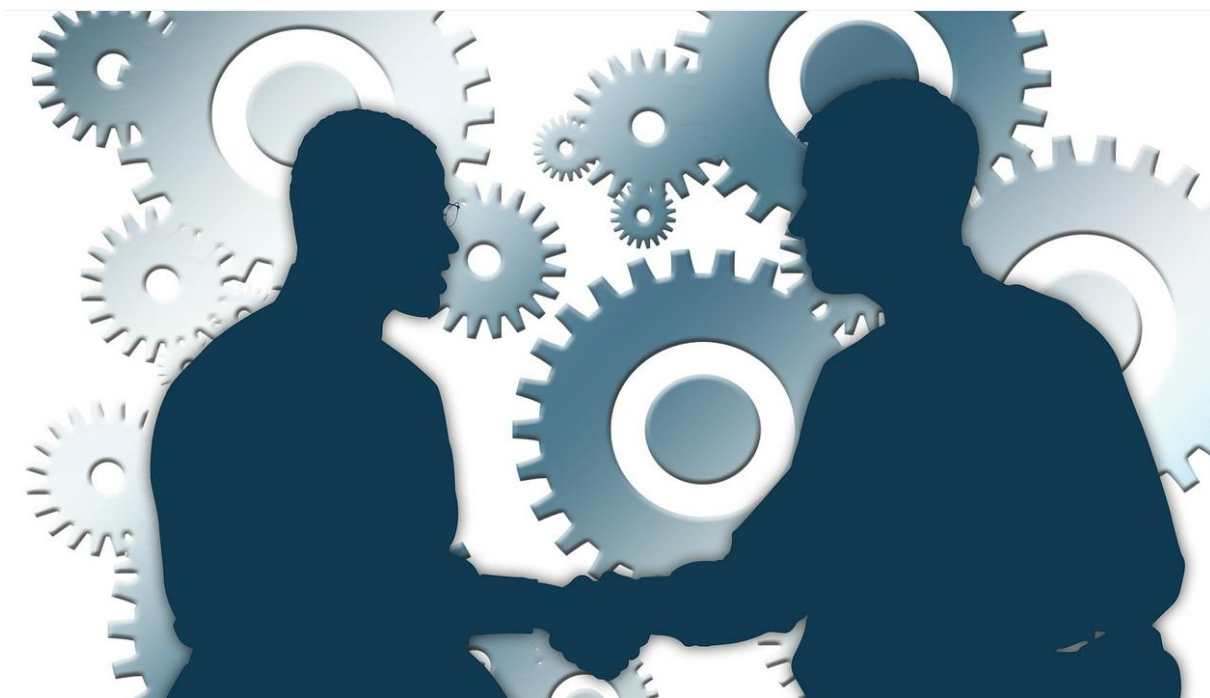


Melden klacht: geen bezwaar!

Onderzoek door de rekenkamercommissie Hoorn naar de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften

Publicatieversie, vastgesteld door de rekenkamercommissie op 23 januari 2017

Onderzoeksrapport



Samenstelling Rekenkamercommissie

Externe leden

De heer drs. A. Slot RA, voorzitter
Mevrouw G.B.M. Steenbergen
De heer drs. P.T.J. de Wit
Mevrouw Mr. R. Ngalle

Interne leden

De heer T.L.M. Bennis
De heer A.J. Kamminga
De heer R. Vinkenborg

Secretariaat

Mevrouw drs. K. Bongers (wnd. secretaris/onderzoeker)

Adres

Postbus 603
1620 AR Hoorn

Telefoonnummer

0229- 252200

E-mail

rekenkamer@hoorn.nl

De rekenkamercommissie is bij raadsbesluit van 14 september 2004 ingesteld en na benoeming van de interne en externe leden in september 2005 met haar werkzaamheden gestart. De commissie bekleedt een onafhankelijke positie binnen de gemeente.

Haar taak is het toetsen van het door het gemeentebestuur gevoerde bestuur op drie onderdelen:

1. rechtmatigheid: voldoet de uitvoering aan de wettelijke kaders en regelgeving?
2. doelmatigheid: is de voorbereiding en uitvoering van beleid efficiënt verlopen?
3. doeltreffendheid: zijn de beoogde effecten van het beleid ook daadwerkelijk behaald?

Hiertoe voert de rekenkamer onderzoek uit. Het doel van het onderzoek is om inzicht te bieden in de prestaties van de gemeente en waar nodig het formuleren van aanbevelingen voor de toekomst.

De rekenkamercommissie heeft als ambitie dat zij door middel van onafhankelijk, professioneel en relevant onderzoek een positieve bijdrage levert aan de kwaliteit van het bestuur van de gemeente Hoorn en dat de resultaten van onderzoek een bijdrage leveren aan de versterking van de controlerende, kaderstellende en volksvertegenwoordigende rol van de gemeenteraad.

SAMENVATTING	5
INLEIDING	6
AANLEIDING	6
ONDERZOEKSOPZET & VRAAGSTELLING	6
REIKWIJDTE	7
METHODEN VAN ONDERZOEK	8
NORMENKADER	8
LEESWIJZER	9
1. WELKE MELDINGEN, KLACHTEN EN BEZWAREN NEEMT HOORN IN BEHANDELING?.....	10
1.1 REACTIE VAN DE GEMEENTE	10
1.2 FORMELE KLACHTEN EN BEZWAARSCHRIFTEN VERSUS “OVERIG”	11
1.3 INFORMELE FASE VERSUS FORMELE FASE	12
1.4 BEHANDELEND AMBTENAAR, AMBTELIJKE OF ONAFHANKELIJKE COMMISSIE	12
1.5 BESLUIT OP BEZWAAR	14
2. HOE WORDEN DEZE BEHANDELD EN AFGEHANDELD?.....	15
2.1 SOCIALE MEDIA	15
2.2 ZO NODIG FORMELE BEHANDELING	16
2.3 HOORZITTING	16
2.4 TERUGKOPPELING AAN DE INDIENER	16
3. AANTALLEN, CATEGORIEËN EN ONTWIKKELINGEN IN DE TIJD.....	18
3.1 TOTAALOVERZICHT	18
3.2 ONTWIKKELINGEN IN DE TIJD	23
3.2.1 AFSCHAFFING BURGERJAARVERSLAG	23
3.2.2 MEER GEMEENTELIJKE TAKEN NA DECENTRALISATIES	25
3.2.3 ONDERBRENGEN UITVOERING GEMEENTELIJKE TAKEN BIJ WERKSAAM WESTFRIESLAND	25
4. ZORGVULDIGHEID BIJ DE AFHANDELING.....	26
4.1 ASPECTEN VAN ZORGVULDIGHEID	26
4.1.1 NALEVING VAN WET- EN REGELGEVING	26
4.1.2 RESPECT	28
4.1.3 LEREN VAN FOUTEN	29
5. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	32
5.1 CONCLUSIES	32
5.2 AANBEVELINGEN	35
6. BESTUURLIJKE REACTIE.....	36
7. NAWOORD REKENKAMERCOMMISSIE.....	39

BIJLAGE A GERAADPLEEGDE PERSONEN/FUNCTIES.....	40
BIJLAGE B ZORGVULDIGHEID: NADERE UITWERKING NORMEN.....	41

Samenvatting

Burgers kunnen boos of ontevreden zijn over de gemeente of vinden dat de gemeente iets moet doen of juist nalaten. Zij kunnen dit op vele manieren kenbaar maken aan de gemeente via een melding openbare ruimte (kortweg “melding”) een klacht of door het maken van bezwaar. Er zijn verschillende procedures die de gemeente kan of (wettelijk) moet volgen om hierop te reageren.

De rekenkamercommissie onderzocht of de gemeente Hoorn daarbij zorgvuldig te werk gaat. Uit het onderzoek bleek dat de gemeente verschillende procedures hanteert, werkt met verschillende commissies en meldpunten en aangewezen ambtenaren. De rekenkamercommissie concludeert dat de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften door de gemeente Hoorn in overeenstemming met wet- en regelgeving en dat er oog en oor is voor de burger. Echter, op sommige punten kan nog het een en ander worden verbeterd.

Zo heeft de gemeente geen inzicht in het totaal van alle meldingen, klachten en bezwaarschriften en de afhandeling ervan. Gemeenschappelijke regelingen die taken voor de gemeente uitvoeren handelen bijvoorbeeld zelfstandig klachten en bezwaarschriften van Hoornse burgers af. Daar heeft de gemeente tot nu toe weinig of geen informatie over.

De tijdigheid van de afhandeling, vooral die van meldingen kan beter.

Van klachten en bezwaren die informeel worden opgelost - veelal na mondeling contact tussen een ambtenaar van de gemeente en de burger – wordt niet vastgelegd wat inhoudelijk de reden was om tegemoet te komen aan de burger of juist niet. Burgers krijgen hiervan ook geen bevestiging per brief of mail . Zo gaat informatie over de aanpak verloren en loopt de gemeente het risico dat in vergelijkbare gevallen als het ware “het wiel opnieuw moet worden uitgevonden”.

Om de Hoornse intenties om een lerende organisatie te zijn ook te kunnen waarmaken, is inzicht in de aard van meldingen, klachten en bezwaren en de afhandeling ervan, ook in het informele traject, volgens de rekenkamercommissie essentieel.

De rekenkamercommissie doet naar aanleiding van het onderzoek vijf aanbevelingen. Die aanbevelingen zijn erop gericht kaderstelling en controle door de gemeenteraad te versterken.

Het conceptrapport werd op 16 december 2016 aan het college van burgemeester en wethouders voorgelegd voor een reactie op de conclusies en aanbevelingen. Deze reactie vindt u in hoofdstuk 6. De rekenkamercommissie sluit het rapport in hoofdstuk 7 af met een nawoord.

Dit rapport werd op 23 januari 2017 door de rekenkamercommissie voor publicatie vastgesteld.

Aanleiding

Er gaat wel eens iets mis in de uitvoering of in de interactie tussen burgers¹ en de gemeente. Burgers kunnen boos of ontevreden zijn over de gemeente of vinden dat de gemeente iets moet doen of juist nalaten. Zij kunnen dit op vele manieren kenbaar maken aan de gemeente. Vaak wordt het eerste contact gelegd via telefoon of e-mail, maar tegenwoordig ook steeds vaker via sociale media. Afhankelijk van waar het over gaat, zijn er verschillende procedures die de gemeente kan of (wettelijk) moet volgen om te reageren.

In de Algemene wet bestuursrecht (hierna te noemen Awb) is bepaald dat de burger over een gedraging of besluit van de gemeente dat hem rechtstreeks raakt een klacht of bezwaarschrift kan indienen. De wet schrijft dan voor hoe deze formele klachten en bezwaarschriften moeten worden afgehandeld. Echter, ook zaken die niet bedoeld zijn in de Awb, zoals een burger die met een zogenoemde “melding openbare ruimte” aangeeft dat iets storend of gevaarlijk, is (straattegels liggen bijvoorbeeld los) moeten netjes worden afgehandeld.

De gemeente heeft belang bij een zorgvuldige afhandeling van alle meldingen, klachten en bezwaarschriften. Gebeurt dit niet, dan worden burgers ontevreden over de gemeentelijke dienstverlening, kunnen ongewenste of zelfs gevaarlijke situaties in de openbare ruimte ontstaan en kan de gemeente ook imagoschade oplopen. De burger kan zelfs het gevoel krijgen –terecht of onterecht- dat hij verstrikt raakt in het ambtelijke kaderwerk van de gemeente.

Burgers die geen “gelijk krijgen” in een bezwaar- of klachtprocedure, of die merken dat een melding niet leidt tot actie van de gemeente, zullen eerder ontevreden zijn over het proces dan burgers die wel “gelijk krijgen”. Om deze onvrede zoveel mogelijk te voorkomen is het van belang dat de procedure van afhandeling altijd zorgvuldig is, met oog en oor voor de burgers.

Een zorgvuldige afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften is een belangrijk instrument om burgers en bedrijven ervan te verzekeren dat de gemeente goed met hun belangen omgaat en hen correct bejegt. Bovendien kunnen meldingen, klachten en bezwaren worden gebruikt om er lering uit te trekken en de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. De afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren onttrekt zich grotendeels aan het zicht van de gemeenteraad. Reden voor de rekenkamercommissie om hier onderzoek naar te doen, met als doel hierover te rapporteren en aanbevelingen te doen voor verbetering.

Onderzoekopzet & vraagstelling

Onderzoekperiode

Het onderzoek werd uitgevoerd in de periode mei tot en met oktober 2016.

Onderzoeksvragen

¹ Burgers worden in dit rapport korthedshalve steeds aangeduid in de mannelijke vorm, ongeacht of het een man of een vrouw betreft. Voor “burger” kan in voorkomende gevallen ook “bedrijf” worden gelezen, waar die dezelfde rechten en plichten hebben.

De centrale onderzoeksvraag luidt:

Worden meldingen, klachten en bezwaarschriften door de gemeente Hoorn zorgvuldig afgehandeld?

Bij deze centrale onderzoeksvraag formuleerde de rekenkamercommissie de volgende deelvragen:

- **Onderzoeksvraag 1:** Welke meldingen, klachten en bezwaarschriften neemt de gemeente Hoorn in behandeling?
- **Onderzoeksvraag 2:** Hoe worden deze behandeld en afgehandeld?
- **Onderzoeksvraag 3:** Om hoeveel meldingen, klachten en bezwaarschriften per jaar gaat het, hoe kunnen deze worden gecategoriseerd en zijn daar ontwikkelingen in te zien?
- **Onderzoeksvraag 4:** Gebeurt de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften zorgvuldig?

