

Afhandeling meldingen, klachten en bezwaarschriften

Gemeente Ommen

Opdrachtgever:
Rekenkamercommissie Ommen
Arnhem, 14 april 2022

Ons kenmerk 21093-008

The logo consists of the letters 'K', 'PLUS', and 'V' stacked vertically. The 'K' is white and positioned on a blue and purple diagonal background. 'PLUS' is white and positioned on a blue background. 'V' is white and positioned on a purple background. The background of the entire page features a photograph of a person in blue work clothes using a metal rake to clear yellow autumn leaves from a paved surface. A large, semi-transparent geometric graphic in shades of blue and purple is overlaid on the right side of the image.

**K
PLUS
V**

Afhandeling meldingen, klachten en bezwaarschriften

Gemeente Ommen



Opdrachtgever:
Rekenkamercommissie Ommen
Arnhem, 14 april 2022

Ons kenmerk 21093-008

Henry Potman
Roel Bottema



Inhoud

0	Inleiding	5
0.1	Onderzoeksvragen	6
0.2	Conclusies	10
0.3	Aanbevelingen	12
1	Onderzoeksvraag en onderzoekkader	15
1.1	Onderzoeksvraag	15
1.2	Aanpak	15
1.3	Afbakening	15
1.4	Bijzondere omstandigheden	16
1.5	Onderzoekkader	17
1.6	Leeswijzer	18
2	Bevindingen	19
2.1	Regie-netwerkgemeente	19
2.2	Meldingen, klachten en bezwaarschriften	19
2.3	Bezwaarschriften	20
2.4	Klachten	22
2.5	Meldingen	24
3	Factoren van invloed op de afhandeling	27
3.1	Kaders	27
3.2	Structuur	28
3.3	Samenwerking	29
3.4	Capaciteit	30
3.5	Management	30
3.6	Bestuur	30
3.7	Cultuur	32
4	Waardering afhandeling door inwoners en bedrijven	33

Bijlagen

Bijlage 1	Documenten	39
Bijlage 2	Gesprekspartners	41
Bijlage 3	Enquête	42
	Onze contactgegevens	49

0 Inleiding

Dit rapport bevat het verslag van rekenkameronderzoek naar de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften door de gemeente Ommen. De hoofdvraag van het onderzoek luidt:

Op welke wijze worden bij de gemeente Ommen meldingen, klachten en bezwaren afgehandeld en is dit navolgbaar, zodat er verbeteringen toegepast kunnen worden?



De rekenkamercommissie heeft hieraan de volgende deelvragen verbonden:

1. Zijn er doelen gesteld voor de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren?
2. Registreert de gemeente Ommen meldingen, klachten en bezwaren en zo, ja hoe doet ze dat?
3. Is er aandacht/beleid voor het proces waarbij, eventueel op informele wijze, meldingen, klachten en bezwaren voorkomen kunnen worden?
 - 3.1. Hoe wordt de effectiviteit daarvan getoetst?
4. Hoe doeltreffend is de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren?
 - 4.1. Hoe wordt dat gemeten en wordt er actie ondernomen om eventuele fouten te verminderen en verbeteringen toe te passen?
5. Hoe tevreden zijn inwoners, bedrijven en instellingen?
 - 5.1. Wordt dit regelmatig gemeten en zo, ja hoe?
6. Hoe wordt de gemeenteraad hierover geïnformeerd en welke informatie krijgen zij?
 - 6.1. Is dat voor de gemeenteraad voldoende om op te kunnen sturen?

Het onderzoek is in de herfst van 2021 uitgevoerd door KplusV. Het heeft betrekking op de periode 2019 tot en met de eerste helft van 2021. Voor de uitvoering van het onderzoek zijn gesprekken gevoerd met bestuurders en medewerkers van de gemeente en vertegenwoordigers van het bedrijfsleven. Er zijn negen dossiers van afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften onderzocht. Er is een enquête uitgezet bij inwoners en bedrijven in de gemeente die in de genoemde periode meldingen, klachten of bezwaarschriften hebben ingediend. Voorts zijn er twee groepsgesprekken geweest met raadsleden over hun perceptie van de wijze waarop de gemeente meldingen, klachten en bezwaren afhandelt.

Er zijn twee omstandigheden die van invloed zijn geweest op het onderwerp van onderzoek: de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren door de gemeente Ommen. Ten eerste is de ambtelijke organisatie Bestuursdienst Ommen-Hardenberg (BOH) die sinds 2012 bestond, met ingang van 1 januari 2019 ontvlochten. Vanaf die datum is Ommen verder gegaan als regie-organisatie waarin beleid en regie/opdrachtgeverschap een plek hebben gekregen en uitvoerende taken voornamelijk zijn belegd bij de ambtelijke organisatie van de gemeente Hardenberg. De uit te voeren taken zijn vastgelegd in Tijdelijke uitvoeringscontracten (TUC's) en Dienstverleningsovereenkomsten (DVO's). Het organisatie-model van Ommen wordt gekenschetst als 'Organisatiemodel Ommen 4.0'. In het onderzoek is nadrukkelijk rekening gehouden met deze relatief jonge en in het Nederlandse gemeenteland bijzondere situatie van de organisatie. Meldingen over de openbare ruimte worden voor Ommen afgehandeld door de gemeente Hardenberg. Dat betekent ook dat klachten over uitvoering van beleid betrekking kunnen hebben op het handelen van andere organisaties dan de organisatie van de gemeente Ommen, zoals die van de gemeente Hardenberg en de Omgevingsdienst. De jonge organisatie is in ontwikkeling. In de

periode van het onderzoek en ook nadien wordt gewerkt aan verbetering van de dienstverlening.

Een tweede belangrijke omstandigheid was de Coronacrisis van maart 2020 tot circa juni 2021. Het feit dat medewerkers niet rechtstreeks op kantoor met elkaar konden communiceren en de toegang tot het gemeentehuis beperkt was, is van invloed geweest op het functioneren van de organisatie. Mede daardoor zijn er bijvoorbeeld in 2020 en 2021 in beperkte mate fysieke zittingen geweest van de bezwaarschriftencommissie waar indieners hun bezwaren rechtstreeks en mondeling bij de commissie konden toelichten.



De beide omstandigheden hebben ook een onderlinge relatie. Het jaar 2019 is vooral gebruikt om na de ontvlechting functies ingevuld te krijgen. Het voornemen was om in 2020 stappen te zetten in de doorontwikkeling van de organisatie als regie-organisatie. Die doorontwikkeling heeft nauwelijks plaatsgevonden door de beperkingen vanwege de Coronacrisis en vooral de maatregelen die in dat verband zijn opgelegd. Het invullen van een aantal functies, zoals die van klachtencoördinator en secretaris van de bezwaarschriftencommissie heeft vertraging opgelopen. De coronacrisis heeft een wissel getrokken op de kwaliteit van de dienstverlening en op de organisatieontwikkeling. In de ambtelijke reactie in het kader van hoor en wederhoor in het rekenkameronderzoek wordt hier ook op gewezen. In 2022 wordt doorgewerkt aan de verdere ontwikkeling van de organisatie en verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Hieronder volgen de antwoorden op de deelvragen, de conclusies en aanbevelingen.

0.1 Onderzoeksvragen

Deze paragraaf bevat antwoorden op de deelvragen en de onderzoeksvraag.

1. *Zijn er doelen gesteld voor de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren?*

De gemeente heeft voor de afhandeling geen beleid met aparte doelen ten opzichte van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) opgesteld. Het doel van het klachtenreglement is het vastleggen van de organisatorische uitwerking van de klachtbehandeling binnen de gemeente Ommen en het vaststellen van enkele aanvullende bepalingen ten opzichte van de bepalingen uit de Awb over klachtenbehandeling (artikel 9.1). De gemeente heeft de ombudsfunctie – de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen een beslissing op een klacht – bij de Nationale Ombudsman neergelegd. Met de vaststelling van de verordening voor de behandeling van bezwaarschriften geeft de gemeente invulling aan artikel 7 van de Awb.

2. *Registreert de gemeente Ommen meldingen, klachten en bezwaren en zo, ja hoe doet ze dat?*

De gemeente Ommen is in 2020 overgegaan van het administratieve systeem Verseon naar Zaakstelsel. De registraties van meldingen en klachten in Verseon waren ten tijde van het rekenkameronderzoek voor de onderzoekers niet (meer) toegankelijk. Met het in gebruik nemen van het nieuwe Zaakstelsel zijn de registraties weer navolgbaar. Bij zowel klachtenregistratie als registratie van bezwaarschriften is hiervan vanaf 2020 gebruik gemaakt. De registraties zijn om redenen van vertrouwelijkheid, privacy en zorgvuldigheid voor een beperkt aantal functionarissen toegankelijk. Door het ontbreken van inzicht in klachten ontstaat geen basis voor feedback naar de organisatie,

het college en de raad over de wijze waarop klachten worden afgehandeld en over de onderwerpen waarop de klachten betrekking hebben. Beslissingen op bezwaarschriften worden door het college afgehandeld. Per definitie levert de bezwaarschriftencommissie daarmee feedback naar bestuur en organisatie van Hardenberg. De feedback is de afgelopen jaren beperkter dan mogelijk was, doordat de bezwaarschriftencommissie geen jaarverslagen aan het college heeft voorgelegd.



De gemeente Hardenberg registreert meldingen en zij rapporteert de aantallen aan de gemeente Ommen. Het gaat om grote aantallen van circa 1500 per jaar. De registratie van meldingen gebeurt, voor zover dat in dit onderzoek is gebleken, niet met vermelding van datum van melding en datum van afhandeling door de gemeente Hardenberg. De Omgevingsdienst IJsselland doet dat wel. Hardenberg brengt wel in beeld of meldingen zijn afgehandeld, maar niet binnen welke tijdsspanne. Ook blijkt in een aantal gevallen dat de afhandeling in gang is gezet, zonder dat duidelijk wordt gemeld of en wanneer die is afgerond. Net als in andere gemeenten is de registratie van meldingen en van afhandeling in Ommen minder strikt en minder geformaliseerd dan de registratie van klachten en bezwaarschriften.

Sinds de ontvlechting van BOH worden meldingen en de afhandeling daarvan, meegenomen in de (kwartaal-)rapportages van de gemeente Hardenberg. Ook de Omgevingsdienst IJsselland rapporteert periodiek aan Ommen.

3. *Is er aandacht/beleid voor het proces waarbij, eventueel op informele wijze, meldingen, klachten en bezwaren voorkomen kunnen worden?*

3.1. *Hoe wordt de effectiviteit daarvan getoetst?*

De beantwoording van deze vraag wordt in tweeën gesplitst: ten eerste informeel handelen in het kader van de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren en ten tweede informeel handelen om te voorkomen dat meldingen, klachten en bezwaren worden ingediend.

Informeel handelen bij de afhandeling.

De afdoening van meldingen varieert omdat de aard en de onderwerpen van meldingen sterk kunnen variëren. Afdoening vindt in de praktijk van uitvoering (en in de buitenruimte) plaats. De vraag inzake informeel handelen is voor meldingen niet goed te beantwoorden. Bij klachten en bezwaarschriften is informeel afhandelen wel aan de orde. De korte communicatie-afstanden tussen gemeente en haar burgers en bedrijven spelen hierbij een rol. Bij bezwaarschriften en klachten is hiervoor een functie gelegd bij de secretaris van de bezwaarschriftencommissie, respectievelijk de klachtencoördinator. Beide functionarissen gaan na ontvangst in gesprek met de betreffende indiener. In de contacten kunnen mogelijk misverstanden omtrent handelen of besluiten van de gemeente worden weggenomen, of krijgt de indiener de mogelijkheid om het bezwaar of de klacht nader te omschrijven. Op deze wijze wordt getracht om niet-ontvankelijkheid zoveel mogelijk te voorkomen en duidelijkheid te verkrijgen over de achtergronden van een bezwaar of klacht. Ook benadert de secretaris van de bezwaarschriftencommissie respectievelijk de klachtencoördinator het betrokken onderdeel van de gemeente of een individuele medewerker. De interventie kan ertoe leiden dat een besluit waartegen bezwaar is gemaakt, wordt bijgesteld. Resultaat van de informele interventie kan ook zijn dat de indiener nadere informatie verschaft of bij nader inzien het bezwaar of de klacht anders formuleert of intrekt.

De effectiviteit van het informeel handelen wordt niet getoetst door de gemeente. Wel blijkt uit informatie van de secretaris van de bezwaarschriftencommissie dat in de onderzoeksperiode circa een kwart van de bezwaarschriften na informele contacten is ingetrokken; de procedure wordt niet doorgezet. Bij klachten hebben we in dit onderzoek niet in beeld kunnen krijgen omdat informatie hierover bij de gemeente ontbreekt.



Voorkomen van een klacht

Meldingen en bezwaarschriften zijn doorgaans niet te voorkomen. Een melding kan betrekking hebben op uiteenlopende zaken met uiteenlopende oorzaken die buiten het bereik van de gemeentelijke organisatie liggen. Een bezwaar heeft betrekking op een beslissing waarbij uiteenlopende belangen aan de orde kunnen zijn, waarbij een van de partijen zich niet kan vinden in de afweging. Klachten hebben betrekking op handelingen, of het nalaten ervan door de gemeente. De gemeente kan trachten die te voorkomen.

Het lukt de gemeente Ommen in wisselende mate om te voorkomen dat er klachten komen over het uitblijven van een reactie van de gemeente op een verzoek uit de samenleving. In een aantal gevallen fungeert een bestuurder of een medewerker als een soort accounthouder die een verzoek van een burger of een ondernemer 'meeneemt' in de organisatie en ervoor zorgt dat er tijdig een reactie komt. Of dit succesvol gebeurt, is afhankelijk van de persoon van een medewerker of van een bestuurder. De effectiviteit van dit informele en proactieve handelen wordt niet gemeten in de gemeente. Ook is er geen systeem in de organisatie waardoor dit 'accounthouderschap' is geborgd, onafhankelijk van de persoon van een medewerker. Voor het bedrijfsleven kent de gemeente inmiddels eigen bedrijfscontactfunctionaris die het accounthouderschap kan invullen.

4. Hoe doeltreffend is de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren?

4.1. Hoe wordt dat gemeten en wordt er actie ondernomen om eventuele fouten te verminderen en verbeteringen toe te passen?

De doeltreffendheid van afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren wordt niet gemeten in de gemeente. Bezwaren worden afgehandeld doordat het college of in mandaat de gemeentesecretaris een beslissing op bezwaar neemt. Adviezen over bezwaren worden per definitie teruggekoppeld aan de gemeentelijke organisatie. Maar er zijn voor het overige geen specifieke terugkoppelmechanismen opgenomen in de gemeentelijke organisatie en werkprocessen. Klachten worden door de coördinatoren van de clusters met de betreffende medewerkers besproken. Er was ten tijde van het onderzoek in de gemeente geen terugkoppelmechanisme ingebouwd die verder gaat dan de individuele casus en de direct bij een klacht betrokken personen.

