

Rapport

Van klacht naar compliment

**Afhandeling van meldingen en klachten door de
gemeente Assen**

Onderzoek van de Rekenkamercommissie Assen

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2021/249

Datum

december 2021

Opdrachtgever

Rekenkamercommissie gemeente Assen

Auteurs

Drs. Jaap Bouwmeester
Liselot Marée MSc
Drs. Mascha Kunst

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

Voorwoord en leeswijzer	5
DEEL I Hoofdrapport <i>Belangrijkste uitkomsten, conclusies en aanbevelingen</i>	6
1. Inleiding	7
1.1 Doel- en vraagstelling	7
1.2 Uitvoering van het onderzoek	8
1.3 Normenkader	9
2. Conclusies afhandeling van klachten	10
2.1 Beleidsmatige en procedurele inrichting	10
2.2 Ingediende en afgehandelde klachten	11
2.3 Doeltreffendheid van de uitvoering	12
2.4 Tevredenheid over het afhandelingsproces	13
2.5 Trekken van lessen uit klachtafhandeling	14
2.6 Informatiepositie en rol van de raad	15
3. Conclusies afhandeling van meldingen	16
3.1 Beleidsmatige en procedurele inrichting	16
3.2 Ingediende en afgehandelde meldingen	16
3.3 Doeltreffendheid van de uitvoering	17
3.4 Tevredenheid over het afhandelingsproces	17
3.5 Trekken van lessen uit afhandeling van meldingen	18
3.6 Rol van de raad	18
4. Algemene conclusie en aanbevelingen	19
4.1 Algemeen beeld	19
4.2 Aanbevelingen	19
DEEL II Feitenrapport	22
1. Afhandeling van klachten	23
1.1 Inleiding	23
1.2 Beleidsmatige en procedurele inrichting	23
1.2.1 Beschrijving wettelijk en beleidsmatig kader	23
1.3 Ontwikkeling van aantal klachten	26
1.4 Uitvoeringspraktijk en ervaringen van indieners	28
1.4.1 Registratie van klachten	28
1.4.2 Duidelijkheid en laagdrempeligheid klachtenprocedure	30
1.4.3 Ontvangstbevestiging, ontvankelijkheid, informele afhandeling	32
1.4.4 Formele oplossing: hoorzitting, verslag en afdoening	33
1.4.5 Afhandelingstermijn	34
1.4.6 Gemeentelijke Ombudscommissie	34
1.5 Ervaring indieners	35
1.5.1 Duidelijkheid en laagdrempeligheid	35
1.5.2 Waardering voor de uitvoering	36



1.6	Leren en bijsturen	37
1.7	Rol van de gemeenteraad	38
2.	Afhandeling van meldingen	39
2.1	Inleiding	39
2.2	Beleidsmatige en procedurele inrichting	39
2.3	Aantallen meldingen	42
2.4	Afhandeling van meldingen in de praktijk	43
2.4.1	Registratie van meldingen	43
2.4.2	Duidelijkheid en laagdrempeligheid: perspectief intern betrokkenen	44
2.4.3	Afhandeling meldingen, capaciteit en communicatie	45
2.4.4	Afhandelingstermijn	46
2.5	Ervaring indieners	47
2.5.1	Duidelijkheid en laagdrempeligheid	47
2.5.2	Waardering voor de uitvoering	48
2.6	Leren en bijsturen	50
2.7	Rol van de gemeenteraad	51
	Deel III Bijlagen	52
	Bijlage I Normenkader	53
	Bijlage 2 Onderzoeksverantwoording	56
	Bijlage 3 Resultaten enquête	61



Voorwoord en leeswijzer

Voor u ligt het rapport van een rekenkameronderzoek over de wijze waarop de gemeente Assen invulling geeft aan de afhandeling van meldingen en klachten. Het onderzoek is in opdracht van de Rekenkamercommissie Assen uitgevoerd door I&O Research.

Dit rapport bestaat uit drie delen.

- Deel I bevat een beknopt hoofdrapport met daarin de belangrijkste uitkomsten en conclusies en aanbevelingen van het onderzoek.
- In Deel II is het volledige feitenrapport terug te vinden waarin de onderzoeksuitkomsten over respectievelijk de afhandeling van klachten en van meldingen meer in detail zijn beschreven.
- Deel III bevat een aantal bijlagen waaronder de onderzoeksverantwoording, het normenkader, een overzicht van geraadpleegde documenten en geïnterviewde personen en tabellen met enquêteresultaten.