Reikwijdte

Dit rekenkameronderzoek heeft een meer kwalificerend karakter dan eerdere rekenkameronderzoeken. Uiteraard laat de rekenkamercommissie in dit rekenkameronderzoek - zoals te doen gebruikelijk - niet na om waar bevindingen meetbaar zijn of zijn te maken, dit ook daadwerkelijk te doen. Echter, in dit onderzoek gaat het ook (al is het soms impliciet) om een oordeel over gedrag of acties van de gemeente richting burgers of andersom. In die beoordeling zit altijd een subjectief element.

Wanneer doet de gemeente genoeg? Wanneer is een burger tevreden over de gemeente? Wanneer moeten burgers tevreden zijn? Wat moet de gemeente precies doen of juist nalaten om burgers tegemoet te komen? Het zijn vragen waarop het antwoord niet altijd klip en klaar te geven is en die door verschillende mensen soms anders worden beantwoord. Daarbij kan ook sprake zijn van belangentegenstellingen tussen verschillende (groepen van) burgers en de gemeente. Waar de één graag een omgevingsvergunning in de binnenstad wil -om een pand te kunnen verbouwen - vinden de burens dat misschien geen goed idee is en wil de gemeente juist graag het aanzien van de binnenstad met de verbouwing verbeteren.

De rekenkamercommissie meent dat als de gevolgde procedures zorgvuldig zijn, dat dan het best mogelijke resultaat voor alle betrokkenen kan worden bereikt en dat er zoveel mogelijk begrip ontstaat over en weer, ook als het uiteindelijke besluit of actie van de gemeente niet (helemaal) is waarop door burgers werd gehoopt.

Het onderzoek is als volgt ingeperkt:

- Het onderzoek heeft betrekking op meldingen, klachten en bezwaren die de gemeente Hoorn bereiken. Dat zijn:
 - meldingen openbare ruimte (in de volksmond ook wel “klachten” genoemd, zoals over losliggende stoeptegels);
 - formele klachten en bezwaren zoals bedoeld in hoofdstukken 7 en 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), voor zover deze door of namens de gemeente worden behandeld. Vervolgtrajecten (administratief beroep/beroep bij de rechtbank of behandeling van klachten door de Nationale ombudsman), vallen buiten de reikwijdte van het onderzoek;
 - andere klachten en meldingen die de gemeente via sociale media bereiken.

- Klachten die in het sociaal verkeer tussen burgers over de gemeente worden geuit, maar die de gemeente niet via bovenstaande kanalen bereiken, zijn niet verifieerbaar en konden daarom niet in het onderzoek worden betrokken;
- Het onderzoek betreft nadrukkelijk geen juridische herbeoordeling van de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften. Een eventuele herbeoordeling kan zo nodig in beroep door de rechter of de Nationale ombudsman worden gedaan, maar behoort niet tot de taken van de Rekenkamercommissie;
- De afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren in Hoorn werden niet vergeleken met andere gemeenten. De voornaamste reden is dat niet alle gemeenten alle informatie hierover openbaar maken en de wel beschikbare informatie vaak inhoudelijk niet voldoende vergelijkbaar is;
- Passages in het rapport waarin wordt gerefereerd aan individuele klachten of bezwaren en/of de behandeling daarvan, zijn om privacyredenen zoveel mogelijk geanonimiseerd.

Methoden van onderzoek

Als methoden van onderzoek werden gebruikt:

- Dossieronderzoek: Bestuderen van relevante stukken, met name jaarverslagen van de verschillende bezwaaradviescommissies, verslagen over de afhandeling van klachten en meldingen openbare ruimte;
- Interviews met beleidsambtenaren en de verantwoordelijke portefeuillehouder (de burgemeester), de klachtencoördinator van de gemeente en een vertegenwoordiging van de verschillende bezwaaradviescommissies;
- Het bijwonen van een zitting van de onafhankelijke Commissie Bezwaarschriften;
- Het bijwonen van een zitting van de ambtelijke Commissie Bezwaarschriften Sociaal Domein

Normenkader

De Rekenkamercommissie wil transparant zijn over de normen die zij in haar onderzoek hanteert. Zij beoordeelt de onderzoeksbevindingen dan ook -conform haar onderzoeksprotocol- aan de hand van een vooraf geformuleerd, expliciet normenkader. Normen worden door de rekenkamercommissie gehanteerd als referentiewaarden. Als aan de norm wordt voldaan dan is sprake van een optimale situatie.

Onderzoeksvragen 1 tot en met 3 hebben een feitelijk, inventariserend karakter. Daarvoor zijn geen normen geformuleerd. Onderzoeksvraag 4 betreft de zorgvuldigheid waarmee meldingen, klachten en bezwaarschriften worden afgehandeld. Voor de beoordeling van zorgvuldigheid definieerde de rekenkamercommissie de volgende normen:

Normenkader onderzoeksvraag 4: zorgvuldigheid	
Norm	Bronverwijzing
1. De gemeente voldoet aan de wettelijke vereisten inzake bezwaar.	Awb Hoofdstuk 7
2. De gemeente voldoet aan de wettelijke vereisten inzake klachten.	Awb Hoofdstuk 9
3. Gemeentelijk beleid en regelgeving inzake de afhandeling van meldingen openbare ruimte worden correct nageleefd.	Gemeentelijk beleid en werkinstructies inzake afhandeling van meldingen openbare ruimte
4. Gemeentelijk beleid en regelgeving inzake klachten	<ul style="list-style-type: none"> • “Werkinstructie afhandeling

worden correct nageleefd.	klachten” • “Klachtenregeling en klachtencommissie Sociaal Domein”.
5. Gemeentelijk beleid en regelgeving inzake bezwaarschriften worden correct nageleefd.	Gemeentelijke verordeningen bezwaarcommissies (per commissie is er een verordening)
6. Er is in de procedure voldoende oog en oor voor betrokken burgers.	Behoorlijkheidsnormen Nationale ombudsman. ²
7. De gemeente is bij het afhandelen van meldingen, klachten en bezwaarschriften een lerende organisatie.	Gedragscode voor Hoornse medewerkers, Gedragscode openbaar bestuur ³

Leeswijzer

De opbouw van dit onderzoeksrapport is als volgt:

- In de hoofdstuk 1 tot en met 4 wordt antwoord gegeven op de 4 onderzoeksvragen;
- Hoofdstuk 5 trekt de rekenkamercommissie conclusies en doet zij aanbevelingen;
- Hoofdstuk 6 bevat de reactie van het college van burgemeester en wethouders op de conclusies en aanbevelingen;
- Het rapport wordt afgesloten met het nawoord van de rekenkamercommissie, in hoofdstuk 7.

² Nationale ombudsman, Behoorlijkheidswijzer, februari 2014, zie bijlage B

³ Zie: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-en-integriteit-overheidsinstanties/inhoud/gedragscode-openbaar-bestuur>

1. Welke Meldingen, Klachten en Bezwaren neemt Hoorn in behandeling?

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op onderzoeksvraag 1: Welke meldingen, klachten en bezwaarschriften neemt de gemeente Hoorn in behandeling?

1.1 Reactie van de gemeente

De gemeente is alleen bevoegd om meldingen, klachten en bezwaarschriften die gaan over de uitvoering van beleid door de gemeente zelf in behandeling te nemen.

Bezwaarschriften en klachten over zaken waar de gemeente Hoorn niet bevoegd is, maar bijvoorbeeld de provincie, worden op grond van de wettelijke doorzendplicht door de gemeente Hoorn naar de desbetreffende instantie doorgestuurd. Daarvan wordt de indiener in kennis gesteld. De wettelijke doorzendplicht geldt niet voor meldingen, maar deze worden zo nodig -net als klachten en bezwaarschriften- doorgestuurd of de indieners worden verwezen naar de juiste kanalen.

Gemeenschappelijke regelingen die namens de gemeente taken uitvoeren (denk aan WerkSaam Westfriesland en de Regionale Uitvoeringsdienst) handelen zelf klachten en bezwaren af. Deze klachten neemt de gemeente dus niet zelf in behandeling.

In Hoorn wordt in beginsel op alle mondelinge en schriftelijke meldingen, klachten en bezwaren van burgers die de gemeente bereiken, gereageerd. Soms blijft het bij een enkel telefonisch of e-mailcontact, maar vaak volgt er een heel vervolgtraject van afhandeling.

Het is aan de burger om te kiezen hoe het eerste contact aan de gemeente wordt gelegd. Dat kan mondeling, telefonisch, per e-mail, webformulier, brief of via een sociale media. Of en hoe ze in behandeling worden genomen is afhankelijk van het onderwerp en de aard, wie er wordt geadresseerd en wie er bij de afhandeling betrokken moet worden. De vorm waarin het eerste contact wordt gelegd is niet van belang voor het vervolgtraject. Mocht het nodig zijn dat een eerste mondeling contact niet volstaat en is schriftelijke vastlegging noodzakelijk (dat is bijvoorbeeld het geval bij formele bezwaarschriften, zie volgende paragraaf), dan wordt de burger hier door de ambtenaren op gewezen en wordt hij of zij hiervoor in de gelegenheid gesteld en verwezen naar de juiste procedure en/of afdeling en/of ambtenaar.

Enige hulp bij het indienen van een melding, klacht of bezwaar is vaak nodig. Mogelijk houdt dit ook verband met de manier waarop de gemeentelijke website de burgers doorverwijst. doorgeleid via internet. Bij een eenvoudige zoekactie ("gemeente, hoorn, klacht") toont een zoekmachine in de zoekresultaten allereerst een link naar de klachtenregeling, vervolgens naar een melding openbare ruimte en vervolgens naar de webpagina "klacht over dienstverlening. In feite moet de burger dus vooraf een keus maken, terwijl hij vaak niet op de hoogte is van het verschil tussen een klacht en een melding openbare ruimte.

Hoe het traject uiteindelijk verloopt is afhankelijk van:

1. De vraag of het gaat om een formele klacht of bezwaarschrift in de zin van de Awb of niet;
2. De vraag of er in een informele fase een oplossing kan worden gevonden;
3. Wie of welke afdeling of orgaan van de gemeente is aangewezen om de melding, de klacht of het bezwaarschrift af te handelen.

Hieronder wordt op het antwoord van op elk van die drie vragen kort ingegaan.

1.2 Formele klachten en bezwaarschriften versus “overig”

Voor formele klachten en bezwaarschriften schrijft de Awb voor hoe en binnen welke termijn die moeten worden afgehandeld en gelden er vormvereisten:

Formele klachten en bezwaarschriften: Algemene wet bestuursrecht

- Klachten gaan over een gedraging (bijvoorbeeld het niet netjes te woord staan van een burger), bezwaren hebben betrekking op een besluit (zoals een omgevingsvergunning);
- Een ieder die vindt dat de gemeente zich niet netjes naar hem⁴ toe heeft gedragen, heeft het recht om daarover een klacht in te dienen. De gemeente is wettelijk verplicht om de klacht netjes te behandelen. In hoofdstuk 9 van de Awb zijn daarvoor bepalingen opgenomen;
- Burgers die het niet eens zijn met een door de gemeente genomen besluit, kunnen bij de gemeente een bezwaarschrift indienen. De gemeente is wettelijk verplicht om ook bezwaren netjes af te handelen en ook daarvoor zijn in de Awb (hoofdstuk 7) wettelijke bepalingen opgenomen;
- De Awb noemt in hoofdstuk 7 de mogelijkheid om een onafhankelijke commissie over de afhandeling van bezwaren te laten adviseren;
- Er gelden strikte wettelijke termijnen voor het indienen, behandelen en besluiten op klachten en bezwaren. Enkele uitzonderingen daargelaten (zoals instemming van de indiener van een klaag- of bezwaarschrift met uitstel voor het beslissen tot na de maximale beslistermijn) geldt het volgende:
 - a) Een gedraging waarover wordt geklaagd heeft maximaal een jaar geleden plaatsgevonden;
 - b) Een bezwaarschrift moet binnen de bezwaartermijn worden ingediend. Dit is een termijn van 6 weken die ingaat op de dag nadat het besluit bekend is gemaakt ;
 - c) Een klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld, er kan maximaal eenmaal met 4 weken worden verdaagd (totaal duurt het traject van klachten dus maximaal 10 weken);
 - d) Op een bezwaarschrift dat wordt behandeld door een onafhankelijke commissie moet binnen 12 weken worden beslist nadat de bezwaartermijn is verstreken. Er kan maximaal eenmaal met 6 weken worden verdaagd (totaal duurt het traject van bezwaren dus maximaal 18 weken). Op een bezwaarschrift dat wordt behandeld door een ambtelijke commissie moet binnen 6 weken worden beslist nadat de bezwaartermijn is verstreken en dit kan eenmaal met 6 weken worden verdaagd (totaal duurt het traject van bezwaren dus maximaal 12 weken);
- Burgers die het niet eens zijn met het besluit op hun klacht kunnen desgewenst een verzoekschrift indienen bij de Nationale ombudsman en hem om een oordeel vragen. Burgers die het niet eens zijn met een beslissing op hun bezwaarschrift kunnen beroep instellen bij de rechtbank;
- De wet stelt formele eisen (vormvereisten) aan bezwaarschriften, zoals dat deze een duidelijke omschrijving geven van het besluit waarop het bezwaar betrekking heeft, voorzien moeten zijn van de naam van de indiener en een handtekening. Alleen als aan deze wettelijke eisen wordt voldaan, zijn ze ontvankelijk en moeten ze inhoudelijk beoordeeld worden;
- Ook aan klaagschriften worden formele eisen gesteld. Als ze daaraan niet voldoen, hoeven ze niet in behandeling te worden genomen;
- De gemeente is niet verplicht om klachten te behandelen als het gewicht van de gedraging of het belang van de klager kennelijk onvoldoende is. Als een bezwaarschrift niet is gemotiveerd (elke grond mist) of als een bezwaarmaker niet is aan te merken als belanghebbende (geen belang heeft bij de zaak), kan een bezwaarschrift niet-ontvankelijk worden verklaard;
- Voordat het tot een formele behandeling van een klacht of bezwaar komt, kan de gemeente proberen om langs informele weg tot een oplossing te komen met de klager of indiener van een bezwaarschrift;
- De burger is aan de gemeente geen recht verschuldigd (hoeft de gemeente dus niet te betalen) voor het behandelen van zijn klacht of bezwaar.

