

# **Rekenkameronderzoek Meldingen, klachten en bezwaren in Veenendaal**

**Onderzoek naar de inrichting en uitvoering van het beleid**

**Oktober 2018**

**REKENKAMER** **COMMISSIE**  
GEMEENTE VEENENDAAL

## **Colofon**

De rekenkamercommissie van de gemeente Veenendaal bestaat uit twee interne leden en drie externe leden en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

*Voorzitter:* ir. G.L. Tjerkstra

*Externe leden:* drs. T. Mulders  
drs. A.M. Jutte

*Interne leden:* J. van Esseveld  
M.W.T. Ruitenbeek

*Secretaris:* L. Achterberg

*Postadres:* Rekenkamercommissie Veenendaal  
Postbus 1100  
3900 BC Veenendaal

*e-mail:* [rekenkamercommissie@veenendaal.nl](mailto:rekenkamercommissie@veenendaal.nl)

*Telefoon:* (0318) 538256

Dit onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met PBLQ .

## VOORWOORD

De Rekenkamercommissie Veenendaal heeft een onderzoek ingesteld naar de behandeling van meldingen, klachten en bezwaren in de gemeente. Dit onderwerp is reeds eerder object van onderzoek geweest. De rekenkamercommissie was benieuwd naar de doorwerking van de eerdere aanbevelingen.

De burgers en de gemeente Veenendaal staan bij dit thema in direct contact met elkaar en alleen al dat vormde voor de rekenkamercommissie een belangrijke reden voor de keuze van dit onderwerp. Ook kan het rekenkameronderzoek, naast bejegening, iets zeggen over de inrichting en aansturing van de gemeentelijke organisatie, zoals de kwaliteit van advisering, motivering van besluiten, planning en voortgangsbewaking.

De wijze waarop een gemeente omgaat met meldingen, klachten en bezwaren is medebepalend voor het beeld dat de burger heeft over de gemeente. Een negatief beeld ontstaat makkelijk en het kost vaak veel moeite dit negatieve beeld om te buigen in een positief beeld. Het is van belang dat de procedures zo verlopen dat een ontevreden burger zich gehoord voelt en dat naar hem wordt geluisterd.

In eerdere onderzoeken hebben we ervaren dat privacyregels het voor de rekenkamercommissie lastig maken navraag te doen naar ervaringen van burgers. Ook in dit onderzoek zijn we daarmee geconfronteerd. De nieuwe Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) maakt ons onderzoekswerk in dat opzicht niet eenvoudiger.

## **Bestuurlijke rapportage**

De rekenkamercommissie van Veenendaal heeft onderzoek gedaan naar de inrichting en uitvoering van het beleid van de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren. In het feitenrapport (gepubliceerd als aparte rapportage) zijn de bevindingen opgenomen. In dit bestuurlijk rapport komt de rekenkamercommissie tot een beoordeling van de bevindingen. Dit wordt afgerond met het formuleren van enkele aanbevelingen.

De beantwoording van de geformuleerde onderzoeksvragen is opgenomen in dit bestuurlijk rapport.

### ***Er is sprake van een positieve ontwikkeling***

In 2010 heeft de rekenkamercommissie van Veenendaal onderzoek naar het beleid en de uitvoering met betrekking tot meldingen uitgevoerd. Daarbij bleek dat het beleid in veel opzichten in ontwikkeling en weinig concreet was. Dat gold om te beginnen het algemene dienstverleningsbeleid van de gemeente, waarbinnen de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren een plek moest krijgen. De gemeente had de ambities voor publieke dienstverlening slechts op hoofdlijnen bepaald. Normen voor het percentage meldingen dat tijdig afgehandeld zou moeten worden, bestonden nog niet. De procedures rondom de afhandeling van meldingen waren niet volledig duidelijk en niet vastgesteld. Al met al stelde de rekenkamercommissie dat efficiënte sturing op het proces ontbrak. De rekenkamercommissie zag hierin aanleiding voor de nodige aanbevelingen om dit beleid te verbeteren en te versterken.

