantallen klachten per gemeente zich tot elkaar verhouden. Natuurlijk bestaan er verschillende factoren die het aantal klachten beïnvloeden en eventuele verschillen (deels) kunnen verklaren.

⁴ Geen categorie in de registratie.

⁵ Geen categorie in de registratie.

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 7 Termijnen

Termijnen	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Verantwoordelijkheid</i>	Geen bewaking van termijnen. Er worden geen verdagingsbesluiten verstuurd.	De klachtencoördinator bewaakt de termijnen.	Onduidelijk wie de termijn van afhandeling bewaakt en verdagingsbesluiten dient te versturen.	De klachtencoördinator bewaakt de termijnen.
<i>Percentage klachten binnen 6 wkn afgehandeld (totaal 2004-2006)</i>	Onbekend.	39%	56%	73%

Tabel 8 Nationale ombudsman

Nationale ombudsman	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde⁶
<i>Aantal klachten ingediend bij de Nationale Ombudsman (totaal 2004-2006)</i>	22	9	10	6
<i>Aantal klachten in behandeling genomen door de Nationale ombudsman</i>	10	5	2	5
<i>Idem, afgezet tegen totaal aantal (deels) ongegronde en niet-ontvankelijke (totaal 2004-2006)⁷</i>	67%	56%	7%	14%
<i>(gedeeltelijk) Gegrond verklaard door de Nationale ombudsman</i>	0	1	1	1

⁶ In 2004-2005 was de gemeente nog niet aangesloten bij de No. Klagers konden hun klacht in tweede instantie indienen bij de bezwarencie.

⁷ Als een klacht niet-ontvankelijk is verklaard door de gemeente, kan de klager ook een verzoekschrift indienen bij de Nationale ombudsman. Volledigheidshalve geven we daarom

3. Bezwaarschriftenprocedure

In dit deel volgt een samenvatting van de onderzoeksbevindingen met conclusies over de bezwaarschriftenprocedure, aan de hand van de onderzoeksvragen en het normenkader (3.1). Vervolgens doet de rekenkamercommissie een aantal aanbevelingen (3.2). Tot slot volgt een vergelijking van de onderzoeksbevindingen met de andere drie gemeenten.

3.1 Samenvatting en conclusies

Hieronder beantwoorden we de onderzoeksvragen. Bij een aantal onderzoeksvragen gaan we in op de normen die de Awb stelt en die eventueel zijn uitgewerkt door de gemeente Zeewolde. Vervolgens staat weergegeven in hoeverre de gemeente hieraan voldoet. Vervolgens komen de overige onderzoeksbevindingen op dit terrein aan bod.

2a. Hoe is de bezwaarschriftenprocedure bij de gemeente vorm gegeven?

Adviescommissie (Awb/gemeentelijke regelgeving)	Praktijk in Zeewolde
Mogelijkheid tot het instellen van een adviescommissie. Deze bestaat uit een voorzitter en minimaal twee leden. De voorzitter maakt geen deel uit van /is niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan. <i>Per juni 2006 is een adviescommissie ingesteld, bestaande uit een externe voorzitter en externe leden.</i>	Conform.
- Indienen van een bezwaarschrift (Awb/gemeentelijke regelgeving)	
De ontvangst van een bezwaarschrift wordt schriftelijk bevestigd.	Conform.
De bezwaarmaker wordt z.s.m. op de hoogte gesteld dat een commissie over het bezwaar zal adviseren (indien van toepassing).	Conform.
In ontvangstbevestiging kan indiener worden uitgenodigd om aan te geven of hij gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om te worden gehoord. Ook is het mogelijk voorlichting te geven over het verdere verloop van de procedure.	De ontvangstbevestiging geeft aan dat t.z.t. een uitnodiging voor een hoorzitting volgt, waarin het bezwaarschrift kan worden toegelicht. Het bevat verder geen uitleg over het verloop van de procedure.
In behandeling nemen (Awb/gemeentelijke regelgeving)	
Indien het bezwaar of beroepsschrift niet aan de wettelijke eisen voldoet, kan het bezwaar-of beroepsschrift niet-ontvankelijk worden verklaard. Dit is niet verplicht. <i>Indien het commissiesecretariaat twijfels heeft over de ontvankelijkheid, wordt in overleg met de functionele afdeling bezien of er (zwaarwegende) motieven zijn om de niet-ontvankelijkheid te pardonneren.</i>	Conform. Bij het dossieronderzoek is een voorbeeld geconstateerd van het klantgericht omgaan met niet-ontvankelijkheid: een prematuur bezwaarschrift wordt toch in behandeling genomen.
Het bestuursorgaan dient de indiener de kans te geven om evt. verzuim ⁸ te herstellen, en stelt hiertoe een termijn.	Conform
Hoorzitting (Awb/gemeentelijke regelgeving)	
Bestuursorgaan stelt de belanghebbenden in de gelegenheid te worden gehoord. In enkele gevallen mag hiervan worden afgezien (niet-ontvankelijk, kennelijk (on)gegrond).	Conform.