⁴ De burger wordt in dit rapport korthedshalve aangeduid in de mannelijke vorm, ongeacht of het een man of vrouw betreft.

Voor alle andere klachten en bezwaren zijn er geen wettelijke voorschriften voor de afhandeling, maar gelden de gemeentelijke regels en voorschriften en daarnaast de regels voor goed openbaar bestuur⁵.

Meldingen openbare ruimte worden in de regel zonder verder contact met de indiener van de melding afgehandeld.

1.3 Informele fase versus formele fase

In de interviews die voor dit rekenkameronderzoek werden gehouden, gaven ambtenaren aan dat in Hoorn wordt ingezet op informele afhandeling en oplossing van klachten en bezwaren. Een “kille” beslissing op basis van uitsluitend de juridische kaders, wordt soms niet als de meest passende ervaren door zowel burgers als ambtenaren. Dat geldt zeker in het sociale domein, waarin soms zaken aan de orde zijn met een grote impact op het persoonlijk leven van relatief kwetsbare burgers (denk aan jeugdigen).

Als de gemeente een klacht ontvangt, neemt de direct leidinggevende van de beklaagde (degene over wiens gedrag wordt geklaagd) zo snel mogelijk na ontvangst van de klacht contact op met de klager. Hij probeert in de informele fase (voordat er een hoorzitting wordt gehouden) tot een oplossing te komen. Uit het onderzoek blijkt dat vaak zelfs wordt gevraagd aan de indiener van een klacht of hij of zij wensen heeft over de procedure van afhandeling. Zo mogelijk wordt daar rekening mee gehouden. Meestal volstaan uitleg of zo nodig het maken van excuses. Maar soms blijkt dat de klager behoefte heeft aan een formeel traject, inclusief hoorzitting en een schriftelijke afhandeling waarin wordt vastgelegd of de klacht al dan niet gegrond is. Volgens de gemeentelijk klachtencoördinator is in het verleden gebleken dat het geen bezwaar hoeft te zijn dat het bij een informele afhandeling van klachten blijft, waarbij niet het gehele formele traject wordt doorlopen en dus niet aan alle formele, wettelijke vereisten is voldaan, mocht het tot een zaak komen voor de Nationale ombudsman. Die zet namelijk ook in op informele afhandeling van klachten.

Ook bij bezwaren die de gemeente bereiken wordt altijd eerst geprobeerd om langs informele weg tot een oplossing te komen. De ambtelijk secretaris van de onafhankelijke Commissie Bezwaarschriften belt daarvoor meestal zelf met de indiener van het betreffende bezwaarschrift. Uit het onderzoek van de rekenkamercommissie blijkt dat na deze informele fase vaak geen formele fase meer volgt.

Als de klager aangeeft aan dat zijn klacht in de informele fase naar tevredenheid is behandeld dan wordt dit in de regel alleen telefonisch bevestigd tussen de burger en de behandelaar.

Als de indiener van een bezwaarschrift tevreden is met de informele afhandeling, dan moet hij zijn bezwaarschrift schriftelijk intrekken (er gelden zoals gezegd nu eenmaal vormvereisten volgens de Awb). Doet hij dat niet, dan wordt het bezwaar alsnog in het formele traject behandeld.

1.4 Behandelend ambtenaar, ambtelijke of onafhankelijke commissie

In Hoorn is er gekozen voor verschillende, gescheiden afhandelingstrajecten, via verschillende commissies en ambtenaren, afhankelijk van de aard en het onderwerp van de melding, klacht of het bezwaar en ook afhankelijk van wie ermee wordt geadresseerd. Hieronder volgt een opsomming met korte toelichting:

⁵ Zie: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-en-integriteit-overheidsinstanties/inhoud/gedragscode-openbaar-bestuur>

Meldingen

- Meldingen openbare ruimte kunnen via de website van de gemeente Hoorn online worden ingediend en worden opgepakt door de afdeling Stadsbeheer. Om de afhandeling van meldingen openbare ruimte op terreinen waarvoor de gemeente derde partijen heeft ingeschakeld te bespoedigen (zoals bij milieuklachten) worden burgers via de gemeentelijke website rechtstreeks verwezen naar die partijen (in dit geval de Regionale Uitvoeringsdienst Noord Holland Noord, die zelf de meldingen afhandelt en ook zelf een klachtenregeling heeft);
- Meldingen die onder de noemer “klacht” via sociale media bij de gemeente binnenkomen, worden zo mogelijk mondeling door een woordvoerder afgehandeld en zo nodig doorgeleid naar een van de andere kanalen.

Klachten

- De gemeenschappelijke regeling WerkSaam Westfriesland behandelt zelf klachten over de uitvoering van taken die zij namens de gemeente Hoorn uitvoert ⁶;
- Klachten over gedragingen van de gebiedsteams van 1.Hoorn worden behandeld door de teamleider, de teammanager of het bureauhoofd van 1.Hoorn en indieners kunnen zo nodig worden gehoord door een onafhankelijke Klachtencommissie Sociaal Domein, die bestaat uit extern benoemde leden ⁷;
- Alle overige klachten worden via de gemeentelijke klachtencoördinator uitgezet bij de juiste persoon (ambtenaar of ambtsdrager). Wie dat is, staat in de “werkinstructie behandeling klachten”. Normaliter is dat iemand die in de lijn hiërarchisch hoger staat dan degene over wiens gedrag wordt geklaagd. Zo nodig wordt de klager uitgenodigd voor een hoorzitting. De klager en de gemeente krijgen daarin de gelegenheid om hun standpunten toe te lichten;
- Klachten die onder de noemer “klacht” via sociale media bij de gemeente binnenkomen, worden zo mogelijk mondeling door een woordvoerder afgehandeld en zo nodig doorgeleid naar een van de eerder genoemde reguliere kanalen.

Bezwaren

- De ambtelijke Commissie Bezwaarschriften Sociaal Domein behandelt de bezwaarschriften gericht tegen besluiten inzake de Wmo (huishoudelijke hulp en andere voorzieningen), bijzondere bijstand (onderdeel van de Participatiewet), de Jeugdwet en schuldhulpverlening. Tevens behandelt zij bezwaarschriften voor de regio West-Friesland die betrekking hebben op beschermd wonen ⁸;
- Bezwaren tegen heffingen van gemeentelijke belastingen (WOZ, leges, precario, parkeerbelasting e.d.) worden door de heffingsambtenaar zelf afgehandeld;

⁶ Dit betreft de uitvoering van de Bijstandswet, het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz), de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW) en de Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ).

⁷ Hoewel de leden van de gebiedsteams veelal geen ambtenaren zijn, maar worden gedetacheerd vanuit de instellingen, zoals pedagogen, gezinswerkers, worden deze klachten door de gemeente Hoorn afgehandeld. 1.Hoorn is geen juridische entiteit, maar een samenwerkingsverband. Naar buiten toe wordt 1.Hoorn echter zoveel mogelijk gepresenteerd als herkenbare partij en de aansturing van deze teams gebeurt door de gemeente. Vandaar dat er ook behoefte was aan een aparte Klachtenregeling en een aparte Klachtencommissie. Deze klachtencommissie werd in het leven geroepen met de “Klachtenregeling en Klachtencommissie Sociaal Domein” uit oktober 2015 en bestaat sinds februari 2015 en heeft nog geen hoorzittingen hoeven houden en nog geen adviezen uitgebracht.

⁸ Hoorn is centrumgemeente voor deze regeling en maakt de beschikkingen voor alle gemeenten in de regio. Vandaar dat Hoorn ook de bezwaarschriften over deze regeling afhandelt.

- WerkSaam Westfriesland handelt alle bezwaarschriften af over uitvoering van taken namens de gemeente Hoorn. Het gaat om uitvoering van de Participatiewet, met uitzondering van de bijzondere bijstand⁹. Bezwaren over bijzondere bijstand worden zoals hiervoor vermeld namelijk afgehandeld door de ambtelijke Commissie Bezwaarschriften Sociaal Domein van de gemeente zelf;
- De onafhankelijke Commissie Bezwaarschriften, die bestaat uit extern benoemde leden, behandelt de bezwaarschriften af gericht tegen omgevingsvergunningen, handhavingzaken, subsidies, besluiten die gebaseerd zijn op de Algemeen Plaatselijke Verordening (APV) en alle overige zaken.

Als burgers niet tevreden zijn over de afhandeling van klachten of bezwaren die zij via sociale media hebben ingediend, kunnen zij die alsnog schriftelijk indienen.

Burgers die ontevreden zijn over de afhandeling van een “melding openbare ruimte” kunnen daarover eventueel een formele klacht indienen.

Als de indiener van een klacht het niet eens is met de manier waarop zijn klacht is afgehandeld door de gemeente Hoorn, kan hij zich wenden tot de Nationale ombudsman. Die stelt dan een onafhankelijk onderzoek in naar de klacht en zal zowel de klager als de gemeente horen. De gemeentelijk klachtencoördinator treedt namens de gemeente op als contactpersoon richting de Nationale ombudsman.

Als de indiener van een bezwaarschrift het niet eens is met het besluit op zijn bezwaarschrift, dan kan hij in beroep gaan bij de rechtbank.¹⁰ Een uitzondering daarop geldt voor besluiten op bezwaarschriften inzake de WOZ. Dit is namelijk een bezwaarprocedure zonder wettelijke mogelijkheid tot bezwaar en/of beroep op grond van de Awb. Er is alleen administratief beroep mogelijk. In deze gevallen is de Nationale ombudsman bevoegd om als beroepsinstantie op te treden.

1.5 Besluit op bezwaar

Bezwaarschriften hebben betrekking op een besluit van de gemeente. De uitkomst van een bezwaarprocedure bepaalt dan ook of dat besluit in stand moet blijven of juist moet worden herroepen of aangepast. Het zijnechter niet de behandelend ambtenaren of de externe onafhankelijke Commissie Bezwaarschriften die bevoegd zijn om daarover te beslissen. Zij leggen hun advies dan ook voor aan het college van B en W, dat uiteindelijk beslist.

Uit het onderzoek blijkt dat het college bijna in alle gevallen het voorgelegde advies volgt; slechts in een enkel geval werd er (gemotiveerd) van afgeweken.

⁹ Dit betreft de uitvoering van de Bijstandswet, het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz), de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW) en de Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ).

¹⁰ Hij kan eventueel gelijktijdig een verzoek voor een voorlopige voorziening indienen bij de voorzieningenrechter. Als dat verzoek wordt toegekend, dan wordt het besluit van de gemeente buiten werking gesteld totdat de rechtbank uitspraak heeft gedaan in de beroepszaak.

2. Hoe worden deze behandeld en afgehandeld?

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op onderzoeksvraag 2: Hoe worden deze behandeld en afgehandeld?

2.1 Sociale media

Er is geen beleid vastgesteld voor afhandeling van klachten en bezwaarschriften via de sociale media. De inzet ervan is in Hoorn niet bedoeld om mensen uit te nodigen om een melding te doen of een klacht in te dienen. Er is ook geen 24/7 bereikbaarheid van de gemeente via de sociale media.

Er bereiken de gemeente echter regelmatig via de sociale media algemene klachten over beleid of uitvoering en over ambtenaren, collegeleden of raadsleden. Dat zijn niet altijd klachten in de zin van de Awb, vaak zijn het meningen, algemene klachten/boze reacties of een melding openbare ruimte. Deze worden zo nodig en mogelijk direct via dezelfde kanalen als waarmee zij binnenkwamen van een reactie voorzien. Al worden aperte onjuistheden direct weersproken, het negeren of tegenspreken van burgers die via de sociale media over de gemeente spreken, is niet de inzet. Uit het onderzoek blijkt dat wordt gezocht naar een manier om mensen te helpen. De inzet ligt daarbij op woordvoering (uitleggen wat we doen en waarom we dat doen, de gemeente duidt dit aan met “woordvoering 2.0”).