Uit het onderzoek blijkt dat de meldingen over concrete vraagstukken in de buitenruimte worden opgepakt door de organisatie van de gemeente Hardenberg. De regisseurs van de gemeente Ommen nemen meldingen en klachten mee in de periodieke overleggen met de opdrachtnemende organisaties van de gemeente Hardenberg en de omgevingsdienst IJsselland. In hoeverre in die organisaties leermechanismen voor vermindering fouten en verbeteringen worden gebruikt, is buiten de scope van dit onderzoek gebleven. Het gaat om grote aantallen, circa 1500 per jaar. Slechts een deel komt aan de orde in de ambtelijke overleggen tussen de beide gemeenten.



5. *Hoe tevreden zijn inwoners, bedrijven en instellingen?*

5.1. *Wordt dit regelmatig gemeten en zo, ja hoe?*

De gemeenten meet niet de tevredenheid of ontevredenheid van burgers, bedrijven of instellingen over afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften. Zij heeft daardoor geen beeld van de mate van tevredenheid of de factoren die daarop van invloed zijn. In de ambtelijke reactie in het kader van hoor en wederhoor van dit rekenkameronderzoek wordt wel gewag gemaakt van een klanttevredenheids-onderzoek. Ten tijde van het onderzoek hebben de onderzoekers dit niet kunnen achterhalen.¹

In dit onderzoek is een *online*-enquête gehouden onder indieners van meldingen, klachten en bezwaren. Vanwege de privacyregelgeving konden niet alle indieners aangeschreven worden. Alleen indieners waarvan e-mailadressen bekend waren, konden worden aangeschreven. Het aantal respondenten was daardoor beperkt en de resultaten verschaffen om onderzoekstechnische redenen in beperkte mate een representatief en betrouwbaar beeld. Met die kanttekening valt toch op dat indieners van meldingen en vooral klachten en bezwaarschriften ontevreden zijn over de wijze waarop de gemeente ingediende meldingen, klachten en bezwaarschriften afhandelt. Dit lijkt vooral een kwestie van communicatie te zijn en van tijdig reageren naar indieners, in welke vorm van ook. Transparantie van gemeentelijk handelen ontbreekt volgens de geënquêteerden. Onduidelijk zicht op wat er gebeurt en wanneer er actie door de gemeente wordt ondernomen leidt tot veel frustratie bij indieners. Wel is opvallend, dat daar waar aantoonbaar indieners van een bezwaarschrift in brieven over besluiten worden geïnformeerd over stappen in de procedures, er ook ontevredenheid over informatie bestaat. Dat relativeert het negatieve beeld enigszins, maar daarmee kan die ontevredenheid niet worden genegeerd. De kennelijke ontevredenheid bij een deel van de inwoners is een belangrijk aandachtspunt voor de gemeente.

6. *Hoe wordt de gemeenteraad geïnformeerd over meldingen, klachten en bezwaarschriften en welke informatie krijgen zij?*

6.1. *Is dat voor de gemeenteraad voldoende om op te kunnen sturen?*

De bezwaarschriftencommissie heeft nog geen jaarrapportages opgesteld voor de jaren 2019 en 2020. Daarmee is het college niet geïnformeerd over de afhandeling van bezwaarschriften. Ook zijn er geen rapportages opgesteld door de klachtencoördinator. Het college heeft daardoor de gemeenteraad niet kunnen informeren over de aantallen klachten en bezwaarschriften en de afhandeling daarvan in de jaren 2019 en 2020. In de raad zijn geen vragen gesteld over het uitblijven van rapportages. Ook is de afgelopen twee jaar in de gemeente de afhandeling van meldingen, klachten en bewaarschriften niet aan de orde geweest. In de gemeenteraad vraagt men wel regelmatig aandacht voor individuele casuïstiek.

Buiten de vaststelling van de Verordening commissie bezwaarschriften, het Klachtenreglement gemeente Ommen en het Kwaliteitshandvest voor dienstverlening heeft de raad van de gemeente Ommen geen aanknopingspunten om te sturen op

¹ Ook op de VNG-site [Waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl) staat vermeld: Burgerpeiling Ommen niet beschikbaar.
https://www.waarstaatjegemeente.nl/Jive/ViewerReportContents.aspx?report=wsjg_bp&inp_geo=gemeente_175.

afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften. Wel kan de raad de afhandeling via agendering, vragen en moties aan de orde stellen.



Samenvattend

Het antwoord op de centrale vraag '*Op welke wijze worden bij de gemeente Ommen meldingen, klachten en bezwaren afgehandeld en is dit navolgbaar, zodat er verbeteringen toegepast kunnen worden?*' is samenvattend dat de bezwaren en klachten binnen de door de raad gestelde kaders worden uitgevoerd. Er wordt met indieners gecommuniceerd over de stappen die worden gezet en er worden waar mogelijk, informele stappen ondernomen om vroegtijdig in een traject tot een oplossing te komen. Het voormalige zaaksysteem Verseon leende zich niet goed voor het transparant volgen van de afhandeling. Het nieuwe Zaaksysteem functioneert in dat verband nog niet optimaal. Aan de verdere invoering ervan wordt gewerkt.

De navolgbaarheid van afhandeling is overigens per definitie beperkt om redenen van vertrouwelijkheid, zorgvuldigheid en privacy. Er dient daarom expliciet aparte actie te worden ondernomen om lessen te trekken uit klachten en bezwaarschriften, om tot verbeteringen in werkprocessen en in de productie van diensten te komen. Daarop wordt nog beperkt ingezet door de gemeente Ommen. Door de ontvlechting en de opbouw van de gemeentelijke organisatie in Ommen en de Coronacrisis is de ontwikkeling van de organisatie en werkprocessen beperkt geweest in de afgelopen twee jaar. Dat werkt door in communicatieprocessen en er zijn geen mechanismen in de werkprocessen en werkrelaties opgenomen die het leren bevorderen; Ommen opereerde in de periode van het onderzoek nog niet als een lerende organisatie.

In de ambtelijke reactie in het kader van hoor en wederhoor van dit rekenkameronderzoek is erop gewezen dat er wordt gewerkt aan procesverbeteringen in de dienstverlening van de gemeente. Daarbij wordt gewerkt aan de proces- en informatie-infrastructuur, bespreking van en reflectie op de termijnoverschrijdingen in de overeenkomsten met de dienstverlenende organisaties, waaronder de gemeente Hardenberg, meer gebruik van telefonisch contact met betreffende burgers over voortgang van processen, inrichten van een telefoonteam bij het sociaal domein, consequent werken met ontvangstbevestigingen en het herijken van het kwaliteitshandvest met de betrokken medewerkers.

Een adequaat beeld van de wijze waarop inwoners dienstverlening van de gemeente ervaren is een belangrijk deel van het lerend vermogen van de organisatie. Uit de beperkte enquête komt naar voren dat de betrokken inwoners niet positief zijn over de producten en diensten van de gemeente. Dat maakt het des te meer van belang om een goed beeld van de waardering te krijgen. Dat beeld kan een basis geven voor de verbetering van de dienstverlening.

0.2 Conclusies

Op grond van het onderzoek komen we tot de volgende conclusies.

1. De gemeente Ommen heeft na de ontvlechting van de Bestuursdienst Ommen Hardenberg (BOH) de afhandeling van klachten en bezwaarschriften georganiseerd en de gemeenteraad heeft de formele kaders ervoor vastgesteld. Het afhandelingsproces is in procesbeschrijvingen voor afhandeling van klachten en bezwaarschriften adequaat gekoppeld aan het nieuwe zaaksysteem van de

gemeente. Voor afhandeling van meldingen zijn, net als in andere gemeenten, geen formele kaders door de raad vastgesteld.

2. Er kan een verschil zijn tussen wat burgers zien als een klacht die zij indienen en een klacht die door de gemeente als zodanig in behandeling wordt genomen nadat deze formeel is ingediend via het klachtenformulier op de website.
3. De gemeente Ommen heeft mede door de organisatorische ontvlechting en de overgang naar een ander zaakstelsel geen goed zicht op de afhandeling van klachten sinds begin 2019. Wel heeft de gemeente op basis van kwartaalrapportages van de gemeente Hardenberg, intern een goed beeld van de aantallen afgehandelde meldingen en nog af te handelen meldingen. Datzelfde geldt voor de rapportages van de Omgevingsdienst IJsselland. De secretaris van de bezwaarschriftencommissie beheert de informatie over de bezwaarschriften.
4. De gemeente haalde in de onderzoeksperiode in een deel van de gevallen niet de termijnen die in het klachtenreglement zijn gesteld. Door het ontbreken van rapportages over de klachtenafhandeling is wel in beeld hoeveel klachten zijn ingediend, maar bestaat geen beeld van de afhandeling ervan.
5. De reactietijd van de gemeente op meldingen en klachten (mede naar aanleiding van het niet reageren op verzoeken aan de gemeente) is een aandachtspunt voor de gemeente. In dit onderzoek zijn verschillende signalen naar voren gekomen dat de vanuit de gemeente traag, niet, of onvoldoende wordt gereageerd naar burgers en ondernemers. Wat betreft de afhandeling van meldingen, betreft het hier activiteiten van de gemeente Hardenberg en de Omgevingsdienst IJsselland, die in opdracht van de gemeente Ommen werken.
6. Het college van B&W had ten tijde van het onderzoek geen totaaloverzicht van de afhandeling van bezwaarschriften en klachten doordat rapportages daarover voor de jaren 2019 en 2020 ontbraken.
7. Door omstandigheden van de organisatieontwikkeling van Ommen in combinatie met de Coronacrisis in 2020 en 2021 is van de drie categorieën die in dit onderzoek aan de orde zijn, vooral de organisatie van de afhandeling van klachten nog onvoldoende tot ontwikkeling gekomen, doordat functies deels niet waren ingevuld.
8. Ommen heeft als regie-netwerk gemeente de medewerking en gewenste werkwijzen van opdrachtnemers bij de afhandeling van meldingen en klachten formeel niet geborgd in dienstverlenings-overeenkomsten, leveringsafspraken of contracten.
9. Korte communicatielijnen binnen de gemeentelijke organisatie en met burgers en bedrijven bevorderen dat een deel van de klachten en bezwaarschriften op een informele wijze wordt afgehandeld.
10. De gemeente Ommen had ten tijde van het onderzoek de organisatie en werkprocessen rond afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften niet ingericht als lerende organisatie. Er was geen algemene feedback over leerpunten uit de afhandeling georganiseerd naar de onderdelen van de gemeentelijke organisatie.



Daardoor ontbreekt feedback als basis voor leren en bijsturen. Er wordt in 2022 gewerkt aan verbetering in het kader van de doorontwikkeling van de organisatie.

11. De vorige gemeenteraad is over de jaren 2019 en 2020 niet geïnformeerd over afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften.
12. In het kader van dit onderzoek is een enquête van beperkte omvang gehouden onder indieners van meldingen, klachten en bezwaarschriften. Met in achtneming van de beperkte omvang van de enquête, komt een beeld van negatieve waardering bij inwoners van de afhandeling door de gemeente naar voren. Het negatieve beeld komt vooral voort uit de wijze van communiceren van de gemeente, het gebrek aan inzicht bij indieners van wat met vooral meldingen en klachten gebeurt en de in veel gevallen trage afhandeling van meldingen en klachten zonder dat duidelijk wordt waardoor er lang moet worden gewacht. In het algemeen ervaren indieners te weinig transparantie inzake de afhandelingen. De respondenten geven de gemeente gemiddeld een zeer lage waardering voor de afhandeling. Afgaande op het beeld dat uit de enquête naar voren komt, is er sprake van een vraagstuk van draagvlak bij inwoners en organisaties van Ommen voor zover het gaat om de specifieke dienstverlening rond de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften.



0.3 Aanbevelingen

Op grond van het voorgaande kunnen enkele aanbevelingen worden geformuleerd.

1. De gemeenteraad dient er bij het college op aan te dringen dat bij de doorontwikkeling van de gemeentelijke organisatie 4.0, expliciet aandacht wordt besteed aan terugkoppeling aan de organisatie van leerpunten uit meldingen, klachten en bezwaarschriften. Het gaat hierbij zowel om leerpunten uit individuele gevallen als leerpunten die voortkomen uit analyse van een reeks van meldingen, klachten en bezwaarschriften. Dit versterkt de organisatie van de gemeente als lerende organisatie.
2. De gemeenteraad dient er bij het college op aan te dringen dat aan college en raad jaarlijks tijdig worden gerapporteerd over afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften. Dit kan worden gekoppeld aan de jaarrekening/het jaarverslag in het kader van de planning&controlcyclus. Voor meldingen kan de gemeente daarbij voortbouwen op de kwartaalrapportages van de gemeente Hardenberg en de Omgevingsdienst IJsselland. Naast informatie over aantallen gaat het daarbij vooral om informatie over de wijze waarop de afhandeling heeft plaatsgevonden en welke aandachtspunten daaruit voortkomen voor bestuur en organisatie van de gemeente.
3. De gemeenteraad dient er bij het college op aan te dringen dat in het nieuw op te stellen Kwaliteitshandvest, naast servicenormen ook normen worden opgenomen voor afhandeling van meldingen en voor de afhandeling van klachten in aansluiting op het Klachtenreglement. Het is gewenst dat de gemeenteraad het college zijn wensen meegeeft over de te formuleren normen voor dienstverlening en afhandeling van verzoeken, meldingen en klachten. Aandachtspunten voor het Kwaliteitshandvest zijn onder meer de snelheid van reageren en het waarborgen dat er wordt gereageerd op verzoeken, meldingen en klachten van inwoners. Om het lerend vermogen van de gemeente te versterken, kan bij de afronding van de afhandelingen een korte evaluatieve vragenlijst aan de indieners worden voorgelegd.



4. De raad dient er bij het college voor te pleiten dat nadrukkelijk aan burgers bekend wordt gemaakt dat een klacht alleen als klacht in behandeling wordt genomen, als zij is ingediend via het kanaal (klachtenformulier) van de website van de gemeente. Daarbij dient de toegankelijkheid voor burgers zo goed mogelijk te zijn – en dienen geen ICT-vaardigheden vereist te zijn die drempels opwerpen.
5. De gemeenteraad dient er bij het college op aan te dringen dat in toekomstige dienstverleningsovereenkomsten en contracten met dienstverleners, expliciet bepalingen worden opgenomen over de medewerking van de private en publieke opdrachtnemers bij de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften en over de rapportages daarover aan de gemeente.
6. De gemeenteraad dient het college te vragen op welke wijze het college in de organisatie en werkwijzen wil bevorderen dat klachten uit de samenleving op een zo objectief en onafhankelijk mogelijk wijze worden afgehandeld, waarbij ook de positie van de klachtencoördinator in de organisatie aandacht krijgt.
7. De gemeenteraad kan, in aansluiting op de vorige aanbeveling, het college vragen een nadere invulling te geven van de informele afhandeling van bezwaarschriften en klachten. Mogelijk dat het instrument '*mediation*' daarbij een rol kan spelen.
8. De gemeenteraad dient met het college te bespreken welke informatie de raad jaarlijks wenst te ontvangen over de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften, binnen de regels die daarvoor in wet- en regelgeving en de lokale verordeningen zijn opgenomen.
9. Om de betrokkenheid van de gemeenteraad te vergroten, kan de raad jaarlijks het onderwerp afhandeling meldingen, klachten en bezwaarschriften agenderen naar aanleiding van de jaarrapportages.
10. Hoewel de enquête in dit rekenkameronderzoek een beperkte opzet had komt er een negatief beeld van de waardering van de gemeente door de betreffende inwoners naar voren. Het is van belang dat de gemeenteraadsleden een betrouwbaar beeld krijgen van de verhouding tussen de gemeente en haar burgers. Het is in dat verband gewenst dat de gemeenteraad een omvangrijke enquête onder de inwoners van Ommen houdt over de waardering door inwoners van de gemeente Ommen. Daarbij moet het niet alleen gaan over de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften, maar meer algemeen over de dienstverlening, de wijze van communiceren en het overig opereren van de gemeente Ommen. Een dergelijke enquête waarbij zoveel mogelijk inwoners van Ommen moeten worden bereikt, dient een betrouwbaar en representatief beeld te geven van de waardering door de inwoners van hun gemeente.