DEEL I

Hoofdrapport

*Belangrijkste uitkomsten,
conclusies en aanbevelingen*



1. Inleiding

1.1 Doel- en vraagstelling

Het onderzoek is gericht op het bieden van inzicht in de mate van effectiviteit en efficiëntie van en tevredenheid over de afhandeling van meldingen en klachten.

De centrale vraag van het onderzoek is:

In welke mate is het beleid voor afhandeling van klachten en meldingen binnen de gemeente Assen effectief en efficiënt en leidt het tot tevreden inwoners?

Hierbij zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

Beleidsmatige en procedurele inrichting

1. Zijn er doelen gesteld voor de afhandeling van meldingen en klachten? Zo ja, waarop hebben deze betrekking?
2. Hoe is de afhandelingsprocedure voor klachten en meldingen ingericht?
3. Welke klachten en meldingen neemt de gemeente Assen in behandeling?
4. Registreert de gemeente Assen meldingen en klachten en zo ja, op welke wijze gebeurt dat?
5. Hoe is de samenwerking en afstemming tussen de klachtencoördinator en Ombudscommissie geregeld?

Aantallen

6. Om hoeveel klachten en meldingen per jaar gaat het en is daar een ontwikkeling in te zien?
7. Over welke onderwerpen gaan de klachten en meldingen en zijn daar verklaringen voor?
8. In hoeveel gevallen was er na afloop van de klachtenprocedure sprake van vervolgacties van de betrokkene (bijvoorbeeld bij de Ombudscommissie), en wat was daarvan de uitkomst?
9. Hoeveel meldingen worden wel en niet naar tevredenheid opgelost? Welk deel van de (niet naar tevredenheid afgehandelde) meldingen leidt tot een klacht?
10. Na hoeveel meldingen over hetzelfde probleem, wordt er actie ondernomen?

Doeltreffendheid van de uitvoering

11. Handelt de gemeente klachten en meldingen af volgens de daarvoor opgestelde regels en richtlijnen? Waarom wordt daarvan (wel eens) afgeweken en wat is daarvan het resultaat?
12. Is er aandacht/beleid voor het proces waarbij, eventueel op informele wijze klachten voorkomen kunnen worden?
 - a. Welke overwegingen spelen een rol bij de beslissing over het toepassen van informele methoden en wie beslist hier uiteindelijk over?
 - b. Hoe ervaren de indieners de informele vormen van afhandeling?
13. Hoe doeltreffend is de afhandeling van meldingen en klachten en hoe wordt dat gemeten?

Waardering voor de uitvoering en leren van feedback

14. Is de afhandelingsprocedure duidelijk voor inwoners en ondernemers?
15. In hoeverre zijn indieners tevreden over de wijze waarop gemeente Assen hun klacht of melding afhandelt?
16. In hoeverre en op welke wijze krijgt de gemeente inzicht in de waardering voor de afhandeling?
17. In hoeverre en op welke wijze wordt feedback van indieners benut om verbeterpunten te signaleren en door te voeren?



Informatiepositie en rolopvatting van de raad

18. Wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de afhandeling van meldingen en klachten? En zo ja, waarover, in welke vorm en met welke frequentie?
19. In hoeverre kan de raad met deze informatie invulling geven aan haar controlerende en kaderstellende taken?
20. Hoe gaan raadsleden om met klachten en meldingen die rechtstreeks aan hen worden gericht?

Focus en afbakening

Het onderzoek richt zich op de afhandeling van klachten en meldingen. De afhandeling van bezwaren wordt niet meegenomen.

Het begrip ‘klacht’ heeft een ruime betekenis. In het dagelijks taalgebruik worden in relatie tot het optreden en functioneren van de gemeente klachten en meldingen door elkaar gebruikt. Dit onderzoek richt zich op klachten als uitingen van ontevredenheid over de wijze waarop de gemeente zich jegens betrokkene of een ander heeft gedragen, resulterend in een formele klacht op grond van de Algemene wet bestuursrecht. Klachten die door derden worden afgehandeld, zoals bijvoorbeeld door het meldpunt voor discriminatie, vallen buiten het onderzoek.

Bij meldingen gaat het in dit onderzoek om meldingen over tekortkomingen in product, dienst of dienstverlening. Dat betreft met name de afhandeling van meldingen die binnenkomen bij het Meldpunt Openbare Ruimte. Deze meldingen zijn wel een uiting van onvrede, maar vallen niet onder de regels zoals weergegeven in de Awb en de gemeentelijke klachtenprocedure. Het onderzoek was gericht op het deel van het afhandelingsproces waarin de gemeente Assen een actieve rol heeft in het wegnemen van de oorzaak van de melding. Wanneer voor de afhandeling externe partijen worden ingeschakeld, is ook gekeken naar de samenwerking met die externe partijen.