Zo mogelijk worden burgers doorverwezen naar de website van de gemeente, waar een klacht langs het reguliere kanaal kan worden ingediend of naar het online formulier voor meldingen openbare ruimte. Als er privacygevoelige informatie in het geding is, bijvoorbeeld bij een klacht van meer persoonlijke aard, dan sturen de woordvoerders vaak een korte reactie via de sociale media waarin wordt vermeld dat rechtstreeks contact zal worden opgenomen. Vervolgens wordt buiten het sociale media-kanaal contact gelegd en gezocht naar de juiste weg om de klacht in te dienen, vragen te beantwoorden of een toelichting te geven op beleid van de gemeente. Maar ook dan geldt dat gezocht wordt naar aansluiting bij de reguliere kanalen voor klachtbehandeling.

Mocht blijken dat er ineens over hetzelfde probleem veel geklaagd wordt via de sociale media (uit meldingen op Facebook blijkt bijvoorbeeld dat een hele straat zonder verlichting zit of verkeerslichten werken niet), dan schakelen de woordvoerders nog wel eens direct zelf het de afdeling Stadsbeheer in. Bij schrijnende gevallen (bijvoorbeeld in zorgdossiers) wil het ook wel eens voorkomen dat de woordvoerders zelf 1.Hoorn benaderen met het verzoek om contact op te nemen met de persoon in kwestie, om tot een oplossing te komen.

Recente klachten op Facebook:

Een voorbeeld: Iemand van publiekszaken zou racistisch zijn en de gemeente zou van alle gemeenten in Nederland het meest racistisch zijn. Een woordvoerder van de gemeente heeft contact gezocht met de betrokken collega en diens leidinggevende, met het verzoek om contact op te nemen met de klager t.b.v. een informele afhandeling.

Een ander voorbeeld: Een mevrouw is gastouder en heeft veel afval van luiers. Nu gaat de gemeente afvalcontainers minder frequent ophalen. Dat vond de mevrouw in kwestie heel vervelend: het was vies en het rook niet lekker. Deze mevrouw had al formeel bezwaar ingediend, maar zij meldde haar probleem nu ook via Facebook. Uit de afhandeling van haar bezwaar bleek dat mevrouw een bedrijf aan huis heeft en eigenlijk bedrijfsafval moet laten ophalen. Haar bezwaar was dus niet gegrond. Die

reactie heeft mevrouw officieel gekregen. Uit privacyoverwegingen is er door een woordvoerder van de gemeente een algemene, niet rechtstreeks op de zaak ingaande reactie op Facebook gezet.

De gemeente kan overigens niet zelf meer als Facebook-gebruiker via Facebook communiceren met burgers. Facebook staat namelijk alleen gesprekken tussen personen toe. Feitelijk zijn het dus gesprekken tussen de twee woordvoerders van de gemeente en andere Facebook-gebruikers (de burgers).

2.2 Zo nodig formele behandeling

Zoals eerder beschreven, wordt in de informele fase eerst gezocht naar een oplossing. Als dat niet lukt, gaat de formele fase van afhandeling in.

Uit het onderzoek blijkt niet of WerkSaam Westfriesland net als de gemeente Hoorn inzet op informele afhandeling van klachten en bezwaarschriften. Daarop is bij de gemeente ook geen zicht, want WerkSaam rapporteert daarover niet aan de gemeente.

2.3 Hoorzitting

De formele fase van de afhandeling van klachten en bezwaarschriften (in de zin van de Awb) biedt de mogelijkheid voor burgers om te worden gehoord. Zij kunnen dan hun klacht of bezwaar toelichten en ook een vertegenwoordiger van de gemeente krijgt die kans. Ook andere belanghebbenden dan de indiener van een klacht of bezwaarschrift kunnen voor de hoorzitting worden uitgenodigd.

Tijdens een hoorzitting mag een burger zich laten bijstaan door bijvoorbeeld een adviseur of advocaat en in Jeugdzaken door een ouder of andere wettelijk vertegenwoordiger.

De hoorzitting is erg belangrijk voor de burger, die daarin de kans krijgt om als het ware zijn zaak te bepleiten. Uit het onderzoek blijkt dat dit belang door alle betrokkenen van de gemeente Hoorn ook wordt onderkend. De rekenkamercommissie heeft vastgesteld dat tijdens hoorzittingen wordt geprobeerd om daadwerkelijk een luisterend oor te bieden aan burgers. Hoorzittingen duren ongeveer een half uur, maar voor jeugdzaken wordt langer ingepland. Zo nodig is er uitloop voor de hoorzitting mogelijk.

De Klachtencommissie Sociaal Domein is ingesteld na het van kracht worden van de Klachtenregeling en Klachtencommissie Sociaal Domein van oktober 2015. De leden van deze commissie werden per 1 februari 2016 benoemd. Deze commissie had ten tijde van het rekenkameronderzoek nog geen hoorzittingen gehouden. Voor alle klachten over gedragingen van gebiedsteams van 1.Hoorn die in 2016 zijn binnengekomen kon in de informele fase namelijk een oplossing worden gevonden.

Uit het onderzoek blijkt niet of WerkSaam Westfriesland net als de gemeente Hoorn inzet op informele afhandeling van klachten en bezwaarschriften. Daarop is bij de gemeente ook geen zicht, want WerkSaam rapporteert niet - zoals gezegd - over de afhandeling van klachten en bezwaarschriften aan de gemeente.

2.4 Terugkoppeling aan de indiener

Van informele afhandeling van klachten krijgen klagers geen bevestiging per e-mail of brief.

In het geval van informele afhandeling van bezwaarschriften, wordt de indiener gevraagd om zijn bezwaarschrift formeel in te trekken, zodat wordt voldaan aan de wettelijke vereisten van de Awb om het bezwaar als afgehandeld te kunnen beschouwen. Mocht de indiener in de informele fase mondeling hebben aangegeven dat hij tevreden is met de afhandeling, maar onverhoopt zijn

bezwaarschrift niet schriftelijk intrekken, dan wordt het bezwaarschrift alsnog in een formele fase behandeld.

Van de afhandeling van klachten in het formele traject, krijgt de indiener per brief een schriftelijke terugkoppeling, waarin staat of de klacht gegrond was of niet en wat de gemeente doet om aan de klacht tegemoet te komen. In die brief staat vermeld dat als de klager niet tevreden is met de afhandeling, dat hij zich dan kan wenden tot de Nationale ombudsman.

Besluiten op een bezwaarschriften worden altijd per brief aan de indiener gestuurd. In die brief staat ook altijd of, hoe en wanneer de indiener in beroep kan gaan tegen het besluit

De indiener van een “melding openbare ruimte” krijgt alleen per e-mail een bevestiging van zijn melding als hij zelf bij zijn melding zijn e-mailadres heeft kenbaar gemaakt. Een terugkoppeling over de afhandeling krijgt hij niet.

Er is bij de gemeente Hoorn geen zicht op terugkoppeling over de afhandeling van klachten en bezwaren door de gemeenschappelijke regeling WerkSaam Westfriesland.

3. Aantallen, categorieën en ontwikkelingen in de tijd

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op onderzoeksvraag 3: Om hoeveel meldingen, klachten en bezwaarschriften per jaar gaat het, hoe kunnen deze worden gecategoriseerd en zijn daar ontwikkelingen in te zien?

3.1 Totaaloverzicht

Uit het rekenkameronderzoek blijkt dat er bij de gemeente Hoorn geen totaaloverzicht van alle meldingen, klachten en bezwaarschriften voorhanden is. Ten behoeve van het onderzoek heeft de rekenkamercommissie zelf op basis van de dossierstukken getracht een totaaloverzicht op te stellen¹¹. Sommige informatie bleek niet voorhanden. Dat is in het overzicht aangegeven. Hierop wordt later in dit rapport teruggekomen. Het resultaat vindt u in onderstaand overzicht:

¹¹ Nota bene: volgens ambtelijke informatie heeft Hoorn geen “veelklagers”. De genoemde aantallen zijn dus door nagenoeg evenveel burgers ingediend.

Meldingen openbare ruimte ¹²	Niet ontvankelijk	ongegrond	Herroepen/gegrond	ingetrokken/anders	openstaand	Totaal
Totaal	Onbekend/N.v.t. ¹³					10.103

Klachten inzake gebiedsteams 1.Hoorn ¹⁴	Niet ontvankelijk	ongegrond	Herroepen/gegrond	ingetrokken/anders	openstaand	totaal	Nationale ombudsman
Totaal	N.v.t. ¹⁵					6	0

Klachten Bijstand, Bbz, IAOW en IAOW	Niet ontvankelijk	ongegrond	Herroepen/gegrond	Ingetrokken/anders	openstaand	totaal	Nationale ombudsman
Bijstand, Bbz, IAOW, IAOW	Onbekend: wordt geheel verzorgd door WerkSaam Westfriesland ¹⁶						

Klachten overig ¹⁷	Niet ontvankelijk	ongegrond	Herroepen/gegrond	Ingetrokken/anders	openstaand	totaal	Nationale ombudsman
Totaal	Onbekend					100 ¹⁸	Onbekend

¹² Bron: opgave afdeling Stadsbeheer d.d. 5 oktober 2016

¹³ Dit wordt niet geregistreerd. Alle meldingen worden op "Verwerkt" gezet, of ze nu gegrond/ongegrond/terecht/onterecht etc. zijn.

¹⁴ Bron: opgave Juridische Zaken d.d. 29 september 2016

¹⁵ Deze klachten zijn in de informele fase opgepakt door het gebiedsteam zelf. Volgens de afdeling Juridische Zaken was dit naar tevredenheid van klagers (dit heeft de rekenkamercommissie niet zelf kunnen vaststellen). Er is dus geen sprake van gegrondheid of ongegrondheid van de klacht. Deze juridische termen zijn pas van toepassing in de formele fase van het afhandelingstraject.

¹⁶ In het ambtelijk wederhoor, dus na afloop van de onderzoekswerkzaamheden van de rekenkamercommissie, werd aangegeven dat er over 2015 door WerkSaam Westfriesland 10 klachten werden ontvangen van Hoornse burgers. Deze informatie was niet opgenomen in het jaarverslag en werd eerder ook niet door de gemeente (college noch raad) opgevraagd bij WerkSaam Westfriesland.

¹⁷ Bron: informatie van de gemeentelijke klachtencoördinator d.d. 4 april 2016

¹⁸ Het aantal klachten dat is ontvangen is niet exact bekend. Dat komt omdat klachten en "meldingen openbare ruimte" (bijvoorbeeld een melding over een losliggende stoeptegel, die in de volksmond ook wel wordt aangeduid als klacht, maar dat formeel in de zin van de Awb niet is) in één systeem worden geregistreerd. Het aantal klachten werd globaal door het Klachteninformatiepunt geschat op 100 per jaar.

Bezwaarschriften Bijstand, Bbz, IAOW en IAOZ	Niet ontvankelijk	ongegrond	Herroepen/ gegrond	Ingetrokken/ anders	openstaand	totaal	Nationale ombudsman
Bijstand, Bbz, IAOW, IAOZ	Onbekend: wordt geheel verzorgd door WerkSaam Westfriesland						

Bezwaarschriften belastingzaken	Niet ontvankelijk	ongegrond	Herroepen/ gegrond	Ingetrokken/ anders	openstaand	totaal	In beroep					
Afmelding Hondenbelasting	Onbekend					147	Onbekend					
Afvalstoffenheffing						53						
Leges bouwvergunning e.a.						33						
Meerdere heffingsregels						149						
Grafrechten						5						
Intrekken aanslag						1						
Bezwaar naheffingsaanslag						2.202						
Precario/ reclamebelasting						63						
Reclamebelasting						147						
Rioolrecht						108						
Subjectbezwaar						159						
WOZ - algemeen						5						
WOZ – Heffing bezwaar						333						
Totaal						3.405						

Bezwaarschriften inzake besluit Sociaal Domein over ¹⁹	Niet ontvankelijk	ongegrond	Herroepen/ gegrond	Ingetrokken / anders	openstaand	totaal	In beroep
Bijzondere Bijstand	4	22	13	12	3	54	2
Schuldhelpverlening	0	3	1	0	0	4	0
WMO	5	11	3	2	4	25	2
Jeugdzorg	0	0	1	4	0	5	0
Beschermd wonen	0	2	0	6	0	8	0
Totaal	9	38	18	24	7	96	4

Bezwaarschriften overig naar afdeling ²⁰	Niet ontvankelijk	ongegrond	Besluit herroepen	Ingetrokken ²¹ / anders ²²	openstaand	totaal	In beroep
Advies en Control	1	2	0	1	0	4	12
Stadsontwikkeling	6	2	1	3	0	12	
Stadsbeheer	3	2	0	10	0	15	
Regionale Uitvoeringsdienst	0	1	0	1	0	2	
Veiligheid, Vergunningen en Handhaving	6	44	4	16	4	74	
Publiekszaken	0	0	0	5	0	5	
Totaal	16	51	5	36	4	112	

Klachten via sociale media	Doorgeleid naar				ingetrokken/ anders	Telefonisch afgehandeld	Totaal
	klachtencommissie sociaal domein	klachtenprocedure overig	Bezwaaradviescommissie sociaal domein	klachtencommissie sociaal domein			
Totaal							Onbekend ²³

¹⁹ Bron: aantallen uit jaarverslag 2015 commissie bezwaarschriften Sociaal Domein (ambtelijke commissie ex art. 7:5 Awb).

²⁰ Bron: Jaaroverzicht Commissie Bezwaarschriften 2015 (externe bezwaaradviescommissie ex art. 7:13 Awb).