In het huidige onderzoek is gebleken dat de gemeente veel vooruitgang heeft geboekt. De aanbevelingen uit het eerdere rekenkameronderzoek zijn uitgevoerd. Binnen de gemeente bestaat al enkele jaren een Klant Contact Centrum (KCC). Vanuit het KCC is geïnvesteerd in de relatie met de vakafdelingen. Daarbij is ook het proces met betrekking tot de registratie, afhandeling en terugkoppeling over meldingen uitgewerkt. De regie over het proces is duidelijk belegd, bij een coördinator van meldingen binnen de vakafdeling. Die is ook verantwoordelijk voor de terugmelding aan een melder. Verder zijn de termijnen benoemd waarin een melding bij voorkeur wordt afgedaan.

Ook met betrekking tot de behandeling van klachten en bezwaren heeft de gemeente concrete ambities geformuleerd. Daarnaast zijn ook hier de procedures uitgewerkt en ingebed binnen de organisatie.

### ***Het beleid is op orde***

In het huidige onderzoek is geconstateerd dat de processen van de gemeente Veenendaal voor de afhandeling van meldingen, klachten of bezwaren op orde zijn. Een nieuwe ambitie van de gemeente is in de afgelopen jaren geweest om zoveel als mogelijk te komen tot een informele afdoening van meldingen, klachten of bezwaren. Dit gebeurt door een laagdrempelige intake van meldingen, klachten en bezwaren, zodat de inwoner in kwestie ruimte krijgt om zijn verhaal te doen. In het geval van klachten wordt meteen bij het eerste contact bekeken of de klacht direct opgelost kan worden.

Mocht dat het geval zijn, dan wordt de klacht verder niet als zodanig geregistreerd. Als het toch tot een formele klacht komt, of als er formeel bezwaar wordt gemaakt, streeft de gemeente eveneens naar een informele behandeling, door middel van pre-meditation.

### ***Geen volledig inzicht in de bestaande ontevredenheid***

De rekenkamercommissie is zich bewust van de goede intenties die verbonden zijn met de door de gemeente nagestreefde informele afdoening. Maar tegelijkertijd hebben de rekenkamercommissie signalen bereikt dat sommige inwoners die ontevreden waren over het handelen van de gemeente, achteraf vinden dat ze 'te makkelijk' meegegaan zijn in de informele behandeling van hun onvrede. Verder heeft de rekenkamercommissie geconstateerd dat de nagestreefde informele afdoening van klachten als neveneffect heeft dat diverse uitingen van onvrede van inwoners niet geregistreerd worden en daarmee geen opvolging krijgen binnen de gemeente. Daardoor kan ook geen systematische analyse van dergelijke uitingen van onvrede plaatsvinden. De gemeente ontzegt zich hiermee een mogelijkheid om kennis te nemen van bestaande onvrede en om daarvan te leren.

### ***Geen structureel beeld van de klanttevredenheid***

In de afgelopen jaren zijn er binnen de gemeente verschillende voornemens geweest om de ervaringen van inwoners met de afdoening van zowel meldingen, klachten als bezwaren te inventariseren en te analyseren. Uiteindelijk is slechts een aantal van die voornemens in uitvoering genomen. Bekende klanttevredenheidsgegevens blijven momenteel beperkt tot een korte meting onder inwoners die digitaal een melding hebben gedaan. Hierdoor is er vooralsnog geen breed inzicht in de ervaringen van inwoners en in hun tevredenheid over de afdoening van de meldingen, klachten en bezwaren. Daar waar gegevens bekend zijn, komt de klanttevredenheid op een (ruime) voldoende uit, maar realiseert de gemeente met het behaalde rapportcijfer voor klanttevredenheid niet de zelf gestelde norm.

### ***De mening van klagers en bezwaarmakers***

De rekenkamercommissie heeft de ervaringen van inwoners met klachten en bezwaren zelf nader verkend, door met enkele inwoners die ofwel een klacht hebben ingediend of een bezwaar hebben gemaakt de door hen doorlopen 'klantreis' te reconstrueren. Aan de hand van deze werkwijze worden de ervaringen van inwoners met het doorlopen proces geïnventariseerd en beoordeeld. De verkenning is daarmee gebaseerd op de ervaringen van een beperkt aantal burgers, maar door de gekozen werkwijze ontstaat een rijk en diepgaand inzicht.