⁸ Bijvoorbeeld het ontbreken van een handtekening

Rekenkamercommissies ViP+

Bestuursorgaan nodigt de indiener (of diens gemachtigde) en andere belanghebbenden uit. In de brief staat in ieder geval: waar en wanneer (min 1 wk voor de zitting) de stukken ter inzage liggen, en dat belanghebbenden tot 10 dagen voor het horen stukken kunnen indienen.	Conform.
<i>Tot drie dagen voor de hoorzitting kan belanghebbende of het college/burgemeester een wijziging van het tijdstip vragen. De voorzitter beslist.</i>	Dit staat vermeld in de uitnodiging.
Bestuursorgaan of de adviescommissie beslist of de hoorzitting al dan niet in het openbaar plaatsvindt. <i>De zitting is openbaar, tenzij de voorzitter, één van de leden of belanghebbende met gewichtige reden om een gesloten zitting verzoekt.</i>	Conform.
Verslaglegging (Awb/gemeentelijke regelgeving)	
Na het horen dient een verslag te worden gemaakt. <i>Het verslag vermeldt:</i> <ul style="list-style-type: none"> - namen van de aanwezigen met vermelding van hoedanigheid - korte vermelding van hetgeen over en weer is gezegd en wat is voorgevallen - evt. of de zitting (deels) gesloten was of als belanghebbenden/gemachtigden niet in elkaars aanwezigheid zijn gehoord - de in de zitting overlegde stukken, bijgevoegd bij verslag <i>Het verslag wordt getekend door de voorzitter en de secretaris van de commissie.</i>	Conform.
Nader onderzoek (Awb/gemeentelijke regelgeving)	
Wanneer na het horen nieuwe feiten of omstandigheden bekend worden, die voor de beslissing van aanmerkelijk belang kunnen zijn, worden belanghebbenden in de gelegenheid gesteld hierover te worden gehoord, of schriftelijk te laten reageren ⁹ . <i>De commissie kan als dit na de zitting wenselijk blijkt een nader onderzoek instellen voor het advies wordt opgesteld. De informatie uit dit onderzoek wordt gezonden aan de commissie, het college/burgemeester en belanghebbenden. Evt. kan binnen een week worden verzocht om een nieuwe hoorzitting.</i>	Conform.
Uitbrengen advies (Awb/gemeentelijke regelgeving)	
Het advies van de commissie wordt schriftelijk uitgebracht en bevat een verslag van het horen. <i>Direct na de hoorzitting beraadslaagt en beslist de commissie achter gesloten deuren over haar advies. De cie beslist bij meerderheid van stemmen. Een minderheidsstandpunt wordt evt. opgenomen in het advies.</i> <i>Het advies is gemotiveerd en omvat een voorstel voor de te nemen beslissing op het bezwaarschrift en wordt door de voorzitter en secretaris ondertekend.</i>	Conform. Conform.
Besluit (Awb/gemeentelijke regelgeving)	
De beslissing wordt verzonden aan belanghebbenden. Het bevat een motivering, en door wie, binnen welke termijn en bij welk orgaan beroep kan worden ingesteld tegen de beslissing.	Conform (in het dossieronderzoek ontbrak de verwijzing naar het beroep 1x).
Wanneer het bestuursorgaan afwijkt van een advies van een commissie wordt de reden van de afwijking vermeld en wordt het advies met de beslissing meegezonden.	In één dossier week het college in argumentatie af van het advies van de commissie. Het advies is niet verzonden aan de bezwaarmaker.

⁹ Bijvoorbeeld Rb Roermond 14 mei 2002, 1/11/01/WRO K1

Rekenkamercommissies ViP+

Conclusie: de gemeente voldoet aan de meeste normen van de Awb, met de kanttekeningen:

- dat meer voorlichting zou kunnen worden gegeven over het verloop van de procedure
- dat bij contraire adviezen/motiveringen ook het advies van de commissie wordt meegestuurd.

2b. Hoe wordt de burger geïnformeerd over de procedure?

De ontvangstbevestiging maakt melding van de adviescommissie, maar geeft geen uitleg over haar rol en samenstelling (dit wordt wel toegelicht bij aanvang van de hoorzitting) of over de afhandelingstermijn. De gemeente werkt momenteel aan een brochure die kan worden meegestuurd met de ontvangstbevestiging/uitnodiging.

In de uitnodiging voor de hoorzitting staan bijna alle aspecten vermeld die de Awb noemt (datum, inzage stukken, mogelijkheid tot indiening extra stukken en tot vertegenwoordiging), behalve de mogelijkheid om getuigen of deskundigen naar de zitting mee te brengen en dat belanghebbende kan vragen om een besloten zitting.

De gemeente legt ook het verweerschrift ter inzage voor de bezwaarmaker, of stuurt dit op. De burger ontvangt het verslag van de hoorzitting, het advies van de commissie en het uiteindelijke besluit van het college op het bezwaarschrift in één keer.

Conclusie: de gemeente licht de bezwaarmakers voor over meeste aspecten van de Awb, maar is niet volledig. De gemeente geeft de indiener van het bezwaarschrift voorafgaand aan de hoorzitting inzicht in het verweerschrift van de gemeente.