²¹ Betreft schriftelijke intrekking na informeel overleg. Indien het bezwaar niet schriftelijk wordt ingetrokken, volgt automatisch behandeling in het reguliere traject.

²² "Anders" betekent soms dat hier geen sprake is van een echt bezwaar in de zin van de Awb, maar meer van het kenbaar maken van een zienswijze door de indiener. Na informeel overleg wordt dit soort zaken vaak ingetrokken. Zo niet, dan lopen ze mee in het gehele reguliere traject, maar leidt dat tot niet-ontvankelijkheid.

²³ Er komen zowel via Facebook (vooral klachten) als via Twitter meldingen (vooral openbare ruimte) binnen. Er wordt geen rapportage gemaakt van meldingen/vragen/klachten die via sociale media binnenkomen. Zo mogelijk wordt ernaar gestreefd om in de informele fase een oplossing te vinden. Als dit niet lukt, wordt de indiener via een van de andere –reguliere- kanalen doorgeleid.

3.2 Ontwikkelingen in de tijd

Uit het onderzoek blijkt dat de gemeente Hoorn geen goed inzicht heeft in de ontwikkelingen van het aantal meldingen, klachten en bezwaarschriften in de tijd. Over die ontwikkelingen aantallen kan op basis van het beschikbare onderzoeksmateriaal door de rekenkamercommissie slechts een globaal beeld worden gegeven. Dat komt omdat:

- De rapportage over meldingen, klachten en bezwaren in het burgerjaarverslag is vervallen en in de jaren voor afschaffing bevatte deze niet veel detaillering naar categorie;
- De gemeente met de drie decentralisaties in het sociale domein (per 1 januari 2015) meer taken heeft gekregen;
- De gemeente taken heeft ondergebracht bij de gemeenschappelijke regeling WerkSaam Westfriesland, die zelf klachten en bezwaarschriften afhandelt.

Op elk van deze drie zaken gaat de rekenkamercommissie hieronder kort in.

3.2.1 Afschaffing burgerjaarverslag

Tot en met 2014 stelde de gemeente Hoorn een burgerjaarverslag op, waarin ook het aantal meldingen, klachten en bezwaarschriften werd vermeld. Sinds 1 februari 2016 is de verplichting om een burgerjaarverslag op te stellen, vervallen.²⁴ Het laatste burgerjaarverslag betrof dan ook dat over 2014. Hier worden de volgende aantallen in genoemd, niet nader gespecificeerd naar gemeentelijke afdeling of beleid:

Jaar	Klachten	Aansprakelijkstellingen	WOB-verzoeken
2010	56	129	37
2011	108	86	30
2012	47	96	27
2013	23	139	68
2014	64	132	88

Jaar	Bezwaarschriften algemeen	Bezwaarschriften sociale zekerheid	WOZ-bezwaarschriften
2010	105 (90%)	195 (99,5%)	770
2011	131 (87%)	225 (99,6%)	756
2012	202 (92%)	226 (97,8%)	1.173
2013	101 (89%)	239 (99,2%)	1.123
2014	159	251	772

Het aantal klachten bleek over de jaren 2010 tot en met 2014 te schommelen tussen de 23 en 108 en betrof over 2015 (zie vorige paragraaf) circa 100, exclusief klachten die via sociale media werden ontvangen en in de informele fase werden afgedaan (onbekend hoeveel dit er waren). Er zijn dus grote uitschieters. Daarvoor heeft de rekenkamercommissie in het onderzoek geen verklaring kunnen vinden.

Het aantal klachten dat in 2015 is ontvangen is overigens niet exact bekend. Dat komt omdat klachten en “meldingen openbare ruimte” (bijvoorbeeld een melding over een losliggende

²⁴ Deze wijziging in de Gemeentewet was onderdeel van de Verzamelwet Gemeentewet, deze Verzamelwet trad in werking op 1 februari 2016. Artikel 170, tweede lid Gemeentewet is aan deze wijziging aangepast.

stoeptegel, die in de volksmond ook wel wordt aangeduid als klacht, maar die dat formeel in de zin van de Awb niet is) in één systeem worden geregistreerd. Het aantal klachten werd globaal door het Klachteninformatiepunt geschat op 100 per jaar. Door de gebrekkige registratie zit er bovendien waarschijnlijk een dubbeling in de aantallen die in de vorige paragraaf gemeld worden onder klachten en onder “meldingen openbare ruimte”. Volgens informatie van de gemeentelijke klachtencoördinator worden klachten en meldingen openbare ruimte inmiddels overigens wel apart van elkaar geregistreerd.

Het aantal bezwaarschriften in de sociale zekerheid liep in de jaren 2010 tot 2014 op van 195 tot 251. Opvallend in deze categorie is het hoge aantal gegronde bezwaarschriften inzake bijzondere bijstand. Het jaarverslag 2015 van de commissie bezwaarschriften Sociaal Domein (een ambtelijke commissie in de zin van artikel 7:5 van de Awb) meldt hierover dat dit hoge aantal te wijten was aan onder andere “diverse slordigheidsfouten in de procedure, zoals rekenfouten of het ten onrechte buiten behandeling laten van de aanvraag”. Tijdens het ambtelijk wederhoor over dit rekenkamerrapport werd aangegeven dat het feit dat deze bezwaren gegrond waren niet betekent dat burgers onterecht geen bijzondere bijstand kregen. Het kan ook zijn dat het draagkrachtjaar anders moest worden vastgesteld of dat het vermogen lager of hoger uitvalt en dergelijke.

Over 2015 werden er 96 bezwaarschriften over het sociaal domein zaken ontvangen waarbij de gemeente zelf uitvoerder is. Hoeveel bezwaarschriften er door WerkSaam Westfriesland werden ontvangen van Hoornse burgers, is echter niet bekend. Daarom is ook niet duidelijk of de toename in de jaren 2010 tot 2014 zich al dan niet heeft voortgezet in 2015. Uit het rekenkameronderzoek blijkt dat de gemeente Hoorn in 2016 meer bezwaarschriften ontving inzake het sociale domein (67 tot en met augustus). Dit relatief grote aantal werd door de ambtenaren verklaard door:

- De herindicaties, waarvoor circa 1.500 beschikkingen werden afgegeven;
- Bonden die hun leden hebben aangespoord om bezwaar te maken als zij vonden dat zij onterecht te weinig zorg kregen van de gemeente;
- Uitspraken van de centrale raad van beroep;
- Berichten in de pers dat gemeenten geld over zouden houden van het WMO-budget.²⁵

De rekenkamercommissie kan op basis van het onderzoek geen uitspraak doen over de mate waarin dit plausibele verklaringen zijn.

Uit het burgerjaarverslag 2014 blijkt dat het aantal bezwaarschriften in de categorie “algemeen” in de periode 2010-2014 ook sterk wisselend was, namelijk tussen de 101 en 202. De 112 bezwaarschriften uit 2015 in deze (zie vorige paragraaf) lijkt dus relatief laag ten opzichte van het gemiddelde. Ook hiervoor ontbreekt een verklaring.

Het aantal bezwaarschriften WOZ in de jaren 2010 tot en met 2014 wisselde ook sterk en was bovendien veel hoger dan in 2015 (in 2015 werden 333 bezwaarschriften ingediend tegen de heffing van WOZ, zie paragraaf hiervoor). Ook hiervoor heeft de rekenkamercommissie in het onderzoek geen verklaring kunnen vinden.

In 2014 zijn 114 bezwaarschriften ingediend tegen besluiten van het college dan wel de burgemeester met betrekking waartoe de onafhankelijke Commissie Bezwaarschriften bevoegd is te adviseren. De commissie heeft 33 adviezen uitgebracht in 2014, waarmee 51 bezwaarschriften

²⁵ Bron: geaccordeerd gespreksverslag 6 september 2016

werden afgedaan. Daarnaast werd een aantal bezwaarschriften kennelijk ongegrond verklaard en werden sommige bezwaarschriften afgedaan na informeel overleg met de indiener ervan.²⁶ Dit aantal is nagenoeg gelijk met het aantal dat in 2015 door deze commissie werd ontvangen (namelijk 112, zie vorige paragraaf).

3.2.2 Meer gemeentelijke taken na decentralisaties

Met de decentralisaties in het sociale domein per 1 januari 2015 kreeg de gemeente meer taken dan voorheen. Dat waren taken die voorheen op rijks- of provinciaal niveau werden uitgevoerd. Met het uitvoeren van deze taken namen het aantal rechtstreekse contacten tussen burgers en de gemeente en het aantal door de gemeente genomen besluiten toe. Aangenomen mag worden dat bij hetzelfde niveau van dienstverlening als bij andere gemeentetaken (gedrag en kwaliteit besluiten), het aantal klachten en bezwaarschriften dat de gemeente ontvangt, is toegenomen. Of deze aanname klopt, kon de rekenkamercommissie op basis van het onderzoek echter niet vaststellen.

3.2.3 Onderbrengen uitvoering gemeentelijke taken bij WerkSaam Westfriesland

Het gebrek aan inzicht hangt mede samen met het feit dat de gemeente de uitvoering van de Participatiewet onder heeft gebracht bij WerkSaam Westfriesland. En deze gemeenschappelijke regeling rapporteert niet aan de gemeente over de aantallen en afhandeling van klachten en bezwaarschriften.

²⁶ Jaarverslag 2014 commissie bezwaarschriften Hoorn.

4. Zorgvuldigheid bij de afhandeling

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op onderzoeksvraag 4: Gebeurt de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften zorgvuldig?

4.1 Aspecten van zorgvuldigheid

Het oordeel of iets zorgvuldig is of niet, is deels subjectief. Er zit namelijk een -al dan niet impliciet-oordeel in over gedrag of handelen. Om een zo objectief mogelijk oordeel over zorgvuldigheid te kunnen geven, sluit de rekenkamercommissie met haar normenkader aan bij wettelijke bepalingen uit de Awb, gemeentelijk beleid en werkinstructies, de gedragscode voor het openbaar bestuur, de gedragscode voor Hoornse medewerkers en tenslotte de zorgvuldigheidsnormen van de Nationale ombudsman (zie bijlage B bij dit rapport).

Alle afzonderlijke elementen van handelen en gedrag zouden daarbij aan de hand van de afzonderlijke normen uit het normenkader²⁷ behandeld kunnen worden. Echter, omwille van de leesbaarheid, rapporteert de rekenkamercommissie hieronder haar relevante bevindingen op de normen, gegroepeerd naar drie belangrijke aspecten van zorgvuldigheid. Samen bepalen de scores op deze drie aspecten de mate waarin de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren zorgvuldig is, namelijk:

- Naleving van wet- en regelgeving (normen 1 tot en met 5 uit het normenkader);
- Respect (norm 6 uit het normenkader);
- Leren van fouten (norm 7 uit het normenkader).

Op elk van deze drie aspecten van zorgvuldigheid wordt in de volgende paragrafen ingegaan.

4.1.1 Naleving van wet- en regelgeving

Onafhankelijkheid

De Awb eist dat klachten en bezwaarschriften worden behandeld door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken was, respectievelijk niet bij het nemen van de bestreden beslissing was betrokken. Hiermee wordt de onafhankelijkheid behandeling gewaarborgd. Uit het onderzoek van de rekenkamercommissie is gebleken dat aan deze vereiste door de gemeente Hoorn wordt voldaan.

Daarbij plaatst de rekenkamercommissie een kanttekening. Voor de afhandeling van bezwaarschriften in het sociale domein is namelijk gekozen voor een ambtelijke commissie. Daarin zitten personen die inderdaad niet bij het nemen van het bestreden besluit waren betrokken. Echter, zij zijn wel ambtenaar van de gemeente. Voor een burger die de gemeente ziet als één geheel, maakt het mogelijk niet uit welke ambtenaar al dan niet betrokken was en de afhandeling door ambtenaren zou dan de schijn van partijdigheid kunnen hebben.

Voor de afhandeling van bezwaarschriften buiten het sociale domein heeft de gemeente Hoorn wel gekozen voor een onafhankelijke bezwaarcommissie. De redenen om te kiezen voor een onafhankelijke commissie werd uit het rekenkameronderzoek niet duidelijk. In het jaarverslag 2015

²⁷ Zie pagina 8 van dit rapport.

van de Commissie Bezwaarschriften Sociaal Domein worden als redenen de keuze voor juist een ambtelijke commissie onder meer genoemd:

- Door het niet werken met een externe commissie kunnen zittingen snel worden ingepland en is er meer flexibiliteit in tijd en plaats;
- De lijnen naar de primaire afdelingen zijn kort;
- Alle bezwaarschriften van de afdeling Sociale Zaken werden voor de decentralisaties in het sociale domein ook ambtelijk afgedaan en dat beviel goed.

In interviews met de betrokken ambtenaren werd bovendien aangegeven dat burgers in dergelijke zaken nog nooit hebben gevraagd om te worden gehoord door een onafhankelijke commissie. Bovendien zou er geen verschil worden ervaren in werkwijze en uitkomsten van de procedures met die van een externe commissie. De onafhankelijkheid lijkt daar volgens de ambtenaren mee gewaarborgd. Tijdens de interviews die de rekenkamercommissie voor dit rekenkameronderzoek hield, werd door de ambtenaren bovendien aangegeven dat het werken met een ambtelijke commissie ook past in de tendens in de regio. Zo werken de gemeenten Stede Broec, Enkhuizen en Drechterland uitsluitend met ambtelijke commissies, hanteert de gemeente Heemskerk dezelfde werkverdeling als Hoorn en handelt Alkmaar bezwaren grotendeels ambtelijk af.