Uit de klantreizen wordt duidelijk dat het proces zoals de gemeente dat heeft ingericht bij klachten en bezwaren over het algemeen wordt gewaardeerd. De gemeente wordt als benaderbaar en laagdrempelig ervaren, met ruimte voor goed persoonlijk contact. De medewerkers van de gemeente worden overwegend getypeerd als vriendelijk en behulpzaam. Op de momenten dat de gemeente

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

Toch zijn er ook momenten in het proces waar sprake is van enige ontevredenheid. Zo vindt menige burger die betrokken is in de procedure dat enige tijd onduidelijk is dat de klacht of het bezwaar ook 'erkend' is door de gemeente. In sommige gevallen wordt een duidelijke ontvangstbevestiging gemist. Verder wordt de periode tussen het moment waarop de klacht wordt ingediend of het bezwaar wordt ingediend en het moment waarop de eerste inhoudelijke reactie als vrij lang ervaren. Datzelfde geldt voor de periode tussen de inhoudelijke behandeling en het vermelden van de uitkomst. Gedurende beide periodes zouden de betrokkenen een (procedurele) terugkoppeling door de gemeente hebben gewaardeerd. Aan het einde van de procedure heeft het merendeel van de betrokkenen ook het gevoel dat hun klacht of bezwaar goede aandacht heeft gekregen en dat er daadwerkelijk naar hun is geluisterd.

### ***Beperkte informatievoorziening aan de raad***

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

De bezwaarschriftencommissies sturen hun jaarverslag eveneens aan de raad. In de raadscommissie wordt het jaarverslag van beide bezwaarschriftencommissies geagendeerd als een 'ingekomen stuk'.

Signalen dat meldingen, klachten of bezwaren toenemen leiden er wel toe dat de raad er nu enkele vragen over stelt.

De raad heeft in het algemeen aandacht voor de dienstverlening en daarmee ook voor de afdoening van meldingen, klachten en bezwaren. Maar het beleid voor en de afdoening van meldingen, klachten en bezwaren kunnen niet op veel specifieke aandacht van de raad rekenen.

### ***Als algemene beoordeling***

Al met al heeft de gemeente Veenendaal het beleid met betrekking tot de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren gedegen ingericht. Procedures zijn uitgewerkt, verantwoordelijkheden zijn belegd. In de dagelijkse praktijk wordt daar goed invulling aan gegeven. Daarmee is ten opzichte van de bevindingen in het rekenkameronderzoek uit 2010 veel vooruitgang geboekt.

De gemeente streeft naar een persoonlijke, laagdrempelige en informele benadering van melders, klagers of bezwaarmakers. Deze ambitie wordt in de praktijk waargemaakt. Een duidelijke uiting daarvan is de inzet van het instrument van pre-mediation, een instrument waarvan veelvuldig, en met succes, gebruik wordt gemaakt. Voor zover dit uit beschikbare gegevens blijkt, hebben betrokken burgers de nagestreefde persoonlijke benadering herkend en gewaardeerd.

De informele aanpak leidt echter ook tot het ontstaan van een 'grijs gebied'. Daarin is sprake van burgers die 'ergens' ontevreden over zijn en hun onvrede ook bij de gemeente kenbaar maken. Doordat hun onvrede informeel wordt afgedaan, wordt deze niet geregistreerd. Vervolgens kan dit geen doorwerking hebben in het beleid. Omdat aan aangekondigde klanttevredenheidsonderzoeken slechts beperkt gevolg is gegeven, komen dergelijke opvattingen en ervaringen momenteel evenmin op andere wijzen aan het licht. Dit is in zoverre een tekortkoming omdat uit de door de rekenkamercommissie uitgevoerde klantreizen wel degelijk naar voren komt dat klagers of bezwaarmakers beperkingen in de procedures herkennen.

Ervaringen met meldingen, klachten of bezwaren worden momenteel slechts ad hoc verzameld en door betrokken medewerkers van de organisatie besproken. Structureel worden er geen lessen uit getrokken.

De raad wordt niet expliciet geïnformeerd over de ervaringen met klachten, meldingen en bezwaren, al staat de raad daarover wel de nodige informatie ter beschikking.

## **Aanbevelingen**

Op basis van deze bevindingen komt de rekenkamercommissie van Veenendaal tot de volgende aanbevelingen:

### Aan het college

1. *Verbreed de registratie van uitingen van onvrede*

Er is sprake van een 'grijs gebied' waarin wel uitingen van onvrede de gemeente bereiken. Deze worden informeel afgedaan, maar als gevolg daarvan verder niet geregistreerd. Daardoor ontbreekt het de gemeente aan een meer algemeen inzicht in door burgers ervaren problemen en onvrede.