1 Onderzoeksvraag en onderzoekkader

1.1 Onderzoeksvraag

Dit rapport bevat het verslag van rekenkameronderzoek naar de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften door de gemeente Ommen. De hoofdvraag van het onderzoek luidt:

Op welke wijze worden bij de gemeente Ommen meldingen, klachten en bezwaren afgehandeld en is dit navolgbaar, zodat er verbeteringen toegepast kunnen worden?

De rekenkamercommissie heeft hieraan de volgende deelvragen verbonden:

1. Zijn er doelen gesteld voor de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren?
2. Registreert de gemeente Ommen meldingen, klachten en bezwaren en zo, ja hoe doet ze dat?
3. Is er aandacht/beleid voor het proces waarbij, eventueel op informele wijze, meldingen, klachten en bezwaren voorkomen kunnen worden?
 - 3.1. Hoe wordt de effectiviteit daarvan getoetst?
4. Hoe doeltreffend is de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren?
 - 4.1. Hoe wordt dat gemeten en wordt er actie ondernomen om eventuele fouten te verminderen en verbeteringen toe te passen?
5. Hoe tevreden zijn inwoners, bedrijven en instellingen?
 - 5.1. Wordt dit regelmatig gemeten en zo, ja hoe?
6. Hoe wordt de gemeenteraad hierover geïnformeerd en welke informatie krijgen zij?
 - 6.1. Is dat voor de gemeenteraad voldoende om op te kunnen sturen?

1.2 Aanpak

Het onderzoek is in de herfst van 2021 uitgevoerd door KplusV. Het heeft betrekking op de periode 2019 tot en met de eerste helft van 2021. Voor de uitvoering van het onderzoek zijn gesprekken gevoerd met bestuurders en medewerkers van de gemeente en vertegenwoordigers van het bedrijfsleven. Er zijn negen dossiers van afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften onderzocht. Voorts is er een *online*-enquête gehouden onder burgers, bedrijven en instellingen in de gemeente die in de genoemde periode meldingen, klachten of bezwaarschriften hebben ingediend. Om redenen van privacyregelgeving konden indieners niet rechtstreeks worden benaderd. In eerste instantie is in oktober/november 2021 de enquête op de website van de gemeente geplaatst en de gemeente heeft via lokale media en sociale media burgers gewezen op de enquête. Toen de respons daarop te beperkt was is eind 2021, begin 2022 een enquête gehouden waarbij een deel van de indieners via e-mail kon worden benaderd. De enquête kon worden ingevuld in de periode 23 december 2021 tot 15 januari 2022.

1.3 Afbakening

Het onderzoek richt zich op de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften. Meldingen, klachten en bezwaren zijn drie verschillende uitingen van burgers, bedrijven en instellingen. Bij meldingen gaat het erom dat mensen in hun omgeving iets signaleren en dat aan de gemeente melden met als doel dat de gemeente actie onderneemt. Het gaat bijvoorbeeld om gedumpt afval, gemeentelijk groen dat hinder veroorzaakt, een beschadiging in een verharding of aan een publieke voorziening zoals een bank in een park, of een afvalbak.



Een klacht is een uiting van onvrede van een burger over de gemeente. Zij heeft doorgaans betrekking op een activiteit van de gemeente zelf of van een (ambtelijke of een bestuurlijke) functionaris van de gemeente: de klacht gaat over de gemeente, de wijze waarop de klager behandeld is, zich behandeld voelt of over bijvoorbeeld het uitblijven van een reactie op een brief, een e-mail of een telefoontje aan de gemeente. De indiener wil doorgaans dat de gemeente dit rechtzet, excuses aanbiedt of een andere actie onderneemt. Het gaat in dit onderzoek om formeel ingediende klachten, waarbij de burger of een ondernemer gebruik heeft gemaakt van het klachtenformulier op de website van de gemeente.

Een bezwaar is een formele categorie, die gekoppeld is aan een formeel besluit van de gemeente, in het kader van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Een bezwaar kent een formeel afhandelingstraject met behandeling in een bezwaarschriftencommissie en een beslissing op bezwaar door de gemeente – het college van B&W of in mandaat een portefeuillehouder of ambtelijke functionaris. Daarvoor is in elk geval wettelijk een bezwaarschriftenprocedure vastgelegd, die in de gemeente door de gemeenteraad verder wordt ingevuld en aangevuld in een verordening.

Het gaat in alle gevallen om interactie van de gemeente met burgers, bedrijven en instellingen en om de communicatie van de gemeente met haar burgers. De interactie en communicatie tussen gemeente en haar inwoners, bedrijven en andere organisaties omvatten veel meer dan meldingen, klachten en bezwaren, maar het onderzoek spitst zich toe op deze drie. Burgers gebruiken ook andere wegen om te klagen of hun gevoelens kenbaar te maken aan de gemeente, bijvoorbeeld telefonisch, via brieven of e-mails. Deze worden niet als zodanig geregistreerd en zijn daardoor moeilijk in beeld te brengen en moeilijk te onderzoeken voor de rekenkamercommissie. Deze niet formeel ingediende klachten en andere uitingen blijven in dit onderzoek buiten beschouwing.

Dit onderzoek laat de meldingen op het vlak van afval buiten beschouwing. Deze worden door het afvalinzamelbedrijf ROVA opgepakt en vallen dus buiten het bereik van de gemeente.² Daarnaast worden bezwaarschriften in het kader van de gemeentelijke belastingen door de gemeente Hardenberg afgehandeld. Ook die vallen buiten het bereik van de gemeente Ommen.

1.4 Bijzondere omstandigheden

Oorspronkelijk zou het rekenkameronderzoek betrekking hebben op het gemeentelijk beleid en handelen in de periode 2018-2020. Er zijn twee belangrijke omstandigheden die van invloed zijn geweest op het onderwerp van onderzoek: de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften in de onderzoeksperiode. Ten eerste is de ambtelijke organisatie Bestuursdienst Ommen-Hardenberg (BOH) die sinds 2012 bestond, met ingang van 1 januari 2019 ontvlochten. Vanaf die datum is Ommen verder gegaan als regie-netwerk organisatie waarin beleid en regie/opdrachtgeverschap een plek hebben gekregen en uitvoerende taken vooralsnog zijn belegd bij de ambtelijke organisatie van de gemeente Hardenberg. De uit te voeren taken zijn vastgelegd in Tijdelijke uitvoeringscontracten (TUC's) en Dienstverleningsovereenkomsten (DVO's). Het organisatiemodel van Ommen wordt gekenschetst als 'Organisatiemodel Ommen 4.0'. In het onderzoek is nadrukkelijk rekening gehouden met deze relatief jonge en voor

² In de betreffende tabel in hoofdstuk 2 worden wel aantallen meldingen op het vlak van afval opgenomen.

Nederlandse gemeenten bijzondere situatie van de organisatie. De onderzoeksperiode is beperkt tot 2019 tot en met de eerste helft van 2021.

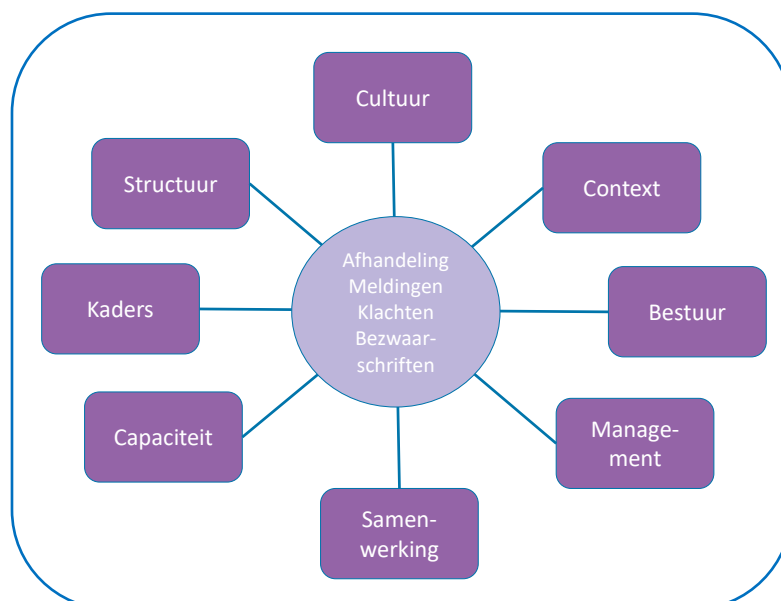


Een tweede belangrijke omstandigheid die van invloed is geweest, was de Coronacrisis van maart 2020 tot circa juni 2021. Het feit dat medewerkers niet rechtstreeks op kantoor met elkaar konden communiceren en de toegang tot het gemeentehuis beperkt was, is van invloed geweest op het functioneren van de organisatie. De beide omstandigheden hebben ook een onderlinge relatie. Het voornemen was om in 2020 stappen te zetten in de doorontwikkeling van de organisatie als regie-netwerk organisatie, nadat in 2019 vooral was gewerkt aan de invulling van de vacatures van de functies. Die doorontwikkeling heeft nauwelijks plaatsgevonden door de beperkingen vanwege de Coronacrisis en vooral de maatregelen die in dat verband vanuit de centrale overheid zijn opgelegd.

Deze bijzondere omstandigheden zijn meegenomen in de aanpak en inhoud van het onderzoek.

1.5 Onderzoekkader

Voor de onderwerpen in het onderzoek is gebruik gemaakt van het volgende onderzoekkader. De wijze waarop meldingen, klachten en bezwaarschriften door de gemeenten worden afgehandeld wordt beïnvloed door verschillende factoren. Het gaat om factoren van de gemeentelijke organisatie (structuur, de cultuur, de werkprocessen, de personele capaciteit en het management van de organisatie), politiek-bestuurlijke factoren, de context van de gemeentelijke organisatie en de samenwerking van de gemeente met andere organisaties – in dit geval de gemeente Hardenberg en de Omgevingsdienst IJsselland. Niet al deze factoren zijn in even sterke mate van invloed. Ook hebben we niet alle factoren uitgebreid kunnen onderzoeken. Zo vergt onderzoek naar de factor Cultuur meer tijd en diepgang dan in dit rekenkameronderzoek kon worden ingezet.



Figuur 1. Onderzoekkader

In dit kader komen de verschillende onderwerpen die in de onderzoeksvragen zijn genoemd aan de orde.

1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 begint met een korte toelichting op de huidige organisatie van de gemeente Ommen. Vervolgens bevat het hoofdstuk beschrijving van de bezwaarschriften, klachten en meldingen. Hoofdstuk 3 gaat in op de factoren die condities scheppen voor effectieve en efficiënte afhandeling van bezwaarschriften, klachten en meldingen of juist belemmerend werken. Hoofdstuk 4 geeft vanuit het maatschappelijk perspectief de waardering van de afhandeling. Het slothoofdstuk bevat conclusies en aanbevelingen van de rekenkamercommissie.





2 Bevindingen

In dit hoofdstuk beschrijven we kort de context en structuur van de gemeente en de bevindingen omtrent de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren.

Context

2.1 Regie-netwerkgemeente

In het kader van de ontvlechting van de BOH heeft Ommen ervoor gekozen om een regie-netwerk gemeente te worden. Dat betekent dat de gemeente een aantal taken zelf uitvoert, zoals op het vlak van beleid en enkele meer operationele taken, maar voor het overige diverse uitvoerende taken heeft uitbesteed aan andere organisaties. In de Houtskoolschets wordt de gemeente gekenschetst als een organisatie-model 4.0. De organisatie is een 'wendbare kernorganisatie met supergeneralisten'.³ Naast regie op uitvoering vervult de gemeente ook zelf de beleidsfunctie. De gemeente Ommen is sinds 2019 een organisatie in ontwikkeling. Ten tijde van het onderzoek kende de organisatie echter ook uitvoerende taken in de vorm van een eigen sport en cultuurbedrijf (Carrousel), de frontoffice van Samen Doen (sociaal domein) en eigen gastvrouwen en -heren. De organisatie is vooralsnog hybride. De formatie van de gemeente bestaat uit circa 70 fte.

Structuur

De organisatie bestaat uit vijf clusters onder de gemeentesecretaris: Beleid en Ontwikkeling, Regie en Coördinatie, Concern en Ondersteuning (bedrijfsvoering) en daarnaast Carrousel en Samen Doen-frontoffice. Binnen de cluster Regie en Coördinatie fungeren zes regisseurs die gekoppeld zijn aan zes dienstverleningsovereenkomsten (DVO's), die de gemeente heeft gesloten met de gemeente Hardenberg en de Omgevingsdienst. De DVO's met Hardenberg hebben een doorlooptijd van zes jaar. Daarnaast zijn Tijdelijke Uitvoeringscontracten (TUC's) afgesloten. Die hebben een kortere doorlooptijd.

De gemeente Hardenberg voert voor Ommen beheertaken voor de openbare ruimte uit. Meldingen die worden gedaan over bijvoorbeeld overhangend openbaar groen of oneffenheden in verhardingen worden afgehandeld door die gemeente. Ook andere taken, zoals sociale uitkeringen en paspoortuitgifte worden verzorgd door de gemeente Hardenberg. De Omgevingsdienst IJsselland verzorgt sinds 2021 voor Ommen de vergunningverlening en het toezicht op het vlak van bouwen en wonen en zij deed dat al op het vlak van het milieu. Dat betekent dat klachten over handelingen van medewerkers betrekking kunnen hebben op medewerkers van zowel de gemeente Ommen, de gemeente Hardenberg als de Omgevingsdienst. Voorts kunnen besluiten van het college van burgemeester en wethouders (B&W) van Ommen waartegen bezwaarschriften worden ingediend, voor de respectievelijke taakgebieden zijn voorbereid door de gemeente Ommen, de gemeente Hardenberg en de Omgevingsdienst IJsselland.

2.2 Meldingen, klachten en bezwaarschriften

In deze paragraaf geven we een overzicht van de aantallen meldingen, klachten en bezwaarschriften in de onderzoeksperiode. Dit overzicht is voor klachten niet compleet, omdat gegevens die zijn bijgehouden in het vorige management ondersteuningssysteem Verseon, niet (meer) beschikbaar zijn.