Horen van jeugdigen

In Hoorn neemt het horen van jeugdigen in Jeugdzaken in door de Commissie Bezwaarschriften Sociaal Domein een speciale plaats in. Dit is een verplichting op grond van het Internationaal Verdrag van de Rechten van het Kind en houdt in dat de jeugdige, apart van zijn of haar ouders mag vertellen hoe hij of zij over de zaak denkt. Volgens het jaarverslag 2015 van de commissie maakt niet iedere jeugdige van dit recht gebruik, maar zijn er al wel zittingen geweest waar de jeugdige zelf zijn verhaal kwam doen.

Tijdigheid

In de Awb worden termijnen genoemd voor de afhandeling van formele klachten en bezwaarschriften. De gemeente moet binnen deze termijnen besluiten op klachten of bezwaren, tenzij de indiener ervan akkoord gaat met de overschrijding van de termijn, anders kan de indiener aanspraak maken op een dwangsom. In Hoorn worden deze termijnen soms overschreden:

- Het jaarverslag van de onafhankelijke commissie Bezwaarschriften vermeldt dat in 2015 op 90% van alle bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn werd beslist (op 10% dus niet), maar dat dit niet leidde tot het betalen van een dwangsom;
- Het jaarverslag 2015 van de commissie Bezwaarschriften Sociaal Domein vermeldt dat in 2015 op 97% van alle bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn werd beslist (op 3% dus niet);
- Van de afhandeling van klachten wordt geen jaarverslag opgemaakt. Onbekend is dus hoeveel klachten binnen de geldende wettelijke termijn worden afgehandeld;
- Hoeveel klachten van Hoornse burgers door WerkSaam Westfriesland binnen de wettelijke termijn worden afgehandeld, blijkt niet uit het jaarverslag van WerkSaam. Het jaarverslag van WerkSaam meldt wel dat 95% van alle door deze gemeenschappelijke regelingen ontvangen bezwaarschriften binnen de geldende termijn werden afgehandeld (5% dus niet). Uit het onderzoek van de rekenkamercommissie blijkt niet of dit leidde tot betalen van dwangsommen.

Voor alle andere meldingen, klachten en bezwaren (al dan niet via sociale media ingediend) gelden geen wettelijke termijnen. Het is uiteraard wel van belang om deze ook zo snel mogelijk af te handelen. Of dat ook gebeurt, wordt in Hoorn niet systematisch bijgehouden. Een uitzondering daarop zijn meldingen openbare ruimte. De gemeente heeft daarvoor per subcategorie zelf normen gesteld. Zo geldt bijvoorbeeld dat gladheid nabij bejaardenhuisvesting binnen een dag moet worden bestreden, schade aan bushokjes binnen 15 dagen moet worden hersteld en vuilnis op straat binnen 5 dagen moet worden verwijderd.

Uit opgave van de afdeling Stadsbeheer blijkt dat van de in 2015 ontvangen 10.103 meldingen er 6.627 (65,6%) binnen de normtijd in het registratiesysteem op “afgehandeld” werden gezet, maar 3.476 (34,4%) dus niet. Volgens informatie van de afdeling Stadsbeheer wil dan niet zeggen dat 34,4% van alle meldingen te laat is afgehandeld. Er zit namelijk vertraging tussen het oplossen van het probleem en het registreren daarvan in het systeem. Echter, niet duidelijk is welk deel van de overschrijdingen van de normtijden is toe te schrijven aan het administratief afhandelen van de melding nadat de melding zelf al is opgelost.

4.1.2 Respect

Het is van belang dat de gemeente respectvol omgaat met burgers die een melding doen of een klacht of bezwaar indienen bij de gemeente. Immers, deze burgers voelen zich door de gemeente benadeeld. Mogelijk hebben zij gelijk, mogelijk juist de gemeente, maar dat moet blijken uit de afhandeling en een en ander moet tijdens de behandeling duidelijk worden. Dat kan alleen als er over en weer respect wordt getoond en er voldoende ruimte is voor het uitwisselen van standpunten.

Oog en oor hebben voor de burger

Allereerst moeten burgers hun verhaal kunnen doen. De gemeente moet oog en oor hebben voor hun verhaal en ze daar ruim de gelegenheid voor bieden voordat zij tot een beslissing komt over de afhandeling van een klacht of een bezwaar.

Uit het onderzoek blijkt dat in Hoorn de nadruk wordt gelegd op afhandeling van klachten en bezwaarschriften in de informele fase. Daarbij wordt vrijwel uitsluitend gebruik gemaakt van telefonisch contact tussen burger en ambtenaren. Ambtenaren geven aan dat dit tot (grote) tevredenheid leidt bij burgers. De korte lijnen en het persoonlijke contact zouden daarbij van groot belang zijn.

In het geval van bezwaarschriften moet een burger zijn bezwaarschrift op grond van de Awb formeel intrekken als hij met de gemeente in de informele fase tot een oplossing is gekomen. Dan is duidelijk dat de burger tevreden is met de uitkomst van de informele fase. Als burgers tevreden zijn over afhandeling in de informele fase van klachten, hoeven zij de klacht echter niet formeel in te trekken. De gemeente Hoorn toetst ook niet op een manier die verifieerbaar is (bijvoorbeeld door het toesturen van een mail waarin de klager met een druk op de knop kan aangeven of hij tevreden is of niet). Dit kon door de rekenkamercommissie binnen de reikwijdte van het onderzoek dan ook niet worden vastgesteld.

In de formele fase van de behandeling van klachten en bezwaarschriften wordt aan burgers de mogelijkheid geboden om gehoord te worden. Uit het rekenkameronderzoek blijkt dat van deze mogelijkheid in de regel gebruik wordt gemaakt door de betrokken burgers en eventuele derde belanghebbenden, als zij daartoe worden uitgenodigd. Voor het horen wordt ruim tijd genomen, zodat zij hun verhaal kunnen doen.

Meldingen, klachten en bezwaren die de gemeente via sociale media bereiken worden via hetzelfde kanaal direct afgehandeld door een woordvoerder van de gemeente (informeel dus), of doorgeleid naar een van de andere geëigende kanalen. Ook dan kan een klacht of bezwaar nog in de informele fase worden afgehandeld, maar staat de weg naar een formele behandeling, inclusief hoorzitting nog open.

4.1.3 Leren van fouten

Het college ziet meldingen, klachten en bezwaren van burgers als “gratis advies” aan de gemeente; door een oplossing te zoeken en ervan te leren worden fouten in de toekomst vermeden.

In de gedragscode voor medewerkers van de gemeente Hoorn staat het volgende:

“De gemeente Hoorn is een lerende organisatie. Dit betekent dat we doorlopend werken aan verbeteringen. Fouten maken mag. Daar wordt u zo nodig op aangesproken, maar niet direct op afgerekend. Fouten zijn er om van te leren!”

De rekenkamercommissie waardeert het dat de gedragscode voor het openbaar bestuur zo op dit aspect zo duidelijk terugkomt in de gedragscode voor medewerkers. Als van fouten daadwerkelijk wordt geleerd en ze in gelijke gevallen in de toekomst vermeden kunnen worden, dan betekent dit onder meer dat het aantal meldingen, klachten en bezwaren van burgers zal verminderen.

Om de goede intenties op dit punt te kunnen waarmaken, is het van belang om inzicht te hebben in het aantal en de aard van de meldingen, klachten en bezwaren dat wordt ontvangen, hoe ze zijn afgehandeld. Ook is het van belang om te weten of er sprake was van een vervolgtraject bij de Nationale ombudsman of bij de rechtbank en wat daarvan de uitkomst was. Immers, een groot aantal klachten die in tweede instantie door de Nationale ombudsman gegrond worden verklaard of beroepszaken die voor de rechtbank door burgers worden gewonnen, zijn een indicatie dat de gevolgde procedures in Hoorn kunnen verbeteren en omgekeerd.

Dat inzicht is er in Hoorn maar gedeeltelijk. Een totaaloverzicht van alle meldingen, klachten en bezwaren is niet voorhanden en inzicht in de afhandeling en een eventueel vervolgtraject is gebrekkig.

Wijze van informele afhandeling wordt niet vastgelegd in zaaksysteem

Er wordt niet vastgelegd in het zaaksysteem waarom en hoe een klacht in de informele fase werd opgelost. Daardoor gaat mogelijk nuttige informatie over de wijze en reden van succesvolle informele afhandeling verloren, waardoor als het ware “het wiel moet worden uitgevonden” in vergelijkbare zaken.

Geen totaaloverzicht voorhanden

De gemeente Hoorn houdt geen totaaloverzicht bij van alle meldingen, klachten en bezwaren die zij ontvangt. De rekenkamercommissie heeft getracht het totaaloverzicht ten behoeve van het onderzoek zelf op te stellen (zie overzichtstabel in het vorige hoofdstuk). Daarbij bleek dat sommige aantallen niet of slechts op basis van een schatting konden worden aangeleverd (aantallen ontvangen klachten in de zin van de Awb). Ook bleek dat Hoorn geen informatie voorhanden had over aantallen, aard en afhandeling van klachten en bezwaarschriften die door de gemeenschappelijke regeling WerkSaam Westfriesland voor Hoornse burgers worden afgehandeld. In het ambtelijk wederhoor over dit rekenkamerrapport werd aangegeven dat deze informatie wel

voorhanden is bij WerkSaam Westfriesland, maar dat deze informatie noch door het college, noch door de gemeenteraad ooit is opgevraagd:

- Volgens het jaarverslag 2015 van WerkSaam ontving deze gemeenschappelijke regeling in 2015 in totaal 63 klachten, waarvan er 56 ontvankelijk waren. Uit het jaarverslag blijkt niet hoeveel van deze klachten werden ingediend door burgers uit Hoorn. In het ambtelijk wederhoor over dit rekenkamerrapport werd aangegeven dat dit er 10 waren;
- Het jaarverslag van WerkSaam 2015 vermeldt dat er per maand gemiddeld 27 bezwaarschriften binnenkwamen bij WerkSaam. Volgens het jaarverslag is dat “normaal” voor een organisatie met ruim 3000 klanten.²⁸ Welk deel van deze bezwaarschriften werden ingediend door burgers uit Hoorn blijkt niet uit het jaarverslag.²⁹

Uitkomst vervolgtraject niet altijd duidelijk

Burgers die het niet eens zijn met de afhandeling van hun klacht of bezwaarschrift, kunnen zich zoals gezegd voor een vervolgtraject respectievelijk wenden tot de Nationale ombudsman of in beroep gaan bij de rechtbank. Als geen of zeer weinig van die zaken uiteindelijk leiden tot gegrondverklaring of tot herroeping van een eerder door de gemeente genomen besluit, dan is dat een indicatie dat Hoorn klachten en bezwaarschriften zorgvuldig afhandelt. Het omgekeerde kan ook worden gesteld: veel gegrondverklaringen door de Nationale ombudsman of veel beroepszaken die de gemeente Hoorn verliest, zijn indicaties dat er iets in de afhandeling van klachten en bezwaarschriften helemaal fout gaat. Het is dus van belang om te weten op hoeveel zaken en waarom in een vervolgtraject anders wordt beslist dan door de gemeente.

Hier is echter geen goed zicht op vervolgtrajecten (aantallen en uitkomst):

- De Nationale ombudsman ontving in 2013 11 klachten over de gemeente Hoorn en in 2014 19.³⁰ Uit het rekenkameronderzoek werd niet duidelijk op welk jaar deze klachten betrekking hadden (de behandeling overschrijdt vaak de jaargrens) en hoe hierop werd beslist. Dat wordt bij de gemeente Hoorn ook niet systematisch bijgehouden;
- In 2015 waren er 12 beroepszaken voor kwesties die niet het sociale domein betroffen.³¹ In dit aantal zitten 6 zaken tegen hetzelfde besluit (een omgevingsvergunning in de binnenstad). Niet duidelijk is op welk jaar deze beroepszaken betrekking hadden (de behandeling overschrijdt vaak de jaargrens) en hoe hierop uiteindelijk werd beslist. In de gemeente Hoorn wordt ook niet aan de gemeenteraad gerapporteerd over de uitkomst van deze beroepszaken. De uitkomst van alle beroepszaken wordt bij de afdeling Juridische Zaken wel bijgehouden en de uitspraken worden altijd ter kennisname naar het college. In het ambtelijk wederhoor over dit rekenkamerrapport werd aangegeven dat van de genoemde 12 beroepszaken er 2 niet-ontvankelijk werden verklaard door de rechter, in 1 zaak de burger gedeeltelijk in het gelijk werd gesteld, 1 beroepszaak werd ingetrokken en op de overige zaken nog geen uitspraak was gedaan. Daarbij werd opgemerkt dat 7 beroepszaken betrekking hadden op hetzelfde besluit;
- Het jaarverslag 2015 van de Commissie Bezwaarschriften Sociaal Domein vermeldt dat er 4 maal beroep is ingesteld bij de rechtbank. Daarbij wordt gerapporteerd dat 3 zaken nog

²⁸ Het valideren van deze uitspraak viel niet binnen de reikwijdte van het rekenkameronderzoek.

²⁹ Jaarverslag WerkSaam Westfriesland 2015, vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur van 1 juli 2016.