2c. Hoeveel bezwaarschriften zijn er ingediend? (indeling in categorieën)

In de gemeente Zeewolde schommelt het aantal ingediende bezwaarschriften in de onderzochte periode 2004 - 2006 sterk. Een stijging in 2005 was vooral te herleiden naar zo'n 30-35 bezwaarschriften tegen één kapvergunning, en 22 bezwaarschriften tegen een wijziging in het leerlingenvervoer. In 2006, het jaar dat de nieuwe bezwarencommissie is ingesteld, lag het aantal bezwaarschriften op ongeveer de helft van 2005. Dit kan volgens de organisatie mogelijk ook worden toegeschreven aan verbetering van het primaire besluitvormingsproces ('het beter inleven in de burger').

Conclusie: ten aanzien van de aantallen trekt de rekenkamercommissie geen conclusies. De daling van bezwaarschriften kan bijvoorbeeld ook te wijten zijn aan een afnemend aantal besluiten waartegen men in bezwaar kan gaan. De rekenkamercommissies verwijzen naar de benchmark in paragraaf 3.3 welke de resultaten in perspectief plaatsen.

2d. Wat was de doorlooptijd van de behandeling van de bezwaarschriften? Wat zijn oorzaken voor overschrijdingen?

Termijnen (Awb/gemeentelijke regelgeving)	Praktijk in Zeewolde
Bestuursorgaan beslist binnen zes (of indien een commissie is ingesteld tien) weken na ontvangst van het bezwaarschrift.	In 2006 is 1/3 van de bezwaarschriften tijdig afgehandeld. Van voorgaande jaren is de afhandelingstermijn onbekend. Het is onduidelijk wie verantwoordelijk is voor termijnbewaking nadat de commissie haar advies heeft gegeven.

Rekenkamercommissies ViP+

Het bestuursorgaan kan onder schriftelijke mededeling aan de indiener de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. <i>Indien naar oordeel van de voorzitter de termijn ontoereikend is voor het uitbrengen van een advies door de cie en het nemen van een beslissing door het bestuursorgaan, verzoekt hij het bestuursorgaan de beslissing te verdagen.</i>	Het is onduidelijk wie de verdagingstermijnen moet versturen.
Verder uitstel is alleen mogelijk als de indiener en de andere belanghebbenden daarmee instemmen.	Belanghebbende wordt niet om toestemming gevraagd.

De gemeente heeft aangegeven dat in 2007 extra capaciteit is aangetrokken en dat de bezwaarschriften nu grotendeels binnen de termijn worden afgehandeld.

Conclusie: de gemeente haalt slechts in een minderheid van de gevallen de termijnen zoals omschreven in de Awb. Het is niet duidelijk wie verantwoordelijk is voor de termijnbewaking nadat de commissie haar advies heeft gegeven. Ook is het onduidelijk wie verantwoordelijk is voor de verdagingsbesluiten. In 2007 is door capaciteitsuitbreiding de tijdigheid van afhandeling verbeterd.

2e. Hoe vaak en waarom zijn bezwaarschriften niet-ontvankelijk, ongegrond of gegrond verklaard? Hierbij kijken we ook naar pogingen tot schikking en motivering van het besluit door de gemeente?

Het percentage bewaarschriften dat gegrond wordt verklaard, ligt de laatste twee jaar op 14%. Een aanzienlijk deel van de bezwaarschriften wordt ingetrokken (hoewel dit over de onderzoeksperiode afneemt van 39% in 2004 naar 18% in 2006). Intrekkingen duiden mogelijk op het vinden van oplossingen voor het probleem tussen gemeente en burger. In de dossiers zijn geen stukken gevonden die wijzen op pogingen tot schikking. Over de inhoudelijke motivering van de besluiten heeft de rekenkamercommissie zich in het onderhavige onderzoek geen oordeel gevormd.

De geïnterviewde indieners van bezwaarschriften ervaren de opstelling van de gemeente tijdens de procedure als defensief en niet oplossingsgericht. Ze missen soms het tonen van begrip of reactie op de aangedragen argumenten.

Sinds augustus 2007 is de gemeente gestart met het toepassen van de Overijsselse methode: de gemeente neemt direct na ontvangst van een bezwaarschrift contact op met de indiener. Door een toelichting op het besluit worden veel bezwaarschriftenprocedures voortijdig afgerond.

Conclusie: Een klein deel van de bezwaarschriften (14% in de laatste twee jaar) wordt gegrond verklaard. De benchmark in paragraaf 3.3 plaatst dit percentage in perspectief. Over de motivering van besluiten heeft de rekenkamercommissie zich geen oordeel gevormd. De gemeente geeft aan dat zij in haar besluitvorming ernaar streeft zich in de burger te verplaatsen. De geïnterviewde indieners missen een oplossingsgerichte houding en het tonen van begrip.

Sinds augustus 2007 past de gemeente de Overijsselse methode toe. Hierdoor wordt de bezwaarschriftenprocedure vaker voortijdig afgerond.

Rekenkamercommissies VIP+

2f. Hebben bezwaarschriften geleid tot concrete aanpassingen (bijvoorbeeld in de organisatie)? Is het probleem tussen de indiener en gemeente opgelost?