Afhandeling
Meldingen
Klachten
Bezwaarschriften

³ Ommen 4.0, Houtskoolschets, april 2018.

Jaar	Meldingen	Milieuklachten/ Meldingen ODIJ	Klachten	Bezwaarschriften
2019	1411	16	Geen info	49
2020	1637	35	44	48
1 ^e helft 2021	954	38		23

Tabel 1. Aantallen meldingen, klachten en bezwaarschriften gemeente Ommen 2019-2021.

De aantallen meldingen zijn inclusief meldingen op het vlak van afval en afvalinzameling die door ROVA worden afgedaan.

De milieuklachten die bij de ODIJ binnenkomen zijn meldingen, zoals in dit onderzoek wordt bedoeld. Ze hebben betrekking op geuroverlast, geluidsoverlast en andere vormen van hinder. Sinds 2019 betrof het vooral meldingen over geur en geluid (beide circa 30 klachten) en melding van incidenten (elfmaal, zoals brand). De ODIJ heeft protocollen voor reactie op de meldingen. De ODIJ rapporteert de meldingen op zaaknummers (de ODIJ heeft een eigen zaakstelsel: IJVI) aan de gemeente en geeft ook aan of de melding is afgehandeld. De rapportage vermeldt per melding de startdatum (datum van melding) en de einddatum (datum van afgehandeld zijn).

2.3 Bezwaarschriften

Inwoners en ondernemers kunnen op de website van de gemeente onder 'Contact met de gemeente' en onder 'Gemeente – organisatie' informatie vinden over het indienen van bezwaren tegen beslissingen of klachten tegen behandeling door de gemeente. Het aantal bezwaarschriften dat is ingediend, is de afgelopen vijf jaar stabiel gebleven rond de 45 à 50 bezwaarschriften. In het kader van dit onderzoek hebben we op hoofdlijnen gekeken naar de aantallen bezwaarschriften bij gemeenten in Nederland die in een range van 500 inwoners even groot zijn als Ommen.⁴ Het blijkt dat de stabiliteit in aantallen bezwaarschriften door de jaren heen in andere gemeenten niet zo groot is als in Ommen. Door de jaren heen en per gemeente verschillend, zijn er meer (oplopend tot 100 bezwaarschriften per jaar) of juist minder (tot circa 20 bezwaarschriften per jaar) bezwaarschriften dan in Ommen. De vergelijking heeft alleen een indicatieve waarde, doch wij durven te stellen dat Ommen gemiddeld scoort, en over de jaren stabiele aantallen kent.

De aantallen bezwaarschriften zijn in de drie jaar evenredig verdeeld over het sociaal domein en het fysiek domein. In de aantallen zijn de bezwaren tegen belastingaanslagen (waardering WOZ en hoogte van de aanslagen) niet meegenomen.

⁴ Het gaat om de gemeenten Bergeijk, Druten, Enkhuisen, Hardinxveld-Giessendam, Heerde, Meerssen, Oirschot en Olst-Wijhe.

Bezwaarschriften periode 2019-1 ^e helft 2021	Aantallen
Ingediend	120
Advies 'Gegronnd'	2
Deels gegronnd	0
Niet-ontvankelijk	31
Ongegronnd	51
Overig	30
Nog in behandeling (sept. 2021)	6

Tabel 2. Afhandeling van bezwaarschriften gemeente Ommen

Tabel 2 laat zien dat minder dan 2 % van het aantal ingediende bezwaren door de bezwaarschriftencommissie als gegronnd wordt geoordeeld. Een kwart is niet ontvankelijk, vooral vanwege het te laat indienen van een bezwaarschrift. In ruim 40 procent van de gevallen worden de bezwaarschriften ongegronnd verklaard. De genomen beslissing van de gemeente blijft dan in stand. Dan is er nog een kwart van de gevallen waarbij de bezwaarschriftenprocedure geen doorgang vindt. Dit kan om verschillende redenen het geval zijn. De secretaris van de bezwaarschriftencommissie verdiept zich in een bezwaarschrift en het betreffende besluit en communiceert daarover zowel met de indiener als met de betrokken medewerkers van de gemeente. Soms is er sprake van een bepaald misverstand of een onjuistheid die ten grondslag ligt aan de beslissing. In die gevallen kan het voorkomen dat na aanvullende informatie over een besluit een bezwaar wordt ingetrokken of een besluit wordt herzien waarna het bezwaar niet verder in behandeling hoeft te worden genomen. Een belangrijk deel van de 30 bezwaarschriften wordt niet doorgezet vanwege informeel handelen van de kant van de gemeente. Artikel 9 lid 3 van de Verordening bepaalt dat de secretaris in overleg met de voorzitter van de commissie en na overleg het betreffende onderdeel van de gemeente ("verwerend orgaan"), kan onderzoeken of het bezwaar in der minne kan worden bijgelegd, of dat de gemeente (deels) tegemoet kan komen aan de bezwaren.⁵ Dit is de juridische basis voor informeel afhandelen.

Afhandeling van bezwaarschriften

Uit bestudering van drie cases blijkt dat de gemeente de procesbeschrijving (zie paragraaf 3.1) volgt in haar wijze van handelen. In besluiten van het college wordt de ontvanger van een besluit geïnformeerd dat er mogelijkheid is tot het maken van bezwaar tegen de beslissing. Dit gebeurt niet in die gevallen waarbij een derde een handeling op grond van gemeentelijke regelgeving uitvoert, zoals het wegslepen van een voertuig door een bedrijf 'in opdracht van'/namens de gemeente. Overigens ondanks dat in besluiten de mogelijkheid tot bezwaar maken is opgenomen, worden regelmatig bezwaarschriften te laat ingediend, zoals hierboven in genoemd.

Het komt voor dat een bezwaarmaker – of voor hem/haar een juridisch adviseur – vraagt om uitstel van onderbouwing van het bezwaar. Dit wordt verleend onder voorwaarde dat ook de beslissing op bezwaar later wordt genomen. De snelheid van ontvangstbevestiging wisselt in de onderzochte cases. In de ontvangstbevestiging wordt de indiener geïnformeerd over de procedure en mogelijk al over de data van stappen, zoals de datum van een hoorzitting en de uiterste datum voor indiening van nadere

⁵ Gemeente Ommen, Verordening commissie bezwaarschriften, 2020.

informatie. In alle cases in 2020 en 2021 is de hoorzitting op het gemeentehuis vanwege de Coronamaatregelen vervangen door schriftelijke hoorzitting.

De beide partijen in de bezwaarprocedure krijgen elkaars inbreng bij de commissie op schrift. Voor de partijen is op die wijze transparant wat de argumentatie van de andere partij is. De indiener wordt geïnformeerd over het advies van de bezwaarschriftencommissie en de beslissing op bezwaar. In de brief wordt verwezen naar de mogelijkheid van beroep tegen de beslissing.



Op inhoud blijkt dat de bezwaarschriftencommissie in twee van de drie gevallen adviseert om het betreffende besluit in stand te houden, maar de commissie plaatst wel kanttekeningen bij het handelen van de gemeente. Ook is er een geval waarbij de commissie adviseert om de bezwaarmaker op enkele onderdelen tegemoet te komen. Dat nuanceert het beperkte aantal gevallen (2) van 'gegronde' bezwaarschriften uit Tabel 2. Daar waar de gemeente op onderdelen tekort is geschoten, wijst de commissie de gemeente daarop en adviseert zij tot aanpassingen in het concrete geval. Het ging in dat geval om de motivering van een besluit die tekort schoot. Er zijn gevallen in andere gemeenten waarbij het ontbreken van motivering tot het gegrond verklaren van het bezwaar heeft geleid. De commissie geeft de gemeente om ruimte tot herstel in het handelen.

Rapportage

Ten tijde van dit rekenkameronderzoek had de bezwaarschriftencommissie nog geen jaarverslag over de jaren 2019 en 2020 uitgebracht. Artikel 19 van de verordening regelt de commissie jaarlijks zo'n verslag uitbrengt. Het college en ook de raad beschikten aldus niet over informatie over de afhandeling van bezwaarschriften. Wel zijn inmiddels de aantallen bekend gemaakt, zoals die zijn opgenomen in bovenstaande Tabel 2.

2.4 Klachten

Op de website van de gemeente staat vermeld dat burgers een klacht tegen de behandeling door de gemeente of een functionaris van de gemeente kunnen indienen. Er wordt vermeld dat er een klachtcoördinator is die de klacht in eerste instantie in behandeling neemt. Informatie over het indienen van klachten kan men via twee ingangen op de website bereiken: via 'Contacten' en onder 'Gemeente-Organisatie'.

De gemeente is gestart met registreren in het Zaaksysteem vanaf 01-10-2020. Sindsdien hebben 44 personen een klacht ingediend vanaf 1-1-2020. Wat gemiddeld op ongeveer 10 klachten per kwartaal uitkomt.

Afhandeling van Klachten

De onderzochte drie cases inzake formeel ingediende klachten hebben alle drie in elk geval ook betrekking op vertraging in de reactie door de gemeente. In alle gevallen wordt daar in latere instantie excuses voor aangeboden door de gemeente. Verder zijn onderwerpen waarover wordt geklaagd de vermeende vooringenomenheid van een medewerker, de wijze waarop men te woord wordt gestaan, wisseling van behandelende medewerkers zonder dat daarover wordt gecommuniceerd, en het uitblijven van een reactie op een klacht.



Klachtenprocedures dienen te zijn afgerond binnen vier weken, met een verlengingsmogelijkheid van zes weken, dus in totaal tien weken. Van de drie cases is die termijn in één geval gehaald. De andere twee lopen uit, waarbij er in één van de twee sprake is van klacht op klacht (over het uitblijven van de behandeling van de klacht). Het totaal van drie klachten neemt in dat geval een periode van een jaar in beslag. De gemeente blijkt in de gevallen niet te hebben gecommuniceerd over verlenging van de termijnen van afhandeling van de klacht. De lange duur van afhandeling is geen gevolg van een poging tot informele afhandeling van een klacht.

Op inhoud is de gemeente transparant in haar handelen, blijkt uit de bestudeerde cases. In een geval waarbij een aanvraag op het sociaal domein niet binnen de termijn is behandeld en ook de klachtenbehandeling is vertraagd, gaan de excuses aan de burger vergezeld van een chronologisch overzicht van de stappen die zijn gezet. In een ander geval wordt in een document van meerdere pagina's uitgelegd waarom de gemeente heeft gehandeld zoals zij heeft gedaan. De gemeente legt achteraf verantwoording af.

In de interne communicatie rond klachtafhandeling wordt erop gewezen dat stappen moeten worden geregistreerd in het zaakstelsel. In het onderzoek is op basis van het zaakstelsel geen inzicht verkregen in de doorloop van de afhandeling van de klachten mede in relatie tot de termijnen die daarvoor staan.

In het kader van dit onderzoek zijn geen interne periodieke rapportages aangetroffen waarin wordt ingegaan op de afhandeling van de klachten.

Net als bij bezwaarschriften kan bij de klachtenafhandeling ook het initiatief worden genomen door de klachtencoördinator om klachten informeel af te handelen. Bij klachten over ambtelijk handelen wordt de direct leidinggevende (in het geval van Ommen is dat een clustercoördinator, of kan dat de gemeentesecretaris zijn) betrokken. Klachtenbehandeling houdt volgens artikel 5 lid 1 van het reglement in "... het zo mogelijk onmiddellijk oplossen van de klacht, het onderzoeken van een klacht met inachtneming van het bepaalde in titel 9.1. van de Awb ...".⁶

Bij klachtenafhandeling bestaat een spanning tussen transparantie en vertrouwelijkheid. Enerzijds is transparantie gewenst uit oogpunt van zicht op zorgvuldig handelen jegens burgers en het leren van eventuele fouten. Anderzijds is de privacy van zowel ambtelijke personen als burgers in het geding. Ook het zich veilig voelen – dit geldt zowel voor een betrokken medewerker als voor de betrokken burger – vergt zowel transparantie als vertrouwelijkheid. Bij klachtenafhandeling zijn meer aspecten betrokken dan in het reglement wordt geregeld en kan worden geregeld. Het gaat ook om vraagstukken van management en managementstijl, cultuur, sociale veiligheid en vertrouwen. Dat maakt klachtenafhandeling tot een complex proces waaraan op een zorgvuldige wijze, de nodige tijd en aandacht moet worden besteed. Ook vergt de klachtenafhandeling een goede informatie-infrastructuur. Deze ontbrak nog in de onderzoeksperiode. De gemeente werkt aan verbeteringen.

⁶ Klachtenreglement gemeente Ommen 2020. Gemeenteblad 255460.



Rapportage

Op grond van artikel 8 lid 6 van het Klachtenreglement van de gemeente dient de klachtencoördinator jaarlijks verslag uit te brengen over de klachtenafhandeling (het reglement spreekt over 'behandeling'). Dat is over 2019 en 2020 niet gebeurd.

Niet formeel ingediende klachten

Dit onderzoek richt zich op klachten die formeel worden ingediend bij de gemeente. Uit een aantal documenten blijkt dat er in de gemeente Ommen bij burgers en ondernemers klachten bestaan over het handelen, nalaten van handelen en de uitvoering van taken door de gemeente en uitvoerende instanties rond de gemeente. Niet alle resulteren in indienen van een formele klacht. In een brief van de Participatieraad Ommen wordt daaraan gerefereerd op het sociaal domein. In beantwoording van raadvragen gaat het college daarop in. Onderkend wordt dat er bij burgers de nodige klachten bestaan over het functioneren van het onderdeel van de gemeente dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van sociale wet- en regelgeving.⁷ Uit gesprekken in het kader van dit onderzoek komt naar voren dat er in Ommen het nodige zou worden geklaagd over de bereikbaarheid en lange reactietijd van de gemeente en uitvoerende instanties. Hierboven is aangegeven dat ook in een van de cases dat onderwerp aan de orde wordt gesteld. Dit rekenkameronderzoek richt zich echter niet op de reactiesnelheid van de gemeente in het algemeen.

2.5 Meldingen

Op de website van de gemeente staat onder 'Inwoners' het 'Meldpunt openbare ruimte' genoemd. Inwoners kunnen als bij hen in de buurt iets kapot is, of als er vervuiling is op de straat, hiervan *online* melding maken. Het gaat om meldingen betreffende:

- losliggende of kapotte tegels of putdeksels
- onderhoud van openbaar groen
- kapotte verkeersborden
- onderhoud speeltoestellen en trapveldjes
- onderhoud van wegen, voet- en fietspaden
- riolering.

In gesprekken in dit onderzoek is naar voren gekomen dat de communicatielijnen tussen de gemeente, met name raadsleden en collegeleden enerzijds en burgers en ondernemers anderzijds kort zijn. Daar waar burgers zich direct richten tot politici en bestuurders worden zij door hen doorgaans verwezen naar het meldpunt.

De afhandeling van de meldingen inzake de openbare ruimte wordt gedaan door de uitvoeringsdienst van de gemeente Hardenberg.