³⁰ Bron: overzicht klachten gemeenten: https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/bijlage/klachten_gemeenten.pdf

³¹ Bron: jaarverslag 2015 van de onafhankelijke Commissie bezwaarschriften.

liepen ten tijde van het opstellen van het jaarverslag en dat 1 zaak ongegrond werd verklaard, maar dat daartegen hoger beroep werd aangetekend door de burger (ook de uitkomst van dat hoger beroep was nog niet bekend ten tijde van het opmaken van het jaarverslag);

- Uit het jaarverslag van WerkSaam Westfriesland blijkt niet hoeveel klachten of bezwaarschriften van Hoornse burgers uiteindelijk in een vervolgtraject werden voorgelegd aan de Nationale ombudsman of de rechtbank.

5. Conclusies en Aanbevelingen

5.1 Conclusies

De rekenkamercommissie formuleerde voor dit onderzoek naar de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften 4 onderzoeksvragen. De eerste 3 onderzoeksvragen hebben een feitelijk karakter (relevante aantallen, manier van behandeling en afhandeling, ontwikkelingen in de tijd). Daarvoor formuleerde de rekenkamercommissie voorafgaand aan het onderzoek geen normen. Voor de laatste onderzoeksvraag, waarin wordt gevraagd naar de zorgvuldigheid van de afhandeling, stelde de rekenkamercommissie wel normen.

Hieronder volgt de conclusie over onderzoeksvragen 1 tot en met 3, daarna de conclusie over onderzoeksvraag 4 (de zorgvuldigheid).

Conclusies over aantallen, manier van afhandeling en ontwikkelingen in de tijd (onderzoeksvragen 1 tot en met 3):

- 1. De gemeente Hoorn heeft verschillende procedures en verschillende commissies, meldpunten en aangewezen ambtenaren om meldingen, klachten en bezwaarschriften af te handelen.***

Samenvatting relevante bevindingen en analyse

Uit dit rekenkameronderzoek blijkt dat de gemeente Hoorn verschillende commissies heeft (zowel interne als onafhankelijke) om het college te adviseren over de afhandeling van bezwaarschriften. Daarnaast zijn er verschillende ambtenaren belast met de afhandeling van klachten en is er bijvoorbeeld een onafhankelijke Klachtencommissie Sociaal Domein benoemd, die klachten over de gebiedsteams van 1.Hoorn kan afhandelen.

Gemeenschappelijke regelingen die namens de gemeente taken uitvoeren (denk aan WerkSaam Westfriesland en de Regionale Uitvoeringsdienst) handelen zelf klachten en bezwaren af. Klachten en bezwaren die verband houden met deze taken neemt de gemeente dus niet zelf in behandeling.

Voor wat betreft termijnen en vormvereisten, wordt voor formele klachten en bezwaarschriften door de gemeente aangesloten bij de vereisten uit de Algemene wet bestuursrecht. Voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte heeft de gemeente zelf termijnen gesteld. Ook via de sociale media worden soms klachten van burgers afgehandeld, als is hiervoor geen beleid opgesteld.

- 2. De gemeente investeert tijd en moeite om zo mogelijk informeel met de burger tot een oplossing te komen.***

Samenvatting relevante bevindingen en analyse

Uit dit rekenkameronderzoek blijkt dat vanuit de gemeente Hoorn met indieners van klachten en bezwaarschriften wordt gezocht naar een passende oplossing, voordat het formele traject (eventueel met een hoorzitting) wordt gestart. Als regel wordt daarvoor telefonisch contact gelegd met de betreffende burger. Een “kille” beslissing op basis van uitsluitend de juridische kaders, wordt soms niet als de meest passende ervaren door zowel burgers als ambtenaren. Dat geldt zeker in het sociale domein, waarin soms zaken aan de orde zijn met een grote impact op het persoonlijk leven van relatief kwetsbare burgers (denk aan jeugdigen). De rekenkamercommissie waardeert de inzet van de gemeente Hoorn op dit punt positief; liever samen met de burger snel een oplossing vinden, dan verzanden in soms lange en formele procedures die vaak tot dezelfde uitkomst leiden.

3. Om hoeveel meldingen, klachten en bezwaarschriften het per jaar in totaal gaat, is bij de gemeente niet bekend. Ook het inzicht in de ontwikkeling van aantallen ontbreekt.

Samenvatting relevante bevindingen en analyse

Uit het rekenkameronderzoek blijkt dat er bij de gemeente Hoorn geen totaaloverzicht van alle meldingen, klachten en bezwaarschriften voorhanden is. Ten behoeve van het onderzoek heeft de rekenkamercommissie dan ook getracht dit zelf op basis van de dossierstukken op te stellen.

Door het afschaffen van het burgerjaarverslag en nieuwe taken op gemeentelijk niveau is er in Hoorn ook nauwelijks inzicht in de ontwikkelingen in de tijd van aantallen.

Gemeenschappelijke regelingen die namens de gemeente taken uitvoeren, verzorgen zelf de afhandeling van klachten en bezwaarschriften, maar rapporteren daar niet over aan de gemeente. Op deze klachten en bezwaarschriften (aantallen, aard en afhandeling) heeft de gemeente geen zicht. Het gaat echter om taken waarvoor de gemeente zelf verantwoordelijk blijft en waarbij soms – vooral bij taken die worden uitgevoerd door WerkSaam Westfriesland- grote persoonlijke belangen voor betrokken burgers in het spel zijn. In het ambtelijk wederhoor over dit rekenkamerrapport werd overigens aangegeven dat WerkSaam Westfriesland deze informatie wel voorhanden heeft, maar dat die noch door het college, nog door de gemeenteraad ooit werd opgevraagd.

Conclusies over zorgvuldigheid (onderzoeksvraag 4):

Hieronder volgt eerst een grafische samenvatting van de bevindingen van de rekenkamercommissie bij de voor het onderzoek gestelde normen. Daarbij wordt per norm aangegeven of er **geheel** aan wordt voldaan (🟢), of er **deels** aan wordt voldaan (🟡) of **niet** aan wordt voldaan (🔴). Onder de tabel volgt een toelichting op de scores in de tabel.

Score op de normen over zorgvuldigheid		Score		
		Ja	Deels	Nee
Norm 1	De gemeente voldoet aan de wettelijke vereisten inzake bezwaar.	🟢		
Norm 2	De gemeente voldoet aan de wettelijke vereisten inzake klachten.	🟢		
Norm 3	Gemeentelijk beleid en regelgeving inzake de afhandeling van meldingen openbare ruimte worden correct nageleefd.		🟡	
Norm 4	Gemeentelijk beleid en regelgeving inzake klachten worden correct nageleefd.	🟢		
Norm 5	Gemeentelijk beleid en regelgeving inzake bezwaarschriften worden correct nageleefd.	🟢		
Norm 6	Er is in de procedure voldoende oog en oor voor betrokken burgers.	🟢		
Norm 7	De gemeente is bij het afhandelen van meldingen, klachten en bezwaarschriften een lerende organisatie.			🔴

4. De afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften door de gemeente Hoorn sluit aan op de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, maar kan op onderdelen nog worden verbeterd.

Samenvatting relevante bevindingen en analyse

Uit het rekenkameronderzoek blijkt dat relevante wet- en regelgeving in Hoorn wordt nageleefd (normen 1 tot en met 5 uit het normenkader). Daarbij plaatst de rekenkamercommissie de kanttekening dat voor de afhandeling van bezwaarschriften in het sociale domein is gekozen voor een ambtelijke commissie. Voor burgers zou dit de schijn van partijdigheid kunnen hebben; ambtenaren beoordelen immers het werk van collega-ambtenaren. Binnen de reikwijdte van dit onderzoek heeft de rekenkamercommissie echter niet kunnen onderzoeken of deze aanname klopt.

De tijdigheid van afhandeling is nog voor verbetering vatbaar. Vooral meldingen openbare ruimte lijken vaak te laat te worden afgehandeld, maar uit het onderzoek wordt niet duidelijk hoeveel of hoe vaak te laat.

Voor zover de rekenkamercommissie op basis van het onderzoek heeft kunnen vaststellen, constateert de rekenkamercommissie met waardering dat burgers die een melding, klacht of bezwaar hebben, met respect door de gemeente Hoorn worden behandeld (norm 6 uit bovenstaand kader). Zoals eerder genoemd wordt ingezet op informele afhandeling in direct persoonlijk contact tussen ambtenaren en burgers. Daarnaast blijkt uit het onderzoek dat tijdens hoorzittingen van bezwaarcommissies ruim de tijd wordt ingeruimd voor burgers, zodat zij hun verhaal kunnen doen.

Meldingen, klachten en bezwaren die de gemeente via sociale media bereiken, worden via hetzelfde kanaal direct afgehandeld door een woordvoerder van de gemeente (informeel dus), of doorgeleid naar een van de andere geëigende kanalen. Ook dan kan een klacht of bezwaar nog in de informele fase worden afgehandeld, maar staat de weg naar een formele behandeling, inclusief hoorzitting nog open. De rekenkamercommissie concludeert dan ook dat er vanuit de gemeente oog en oor is voor de burger.

Over norm 7 (de gemeente is bij het afhandelen van meldingen, klachten en bezwaarschriften een lerende organisatie) merkt de rekenkamercommissie het volgende op:

- Klachten en bezwaren kunnen aanleiding geven om gemeentelijk beleid aan te passen of om daarover beter te communiceren richting burgers;
- Het college ziet meldingen, klachten en bezwaren van burgers als “gratis advies” aan de gemeente; door een oplossing te zoeken en ervan te leren worden fouten in de toekomst vermeden. Dat Hoorn een lerende organisatie is, wordt ook expliciet vermeld in de gedragscode voor medewerkers en in de gedragscode voor het openbaar bestuur;
- Om de goede intenties op dit punt te kunnen waarmaken, is het van belang om inzicht te hebben in het aantal en de aard van de meldingen, klachten en bezwaren dat wordt ontvangen en ook in hoe ze zijn afgehandeld. Het totaaloverzicht is bij de gemeente Hoorn echter –zoals hiervoor beschreven– niet voorhanden;
- Inzicht in de afhandeling van klachten en bezwaren in het informele traject is nu in Hoorn gebrekkig. Uit het onderzoek blijkt namelijk dat de uitkomst van informele afhandeling niet schriftelijk of per mail wordt bevestigd aan de burger en dat hierover ook inhoudelijk geen vastlegging plaatsvindt bij de gemeente, waardoor bij vergelijkbare klachten en bezwaren het wiel dan ook als het ware opnieuw moet worden uitgevonden;
- Ook is het van belang om te weten of er sprake was van een vervolgtraject bij de Nationale ombudsman of bij de rechtbank en wat daarvan de uitkomst was. Immers, een groot aantal

klachten die in tweede instantie door de Nationale ombudsman gegrond worden verklaard of beroepszaken die voor de rechtbank door burgers worden gewonnen, zijn een indicatie dat de gevolgd procedures in Hoorn kunnen verbeteren en omgekeerd.

5.2 Aanbevelingen

Hieronder volgen de aanbevelingen van de rekenkamercommissie. Deze zijn alle gericht aan de gemeenteraad van Hoorn.

- A.** Vraag periodiek om een overzicht van alle ingediende meldingen, klachten en bezwaarschriften en de afhandeling daarvan, inclusief klachten en bezwaarschriften van Hoornse burgers die worden afgehandeld door gemeenschappelijke regelingen die taken voor de gemeente uitvoeren (zoals de RUD, de veiligheidsregio en WerkSaam Westfriesland);
- B.** Verzoek het college om een volledige registratie van de afhandeling, inclusief inhoudelijke informatie over informele afhandeling;
- C.** Vraag het college om actief toe te zien op de tijdige afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften;
- D.** Vraag om een periodieke analyse van meldingen, klachten en bezwaren waaruit blijkt of deze aanleiding geven tot aanpassing van het huidige gemeentebestuur, de uitvoering daarvan of de communicatie daarover³²;
- E.** Agendeer het onderwerp “Hoorn als lerende organisatie” periodiek voor debat in de raad en betrek daarbij de informatie uit aanbevelingen A tot en met D.

³² Zie ook “Rapportage Klachten 2015, van registratie naar inzicht”, gemeente Utrecht, 3 maart 2016. Sinds het tweede kwartaal 2015 worden de klachten van de afdeling W&I van de gemeente Utrecht per kwartaal geanalyseerd zodat het type klachten wordt herkend en de trends daarin. Beoordeeld wordt hoe klachten kunnen worden voorkomen, hoe het aantal kan verminderen en wat er van de ingediende klachten kan worden geleerd, zodat verbeterpunten per kwartaal kunnen worden doorgevoerd.
<https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/9.digitaaloket/BCS/Klachtenrapportage-2015-gemeente-Utrecht.pdf>

6. Bestuurlijke reactie



Afdeling Advies en Control

Aan de leden van de
Rekenkamercommissie gemeente Hoorn

Bestuurs-, Juridische Zaken, Inkoop en Onderzoek
Contactpersoon: S.E.J.M. Bogaerts
Telefoonnr. : 0229 - 252200
E-mail : gemeente@hoorn.nl

Uw kenmerk :
Uw brief d.d. :
Zaaknummer : 1390622
Bijlage(n) :
Onderwerp : conceptrapport

Hoorn, 18 JAN. 2017

Geachte leden van de Rekenkamercommissie,

Uw commissie heeft een rapport uitgebracht over meldingen, klachten en bezwaarschriften. U heeft ons gevraagd om een bestuurlijke reactie voordat u de rapportage bespreekt met de raad. In deze brief reageren wij graag op uw conclusies en aanbevelingen.