De gemeente geeft aan dat de bezwaarschriftenprocedure wordt gezien als onderdeel van de kwaliteitsslag die de organisatie maakt. Bezwaarschriften staan regelmatig op de agenda, en de ambtelijke top overlegt regelmatig met de voorzitter van de bezwarencommissie. Ook geeft de commissie terzijde-adviezen en doet zij aanbevelingen in haar jaarverslag. De organisatie wijst ook op het leereffect bij de vakafdelingen die de ontwerp-beslissingen op het bezwaar opstellen. De gemeente belt niet na met bezwaarmakers of het probleem tussen indiener en gemeente is opgelost. Wel heeft de gemeente inmiddels de 'Overijsselse methode' toegepast, waarbij de gemeente na ontvangst van het bezwaarschrift direct telefonisch contact opneemt met bezwaarde. De indruk is dat dit in zo'n 30% van de gevallen leidt tot een oplossing of begrip, waardoor de bezwaarschriftenprocedure niet meer hoeft te worden doorlopen.

Conclusie: de gemeente ziet de bezwaarschriftenprocedure als een mogelijkheid om de kwaliteit van haar organisatie te verbeteren. De toepassing van de Overijsselse methode lijkt veelbelovend.

3. Hoeveel beroepszaken hebben gespeeld inzake een beslissing op een bezwaarschrift en wat was daarvan de uitkomst?

- a. Hoe vaak is een beroep ingediend?*
- b. Wat was de uitkomst?*

Het aantal beroepszaken lag laag in 2004 en 2005 (drie maal in beide jaren) en steeg explosief in 2006 (29). Dit is te wijten aan één besluit, waartegen twaalf keer in beroep is gegaan, en een stijging op besluiten op het gebied van de Wvg en WWB. In vier gevallen heeft de burger van de rechter gelijk gekregen.

Conclusie: ten aanzien van het aantal beroepszaken trekt de rekenkamercommissie geen conclusies. De benchmark in paragraaf 3.4 kunnen de aantallen in perspectief plaatsen.

3.2 Aanbevelingen

De rekenkamercommissie heeft een aantal aanbevelingen geformuleerd die de gemeenteraad aan het college kan doen:

Voorlichting burger

- a. Ontwikkel een folder waarin alle aspecten van de procedure worden omschreven in duidelijke taal.

Aantallen / inhoud

- b. Houd het aantal besluiten bij waartegen bezwaar kan worden gemaakt. Het aantal bezwaarschriften kan hier tegen worden afgezet. .
- c. Publiceer in de jaarverslagen over de uitkomsten van de bezwaarschriftenbehandeling een periode van drie tot vijf jaar zodat eventuele trends zichtbaar worden. Ook worden zo de totalen per jaar goed inzichtelijk: bij rapportage over alleen het afgelopen jaar zijn er altijd nog zaken in behandeling.

Rekenkamercommissies ViP+

Tijdigheid

- d. Stel een eenduidige procesbeschrijving op voor de behandeling van alle bezwaarschriften. Onderscheid verschillende processtappen, maak werkafspraken (wie doet wat) en spreek daar strakke doorlooptijden voor af. Bewaak die afspraken en doorlooptijden, inclusief de verdagingen (één eindverantwoordelijke voor het houden aan de afspraken). Rapporteer daarover niet alleen in het jaarverslag, maar laat het ook onderdeel zijn van de planning- en controlcyclus en managementbesprekingen om sturing daarop tijdig mogelijk te maken. Met het actuele wetsvoorstel Dwangsom en Beroep¹⁰ wordt het tijdig nemen van beslissingen nog dwingender.
- e. Verkort de afhandelingstermijn voor bezwaren tegen besluiten die in mandaat zijn genomen en verbeter de doelmatigheid, door het toekennen van een mandaat te beslissen op een bezwaarschrift met inachtneming van het bepaalde in artikel 10:3, lid 3 Awb¹¹. Een afzonderlijk collegebesluit op die bezwaarschriften waarop het besluit aan de organisatie gemandateerd is, is dan niet langer nodig, wat de afhandelingstermijn bekort.¹² Bij de invulling van dit mandaat kunnen een aantal categorieën van bezwaarschriften uitgesloten worden bijvoorbeeld: bij beslissingen op een bezwaarschrift waarbij afgeweken wordt van het advies van de Commissie Bezwaarschriften, of waarbij het bezwaar geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard of niet-ontvankelijk (anders dan termijnoverschrijding).

Doorwerking

- f. Geef de afhandeling van bezwaarschriften ook een inbedding in het kwaliteitssysteem of laat het aansluiten op servicenormen.

Zie ook de *best practices* in het kader.

¹⁰ Dit wetsvoorstel is momenteel in behandeling bij de eerste kamer. Het geeft de mogelijkheid om beroep bij de rechter in te stellen en een dwangsom te eisen als het bestuursorgaan niet tijdig een beslissing neemt.

¹¹ Dit artikel geeft aan dat mandaat niet wordt verleend aan degene die het besluit waartegen het bezwaar zich richt, krachtens mandaat heeft genomen.

¹² Het bevordert per definitie de doelmatigheid als er minder stappen in de besluitvormingsprocedures hoeven te worden genomen en bovendien niet gewacht hoeft te worden op collegevergaderingen.

Best practices.

Indienen van bezwaarschrift

In de gemeente Barneveld is het mogelijk een bezwaarschrift digitaal via internet in te dienen (via DigiD).

Procesbeschrijving

De gemeente Leusden kent een gedetailleerde procesbeschrijving, waarbij per processtap staat aangegeven hoeveel tijd deze kost. Dit maakt het hele proces goed inzichtelijk en maakt de tijdsbewaking gedurende het proces eenvoudig. Sinds 2004 stijgt het percentage bezwaarschriften dat tijdig is afgehandeld, in 2006 lag dit zelfs op 89%.