Als afbakening in de tijd geldt de periode van 2018 t/m 2020 voor wat betreft cijfermatige gegevens en tot medio 2021 voor wat betreft de ervaringen van betrokkenen.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Voor het onderzoek is informatie verzameld via de volgende onderzoeksmethoden.¹

- 1 Deskresearch: relevante (beleids)documenten over meldingen en klachten, cijfermatige gegevens en de gemeentelijke website zijn bestudeerd.
- 2 Raadpleging intern betrokkenen: er zijn interviews afgenomen met ambtenaren en een extern onafhankelijke van de Gemeentelijke Ombudscommissie.
- 3 Raadpleging indieners: er is een enquête uitgezet onder de indieners van klachten en meldingen.
- 4 Mystery burger onderzoek: een mystery burger heeft een vijftiental klachten en meldingen bij de gemeente ingediend om te onderzoeken hoe hier op wordt gereageerd.
- 5 Dossierstudie: er zijn in totaal twintig dossiers over klachten bestudeerd. Hiertoe is van tevoren toestemming gevraagd aan de indieners.
- 6 Raadpleging bestuur: er is een groepsgesprek uitgevoerd over de rolopvatting en informatievoorziening van de raad en een interview met de portefeuillehouder van de klachtafhandeling.

¹ Zie Deel III bijlage 2 Onderzoeksverantwoording voor een uitgebreide omschrijving van deze werkzaamheden

1.3 Normenkader

Voor de beantwoording van dit onderzoek is een normenkader gehanteerd. Dit normenkader sluit grotendeels aan bij de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman² en bepalingen uit de Algemene wet bestuursrecht. Het normenkader dat voor dit onderzoek is gebruikt, is voor beide deelthema's (afhandeling klachten en afhandeling meldingen) op dezelfde wijze gestructureerd. Het volledige normenkader en beoordeling van de werkwijze aan de hand van het normenkader is terug te vinden in Deel III van dit rapport.

² Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman, juni 2019, <https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer>, gedownload op 20-09-2021

2. Conclusies afhandeling van klachten

2.1 Beleidsmatige en procedurele inrichting

Beleidsmatig kader van klachtenafhandeling bestaat uit Awb en de Verordening Ombudscommissie

Het beleidsmatige kader voor de afhandeling van klachten door de gemeente Assen, wordt gevormd door de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de doelen die daarin omschreven staan. Daarnaast is er een verordening opgesteld voor de gemeentelijke Ombudscommissie. Er is geen specifieke gemeentelijke verordening met betrekking tot de interne afhandeling van klachten.

Op de kwaliteit van het afhandelingsproces zijn de algemene servicenormen van toepassing

De klachtenprocedure van de gemeente Assen heeft betrekking op klachten zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb. Het gaat hier om klachten die een uiting zijn van onvrede over de wijze waarop de gemeente zich jegens betrokkene of een ander heeft gedragen. Klachten die betrekking hebben op het casemanagement van de jeugd zullen in de toekomst buiten de gemeente belegd worden in een aparte procedure waarin klachten extern worden afgehandeld door onafhankelijk deskundigen met verschillende expertises. Voor haar dienstverlening heeft de gemeente een aantal algemene servicenormen opgesteld die ook van toepassing zijn op de afhandeling van klachten. Deze zijn: *wij behandelen u met respect; wij werken oplossingsgericht; wij gebruiken begrijpelijke taal; wij maken voor u het proces inzichtelijk en wij komen onze afspraken na.*

Registratie van klachten via zaaksysteem en schaduwregistratie

Klachten die binnenkomen via de officieel daarvoor ingerichte kanalen (webformulier, brief, email en telefonisch) en waarop Artikel 9 van het Awb van toepassing is, worden in het zaaksysteem van de gemeente geregistreerd. Overige klachten worden geregistreerd in Docbase. Binnengekomen klachten in Docbase, worden na overleg met de klachtencoördinator, direct doorgestuurd naar de betrokken afdeling.

De officiële interne gemeentelijke klachtenregistratie (klachten met betrekking tot Artikel 9) verloopt dus via het zaaksysteem. In dit systeem is de klacht met zaaknummer en een beperkt dossier opgenomen. Daarnaast houdt de klachtencoördinator in een Exceldocument nog een eigen administratie bij van de klachten. Hierin zijn de dossiers van de klachten vaak uitgebreider opgenomen dan in het zaaksysteem en wordt de afhandelingstermijn van de klachten bewaakt en bijgehouden.