2. *Verbreed en verdiep het instrumentarium waarmee de klanttevredenheid bij meldingen, klachten en bezwaren wordt vastgesteld. Verbind kwantitatieve methoden met meer kwalitatieve methoden, zoals het gebruikmaken van focusgroepen of klantreizen.*

De gemeente heeft in de afgelopen jaren verschillende ambities geuit op het terrein van (klant-)tevredenheid, maar vervolgens aan deze ambities niet altijd invulling gegeven. Vooralsnog blijft het inzicht beperkt tot een algemeen rapportcijfer, vastgesteld bij een specifieke groep van inwoners. Het ontbreken van meer algemene en genuanceerde informatie draagt onder meer bij aan een beperkt inzicht in door burgers ervaren problemen en onvrede. Daar waar deze problemen wel bekend zijn, is weinig bekend of de gemeente daar naar mening van de betrokken inwoners adequaat op heeft gereageerd.

3. *Versterk de procedure bij klachten en bezwaren, door meer momenten te benoemen waarop klagers en bezwaarmakers worden geïnformeerd over de voortgang.*

Gebleken is dat de procedures bij klachten en bezwaren over het algemeen voldoen, maar dat de betrokken burgers behoefte hebben aan meer informatie over de voortgang in het proces.

4. *Besteed meer aandacht aan het analyseren van de verkregen informatie over meldingen, klachten en bezwaren. Verbind deze analyse met het structureel binnen de organisatie bespreken van de bevindingen, en het onderscheiden en implementeren van verbeteringen.*

Momenteel worden binnen de organisatie ervaringen en inzichten met meldingen, klachten en bezwaren louter ad hoc en informeel besproken. Als gezegd ontbreekt het bovendien aan brede en meer algemene inzichten in de ervaringen van inwoners. Dit heeft als gevolg dat er maar beperkt geleerd kan worden van de ervaringen en dat het effect daarvan op mogelijke verbeteringen in de procedures en werkwijzen navenant klein blijft.

5. *Verstrek meer kwalitatieve informatie over de ontwikkelingen bij meldingen, klachten en bezwaren aan de raad.*

Daar waar een breed en algemeen inzicht in de gang van zaken met betrekking tot meldingen, klachten en bezwaren ontbreekt, spreekt het voor zich dat de raad momenteel ook weinig relevante informatie hierover ontvangt. Dit nodigt de raad niet uit tot betrokkenheid bij dit thema en tot initiatieven voor mogelijke verbeteringen.

#### Aan de raad

6. Neem actief kennis van ervaringen met meldingen, klachten en bezwaren, zowel met gebruikmaking van door de organisatie aangereikte informatie als op basis van signalen uit de gemeenschap.
7. Heb aandacht voor aanpassingen en verbeteringen in het beleid en neem zo nodig daartoe zelf het initiatief.



## Bijlage: normenkader en onderzoeksvragen

Ten behoeve van het onderzoek zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

<b>Onderzoeksvragen</b>	
<b>A.</b>	<b>Doorwerking rekenkameronderzoek 'Melden doet gelden' (2010)</b>
<b>1.</b>	In hoeverre zijn de overgenomen aanbevelingen uit het onderzoek 'Melden doet gelden' uitgevoerd?
<b>B.</b>	<b>Actueel beeld afhandeling meldingen, klachten en bezwaarschriften</b>
<b>2</b>	Welke ambitie heeft de gemeente voor de publieke dienstverlening, specifiek voor afhandeling van meldingen, klachten, en bezwaarschriften?
<b>3</b>	Hoe verloopt het proces van de afhandeling van meldingen, klachten, en bezwaarschriften binnen de gemeentelijke organisatie? Welke afdelingen zijn betrokken?
<b>4</b>	Handelt de gemeente meldingen, klachten en bezwaarschriften af volgens de daarvoor opgestelde regels en richtlijnen? Zowel inhoudelijk als qua termijnen?
<b>5</b>	Welke ambities heeft de gemeente geformuleerd met betrekking tot de te realiseren klantgerichtheid, en hoe wordt hier in de praktijk van de behandeling van meldingen, klachten en bezwaren invulling aan gegeven?
<b>6</b>	Hoe is de klanttevredenheid onder burgers die een melding, klacht of bezwaarschrift hebben ingediend?
<b>7</b>	Op welke wijze inventariseert de gemeente de ervaringen met de behandeling van meldingen, klachten en bezwaren en op welke wijze worden deze benut om daarvan te leren en te verbeteren?
<b>8</b>	Hoe wordt de raad geïnformeerd over de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften gericht aan de gemeente?