Afhandeling van meldingen

De afhandeling van meldingen is beperkt gedocumenteerd. In de bestudeerde gevallen betrof het werkzaamheden in de openbare ruimte. Wij hebben alleen kunnen vinden dat de werkbonden voor de uitvoerders gedateerd zijn. De documenten over de melding en de afhandeling zijn dat niet. De afhandeling zelf bestaat in de gevallen uit de aankondiging dat er actie is ondernomen en dat er perspectief is op fysieke aanpassing van de situatie waarop de melding betrekking heeft, zoals snoeien op een later tijdstip

⁷ Participatieraad Ommen, Brief inzake Samen Doen Team, 8 juni 2021. College van B&W Ommen, artikel 40 vragen Sociaal Domein 05-11-3021.

en herbeplanting in de winter. Die activiteiten en het resultaat daarvan worden niet formeel afgemeld. Daardoor is er geen zicht op de volledige afhandeling van een melding.

Rapportage over afhandeling meldingen

In de kwartaalrapportages van de gemeente Hardenberg worden in een aparte paragraaf de aantallen meldingen genoemd per categorie en wordt ingegaan op de kwantitatieve gegevens van afhandeling. In dat verband wordt vermeld hoeveel van de meldingen in het betreffende kwartaal nog niet zijn afgehandeld.⁸

In de rapportages zijn meer categorieën opgenomen dan op de website bij het Meldpunt staan gemeld. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de afgelopen jaren (tot en met eerste twee kwartalen 2021). De categorie 'Anders' is een restcategorie, bij voorbeeld meldingen vanwege overlast van sneeuwval. De categorieën zijn overgenomen uit de Product-diensten catalogus (PDC) van de gemeente Hardenberg.

Categorie	2019	2020	2021
Aantal storingen openbare verlichting	Geen opgave	152	146
Afval en afvalinzameling	86	124	77
Anders	153	190	220
Begraafplaatsen	1	4	1
Eikenprocessierups	282	276	13
Groen / openbare beplanting	418	390	187
Overlast	38	44	23
Parkeren	9	22	11
Riolering en water, kabels en leidingen	113	101	47
Straatmeubilair, verkeersvoorz. en speeltoestellen	99	106	47
Wegen, stoepen, bruggen en straten	212	228	182
Totaal	1.411	1.637	954

Tabel 3. Aantallen meldingen openbaar gebied. Bron: Kwartaalrapportages gemeente Hardenberg aan Ommen.

In de kwartaalrapportages van 2020 worden bijzonderheden rond de meldingen beschreven. Enkele aantallen worden kort toegelicht en ook de eventuele vertraging in de uitvoering wordt kort toegelicht. Daarbij wordt ook benoemd wat de rol van aannemers is bij de afhandeling en waardoor eventuele vertragingen bij hen aan de orde zijn. Telkens vermeldt de rapportage acties om de meldingen ook administratief af te handelen. Uit de documenten van de drie cases blijkt niet duidelijk of en op welke wijze dit gebeurt.

In de rapportage van de eerste helft 2020 vermeldt de gemeente Hardenberg dat zij vanaf 2020 werkt met een digitale kaart waarbinnen inwoners de meldingen kunnen doen en ook de wijze van afwikkeling kunnen lezen. Ook wordt gewerkt aan een interactieve kaart waarop specifiek meldingen eikenprocessierups kunnen worden gedaan. Dit gaat niet meer via het zaakstelsel. De interactieve kaart is gelinkt aan het beheersstelsel, waardoor inwoners een specifieke boom kunnen selecteren (en niet

⁸ Gemeente Hardenberg, ABC-rapportage, kwartaalrapportages 2019, 2020 en eerste twee kwartalen 2021.



alleen een adres). Op de kaart wordt bijgehouden wat er aan maatregelen is uitgevoerd. Dit is tevens zichtbaar voor inwoners. Met deze wijze van werken maakt Hardenberg voor inwoners van Hardenberg en Ommen transparant wat de stand van zaken is van de meldingen.

De informatie over de afhandeling van meldingen is vooral managementinformatie. Er is geen informatie over individuele gevallen. Deze kunnen wel aan de orde komen in de periodieke ambtelijke overleggen tussen Ommen als opdrachtgever en Hardenberg als opdrachtnemer.

Van de ODIJ beschikt de gemeente Ommen over een volledig (Excel-) overzicht van de afgehandelde meldingen, met start- en einddatum, zaakomschrijving, -toelichting en zaaknummer, aanduiding van het 'product'(geluid, lucht, geur, incident) en resultaat: afgehandeld of (nog) niet.



3 Factoren van invloed op de afhandeling

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren en de factoren die daarop van invloed zijn.



Kaders

3.1 Kaders

Regeling en beleid

Bij de ontvlechting hebben de gemeenten Hardenberg en Ommen afgesproken dat de werkprocessen en de kwaliteitsnormen voor dienstverlening zouden worden voortgezet op de wijze waarop dat gebeurde in de BOH. Er zijn zogenaamde 'as-is' afspraken gemaakt in de DVO's. In de DVO's en de leveringsafspraken wordt verwezen naar de Producten-Diensten Catalogus (PDC) van de gemeente Hardenberg, waarin de producten en diensten staan beschreven. Voor het openbaar gebied is het afhandelen van meldingen als een aparte dienst opgenomen.

De gemeente Ommen heeft een Kwaliteitshandvest waarin staat waarop de burger kan rekenen als hij of zij contact opneemt met de gemeente. Dit handvest wordt eind 2021 of begin 2022 vernieuwd, mede gebaseerd op ervaringen met reële reactietijden en reactietermijnen.

De gemeente heeft in 2020 de Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Ommen 2021 en het Klachtenreglement gemeente Ommen vastgesteld. Daarin zijn regels voor indiening en behandeling van de bezwaarschriften en klachten opgenomen. Voor de ombudsfunctie wordt aangesloten bij het instituut van de Nationale Ombudsman. Burgers die het oneens zijn met de klachtenafhandeling kunnen daar terecht. De aansluiting bij de Nationale Ombudsman gebeurt van rechtswege als een gemeente niet zelf een ombudsfunctie heeft georganiseerd. Ommen had die functie wel ingevuld in de vorm van een Ombudscommissie. Deze bestond uit leden van de bezwaarschriftencommissie maar had de afgelopen jaren een zeer kleine *workload* – één geval per jaar. Daarom is nu gekozen voor aansluiting bij de Nationale Ombudsman.

De gemeente heeft in beleid geen aparte doelen in aanvulling op de Algemene wet bestuursrecht (Awb) opgesteld. Met de vaststelling van de verordening voor de behandeling van bezwaarschriften geeft de gemeente invulling van artikel 7 van de Awb. De verordening en het reglement vormen de basis voor de procesbeschrijvingen voor de afhandeling van klachten en bezwaarschriften (zie hieronder). Het doel van het klachtenreglement is het vastleggen van de organisatorische uitwerking van de klachtbehandeling binnen de gemeente Ommen en het vaststellen van enkele aanvullende bepalingen ten opzichte van de bepalingen uit de Awb over klachtenbehandeling (artikel 9.1 Awb).

Beschrijving van werkprocessen

De gemeente heeft voor de afhandeling van klachten en bezwaarschriften werkinstructies vastgesteld.⁹ Daarin zijn de wettelijke afhandeltermijnen als kaderstellend opgenomen:

⁹ Werkinstructie afhandelen bezwaarschriften en Werkinstructie afhandelen klachten, beide uit 2020.



- voor bezwaarschriften: een bezwaarschrift moet binnen zes weken na dagtekening van de beslissing binnen zijn anders is deze niet-ontvankelijk; afhandeling met een besluit binnen twaalf weken na ontvangst van het bezwaarschrift met een eventuele verlenging van zes weken;
- voor klachten: afhandeling binnen zes weken afgerond met een eventuele verlenging van vier weken.

Voor bezwaarschriften wordt in 34 stappen uitgelegd welke activiteiten moeten worden ondernomen en hoe een en ander moet worden vastgelegd in het Zaaksysteem. De secretaris dient het bezwaar te onderzoeken en daarbij contact te leggen met de bezwaarmaker en de betrokken vakinhoudelijke medewerker(s) die het bestreden besluit hebben voorbereid. Informele afhandeling (door de vakinhoudelijke medewerker) en formele afhandeling worden beide beschreven. Bij formele afhandeling volgen eventueel schriftelijke vragenronde, hoorzitting waarin bezwaarmaker en verweerder gehoord worden, besloten vergadering van de bezwaarschriftencommissie en het opstellen van het verslag en het advies en afhandeling door het versturen van de beslissing op bezwaar door de gemeente. Het instrument 'mediation' wordt niet expliciet benoemd in de procesbeschrijving, wel de mogelijkheid van de secretaris om via informele contacten met beide partijen tot een oplossing te komen.

Voor de afhandeling van formeel ingediende klachten wordt in twaalf stappen uitgelegd welke activiteiten moeten worden ondernomen en hoe een en ander moet worden vastgelegd in het zaaksysteem. De activiteiten van de klachtencoördinator en de klantenbehandelaar worden benoemd, gekoppeld aan kenmerken van de klacht. Beschreven wordt wie in de verschillende gevallen de rol van klachtenbehandelaar kan vervullen. In het kader van de behandeling van een klacht kan een hoorzitting worden georganiseerd, waarin de indiener haar/zijn klacht kan toelichten.

Zoals in het vorige hoofdstuk is beschreven, worden deze stappen gevolgd door de gemeente. De secretaris van de bezwaarschriftencommissie en de klachtencoördinator wijzen de vakinhoudelijke medewerkers op de stappen die moeten worden gezet en de termijnen die daarvoor staan. In de praktijk vergen de stappen meer tijd en worden termijnen niet altijd gehaald. De wijze van werken bestond al vóórdat deze procesbeschrijvingen werden vastgesteld. Ze zijn in 2020 toegesneden op het nieuwe Zaaksysteem.

3.2 Structuur

Structuur

In paragraaf 2.1 is de hoofdstructuur van de gemeentelijke organisatie geschetst. In deze paragraaf zoomen we in op de structuur rond de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften. De gemeente Ommen voldoet aan de organisatorische eisen die aan de afhandeling kunnen worden gesteld.

Er is een onafhankelijke commissie bezwaarschriften. Deze houdt buiten het zomerseizoen maandelijks hoorzittingen waarin de bezwaarschriften worden behandeld. De commissie bestaat uit negen leden. Dat is een relatief groot aantal als we kijken naar commissies van gemeenten van vergelijkbare grootte.¹⁰ Doorgaans gaat het om commissies van vijf á zes leden. De commissie wordt ondersteund door een secretaris. Deze is in principe in dienst van de gemeente. De secretaris verzorgt de communicatie

¹⁰ Zie voetnoot 3.

met de indiener van een bezwaarschrift en met de betreffende medewerker(s) of cluster van de gemeente. Zoals in hoofdstuk 2 is gemeld heeft de secretaris ook de bevoegdheid om te bevorderen dat het bezwaar in der minne wordt bijgelegd.¹¹

Voor klachten is er een klachtencoördinator. Deze ontvangt de klachten die via het Meldpunt zijn ingediend en verzorgt de communicatie erover met de indiener van de klacht en met de betrokken medewerker(s) of management. De klachtencoördinator verzorgt de communicatie met de Nationale Ombudsman. De coördinator is in dienst van de gemeente.

Voor de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften zijn verschillende onderdelen binnen de gemeenten Ommen en Hardenberg en de Omgevingsdienst IJsselland (ODIJ) betrokken.

3.3 Samenwerking

Samen- werking

De factor samenwerking heeft in het geval van Ommen als regie-netwerk gemeente een specifieke invulling. Bij de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften zijn verschillende organisaties betrokken: de gemeenten Ommen en Hardenberg en de ODIJ. De samenwerking in de vorm van de relatie opdrachtgever-opdrachtnemer is vorm gegeven in DVO's en TUC's. Daarin en ook in de daaraan gekoppelde leveringsafspraken staat de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften niet beschreven. Wel zijn in het algemeen tussen Ommen en Hardenberg 'as-is' afspraken gemaakt: de gemeenten handelen zoals dat gebeurde tijdens de periode van de BOH. Dat blijkt te functioneren: meldingen worden afgehandeld en ook klachten en bezwaarschriftenprocedures worden doorlopen. Volgens de tekst van de DVO's golden de afspraken primair voor 2019 en zou de basis voor de samenwerking in de daarop volgende jaren zich ontwikkelen. Ten aanzien van in elk geval het handelen rond meldingen, klachten en bezwaarschriften zijn daar geen acties op ondernomen voor eventuele actualisatie en gelden deze 'as-is' afspraken in de praktijk nog steeds.

Belangrijke spelers in de samenwerking zijn aan de kant van Ommen de regisseurs uit de cluster Regie en Coördinatie en aan de kant van Hardenberg en ODIJ de accounthouders. Deze overleggen periodiek in het kader van de DVO's en leveringsafspraken en mede aan de hand van afgesproken periodieke rapportages. In die rapportages en overleggen komen de meldingen aan de orde, evenals de bezwaarschriften en klachten voor zover de privacy en vertrouwelijkheid dat toelaten. In de rapportages en overleggen wordt de voortgang van de afhandeling gemonitord en worden eventuele knelpunten in de voortgang besproken.

Voor de klachten en bezwaarschriften zijn van de kant van Ommen vooral de klachtencoördinator respectievelijk de secretaris van de bezwaarschriftencommissie van belang voor de samenwerking. In de BOH was de secretaris van de bezwaarschriftencommissie tevens de klachtencoördinator. De wijzen van werken zijn gehandhaafd al zijn nu in Ommen die functies toegeedeeld aan twee personen.

¹¹ Verordening commissie bezwaarschriften, artikel 9 lid 3.





Capaciteit

3.4 Capaciteit

Bij capaciteit gaat het om personele capaciteit. De personele bezetting van de cruciale functies voor de afhandeling van bezwaarschriften en klachten is in de onderzoeksperiode wisselend geweest. Door de opstart van de nieuwe organisatie, verschuiving in functies en uitval van personen is de bezetting van de functies een aantal keren gewijzigd. Dat is ten koste gegaan van de continuïteit in de taakuitvoering en het halen van termijnen. Het inzicht in en overzicht over de stand van zaken en gang van zaken heeft nog beperkt vorm en inhoud gekregen. De overgang van het workflow-managementsysteem Verseon naar het Zaaksysteem heeft daarbij ook een rol gespeeld. Informatie over klachten is verloren gegaan. Door verschillende personen wordt verschillend gedacht over de gebruiksvriendelijkheid, toegankelijkheid en effectiviteit van beide systemen. Men ziet zowel vooruitgang als beperkingen als gevolg van de overgang. Over de afhandeling van klachten bestaat nog weinig informatie bij de klachtencoördinator, mede als gevolg van de wisselingen. Uit een brief van de participatieraad Ommen komt naar voren dat er veel klachten zouden zijn op het sociaal domein. Niet duidelijk is of dit ook betrekking heeft op formeel ingediende klachten.¹²

Management

3.5 Management

De factor management is van invloed op de afhandeling van meldingen en deels ook klachten en bezwaarschriften. Het management bestaat in dit verband uit de hiërarchisch leidinggevende, de gemeentesecretaris, de coördinatoren van de clusters en de regisseurs die via het overleg met de accounthouders het opdrachtgeverschap vervullen.