Deze beide systemen zijn niet een op een aan elkaar gekoppeld. Het is dus niet mogelijk om vanuit het zaaksysteem doorgestuurd te worden naar de volledige dossiers. Daarnaast werd tot medio 2019 het zaaknummer niet gemeld in de administratie van de klachtencoördinator, waardoor de dossiers niet herleidbaar waren naar het zaaksysteem.

De interne klachtenprocedure is vastgelegd in een handleiding

De interne afhandelingsprocedure voor klachten is beschreven in een handleiding en een interne procesbeschrijving. Hierin zijn de verschillende onderdelen van de klachtafhandeling beschreven waaronder: (1) hoe klachten kunnen binnenkomen, (2) hoe de klacht wordt geregistreerd, (3) wat de rol van de klachtencoördinator is en (4) het verschil tussen informele en formele klachtafhandeling. Niet alle processtappen zijn even gedetailleerd omschreven en verder ontbreekt het versturen van een ontvangstbevestiging als stap.

Burgers kunnen met klachten ook terecht bij de gemeentelijke Ombudscommissie

Als burgers er met de gemeente niet uitkomen dienen zij, conform de vastgelegde procedures in de handleiding en procesbeschrijving van de gemeente Assen, geattendeerd te worden op de mogelijkheid hun klacht voor te leggen aan de gemeentelijke Ombudscommissie. Onduidelijk is hoe vaak dit gebeurt. Uit de enquête onder indieners van een klacht blijkt dat er in meerdere gevallen, waarin dat wel had moeten of gekund, de indieners hierover niet zijn geïnformeerd. Negen van de achttien indieners wiens klacht ongegrond was verklaard geven aan niet geïnformeerd te zijn over de Ombudscommissie, terwijl ze dat wel hadden gewild. Naast een rol in de tweedelijns klachtenafhandeling stelt de gemeentelijke Ombudscommissie zichzelf ten doel een laagdrempelige instantie te zijn voor burgers die vastlopen in hun contacten met de gemeente en de Gemeentelijke Kredietbank (GKB). Hiermee richt de commissie zich op dezelfde categorie burgers die op basis van hun ervaringen met de gemeente een klacht hebben en die rechtstreeks bij de gemeente indienen. De gemeentelijke Ombudscommissie brengt jaarlijks een verslag uit over de binnengekomen aanvragen, afgehandelde klachten en hoorzittingen.

2.2 Ingediende en afgehandelde klachten

Aantal geregistreerde klachten is recent gestegen, voornamelijk door gewijzigde werkwijze

In 2020 was er met 190 in het zaaksysteem geregistreerde klachten sprake van meer dan een verdubbeling ten opzichte van de jaren 2018 en 2019. Het werkelijke aantal klachten dat wordt geuit tegenover de gemeente ligt waarschijnlijk nog hoger, doordat klachten die niet binnenkomen via de officiële kanalen niet opgenomen zijn in de registraties. In 2020 hadden relatief veel klachten betrekking op de werkzaamheden van het Team Reiniging en het Team Handhaving. In eerdere jaren lag het zwaartepunt bij andere teams; een duidelijk patroon is hierin niet te herkennen.

De achtergrond van de snelle stijging heeft waarschijnlijk voornamelijk te maken met een andere wijze van registreren in het jaar 2020. In dat jaar zijn de taken van de klachtencoördinator tijdelijk waargenomen door een vervanger met een iets andere werkwijze in het beoordelen van meldingen en klachten en het verschil daartussen.

Merendeel van de klachten vanwege lange wachttijd, bejegening en niet nakomen van afspraken

Indieners van klachten noemen als belangrijkste aanleiding om een klacht in te dienen dat zij (1) lang moesten wachten op een reactie van de gemeente, (2) onbehoorlijk te woord zijn gestaan en (3) dat de gemeente een afspraak niet nakwam. Daarnaast noemen zij diverse andere aspecten van bejegening, maar soms ook zaken die meer het karakter van een melding openbare ruimte hebben. Hieruit blijkt dat het onderscheid tussen een klacht en een melding soms subtiel kan zijn.

Klachten die voortkomen uit 'lang moeten wachten op een reactie van de gemeente' worden herkend en onderkend door de geïnterviewde medewerkers. Met name in de uitvoering binnen het sociaal domein komt het met enige regelmaat voor dat de gemeente bepaalde termijnen niet haalt vanwege de complexiteit van de casuïstiek, de geldende wet- en regelgeving en de vereiste afstemming met samenwerkingspartners.