In het uitgevoerde onderzoek is gebruik gemaakt van een normenkader. Dit normenkader is direct gerelateerd aan de geformuleerde onderzoeksvragen. Enkele onderzoeksvragen hebben een beschrijvend karakter. Aan dergelijke vragen is geen norm verbonden.

Het blijkt dat aan een groot deel van de gestelde normen door de gemeente Veenendaal wordt voldaan. Dit is weergegeven in de onderstaande tabel. De uitkomst van de toepassing van de gehanteerde norm is opgenomen in de laatste kolom. Die beoordeling wordt onder de tabel toegelicht en onderbouwd.

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

### Toelichting

Niet in alle gevallen blijkt de beoordeling van het gemeentelijk beleid volledig positief.

- Bij de tweede norm (onderzoeksvraag 4) wordt dat veroorzaakt door het gegeven dat de gemeente de gestelde ambities in de afhandelingstermijnen niet realiseert. Het gaat echter om een betrekkelijk geringe tekortkoming, waarvan het merendeel praktische, moeilijk te voorkomen oorzaken heeft.
- De positieve beoordeling van het gemeentelijk functioneren bij de derde norm (onderzoeksvraag 5) komt voort uit het feit dat de gemeente aantoonbaar investeert in een klantgerichte

benadering van de inwoners. Dat geldt ook voor de wijze waarop de processen met betrekking tot meldingen, klachten en bezwaren zijn ingericht. De gemeente zet sterk in op een informele benadering waarin het gesprek aangegaan wordt met de burgers. Dit heeft in de praktijk een positieve uitwerking.

- Bij de vierde norm (onderzoeksvraag 6) geldt dat de gemeente de klanttevredenheid slechts op een algemeen niveau vaststelt. De gemeente stelt wat waardering betreft zelf een hogere norm dan waar in dit normenkader sprake van is. De waardering is namelijk zeker voldoende, maar bij klachten bereikt deze niet de door de gemeente gestelde ambitie van een 7,7. Bij bezwaarschriften is de klanttevredenheid niet bekend. De uitgevoerde 'klantreizen' laten zien dat klagers of bezwaarmakers een meer frequente terugkoppeling over de voortgang in de procedure op prijs zouden stellen.
- Voor de vijfde norm (onderzoeksvraag 7) geldt dat de gemeente ervaringen met het afhandelen van meldingen, klachten en bezwaren verzamelt en bespreekt. In het onderzoek is echter niet vastgesteld dat de gemeente de relevante informatie en inzichten *structureel* verzamelt en analyseert.
- Bij de laatste norm (onderzoeksvraag 8) geldt dat de gemeenteraad louter vrij algemene informatie ontvangt over de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren.

Deze toepassing van het normenkader verschaft de basis voor de beantwoording van de onderzoeksvragen. Deze beantwoording is als volgt:

Onderzoeksvragen	
<b>1.</b>	In hoeverre zijn de overgenomen aanbevelingen uit het onderzoek 'Melden doet gelden' uitgevoerd?
<b>Antw:</b>	In het onderzoek kon geen expliciete relatie worden gelegd tussen de aanbevelingen uit het rekenkameronderzoek uit 2010 en het huidige beleid. Wel blijkt in de praktijk dat de gemeente aan alle aanbevelingen opvolging heeft gegeven. De gemeente heeft de regie voor de afhandelingen van meldingen belegd, zij heeft termijnen gesteld waar op de gemeente stuurt en de gemeente heeft aandacht voor de klanttevredenheid.
<b>2.</b>	Welke ambitie heeft de gemeente voor de publieke dienstverlening, specifiek voor afhandeling van meldingen, klachten, en bezwaarschriften?
<b>Antw:</b>	De gemeente Veenendaal wil de klantgerichtheid van de organisatie versterken. In dat verband wil de gemeente zoveel mogelijk klachten en bezwaren op een informele manier afhandelen. Tevens wil de gemeente de gestelde termijnen bij de afhandeling realiseren. Daarnaast wil de gemeente de processen bij meldingen optimaliseren, met gebruikmaking van onderzoeken uitgevoerd naar de klantgerichtheid van de website en de digitale formulieren. De beide bezwaarschriftencommissies noemen ook als ambitie dat de klanten zich op hun gemak voelen en dat ze probleemoplossend functioneren. In