Leden van het management vervullen een rol bij de afhandeling van klachten. De klachtencoördinator legt de klacht neer bij de betreffende medewerker en de betrokken leidinggevende – binnen de gemeentelijke organisatie van Ommen is dat een clustercoördinator. De clustercoördinator kan er voor kiezen om zelf de afhandeling van de klacht op te pakken en de indiener benaderen en desgewenst mediëren rond de behandeling van de klacht. Over de vorderingen op dat vlak houdt zij/hij de klachtencoördinator op de hoogte.

De clustercoördinator is de direct 'leidinggevende' van een medewerker. In de organisatie heeft de clustercoördinator geen hiërarchisch leidinggevende bevoegdheden.

Bestuur

3.6 Bestuur

De algemene term bestuur splitsen we op in college en gemeenteraad.

College van burgemeester en wethouders

Bij een bezwaarschriftenprocedure is er een formele betrokkenheid van het college van B&W. Het college dient een besluit te nemen te besluiten naar aanleiding van een advies van de bezwaarschriftencommissie, als de commissie heeft geadviseerd om het bezwaar gegrond te verklaren en het besluit aan te passen. Het college neemt dan een beslissing op bezwaar – dit staat overigens niet beschreven in de Werkinstructie. Dat gebeurt ook

¹² Participatieraad, 8-6-2021.

in die gevallen waarin een bezwaar ongegrond wordt verklaard. De gemeentesecretaris ondertekent de brieven met de beslissing op bezwaar namens het college.

De bezwaarschriftencommissie dient jaarlijks een verslag van haar werkzaamheden in te dienen bij het college van B&W. Daarin legt de commissie verantwoording af en kan zij het college informeren over haar bevindingen. Over de jaren 2019 en 2020 heeft de bezwaarschriftencommissie nog geen verslag ingeleverd bij het college. Daarmee heeft ook geen terugkoppeling van bevindingen plaatsgevonden.



Bij klachten is alleen een collegelid als klachtenbehandelaar betrokken als de klacht betrekking heeft op een collegelid of de gemeentesecretaris. Over de jaren 2019 en 2020 heeft de klachtencoördinator niet aan het college gerapporteerd over de bevindingen op geaggregeerd niveau – met in achtname van vertrouwelijkheid en privacy.

Meldingen worden doorgaans op ambtelijk niveau afgehandeld zonder bestuurlijke betrokkenheid. Wel is het mogelijk dat een melding via een collegelid binnenkomt en als zodanig in de organisatie wordt opgepakt. Formeel dient dit via het meldpunt te worden geleid, maar in de praktijk komt het voor dat een portefeuillehouder een melding doorgeeft aan de gemeentesecretaris, een coördinator of een regisseur. Of een bestuurder daar verder op stuurt en de voortgang monitort, hangt van de persoon van de bestuurder af. In portefeuillehouderoverleggen komt de voortgang van een afhandeling incidenteel aan de orde.

Gemeenteraad

De gemeenteraad is de afgelopen jaren niet schriftelijk of mondeling geïnformeerd over de afhandeling van klachten, bezwaarschriften of meldingen. Het college beschikte niet over rapportages op grond waarvan de raad kon worden geïnformeerd. In het kader van dit rekenkameronderzoek zijn twee groepsgesprekken gehouden met in totaal acht raadsleden van verschillende fracties – zie Bijlage 2. Daaruit blijkt dat raadsleden zich niet goed bewust zijn van het feit dat zij over de afgelopen twee jaar geen rapportages hebben ontvangen. Bij hen is er zorg over het ontstaan van klachten als gevolg van activiteiten van de gemeente. Volgens raadsleden gaan klachten vooral over de reactie van de gemeente op verzoeken en signalen vanuit de samenleving. Raadsleden wijzen hierbij zowel op het feit dat het vaak lang duurt voordat de gemeente reageert, als op het feit dat het voorkomt dat een burger of ondernemer in het geheel geen reactie krijgt. Raadsleden noemen dat zij hierover signalen van burgers en ondernemers ontvangen en dat dit regelmatig aanleiding geeft voor vragen in de raad. Het gaat hierbij niet zozeer om formeel ingediende klachten.

In de raad is de afgelopen twee jaar ook niet gesproken over de afhandeling van bezwaarschriften, klachten en meldingen. Wel heeft de raad de verordening en het klachtenreglement vastgesteld, maar in beide gevallen was er geen aanleiding tot een nadere bespreking in de raad over de wijze van afhandeling.

Er bestaat in de raad wel politieke aandacht voor de interactie tussen burgers en ondernemers enerzijds en de gemeente anderzijds, maar niet specifiek voor de afhandeling van formele meldingen, klachten en bezwaarschriften.

Uit de gesprekken met raadsleden komt een aantal onderwerpen naar voren. Men hecht eraan dat:

- de gemeenten voor meldingen en klachten ook goed toegankelijk is voor personen die minder bekwaam zijn op het vlak van ICT en die niet makkelijk toegang hebben tot de website van de gemeente en/of er hun weg niet in kunnen vinden;
- de gemeente altijd de ontvangst bevestigt van meldingen, klachten, verzoeken en signalen van burgers en ondernemers;
- de organisatie klachten en meldingen opvat als leerpunten en dat ze ook als zodanig worden behandeld in het college en de organisatie;
- vooral klachten op een objectief en onafhankelijke manier worden afgehandeld;
- dit ook geborgd is in regels en in de organisatie;
- er in dat verband ook sprake is van transparantie waaruit blijkt dat de objectiviteit en onafhankelijkheid gewaarborgd is;
- er sprake is van vastleggen hoe klachten zijn afgehandeld met het oog op zorgvuldigheid en leren – met in achtneming van de vertrouwelijkheid.



Raadsleden geven aan niet zozeer behoefte te hebben aan informatie over aantallen klachten, bezwaarschriften en meldingen, maar vooral over de wijze waarop de gemeente klachten en meldingen afhandelt op een wijze die recht doet aan de wensen en noden van burgers en ondernemers. Door daarover transparant zijn, kan volgens de raadsleden de gemeente winnen aan vertrouwen bij burgers, ondernemers en ook bij raadsleden.

Dienstverleningsnormen die betrekking hebben op de wijze van reageren en de snelheid van reageren op signalen en verzoeken van burgers zouden volgens de raadsleden evenzeer van toepassing moeten zijn op de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften.

Cultuur

3.7 Cultuur

De laatste factor die wij hier behandelen is de cultuur van de organisatie als mogelijk beïnvloedende factor. Het rekenkameronderzoek is te beperkt van opzet om te diep in te gaan op de organisatiecultuur.

De communicatielijnen binnen de gemeentelijke organisatie en ook van de gemeente naar de lokale samenleving zijn kort. Dit bevordert dat in afhandelingsprocedures informeel contact wordt gelegd over meldingen, klachten en bezwaarschriften. Dat bevordert dat procedures niet alle formeel behoeven te worden gevolgd, maar informeel oplossingen kunnen worden gevonden waardoor de procedures niet doorgezet behoeven te worden.

Er is een cultuur die bevordert dat medewerkers en bestuurders van de gemeente rechte contacten zoeken met inwoners en ondernemers. Dat kan een positieve invloed hebben op het voorkomen van klachten en bezwaren. De persoonlijke factor van medewerkers en bestuurders lijkt hierbij wel een rol te spelen. Het risico is wel dat informeel handelen bij een inhoudelijk meningsverschil tussen burger en overheid door de burger kan worden gebruikt tegen die overheid – bij voorbeeld als niet formeel is vastgelegd dat van formele procedures is afgeweken.

4 Waardering afhandeling door inwoners en bedrijven



In dit hoofdstuk bekijken wij vanuit het perspectief van de samenleving naar de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften. Om daar zicht op te krijgen is gesproken met enkele vertegenwoordigers van het bedrijfsleven en is een enquête gehouden onder personen die meldingen hebben gedaan, of klachten of bezwaarschriften hebben ingediend.

De rekenkamercommissie heeft ook de Participatieraad Ommen uitgenodigd voor een gesprek om de gang van zaken op het sociaal domein te bespreken. Daarop is vanuit de Participatieraad geen reactie gekomen. Wel heeft de Participatieraad eerder in 2021 een brief geschreven aan het college waarin de raad zijn beklag doet over de gang van zaken bij de uitvoering op het sociaal domein door het Samen Doen team. De brief noemt niet formeel ingediende klachten, maar vermeldt wel dat er onder burgers veel wordt geklaagd over de uitvoering en dat burgers ook bij de gemeente klagen. De reactie vanuit de gemeente daarop wordt als niet voldoende beschouwd en daarom heeft de raad de brief geschreven.¹³

Uit de gesprekken met vertegenwoordigers van ondernemers komt een wisselend beeld naar voren. Er wordt enerzijds gemeld dat veel ondernemers lang moeten wachten op reacties van de gemeente op verzoeken en signalen. Er lijken ook verschillen te worden ervaren tussen de groepen ondernemers: recreatieondernemers, midden- en kleinbedrijf in de kernen en ondernemers op bedrijventerreinen. Er wordt op gewezen dat daar waar een bedrijvencontactfunctionaris actief is de contacten met de gemeente beter lopen. Er lijkt in Ommen een negatief beeld van de gemeente bij een deel van de ondernemers te overheersen. Dit beeld wordt ingegeven door een aantal langslpende inhoudelijke kwesties. Er is niet zozeer een relatie met de wijze van afhandeling van formele meldingen, klachten en bezwaarschriften.

Er blijkt bij de vertegenwoordigers van het bedrijfsleven geen zicht te zijn op de wijze waarop de gemeente formele klachten en meldingen afhandelt.

Enquête

In het kader van dit rekenkameronderzoek is een enquête gehouden onder inwoners, bedrijven en instellingen die de afgelopen jaren meldingen hebben gedaan, klachten ingediend of bezwaar hebben gemaakt.

Aanvankelijk is gepoogd om gelet op privacy en vanwege werkdruk bij de ambtelijke organisatie van de gemeente, inwoners te benaderen via de website van de gemeente. De enquête is van 25 oktober tot 15 november 2021 opengesteld op de website van de gemeente. De gemeente heeft via de haar ter beschikking staande *social media*-kanalen (Twitter en Facebook) en de lokale periodieke krant gewezen op de enquête. Helaas hebben zeer weinig personen de enquête ingevuld, namelijk slechts 15 personen. Hierdoor en door het feit dat deze wijze van werken het risico van zelfselectie in zich bergt, ontstaat geen representatief, betrouwbaar en bruikbaar beeld van de waardering van de indieners van de afhandeling door de gemeente.

¹³ Participatieraad 8-6-2021.



Daarop heeft de rekenkamercommissie na een gesprek met het presidium van de gemeenteraad besloten om alsnog inwoners en organisaties direct te benaderen met een *online*-enquête. De enquête kon om privacy-redenen alleen worden verstuurd aan personen en instanties die zelf hun emailadres bekend hadden gemaakt bij de indiening van de melding, de klacht of het bezwaarschrift.

De enquête is per e-mail verstuurd aan inwoners/organisaties die in de afgelopen vier jaar een klacht, melding of bezwaar hebben ingediend. Er waren in totaal 148 e-mailadressen bekend. In een aantal gevallen hebben personen en instanties een of meer meldingen, klachten en bezwaarschriften ingediend. Dat was bij 41 adressen het geval. Als een adres bij meer dan één van de drie categorieën voorkwam, is naar dat adres één e-mail verstuurd. De respondent had de mogelijkheid om in de enquête op alle drie categorieën in te gaan.

Van de 148 inwoners/organisaties die zijn benaderd voor deelname aan de enquête hebben 106 inwoners/organisaties de mail ook ontvangen¹⁴. In totaal hebben 61 personen de enquête gestart en hebben 48 personen de enquête volledig ingevuld, waarvan 19 de vragen bij meer dan één categorie (melding, klacht, bezwaarschrift) hebben ingevuld:

Melding: 32
Klacht: 21
Bezwaarschrift: 14

Dit is op zichzelf een goede respons (32% van degenen die een enquête hebben ontvangen heeft de enquête volledig ingevuld), zij het dat het aantal respondenten, zeker het aantal per categorie, beperkt is. Daardoor ontstaat slechts een beperkt representatief beeld, gelet op de aantallen die in de afgelopen jaren zijn ingediend – zie hoofdstuk 2 paragrafen 2.2 tot en met 2.4.

1. Meldingen

De meldingen van de respondenten hebben vooral betrekking op:

- overhangend groen (ca. 20% van de respondenten);
- kapotte verkeersborden (ca. 20% van de respondenten);
- verkeersoverlast (ca. 20% van de respondenten);
- problemen met verharding van de straat (ca. 10% van de respondenten);
- overlast (ca. 5% van de respondenten).

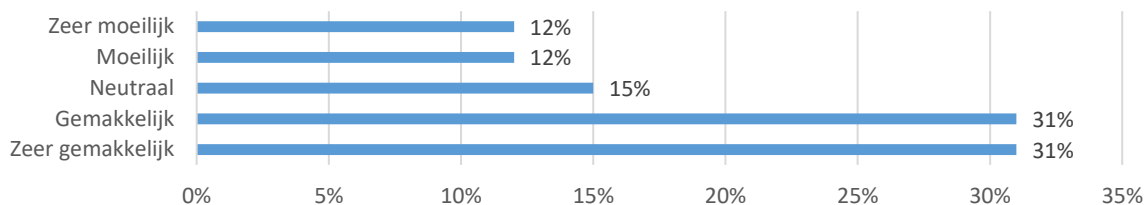
De kanalen die men heeft gebruikt om de melding te doen zijn:

- Meldpunt Openbare Ruimte op de website van de gemeente (35%);
- e-mail (25%);
- telefonisch (15%);
- de Buitenbeter App (15%).

Op de vraag *'hoe weet u dat u een melding kon doen en op welke wijze dit moet gebeuren?'* antwoordt de helft dat dit op de website van de gemeente beschreven is. Andere respondenten geven aan dat zij dit te weten zijn gekomen via vrienden/kennissen/familie of omdat ze eerder een melding hadden gedaan.

¹⁴ Bij de overige inwoners is de mail 'gebounced', wat wil zeggen dat deze inwoners hebben aangegeven geen mail te willen ontvangen van de tool die gebruikt is om de enquête uit te zetten. In hun Postvak wordt de mail via SPAM of ongewenst e-mail afgeleid.

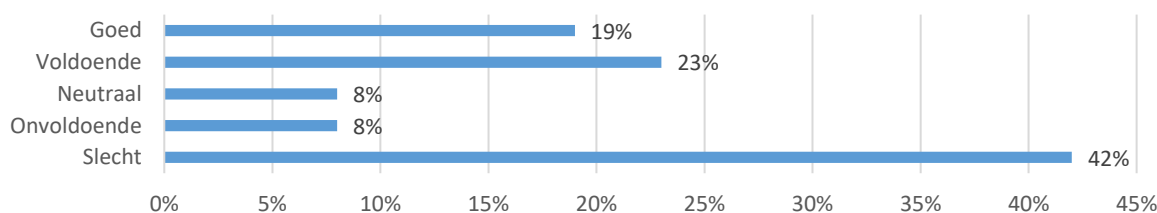
Bijna twee-derde van de respondenten heeft aangegeven dat het zeer gemakkelijk of gemakkelijk is om een melding in te dienen.