Over het algemeen kunnen wij goed uit de voeten met de conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamercommissie. Verbeteringen die de Rekenkamercommissie voorstelt, gaan wij zoveel mogelijk doorvoeren. Lastig in uw rapportage is wel dat u uitgaat van algemene aanbevelingen en conclusies die gaan over zowel de meldingen, klachten als bezwaarschriften. In onze ogen zijn dit toch drie aparte dingen. Procedures en termijnen zijn verschillend.

De rekenkamercommissie waardeert de inzet van de gemeente Hoorn positief. Liever samen met de burger snel een oplossing vinden, dan verzanden in soms lange en formele procedures die vaak tot dezelfde uitkomst leiden. Wij kunnen ons volledig hierin vinden en steken ook energie in het informele traject. Waar mogelijk proberen wij formele procedures te voorkomen en te werken aan een oplossing en het herstellen van de relatie tussen burger en gemeente.

De rekenkamer constateert dat het aantal meldingen, klachten en bezwaarschriften per jaar niet bekend zou zijn bij de gemeente. Ook het inzicht in de ontwikkeling van aantallen zou ontbreken. Die conclusie is niet geheel juist.

Voor de bezwaarschriften van de twee commissies geldt dat de aantallen ieder jaar in een jaarverslag staan. Ook over de klachten in het sociaal domein wordt een jaarverslag gemaakt. Wij beschikken op dit moment inderdaad niet over een totaaloverzicht van ingediende meldingen en klachten. Dit is in de beantwoording van de artikel 36 vragen over de communicatie van de gemeente ook vermeld. Er wordt in de organisatie gewerkt aan verbeteringen op dit punt. Dit gaat over het beter registreren van meldingen en klachten en het beter communiceren over klachten en meldingen. De goede communicatie met de burger staat daarbij centraal. Ook wordt het beter volgen van de procedure en de afhandeling in dit project meegenomen.

Hieronder leest u onze reactie op de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie.

5.2 A Vraag periodiek om een overzicht van alle ingediende meldingen, klachten en bezwaarschriften en de afhandeling daarvan, inclusief klachten en bezwaarschriften van Hoornse burgers die worden afgehandeld door gemeenschappelijke regelingen die taken voor de gemeente uitvoeren (zoals de RUD, de veiligheidsregio en WerkSaam)

Bezwaarschriften: Jaarlijks rapporteren wij over het aantal bezwaar- en beroepszaken. Deze jaarverslagen gaan ook altijd ter kennisname naar de raad. Ook de klachtencommissie voor het sociale domein maakt jaarverslagen. Deze verslagen kunt u agenderen voor een commissievergadering en met ons over van gedachten wisselen.

Klachten en meldingen: Wij kunnen vanaf 2017 in de paragraaf bedrijfsvoering van de jaarstukken hier voortaan aandacht aan besteden.

Gemeenschappelijke regelingen: Een aantal gemeenschappelijke regelingen berichten al jaarlijks over de aantallen en de afhandeling van klachten, meldingen en bezwaren. Wij zullen de overige gemeenschappelijke regelingen vragen om dit ook jaarlijks te rapporteren.

5.2 B Verzoek het college om een volledige registratie van de afhandeling, inclusief inhoudelijke informatie over informele afhandeling

Bij de informele afhandeling gaat het er juist om dat het wordt opgelost los van de formele procedures. Dit zijn vaak de eenvoudigere zaken die opgelost worden met een telefoontje of een mailtje. Volgens ons leidt registratie van deze zaken tot een onnodige toename van de administratieve belasting en wij zijn daarom geen voorstander van het registreren van informele afhandelingen. Wij zien dit ook niet als sturingsinformatie.

Wat bij bezwaarschriften wel vastgelegd wordt, zijn het aantal zaken waar informeel overleg heeft plaatsgevonden, of dit succesvol was, wat de aard van de zaak is en schriftelijke intrekkingen worden aan het dossier gevoegd.

Bij iedere zaak pas je maatwerk toe. Wij herkennen ons niet in de uitspraak dat we iedere keer het wiel opnieuw uitvinden.

5.2 C Vraag het college om actief toe te zien op de tijdige afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften

Bij alle processen geldt dat er wordt toegezien op de afdoeningstermijn.

Bezwaarschriften: Voor de bezwaarschriften geldt dat de wettelijke termijnen vastliggen. Deze worden ook aangehouden. In de jaarverslagen staat vermeld als de termijn niet gehaald wordt en ook de redenen daarvan. Dit geldt ook voor de klachten die terecht komen bij de klachtencommissie Sociaal Domein.

Voor meldingen geldt dat wij dit proces aan het verbeteren zijn. In 2017 moet dit afgerond zijn. Dit moet leiden tot betere communicatie met de burger.

Voor klachten geldt dat zowel tijdigheid als kwaliteit belangrijk zijn bij de afhandeling. Het goede contact staat daarbij voorop. Ook hiervoor geldt dat wij bezig zijn met een beter inzicht in de klachten en de afhandeling daarvan en dat wij in 2017 hier aantallen over kunnen aanleveren.

5.2 D Vraag om een periodieke analyse van meldingen, klachten en bezwaren waaruit blijkt of deze aanleiding geven tot aanpassing van het huidige gemeentebeleid, de uitvoering daarvan of de communicatie daarover

Voor bezwaarschriften en klachten op het sociaal domein geldt dat hiervoor jaarlijks een verslag wordt gemaakt. Daarin leest u ook eventuele aanbevelingen naar aanleiding van de behandeling van de bezwaarschriften en de wijze waarop wij daar mee om gaan.

Voor meldingen geldt dat het vaak niet leidt tot aanpassing van het beleid maar het feitelijk oplossen van de melding. Bijvoorbeeld door openbare verlichting te repareren.

In het geval van klachten gaat het vaak om het herstellen van de relatie tussen burger en bestuur. Als dit leidt tot aanpassing van gemeentelijk beleid dan gaat dit automatisch naar de raad. De raad is namelijk het bevoegde orgaan om beleid vast te stellen.

5.2 E. Agendeer het onderwerp "Hoorn als lerende organisatie" periodiek voor debat in de raad en betrek daarbij de informatie uit aanbevelingen A tot en met D

Wij zien Hoorn als een lerende organisatie en zeker bij de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren proberen we dat te zijn. In het rapport staat ook dat dit in de gedragscode voor medewerkers en in de gedragscode voor het openbaar bestuur expliciet is vermeld. Dit staat daar bewust aangegeven. Wij gaan graag in gesprek met de raad om te kijken wat nodig is om dat vast te kunnen stellen.

Ten slotte spreken wij onze waardering uit voor dit rapport. Wij nemen uw aanbevelingen ter harte en zullen hierop terug komen in onze jaarverslagen.

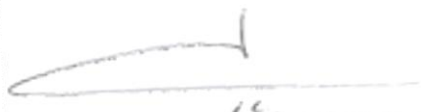
Een afschrift van deze brief is verzonden aan de gemeenteraad van Hoorn.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Hoorn

de secretaris

de burgemeester



7. Nawoord rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie ontving op 18 januari 2017 de reactie van het college van B en W op het onderzoeksrapport over de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren. De Rekenkamercommissie is verheugd dat het college zegt zich de aanbevelingen van de rekenkamercommissie ter harte te nemen en dat zij aan alle gemeenschappelijke regelingen zal vragen om jaarlijks te rapporteren over de aantallen en de afhandeling van klachten, meldingen en bezwaren.

In haar reactie zegt het college geen voorstander te zijn van het registreren van informele afhandelingen, omdat dit zou leiden tot een onnodige toename van administratieve belasting. De rekenkamercommissie is uiteraard geen voorstander van onnodige bureaucratisering. Maar daar waar het vastleggen van zaken de gemeente helpt om haar goede intenties om een lerende organisatie te zijn ook waar te maken, is dit niet onnodig en wil zij toch vasthouden aan haar aanbeveling. Overigens hoeft de registratie niet nodeloos ingewikkeld te zijn of veel tijd te kosten. Wellicht volstaat een simpele vastlegging in het zaakstelsel.

Ter afsluiting wil de rekenkamercommissie de wethouder, de onafhankelijke Commissie Bezwaarschriften, de Commissie Bezwaarschriften Sociaal Domein en alle ambtenaren die hun medewerking aan dit rekenkameronderzoek hebben verleend, van harte danken voor hun inzet.

Met vriendelijke groet,

Aarjen Slot (voorzitter)

Bijlage A Geraadpleegde personen/functies

Interviews:

Ten behoeve van het interview de volgende personen geïnterviewd. Van alle interviews zijn verslagen gemaakt, die voor commentaar zijn voorgelegd aan de geïnterviewden en er werden zo nodig aanvullende gegevens/dossierstukken opgevraagd. Tussen haakjes is aangegeven waar het interview over ging:

- Dhr. Van der Horst (afhandeling reguliere klachten): 7 juni 2016
- Mw. Van Leeuwen (afhandeling via sociale media): 7 juni 2016
- Mw. Boelens (afhandeling klachten over sociaal domein): 20 juli 2016
- Mw. Bogaarts (afhandeling bezwaarschriften sociaal domein): 6 september 2016
- Mw. Van Duijn (afhandeling reguliere bezwaarschriften): 6 september 2016
- Mw. Van der Bilt (afhandeling klachten over gebiedsteams 1.Hoorn): 19 september 2016
- Burgemeester Nieuwenburg (bestuurlijke betrokkenheid bij afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren): 7 november 2016

Inwinnen inhoudelijke informatie, dossierstukken en cijfermateriaal:

Daarnaast werd telefonisch en per e-mail informatie ingewonnen bij de volgende ambtenaren:

- Dhr. Achterberg (inzake meldingen openbare ruimte)
- Dhr. De Groot (inzake afhandeling van klachten in het sociale domein)
- Dhr. Wolking (inzake afhandeling bezwaarschriften m.b.t. belastingzaken)

Bijwonen zitting onafhankelijke Commissie Bezwaarschriften:

Ten behoeve van het onderzoek werd een zitting van de onafhankelijke Commissie Bezwaarschriften e bijgewoond. Omwille van de privacy van betrokkenen, blijven de datum van deze zitting en nummers van de zaken die in die zitting aan de orde kwamen hier onvermeld. Na de zitting is ten behoeve van een nabespreking, nog telefonisch overleg geweest met de voorzitter van deze commissie, dhr. Van Os-Van den Abeelen om een aantal zaken toe te lichten en te verduidelijken.

Bijwonen zitting ambtelijke Commissie Bezwaarschriften Sociaal Domein

Ten behoeve van het onderzoek werd een zitting van de ambtelijke Commissie Bezwaarschriften Sociaal Domein bijgewoond. Omwille van de privacy van betrokkenen, blijven de datum van deze zitting en het nummer van de zaak die in die zitting aan de orde kwam ook hier onvermeld. Na afloop van de zitting is deze kort met de ambtenaren geëvalueerd.

A: Open en duidelijk

1. De gemeente is transparant en open
2. De gemeente zorgt voor goede informatieverstrekking over de afhandeling van klachten en bezwaren
3. De gemeente luistert actief naar indieners van klachten en bezwaren, zodat zij zich gehoord voelen
4. De gemeente motiveert haar besluiten op klachten en bezwaren steeds goed

B: Respectvol

5. De overheid respecteert grondrechten van haar burgers
6. De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen
7. De overheid bejegt burgers fatsoenlijk (fatsoenlijk, met respect en hulpvaardig)
8. De gemeente biedt de mogelijkheid om procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken ('fair play')
9. De gemeente kiest bij het afhandelen van klachten en bezwaren middelen die in evenredige verhouding staan tot het doel wat zij wil bereiken
10. De gemeente draagt bijzondere zorg voor burgers die vanwege hun afhankelijke positie op haar zijn aangewezen en houdt daar bij het afhandelen van klachten en bezwaren rekening mee

C: Betrokken en oplossingsgericht

11. De gemeente levert in voorkomende gevallen maatwerk
12. De gemeente werkt zo nodig op eigen initiatief samen met andere instanties, zodat de burger steeds één aanspreekpunt heeft
13. De gemeente stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt en houdt daar bij het afhandelen van klachten en bezwaren rekening mee
14. De gemeente handelt zo snel en slagvaardig mogelijk (voortvarend)
15. De gemeente probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken

D: Eerlijk en betrouwbaar

16. De gemeente handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven
17. De gemeente is betrouwbaar
18. De gemeente stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen klachten en bezwaren af
19. De gemeente weegt de verschillende belangen tegen elkaar af
20. De gemeente verzamelt alle informatie die van belang is om tot een weloverwogen beslissing op een klaag- of bezwaarschrift te komen
21. De gemeente zorgt ervoor dat haar procedures voor de afhandeling van klaag- en bezwaarschriften haar burgers ten goede komen, werkt secuur en vermijdt slordigheden en herstelt fouten zo snel mogelijk
22. De gemeente zorgt voor een professionele en deskundige behandeling van klachten en bezwaren

³³ Bovenstaande uitwerking werd ontleend aan de "Behoorlijkheidswijzer" van de Nationale ombudsman van september 2015