Voorlichting aan de burger

De gemeente Nijkerk en Leusden geven bij de ontvangstbevestiging een toelichting op de bezwaarschriftenprocedure. Met name de toelichting van de gemeente Leusden is volledig, waarbij onder andere wordt ingegaan op:

- niet-ontvankelijkheid
- expliciete vermelding dat aanwezigheid bij de hoorzitting niet verplicht is (bij de andere gemeenten is dit vaak impliciet)
- openbaarheid / beslotenheid van de zitting
- de mogelijkheid om getuigen of deskundigen naar de zitting mee te brengen
- het verloop van de zitting
- advies om toelichting op papier te zetten voor de commissie
- namen van de zitting hebbende commissieleden en de secretaris van de commissie
- mogelijkheid van nader onderzoek na hoorzitting
- afhandelingstermijn

De gemeente Leusden en Nijkerk noemen in de ontvangstbevestiging reeds de datum van de hoorzitting. Bij de gemeente Leusden is de ontvangstbevestiging en de uitnodiging verwerkt in één brief.

In Nijkerk wordt in de uitnodiging gebruik gemaakt van de term 'vergadering' in plaats van hoorzitting. Deze term is voor iemand zonder kennis van het recht toegankelijker. De gemeente Leusden besteedt in haar voorlichting ook aandacht aan hoe een zitting verloopt. Een andere mogelijkheid die is genoemd is het gebruik maken van naambordjes bij de zitting.

Hoorzitting en verslaglegging

De bezwaarschriftencommissie in Leusden neemt in het verslag ook een lijst op van alle stukken uit het dossier.

De gemeente Nijkerk stuurt het verslag van de hoorzitting en het advies van de commissie naar de burger, nog voor het college een besluit heeft genomen. Natuurlijk bestaat er altijd de mogelijkheid dat het college een besluit neemt tegenovergesteld aan het advies (waardoor de burger is blij gemaakt met een dode mus) maar de adviescommissie stelt:

- contraire adviezen komen nauwelijks voor
- contraire adviezen spelen voornamelijk bij ingewikkelde RO zaken, waarbij de burger goed op de hoogte is van de procedure dan wel juridische bijstand heeft, en dus de rol van de commissie (adviserend) bekend kan worden verondersteld.

Een andere mogelijkheid die wordt genoemd is: geef de bezwaarmaker de mogelijkheid om de dag na de hoorzitting telefonisch contact op te nemen met het secretariaat om te horen wat de commissie voor advies zal geven. In dit gesprek wordt duidelijk aangegeven dat het hier om een advies gaat richting het college. De burgers is dan na 1 dag al op de hoogte van het advies.

Overijsselse methode

De gemeente Zeewolde heeft nu enige maanden ervaring met het toepassen van de Overijsselse methode: de gemeente neemt direct na ontvangst van een bezwaarschrift contact op met de bezwaarmaker. Zo kan door een toelichting in het telefoongesprek (vanuit beide kanten) soms het probleem worden opgelost. De gemeente Zeewolde geeft aan dat de eerste resultaten positief zijn: het leidt in zo'n 30% van de gevallen tot een oplossing, zodat de bezwaarschriftenprocedure niet meer hoeft te worden doorlopen.

3.3 Benchmark

In onderstaande tabellen staan de onderzoeksbevindingen in de gemeente Barneveld, Leusden, Nijkerk en Zeewolde naast elkaar gepresenteerd.

Voor de gemeente Zeewolde valt het volgende op:

- het aantal bezwaarschriften ligt relatief hoog (afgezet tegen het aantal inwoners)
- Het percentage gegronde bezwaarschriften ligt relatief hoog (evenals in Nijkerk)
- Het percentage niet-ontvankelijke bezwaarschriften ligt iets hoger dan in de andere drie gemeenten.
- Het percentage 'ingetrokken bezwaarschriften' ligt iets lager dan in Leusden en Nijkerk (maar ongeveer gelijk aan Barneveld)
- Op de tijdigheid van de afhandeling van de bezwaarschriften scoort de gemeente Zeewolde het laagst.
- Het aantal beroepszaken ligt relatief hoog. Dit kan grotendeels verklaard worden door de 12 beroepszaken die in 2006 zijn ingediend tegen één wijziging in het leerlingenvervoer.
- De beroepszaken tegen de gemeente worden relatief vaak ongegrond verklaard.