Figuur 2. Antwoorden op de vraag 'Vond u het makkelijk of moeilijk om een melding in te dienen?'

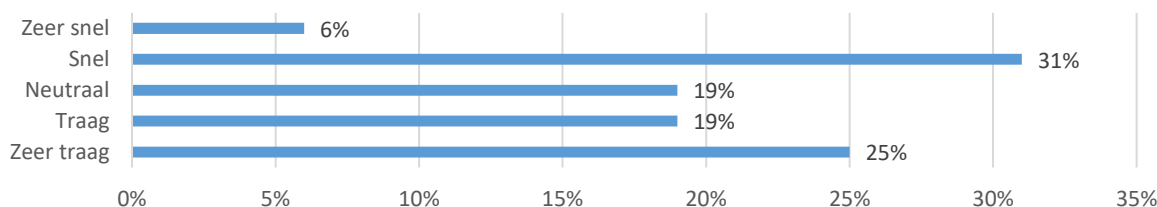
Tachtig procent van de respondenten geeft aan dat de gemeente heeft gereageerd op de melding; in 20% van de gevallen heeft de gemeente geen contact opgenomen. De kanalen waarlangs de gemeente contact opneemt, zijn over het algemeen de e-mail of de telefoon.

De respondenten zijn verdeeld over de kwaliteit van de communicatie naar aanleiding van de melding. De helft van de respondenten geeft aan dat de gemeente slecht of onvoldoende heeft gecommuniceerd op de melding. Minder dan de helft, namelijk 42%, geeft aan dat de gemeente goed of voldoende heeft gecommuniceerd. De overige 8 % is neutraal.



Figuur 3. Antwoorden op de vraag 'Hoe beoordeelt u de wijze waarop de gemeente met u heeft gecommuniceerd over de melding?'

Voorts geeft 45% van de respondenten aan dat de gemeente traag of zeer traag heeft gereageerd. Een kleiner deel, namelijk 37%, geeft aan dat de gemeente snel of zeer snel heeft gereageerd.



Figuur 4. Antwoorden op de vraag 'Hoe snel of langzaam vond de afhandeling van de melding plaats?'

De respondenten zijn kritisch over de afhandeling van de melding. In 46% van de meldingen heeft de gemeente het probleem opgelost, in 54% is dit niet het geval. Bijna

twee-derde van de respondenten (62%) is ontevreden over de wijze waarop het probleem is opgelost en 32% is tevreden over de wijze waarop de gemeente het probleem heeft opgelost. Het gemiddelde rapportcijfer dat de respondenten geven is een 5 – met een zeer grote spreiding, van zeer laag (een 1 tot) zeer hoog (een 10).



Uit de open antwoorden blijkt dat de ontevredenheid met name wordt veroorzaakt doordat problemen niet (adequaat) worden opgepakt door de gemeente, waardoor er vaker dan eens met de gemeente gebeld of gemaild wordt, of dat er met verschillende personen en afdelingen contact is geweest. Het gaat hier dus in vrijwel alle gevallen om contacten met de gemeente Hardenberg die de meldingen op het vlak van de openbare ruimte voor de gemeente Ommen afhandelt. Het deel van de respondenten dat wel tevreden is, complimenteert de gemeente (en dus ook de gemeente Hardenberg) juist met de snelle afhandeling, die volgens de respondenten vaak binnen 1 of 2 dagen heeft plaatsgevonden. Uit de antwoorden blijkt dat de inwoners – wanneer de afhandeling langer dan verwacht duurt – graag op de hoogte willen gehouden worden over de status van hun melding, zodat ze niet terugkerend contact behoeven op te nemen met de gemeente. Dat gebeurt volgens diverse respondenten in onvoldoende mate.

Communicatie lijkt hier het centrale vraagstuk. Telefonische contacten leiden nog wel eens tot verwarring over de plaats waarop de melding betrekking heeft (Hardenberg of Ommen). Dit draagt bij aan de irritatie bij indieners van meldingen. Verder blijkt dat mensen zicht willen hebben op wat met de melding gebeurt en wanneer actie wordt ondernomen. De soms lange tijdsspanne tussen melding en activiteit van gemeente, waarbij onduidelijk is waarom een activiteit op zich laat wachten, wordt ook negatief gewaardeerd.

Hoewel het Meldpunt op de website staat en voor het doen van meldingen is bedoeld, worden meldingen ook telefonisch en per e-mail doorgegeven. De meldingen via de kanalen dienen eenduidig te worden verwerkt. Dat lijkt op dit moment niet te gebeuren. Ook wordt op verschillende manieren op meldingen gereageerd: er wordt niet gereageerd, men krijgt alleen een referentienummer toegezonden of er wordt inhoudelijk gereageerd, elektronisch of er wordt telefonisch contact opgenomen. Het is niet duidelijk wat inwoners kunnen verwachten als zij een melding indienen.

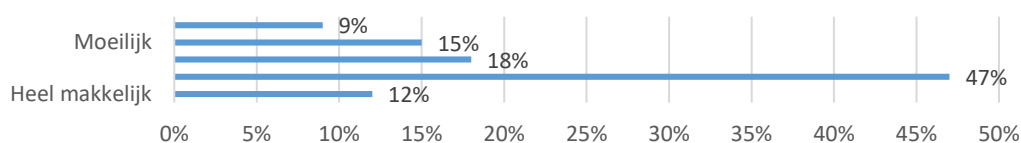
Niet iedereen is tevreden met de mate waarin en de wijze waarop een gemeld probleem wordt opgelost. Voor de onderzoekers is het niet duidelijk of in die gevallen hierover is gecommuniceerd tussen gemeente en indieners.

Klachten

Het beeld dat hierboven is geschetst met betrekking tot de meldingen, keert terug bij klachten. De meeste klachten hebben betrekking op:

- de lange duur van een reactie van de gemeente op een verzoek of melding: 48 %;
- de wijze waarop de gemeente heeft gecommuniceerd: 24 %.

Klachten worden ingediend via de telefoon, de e-mail of via de website van de gemeente (alle drie worden rond de 20% van de gevallen gebruikt). In enkele gevallen wordt de klacht ook bij een wethouder of raadslid onder de aandacht gebracht. Net als bij de meldingen verkrijgen inwoners informatie over de klachtenprocedure via de website of via vrienden/kennissen of familie. Bijna 60% van de respondenten geeft aan dat het indienen van de klacht (zeer) gemakkelijk is.



Figuur 5. Antwoorden op de vraag 'Vond u het makkelijk of moeilijk om een klacht in te dienen?'

In de perceptie van de respondenten reageert de gemeente traag: driekwart van de respondenten heeft aangegeven dat de gemeente zeer langzaam reageert op het indienen van de klacht. Zestig procent van de respondenten zegt ook slecht geïnformeerd te zijn over de wijze waarop de gemeente de klacht gaat behandelen. Twee-derde van de respondenten noemt dat hun klacht niet volledig is afgehandeld. De rest meldt dat dit wel het geval is. Zeventig procent van de respondenten is ontevreden over de afhandeling.

Net als bij de meldingen, blijkt uit de open antwoorden dat de 'pijn' bij de meeste respondenten zit in het zicht dat zij hebben op de voortgang van de afhandeling van de klacht. Men geeft aan geen zicht te hebben of klachten worden opgepakt, wat de voortgang is en/of hoe de gemeente de klacht en de afhandeling oppakt.

Het waarderingscijfer is zeer laag, een dikke onvoldoende. Het valt de onderzoekers op hoe extreem lage rapportcijfers de respondenten in Ommen geven.

We noemen als aandachtspunt dat voor klachten, net als voor meldingen, er een indieningsmogelijkheid is via de website van de gemeente. Klachten blijken echter op verschillende wijzen te worden geuit. Probleem is dat er geen sprake is van een formeel ingediende klacht indien deze niet via het klachtenmeldpunt (klachtenformulier) op de website is ingediend en niet als zodanig in behandeling wordt genomen. Hiermee kan verband houden dat in een aantal gevallen de gemeente geen contact heeft opgenomen met degene die de klacht op een andere wijze heeft ingediend. Ook kan hiermee verband houden dat inwoners in de veronderstelling leven dat zij een klacht hebben ingediend bij de gemeente, terwijl deze niet als zodanig wordt behandeld. De actie die de gemeente onderneemt of niet onderneemt staat dan op gespannen voet met de verwachting van de indiener. Dit kan leiden tot een zeer negatieve perceptie bij de inwoner van het handelen van de gemeente.

3. Bezwaarschriften

Bij de respondenten is de verdeling over de onderwerpen waartegen zij bezwaarschriften hebben ingediend als volgt:

- vergunningen 23%;
- uitkeringen 31%;
- besluiten over WOZ waarden 8%;¹⁵
- ruimtelijke plannen 23%;
- WOB-verzoeken 15%.

¹⁵ Bezwaarschriften tegen de WOZ vallen buiten de scope van dit onderzoek – zie afbakening in hoofdstuk 1, paragraaf 1.3.

Een groot deel van de respondenten hebben informatie over de wijze van indienen van een bezwaarschrift van de website van de gemeente (40%) of men wist op basis van eerdere ervaringen hoe dat moet (35%). De gemeente neemt over het algemeen contact op met een bezwaarmaker via een brief (45%) en in andere gevallen via telefoon of e-mail (beide ongeveer 30%).



De meeste respondenten zijn negatief over de snelheid van reageren van de gemeente. In 70% van de gevallen zijn de respondenten ontevreden over de snelheid. De helft van de respondenten is ontevreden over de communicatie met de gemeente. Hier kan de inhoud van afhandeling een rol spelen in de waardering. Bijna de helft van de respondenten geen gelijk gekregen van de bezwaarschriftencommissie (45%). In 10% van de gevallen heeft de indiener volledig gelijk gekregen, in 10% van de gevallen heeft de indiener gedeeltelijk gelijk gekregen en bij 20% is het bezwaarschrift nog niet afgehandeld. In de overige gevallen is het bezwaar ingetrokken of was deze niet meer ter zake. In een aantal open antwoorden wordt getwijfeld aan de onafhankelijkheid van de bezwaarschriftencommissie. De inhoud van het advies van de commissie kan hier debet aan zijn.

De helft van de respondenten heeft zijn of haar bezwaar mondeling of schriftelijk toegelicht. Een kwart vond het niet noodzakelijk een toelichting te geven. De overige 25% wilde graag een mondelinge toelichting geven, maar dit was niet mogelijk door de Corona-maatregelen in 2020 en 2021. Uit enkele open antwoorden blijkt dat respondenten daarmee moeite hebben gehad. Zij vinden dat de commissie gebruik had kunnen maken van video-bellen. Nu heeft men niet ervaren hoe de commissie aankijkt tegen de inbreng van de bezwaarmaker en tegen de argumentatie van de gemeente.

Respondenten wijzen op de trage en onduidelijke communicatie van de kant van de gemeente. Bij de casusbeschrijving hebben wij als onderzoekers gesignaleerd dat in de brieven wel expliciet informatie wordt verschaft over de stappen die gezet worden.

Ruim de helft (52%) van de respondenten is ontevreden over de behandeling, 15% is neutraal, en 33% tevreden over de behandeling. Ook hier valt op dat, op enkele uitzonderingen na, de respondenten een extreem laag rapportcijfer geven aan de afhandeling van de bezwaarschriften.

Algehele beeld enquêteresultaten

Zowel bij de meldingen, klachten en bezwaren keert een aantal thema's terug. De inwoners die de enquête hebben ingevuld weten over het algemeen goed hoe zij een melding, klacht of bezwaar kunnen indienen en informeren zich hierover via de website of hun directe omgeving: familie of vrienden/kennissen. Het indienen wordt als makkelijk ervaren en is daarmee laagdrempelig.

Een aanzienlijk deel van de respondenten is ontevreden over de wijze en snelheid van communiceren van de gemeente: zij hebben geen zicht op de activiteit van de gemeente en weten niet in hoeverre de melding / klacht / het bezwaar wordt opgepakt en wat de status hiervan is. Er is gebrek aan transparantie van de kant van de gemeente. Dit leidt tot ontevredenheid en nabellen van de respondenten en heeft ook een grote invloed op de algehele tevredenheid van de respondenten over de wijze waarop de gemeente opereert op dit vlak.

Bijlage 1 Documenten



- Gemeente Ommen, Ommen 4.0 Houtskoolschets, april 2018
- Gemeente Ommen, Ommen 4.0, Organisatiebeschrijving en functie(plaatsings-)boek, 2018
- Participatieraad Ommen/Adviesraad Sociaal Domein Ommen. Brief aan College van Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Ommen. Samen Doen Team. 8 juni 2021.
- Gemeente Ommen. Brief aan Gemeenteraadsleden. art. 40 vragen Sociaal Domein 05-11-3021. 9 november 2021

Gemeente Ommen

- Werkinstructie afhandeling bezwaarschriften
- Werkinstructie afhandelen klachten
- Verordening commissie bezwaarschriften
- klachtenreglement gemeente Ommen
- Kwaliteitshandvest
- Procesbeschrijving afhandeling bezwaarschriften
- Procesbeschrijving afhandeling klachten
- Raadsbesluit aansluiting bij Nationale Ombudsman
- Verordening Ombudscommissie

Dienstverleningsovereenkomsten:

- Backoffice sociaal domein
- Leveringsafspraken Ommen Hardenberg Backoffice sociaal domein
- Leveringsafspraken Ommen Hardenberg Frontoffice sociaal domein

Kwartaalrapportages in het kader van DVO Openbaar Gebied

- 2019-Q1 DVO OG rapportage
- 2019-Q2 DVO OG rapportage
- 2019-Q3 DVO OG rapportage
- 2019-Q4 DVO OG rapportage
- 2020-Q2 DVO OG rapportage - halfjaarrapportage
- 2020-Q3 DVO OG rapportage
- 2020-Q4 DVO OG rapportage
- 2021-Q1 DVO OG rapportage
- 2021-Q2 DVO OG rapportage

Omgevingsdienst IJsselland, Jaarverslag 2019

Cases:

Documenten behorende bij drie klachtenprocedures

Documenten behorende bij drie Bezwaarprocedures

Documenten behorend bij afhandeling van drie meldingen

De documenten betreffen:

- brieven
- interne en externe e-mails
- adviezen
- verweerschriften
- nadere motiveringen
- werkbonnen



Bijlage 2 Gesprekspartners

Burgemeester van Ommen
Gemeentesecretaris
Zeven medewerkers van de gemeente Ommen

Raadsleden gemeente Ommen (twee groepsgesprekken)

- Melchior Bauman – LPO
- Marinus Dunnewind – CDA
- Marleen Hemstede – CU
- Gerrit de Jonge – VOV
- Harry Löwik – CDA
- Frans van der Mooren – CU
- Richard Smits - VVD

Plaatsvervangend commissielid

- Garry Vos – LPO

Twee vertegenwoordigers van het Bedrijfsleven.