	dat verband zetten ze pre-mediation in. Verder streven de commissies naar het zo begrijpelijk mogelijk formuleren van het advies.
<b>3.</b>	Hoe verloopt het proces van de afhandeling van meldingen, klachten, en bezwaarschriften binnen de gemeentelijke organisatie? Welke afdelingen zijn betrokken?
<b>Antw:</b>	De beschrijving van de processen is opgenomen in de feitenrapportage. Bij meldingen in sprake van een samenwerking tussen het Klant Contact Centrum (KCC) en de vakafdeling. Bij klachten en bezwaren werkt het team klachten en bezwaren steeds als adviseur samen met de relevante vakafdeling.
<b>4.</b>	Handelt de gemeente meldingen, klachten en bezwaarschriften af volgens de daarvoor opgestelde regels en richtlijnen? Zowel inhoudelijk als qua termijnen?
<b>Antw:</b>	De door de gemeente gestelde termijnen met betrekking tot meldingen, klachten en bezwaarschriften wordt niet altijd gerealiseerd. Vaak liggen daar praktische omstandigheden aan ten grondslag. Zo kunnen sommige meldingen alleen in specifieke seizoenen worden opgelost of is de gemeente afhankelijk van de termijnen die sommige leveranciers hanteren. Vooral bij bezwaarschriften die betrekking hebben op beslissingen van de raad, overschrijdt de gemeente wel eens de termijnen, omdat de vergadercyclus van de raad onvoldoende aansluit op deze termijnen.  Er zijn geen redenen om aan te nemen dat er inhoudelijk sprake is van afwijkingen van gestelde regels en richtlijnen.
<b>5.</b>	Welke ambities heeft de gemeente geformuleerd met betrekking tot de te realiseren klantgerichtheid, en hoe wordt hier in de praktijk van de behandeling van meldingen, klachten en bezwaren invulling aan gegeven?
<b>Antw:</b>	Bij zowel meldingen en klachten streeft de gemeente wat de klanttevredenheid betreft naar het rapportcijfer 7,7. Als het gaat om de bezwaarschriften kent de gemeente vrij algemeen geformuleerde ambities. De gemeente stelt klanttevredenheid niet structureel vast.  Zowel bij meldingen, klachten en bezwaren geldt dat er veel aandacht is voor een informele oplossing van de ervaren problemen. Zowel bij klachten als bezwaren gebruikt de gemeente in dat verband pre-mediation.
<b>6.</b>	Hoe is de klanttevredenheid onder burgers die een melding, klacht of bezwaarschrift hebben ingediend?
<b>Antw:</b>	Bij meldingen ligt de vastgestelde klanttevredenheid boven het rapportcijfer 7,7 (in 2017 8,1). Bij klachten ligt het rapportcijfer onder deze ambitie van 7,7 (in 2017 7,0). Bij bezwaarschriften zijn geen algemene gegevens over de klanttevredenheid beschikbaar.

	Op basis van de uitgevoerde 'klantreizen' blijken zowel klagers als bezwaarmakers overwegend tevreden over de ervaren procedure.
<b>7.</b>	Op welke wijze inventariseert de gemeente de ervaringen met de behandeling van meldingen, klachten en bezwaren en op welke wijze worden deze benut om daarvan te leren en te verbeteren?
<b>Antw:</b>	Bij meldingen en klachten vinden er klanttevredenheidsonderzoeken plaats. Zowel bij meldingen, klachten als bezwaren worden ervaringen in de betrokken teams of binnen de commissies besproken. De gemeente benut de bespreking van de ervaringen om verbeteringen aan te brengen in de processen. De bezwaarschriftencommissies nemen de ervaringen op in het jaarverslag. Maar noch bij meldingen, noch bij klachten, noch bij bezwaren is er sprake van een structurele leercirkel.
<b>8.</b>	Hoe wordt de raad geïnformeerd over de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaarschriften gericht aan de gemeente?
<b>Antw:</b>	De gemeente informeert de raad over aantallen meldingen, klachten en bezwaarschriften. Bij meldingen en klachten wordt de raad ook geïnformeerd over de vastgestelde klanttevredenheid. De beide bezwaarschriftencommissies bieden hun jaarverslag aan de raad aan. Ook het burgerjaarverslag, dat aan de raad wordt aangeboden, bevat informatie over meldingen, klachten en bezwaren.