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 9 Bezwaarschriftencommissie

Bezwaarschriftencommissie	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Adviescommissie</i>	<p>Geen adviescommissie in de zin van de Awb voor de afhandeling van bezwaarschriften over collegebesluiten. Het bestuursorgaan hoort zelf.</p> <p>Wel een adviescommissie in de zin van de Awb voor de afhandeling van bezwaarschriften over raadsbesluiten. Deze commissie bestaat uit een externe voorzitter en raadsleden.</p>	<p>Sinds 1 januari 2004 een volledig externe adviescommissie. T.b.v. de beeldvorming bij de burger, grotere garantie voor onafhankelijk advise en de te verwachten kwaliteitsimpuls.</p>	<p>Sinds 2002 een volledig externe adviescommissie.</p>	<p>Sinds juni 2006 een volledig externe adviescommissie. O.a. werd verwacht dat dit een kwaliteitsslag in de organisatie zou ondersteunen.</p>

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 10 Afhandeling

Afhandeling bezwaarschriften	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Secretaris</i>	Diverse secretarissen van de vakafdelingen. Omvang inzet onbekend	1 ambtelijk secretaris (1 fte)	2 ambtelijk secretarissen (naar schatting 0,5 fte)	1 fte.
<i>Procesbeschrijving</i>	Er is geen procesbeschrijving aanwezig. Geen termijnbewaking per processtap.	Er is een gedetailleerde procesbeschrijving opgesteld in de vorm van een checklist. Ook is een gedetailleerd tijdschema opgesteld voor elke stap in het proces.		Er is geen procesbeschrijving aanwezig.
<i>In behandeling nemen</i>	Aparte ontvangstbevestiging en uitnodiging voor hoorzitting.	De ontvangstbevestiging bevat ook de uitnodiging voor de hoorzitting.	Ontvangstbevestiging vermeldt ook al de mogelijke zittingsdatum. Een aparte uitnodiging volgt.	Aparte ontvangstbevestiging en uitnodiging voor hoorzitting
<i>Verweerschrift</i>	Belanghebbende heeft vooraf geen inzage in het verweerschrift van de gemeente.	Het verweerschrift ligt ter inzage in het dossier (als dit tijdig is opgesteld). Anders wordt het voorgedragen ter zitting.	Het verweerschrift ligt ter inzage in het dossier of het wordt vooraf opgestuurd.	Het verweerschrift ligt ter inzage in het dossier of het wordt vooraf opgestuurd.
<i>Pre-advies door secretaris</i>	Wel pre-advies. Soms wordt hierin al richting aangegeven.	Geen pre-advies, vanwege mogelijke sturing. Wel een oplegger.	Geen pre-advies, alleen een agenda met aandachtspunten voorgeschiedenis, feiten, omstandigheden en relevante regelgeving.	Geen pre-advies, vanwege mogelijke sturing.
<i>Verzenden van verslag en advies aan belanghebbende</i>	Verslag en advies (al dan niet in de vorm van het raadsbesluit) worden verstuurd bij besluit op het bezwaarschrift.	Verslag en advies worden verstuurd bij besluit van het college op het bezwaarschrift.	Verslag en het advies wordt nadat deze definitief zijn, naar belanghebbende verstuurd, nog voor het college heeft besloten.	Verslag en advies worden verstuurd bij besluit van het college op het bezwaarschrift.

Rekenkamercommissies ViP+

<p><i>Verzenden van verslag en advies aan college</i></p>	<p>Bij collegebesluiten versturen de secretarissen (van vakafdelingen/BMO) het verslag en het advies in de vorm van een college-voorstel en concept-beschikking eerst langs het afdelingshoofd (tekent) – en bij 1 afdeling vervolgens ook langs de portefeuillehouder (tekent) - en dan naar het college. Bij raadsbesluiten: de secretaris (van BMO) verstuurt het advies van de commissie als raadsvoorstel rechtstreeks naar de raad.</p>	<p>De secretaris van de commissie verstuurt het verslag van de hoorzitting en het advies inclusief de door hem opgestelde ontwerpbeslissing rechtstreeks aan het college. De secretaris stelt de ontwerpbeslissing op in overleg met de vakafdeling.</p>	<p>De secretaris verstuurt het advies en het verslag eerst aan een centrale afdeling, die de ontwerpbeslissing opstelt. Deze afdeling verstuurt het geheel naar het college.</p>	<p>De secretaris verstuurt het advies en het verslag naar de betreffende vakafdeling, die de ontwerpbeslissing opstelt. Deze afdeling verstuurt het geheel naar het college.</p>
---	---	--	--	--

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 11 Informatie burger

Informatie aan de burger algemeen	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Op website</i>	<p>Informatie op de website gaat uitsluitend in op bezwaar maken tegen collgebesluiten (wel staat de verordening behandeling bezwaarschriften bij de raad op de site):</p> <ul style="list-style-type: none"> - informatie over: indieningstermijn, - eisen aan het bezwaarschrift, - dat een bezwarencommissie naar het bezwaar zal kijken. 	<p>Informatie op de website gaat in op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rol commissie (onafhankelijk, adviesfunctie), - de procedure, - eisen aan het bezwaarschrift - ter inzage liggen van de stukken (aanwezigheid verweerschrift van de gemeente niet apart genoemd), - waarom een hoorzitting, - mogelijkheid tot meebrengen van deskundigen - mogelijkheid tot vertegenwoordiging, - doorlooptijd. 	<p>Informatie op de website gaat in op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - in welke situatie kan men een bezwaarschrift indienen, - eisen aan het bezwaarschrift - men ontvangt een ontvangstbevestiging met uitleg over de procedure, - afhandelingstermijn. 	<p>Informatie op de website gaat in op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rol commissie (onafhankelijk, advies), - procedure, - eisen aan het bezwaarschrift - proceskostenbesluit, dat de stukken inclusief verweerschrift ter inzage liggen,. - afhandelingstermijn.
<i>Indienen van het bezwaarschrift per e-mail.</i>	Mogelijkheid om met een DigiD het bezwaarschrift via internet in te dienen.	Bezwaarschrift kan niet via internet worden ingediend.	Bezwaarschrift kan niet via internet worden ingediend.	Bezwaarschrift kan niet via internet worden ingediend.
<i>In gemeentegids</i>	In de gemeentegids wordt geen informatie gegeven over de bezwaarschriften-procedure.	In de gemeentegids wordt verwezen naar de folder 'Bezwaar en beroep' en naar het telefoonnummer van de secretaris.	In de gemeentegids wordt geen informatie gegeven over de bezwaarschriften-procedure.	In de gemeentegids wordt de bezwaarschriften-procedure kort toegelicht.
<i>Voorlichtingsmateriaal</i>	Er is geen aparte folder over de bezwaarschriften-procedure.	De gemeente heeft een eigen, leesbare folder, met alle aspecten benoemd. Ook is een folder van het Ministerie van Justitie beschikbaar.	Er is een brochure in ontwikkeling	Er is een folder in ontwikkeling.