Bijlage 3 Enquête



Enquête afhandeling meldingen, klachten en bezwaren Gemeente Ommen

De rekenkamercommissie van de gemeente Ommen doet onderzoek naar de wijze waarop de gemeente meldingen en klachten van burgers en bedrijven en bezwaarschriften afhandelt. In dat verband wil zij ook weten hoe de burgers die een melding, klacht of bezwaarschrift hebben ingediend de afhandeling hebben ervaren en beoordelen. Het gaat hierbij niet om de inhoud van de afhandeling en of u in het gelijk bent gesteld, maar om de wijze waarop met u contact is gelegd, met u is gesproken en de gemeente tijdig actie heeft ondernomen.

De rekenkamercommissie heeft een onafhankelijk onderzoeksbureau (KplusV) ingehuurd om deze enquête uit te voeren. De onderzoekers gaan vertrouwelijk met uw antwoorden om. Alleen zij krijgen inzicht in de antwoorden. Antwoorden van individuen worden niet gedeeld met de rekenkamercommissie of de gemeente. De informatie die gedeeld wordt met de gemeente is niet terug te herleiden naar individuen. We werken conform de privacyregels die in Nederland gelden – op basis van de Algemene Verordening Gegevensbescherming AVG.

Onderstaande vragen hebben betrekking op de periode 1 januari 2019 tot 1 juli 2021.
U kunt per vraag het door uw gewenste antwoord aankruisen.

De enquête kon *online* worden ingevuld in de periode 25 oktober – 15 november 2021.

1. Heeft u de afgelopen jaren:

1a. een **Melding** gedaan bij de gemeente?

(bijvoorbeeld over burengerucht, lawaai op straat of hinder van overhangende struiken van de gemeente, een losse stoeptegels, een verzakking in de straat of het trottoir, een kapotte bank of speeltoestel in een parkje of andere zaken).

- Ja → ga door naar vraag 2
 Nee

1b. een **Klacht** ingediend bij de gemeente?

(bijvoorbeeld over het uitblijven van een reactie op een verzoek of een melding, de manier waarop u te woord bent gestaan of andere zaken).

- Ja → ga door naar vraag 11
 Nee

1c. een **Bezwaarschrift** ingediend tegen een beslissing van de gemeente?

- Ja → ga door naar vraag 20
 Nee

Meldingen

2. Waarop had de melding betrekking?

- lawaaioverlast
- overhangend groen (een struik in het gemeentelijk groen die de doorgang belemmert, een gemeentelijk gazon met te lang gras en dergelijke)
- een probleem met de verharding van de straat of het trottoir (losse stoeptegel, verzakking en dergelijke)
- kapot straatmeubilair (bankje, speeltoestel, afvalbak)
- zwerfafval op straat
- anders, namelijk

3. Hoe heeft u die melding gedaan?

- telefonisch
- per e-mail
- via de website van de gemeente
- per brief
- aan de balie van het gemeentehuis
- bij de burgemeester / een wethouder
- bij een raadslid
- anders, namelijk

3a. Hoe wist u dat u een melding kon doen en op welke wijze dat moest gebeuren?

- via de website van de gemeente
- uit een gemeentelijke folder
- via een medewerker aan de balie van het gemeentehuis
- van de burgemeester of een wethouder
- van een kennis of een familielid
- anders, namelijk
- weet niet

4. Vond u het makkelijk of moeilijk om een melding in te dienen?

- heel makkelijk
- makkelijk
- makkelijk noch moeilijk
- moeilijk
- heel moeilijk
- weet niet





5. Op welke wijze heeft de gemeente contact met u opgenomen over de melding?

- telefonisch
- per e-mail
- per brief
- via de burgemeester / de wethouder
- anders, namelijk
- de gemeente heeft geen contact opgenomen met mij → ga door naar vraag 8.
- weet niet

6. Hoe beoordeelt u de wijze waarop de gemeente met u heeft gecommuniceerd over de melding?

- goed
- voldoende
- neutraal
- onvoldoende
- slecht
- weet niet

7. Hoe beoordeelt u de klantvriendelijkheid van de gemeente?

- goed
- voldoende
- neutraal
- onvoldoende
- slecht
- weet niet

8. Heeft de gemeente voor u het probleem opgelost?

- ja
- nee
- gedeeltelijk
- weet niet

9. Bent u tevreden over de wijze waarop het probleem is opgelost?

- Zeer tevreden
- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- zeer ontevreden
- weet niet

**10. Welke rapportcijfer geeft u de gemeente voor de afhandeling van uw melding (van 1 tot 10)
Indien u uw cijfer wilt toelichten, kan dat hieronder.**



Klachten

11. Waarop had uw klacht over de gemeente betrekking?

- de lange duur van een reactie op een verzoek of melding
- de wijze waarop ik te woord werd gestaan door een medewerker
- de wijze waarop ik behandeld ben door een medewerker
- de wijze waarop ik behandeld ben door een bestuurder
- de wijze waarop de gemeente met mij heeft gecommuniceerd
- anders, namelijk

12. Hoe heeft u de klacht ingediend?

- telefonisch
- per e-mail
- via de website van de gemeente
- per brief
- aan de balie van het gemeentehuis
- bij de burgemeester / een wethouder
- bij een raadslid
- anders, namelijk

13. Hoe wist u dat u een klacht kon indienen en op welke wijze dat moest gebeuren?

- via de website van de gemeente
- uit een gemeentelijke folder
- via een medewerker aan de balie van het gemeentehuis
- van de burgemeester of een wethouder
- van een kennis of een familielid
- anders, namelijk
- weet niet

14. Vond u het makkelijk of moeilijk om een klacht in te dienen?

- heel makkelijk
- makkelijk
- makkelijk noch moeilijk
- moeilijk
- heel moeilijk
- weet niet



15. Op welke wijze heeft de gemeente contact met u opgenomen over de klacht?

- telefonisch
- per e-mail
- per brief
- via de burgemeester / een wethouder
- anders, namelijk
- gemeente heeft geen contact opgenomen met mij → ga door naar vraag 18.
- weet niet

16. Nadat u uw klacht heeft ingediend, heeft de gemeente in uw ogen toen snel of traag gereageerd?

- zeer snel
- snel
- neutraal
- traag
- zeer traag

17. In welke mate bent u geïnformeerd over de wijze waarop de gemeente uw klacht zou behandelen?

- zeer goed geïnformeerd
- goed geïnformeerd
- neutraal
- slecht geïnformeerd
- zeer slecht geïnformeerd

18. Hoe beoordeelt u de wijze waarop uw klacht is behandeld?

- zeer positief
- positief
- neutraal
- negatief
- zeer negatief

19. Is uw klacht afgehandeld?

- ja
- gedeeltelijk
- nee
- weet niet

20. Hoe tevreden bent u over de wijze waarop uw klacht is afgehandeld?

- zeer tevreden
- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- zeer ontevreden



21. Welk rapportcijfer geeft u de gemeente voor de behandeling van uw klacht? (1 tot 10)
Indien u uw cijfer wilt toelichten, kan dat hieronder.

Bezwaarschriften

22. Waarop had uw bezwaarschrift betrekking?

- besluit over een vergunning
- besluit over een handhavingsbrief
- besluit over een uitkering
- besluit over een subsidie
- besluit over een belastingaanslag
- een besluit over de WOZ-waarde van mijn woning
- anders, namelijk

23. Hoe wist u dat u dat een bezwaarschrift kon indienen en op welke wijze dat moest gebeuren?

- stond in de brief met het besluit van de gemeente
- via de website van de gemeente
- uit een gemeentelijke folder
- via een medewerker aan de balie van het gemeentehuis
- van de burgemeester of een wethouder
- van een kennis of familielid
- anders, namelijk
- weet niet

24. Op welke wijze heeft de gemeente contact met u opgenomen over het bezwaarschrift?

- telefonisch
- per e-mail
- per brief
- anders, namelijk
- gemeente heeft geen contact opgenomen met mij
- weet niet



25. Hoe beoordeelt u de snelheid waarmee de gemeente contact met u heeft opgenomen over uw bezwaarschrift?

- zeer positief
- positief
- neutraal
- negatief
- zeer negatief

26. Heeft de gemeente duidelijk met u gecommuniceerd over de procedure en behandeling van uw bezwaarschrift?

- zeer duidelijk
- duidelijk
- neutraal
- onduidelijk
- zeer onduidelijk
- weet niet

27. Is uw bezwaar toegekend (heeft de gemeente u gelijk gegeven)?

- ja
- gedeeltelijk
- nee

28. Hoe tevreden bent u over de wijze waarop uw bezwaarschrift is behandeld door de gemeente?

- zeer tevreden
- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- zeer ontevreden

29. Welk rapportcijfer geeft u de gemeente voor de behandeling van uw bezwaarschrift? (1 tot 10)

Indien u uw cijfer wilt toelichten, kan dat hieronder.

DANK VOOR UW MEDEWERKING !

Onze contactgegevens

KplusV

Vestiging Arnhem

Postbus 60055
6800 JB Arnhem
Westervoortsedijk 73
6827 AV Arnhem
T +31 (0)26 355 13 55

Vestiging Amsterdam

Postbus 74744
1070 BS Amsterdam
Science Park 402
1098 XH Amsterdam
T +31 (0)20 669 90 66

Vestiging Rotterdam

Stationsplein 45
(Groot Handelsgebouw)
3013 AK Rotterdam
4de verdieping
Ruimte A4.004
T +31 (0)10 254 00 17



E info@kplusv.nl

I www.kplusv.nl

Thema's



Over KplusV

Wie we zijn

Wie betrokken is, wordt betrokken. Dat zien we bij KplusV elke dag. Opdrachtgevers en initiators weten ons te vinden. Voor gedegen adviezen. Voor onze kennis van zowel de publieke sector als het bedrijfsleven. Voor onze ervaring met innovatieve projecten. En voor onze ondernemersmentaliteit. Vaak nemen we zelf het initiatief om partijen bij elkaar te brengen. Want we houden van aanjagen en van resultaat.

Wat we doen

We verbinden mensen en mogelijkheden. Daar zijn we goed in. We laten publieke organisaties en bedrijven excelleren, zodat ze het beste uit zichzelf en elkaar halen. Verbinden als middel, niet als doel. Met als gevolg slimme oplossingen die betekenisvol zijn voor maatschappij en opdrachtgevers. Je vindt ons overal waar mogelijkheden en ambities bij elkaar komen. Bij de publieke sector die voor maatschappelijke uitdagingen staat. Bij ondernemingen met strategische en operationele vraagstukken. Bij organisaties in transitie.

Hoe we verbinden

In ieder geval altijd informeel en collegiaal. Maar met een enorme drive om projecten te laten slagen. Met inspirerende initiatieven en goede ideeën. Als adviseur, kwartiermaker, programmamanager of gids... Zolang het maar slaagt. We denken, durven en doen. Die houding maakt ons tot een modern, no nonsens kennisbedrijf. Flexibel, innovatief en resultaat-gedreven. Aantoonbaar.

En waarom we dat doen

Onze kracht schuilt in onze aanpak: een stevige mix van bedenken, verbinden en doen. Partijen en middelen succesvol bij elkaar brengen. Liefst in een publiek-privaat ecosysteem. Omdat dat mogelijkheden biedt om structureel en langdurig waarde te creëren die je niet alleen kunt bereiken. Wij werken er al sinds 1984 mee. En onze ambitie is daarin marktleider te blijven. Want zo leveren en ervaren we elke dag de toegevoegde waarde ervan. Bij onze projecten, bij onze opdrachtgevers, in de samenleving en bij onszelf... KplusV initieert, adviseert, verbindt en realiseert. Nu en in de toekomst.

Rekenkamercommissie Ommen
t.a.v. F.P.M. Willeme

Postadres Postbus 100
7730 AC Ommen
Bezoekadres Chevallerastraat 2
7731 EE Ommen
Internet www.ommen.nl
Telefoon 14 0529

Uw kenmerk

Zaaknummer 324572

Ommen, 9 mei 2022

Behandelaar Bernadette Kroese

Onderwerp Bestuurlijke reactie onderzoeksrapport
rekenkamercommissie

Geachte heer Willeme,

Op 25 april hebben wij het rapport van uw onderzoek naar de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren ontvangen met uw verzoek voor een bestuurlijke reactie.

In algemene zin kunnen wij ons vinden in uw conclusies en aanbevelingen. Er zijn wellicht een paar nuanceverschillen maar die doen niets af van uw conclusies en daarop gebaseerde aanbevelingen. Voor ons ook een duidelijke herkenning van ons eigen beeld welke wij ook met u besproken hebben voorafgaand aan uw onderzoek.

De ontvlechting van de bestuursdienst Ommen-Hardenberg en de start van de eigen organisatie heeft uiteraard de nodige effecten voor de (bedrijfsvoering)kwaliteit van deze taken. De gewenste ontwikkeling kon als gevolg van de geprioriteerde inzet tijdens de coronapandemie maar heel beperkt worden uitgevoerd.

Aangezien de verwachting is dat er binnenkort een nieuw college van college van burgemeester en wethouders wordt geïnstalleerd, verzoeken wij het nieuwe college met een procesvoorstel te komen over de aanpak van uw conclusies en aanbevelingen. Dit in het licht van de algemene organisatieontwikkeling.

Heeft u nog vragen?

Heeft u nog vragen of wilt u reageren op deze brief, dan kan dat via het contactformulier op onze website of per post. Vermeld dan altijd het zaaknummer van deze brief.

Met vriendelijke groet,

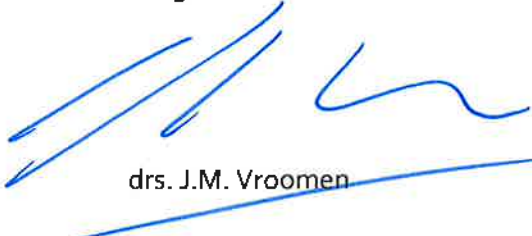
Burgemeester en wethouders van de gemeente Ommen

Secretaris



J.W.H. Blaauw

Burgemeester



drs. J.M. Vroomen

REKENKAMERCOMMISSIE OMMEN

Aan het college van burgemeester en wethouders
van de gemeente Ommen
Postbus 100
7730 AC Ommen

Ommen, 19 mei 2022

Geachte leden van het college,

Wij hebben van u de bestuurlijke reactie ontvangen op het onderzoeksrapport: 'Hoe gaat de gemeente Ommen om met de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren'. Waarvoor hartelijk dank.

Wij zijn blij met uw reactie omdat u het nieuwe college wilt voorstellen met een procesvoorstel te komen over de aanpak van de conclusies en aanbevelingen, zoals die in de onderzoeksrapportage zijn opgenomen. U wilt dit plaatsen in het licht van de algemene organisatieontwikkeling.

De Rekenkamercommissie ziet met belangstelling uit naar dit proces en wenst u veel succes toe bij de verdere ontwikkelingen.

Met vriendelijke groet,

F.P.M. Willeme,
Voorzitter rekenkamercommissie Ommen