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 12 Aantal bezwaarschriften

Aantal ingediende bezwaarschriften	Barneveld ¹³	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
Gemiddeld aantal bezwaar-schriften per jaar (2004-2006)	171	107	113	126
Gemiddeld aantal bezwaarschriften per jaar als % van bevolkingsomvang (per 1 januari 2006) ¹⁴	0,00334	0,00372	0,00292	0,00648

Tabel 13 Afdoening van bezwaarschriften (afgehandeld in 2004-2006)

Afdoening in percentage (totaal 2004-2006)	Barneveld (n=514)	Leusden (n=280)	Nijkerk (n=354)	Zeewolde (n=352)
(deels) Gegrond	9%	23%	15%	20%
Ongegrond	35%	45%	42%	40%
Niet-ontvankelijk	10%	9%	12%	16%
Ingetrokken	12%	24%	28%	17%
Anders (bv nog in behandeling)	33%	0%	4%	7%
	100%	100%	100%	100%

Tabel 14 Besluiten op bezwaarschriften: gegrond/ongegrond/niet-ontvankelijk¹⁵

Afdoening in percentage (totaal 2004-2006)	Barneveld	Leusden (n=213)	Nijkerk (n=243)	Zeewolde (n=272)
(deels) Gegrond	18%	30%	22%	27%
Ongegrond	64%	59%	60%	52%
Niet-ontvankelijk	18%	11%	18%	21%
Totaal	100%	100%	100%	100%

¹³ Dit betreft het totaal van bezwaarschriften tegen raads- en collegebesluiten.

¹⁴ Deze indicator geeft een globale indicatie van hoe de aantallen bezwaarschriften per gemeente zich tot elkaar verhouden. Natuurlijk bestaan er verschillende factoren die het aantal klachten beïnvloeden en eventuele verschillen (deels) kunnen verklaren.

¹⁵ In tabel 14 staat de afdoening van alle bezwaarschriften verwerkt in percentage. In deze tabel gaan we alleen in op de besluiten die zijn genomen op bezwaarschriften. Bezwaarschriften die zijn ingetrokken, nog in behandeling zijn of anderszins worden hier buiten beschouwing gelaten.

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 15 Tijdigheid

Termijnen	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Verantwoordelijkheid</i>	De secretaris bewaakt de termijn. De afdeling BMO is vanuit hun juridische controlfunctie verantwoordelijk voor de termijnbewaking maar komt hier nog onvoldoende aan toe.	De secretaris bewaakt de termijn van het moment van indienen tot het versturen van de beschikking op het bezwaarschrift. De secretaris verstuurt indien nodig verdagingsbesluiten.	De secretaris bewaakt de termijn totdat het advies van de commissie is uitgebracht. Daarna bestaat er onduidelijkheid over wie de termijn bewaakt en wie het verdagingsbesluit verstuurt.	De secretaris bewaakt de termijn totdat het advies van de commissie is uitgebracht. Daarna bestaat er onduidelijkheid over wie de termijn bewaakt en wie het verdagingsbesluit verstuurt.
<i>Percentage bezwaarschriften afgehandeld binnen 14 weken (2004-2006)</i>	Bij collegebesluiten 42% binnen de termijn. Bij bezwaarschriften tegen raadsbesluiten wordt de termijn niet geregistreerd, maar in de praktijk blijkt dat die fors wordt overschreden.	71%	57%	Onbekend.
<i>Toelichting</i>	Voor Barneveld geldt een afhandelingstermijn van 6 weken met een verdagingstermijn van 4 weken (geen externe adviescommissie).	Sinds 2004 is een stijgende lijn te zien. In 2006 is zelfs 89% van de bezwaarschriften tijdig afgehandeld.		

Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 16 Beroepszaken

Aantal	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
Aantal beroepszaken	60	24	30	35
<i>Idem, als percentage van het aantal ongegrond verklaarde en niet-ontvankelijke bezwaarschriften¹⁶</i>	33%	16%	16%	18%

Tabel 17 Uitspraken beroepszaken

Uitspraken beroepszaken	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Nog lopende zaken</i>	27 van de 60 beroepszaken liepen nog bij rapportage in de jaarverslagen.	7 van de 24 beroepszaken liepen nog bij rapportage in de jaarverslagen.	6 van de 30 beroepszaken liepen nog bij rapportage in de jaarverslagen.	3 van de 35 zaken liepen nog bij rapportage.
<i>Uitkomsten van de afgeronde beroepszaken:</i>	(N=33)	(N=17)	(N=24)	(N=32)
- (deels) gegrond	28%	12%	25%	13%
- ongegrond	28%	53%	63%	81%
- ingetrokken	25%	35%	4%	6%
<i>niet-ontvankelijk</i>	19%	0%	8%	

¹⁶ Hierbij zou ook het aantal gedeeltelijk (ong)gegrondverklaarde bezwaarschriften bij kunnen worden opgeteld. Maar niet iedere gemeente heeft deze apart geregistreerd. Soms is dit aantal opgesteld bij de geheel gegrondverklaarde bezwaarschriften.

Rekenkamercommissies ViP+

Bestuurlijke reactie van het college van burgemeester en wethouders

Geachte heer Van Dort,

Met belangstelling hebben wij kennisgenomen van het rapport, dat de Rekenkamercommissies ViP+ over de behandeling van klachten, bezwaar en beroep door onze gemeente heeft uitgebracht. Wij spreken onze waardering uit voor de zorgvuldige wijze van onderzoek en rapportage daarover. In grote lijnen zien wij in het rapport een bevestiging van de prioriteiten, die wij in de afgelopen tijd hebben toegekend aan de behandeling van klachten en bezwaren. Overigens beseffen we, dat enkele aanpassingen tijd vergen en gewenste verbeteringen niet alle tegelijk kunnen worden doorgevoerd.

Wij herkennen ons in de meeste aanbevelingen, die ten aanzien van de behandeling van klachten zijn gedaan. De suggestie dat onze aanpak meer procedureel dan oplossingsgericht zou zijn, bevreemdt ons overigens. De verleiding bestaat te veronderstellen, dat als dit zo zou zijn de gang naar de Nationale ombudsman groter zou zijn dan de statistieken aangeven.

Opmerkingen van door u geïnterviewde klagers, die aangegeven zouden hebben direct contact met de gemeente te missen, kunnen wij evenmin goed plaatsen. Uitgangspunt bij de behandeling van een klacht is immers, dat klager in de gelegenheid wordt gesteld te worden gehoord. Voor zover 'schriftelijk horen' al kan worden toegepast, gebeurt dat bij hoge uitzondering.

Met de implementatie van enkele aanbevelingen is onlangs al een begin gemaakt. Enkele aanbevelingen die relatief eenvoudig te verwezenlijken zijn, verwachten wij kortelings in te voeren.

Wat de aanbevelingen over bezwaar en beroep betreft, zien wij een bevestiging van de besluitvorming over de herstructurering. De gegevens waarop de rapportage is gebaseerd, hebben grotendeels betrekking op de situatie waarin nog sprake was van een andere structuur. De nieuwe structuur tezamen met de nieuwe samenstelling van de Bezwaarschriftencommissie en uitbreiding van capaciteit in juni 2006 beginnen inmiddels hun vruchten af te werpen. Naast de inspanningen om de behandeling van bezwaarschriften verder te verbeteren zetten wij ook in op verbetering van de kwaliteit van gemeentelijke producten. Wij verwachten dat deze inzet zich onder meer zal vertalen in een afname van het aantal bezwaarschriften.

Samenvattend vinden wij de aard en omvang van de gedane aanbevelingen bemoedigend en ervaren ze grotendeels als bevestiging voor de wijzigingen, die wij met het oog op een verantwoorde behandeling van klachten en bezwaren in de werkwijze en structuur al hebben doorgevoerd. Sommige aanbevelingen zijn al geïmplementeerd, maar hebben tijd nodig om in de praktijk het gewenste effect te sorteren. Andere zijn zonder meer implementatierijp.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en Wethouders van Zeewolde,
de secretaris,

de burgemeester,

R.C. van Nunspeet

G.J. Gorter

Nawoord rekenkamercommissie:

De rekenkamercommissie bedankt het college voor de ontvangen reactie. Wij zijn tevreden dat het college met de meeste aanbevelingen aan de slag gaat.

De rekenkamercommissie wil twee opmerkingen maken:

1. Ten aanzien van de nieuwe structuur bij de behandeling van bezwaarschriften: Het onderzoek naar de kwantitatieve gegevens is gericht op de onderzoeksperiode 2005-2007, het kwalitatieve onderzoek gericht op de procedure is gericht op de nieuwe structuur sinds juni 2007.
2. Ten aanzien van de beleving van de burgers: naar aanleiding van de door ons gehouden interviews lijkt het de rekenkamercommissie de moeite waard als het college het komende jaar aandacht besteedt aan de klanttevredenheid bij de afhandeling van klachten en bezwaarschriften, door bijvoorbeeld het versturen van een beoordelingsformulier na afhandeling, of door een telefonische enquête. De burgers gaven in ons onderzoek aan dat in hun beleving de gemeente zich nogal eens procedureel opstelt.

Tot slot: om ook onze eigen effectiviteit te beoordelen, zal de rekenkamercommissie over enige tijd onderzoeken hoe deze aanbevelingen in praktijk zijn gebracht en welke uitwerking zij hebben.