In 2020 minder klachten binnen de gestelde termijn afgehandeld

In 2020 werden ongeveer vier op de vijf klachten binnen de wettelijke termijn van zes weken afgehandeld. In 2018 lag dat aantal nog op negen van de tien.



Ombudscommissie vervult hoger beroepsfunctie en profileert zich tegelijkertijd als laagdrempelig adviesorgaan voor burgers

De Ombudscommissie is in het leven geroepen als tweedelijns klachtenvoorziening. Wanneer een burger er met de gemeente niet uitkomt in de eerstelijnsklachtafhandeling, kan de indiener de klacht neerleggen bij de Ombudscommissie. In de huidige praktijk kunnen inwoners zich ook rechtstreeks tot de Ombudscommissie wenden met een klacht of een ander probleem. In 2020 heeft de Ombudscommissie 50 contactaanvragen van burgers ontvangen. Op de spreekuren meldden zich in totaal acht personen. Dit heeft geleid tot in totaal acht individuele klachtzaken waarvan twee uitmondten in hoorzittingen. Op basis van de hoorzittingen doet de Ombudscommissie per individuele klacht aanbevelingen waar de ambtelijke organisatie lering uit kan trekken.

De Ombudscommissie heeft de ambitie een nog grotere rol te spelen. De commissie constateert in haar Jaarverslag 2020 dat het aantal aanmeldingen voor het spreekuur in verhouding tot de grootte van de stad laag blijft, ondanks de activiteiten die zijn gedaan om de bekendheid van de commissie te vergroten. Hiermee heeft de Ombudscommissie een bredere taakopvatting dan alleen de 'hoger beroepsfunctie' en speelt dus ook een rol in de eerstelijnsklachtafhandeling. In deze rol is het niet zozeer dat de Ombudscommissie zelf klachten afhandelt, maar eerder een luisterend oor biedt en burgers op het goede spoor zet. De hybride rol van de Ombudscommissie wordt ambtelijk en bestuurlijk onderkend en niet als probleem gezien.

2.3 Doeltreffendheid van de uitvoering

De gemeente Assen beschikt over een passend beleidskader

Met de Algemene wet bestuursrecht en een verordening met betrekking tot de gemeentelijke Ombudscommissie beschikt de gemeente Assen voor de klachtafhandeling over een passend wettelijk en beleidsmatig kader.

Gemeente Assen kiest voor informele afhandeling van klachten

De gemeente Assen streeft ernaar klachten zoveel mogelijk op informele wijze op te lossen. Bij alle klachten die in het zaakstelsel binnenkomen, neemt de klachtencoördinator en/of de teammanager de beslissing over het wel of niet toepassen van een informele afhandeling. Dit betreft vaak een persoonlijke inschatting op basis van de inhoud van de voorliggende casus. Slechts een klein aantal ingediende klachten leidt uiteindelijk tot een formele hoorzitting op het stadhuis waarbij de klachtbehandelaar het gesprek aangaat met de indiener.

De intern betrokken ambtenaren zijn het er over eens dat een informele afhandeling in het algemeen beter werkt dan een formele procedure. Doordat er maar weinig klagers de formele procedure doorlopen, kan echter niet gezegd worden in welke mate een informele aanpak daadwerkelijk van invloed is op de tevredenheid over de afhandeling.

Afhandelingspraktijk verloopt doorgaans volgens de richtlijnen, niettemin is er op onderdelen onduidelijkheid over de werkwijze

Uit gesprekken met intern betrokkenen, de bevindingen van de mystery burger en de enquête onder indieners blijkt dat het in ontvangst nemen en afhandelen van klachten over het algemeen verloopt volgens de daartoe opgestelde regels en richtlijnen. De werkwijze is vooral informeel, praktisch en resultaatgericht en vindt plaats door afhandelaars die geen directe betrokkenheid hebben bij de klacht. De richtlijnen zijn echter lang niet bij iedereen (inhoudelijk) goed bekend. Zo blijkt er enige onduidelijkheid te bestaan over de verdeling van rollen en taken tussen de klachtencoördinator en teammanagers, bijvoorbeeld over wie een ontvangstbevestiging stuurt.



Dit aandachtspunt wordt bevestigd vanuit de enquête onder indieners van klachten. Een deel van de indieners zegt nooit een reactie te hebben gekregen van de gemeente op een klacht en anderen geven aan dat dit pas in een heel laat stadium was.

Samenwerking tussen de ambtelijke organisatie en Ombudscommissie is verbeterd

Er zijn geluiden dat de afstemming en samenwerking tussen de klachtencoördinator en de Ombudscommissie in het verleden niet altijd soepel verliep. Met de huidige leden van de Ombudscommissie verloopt de samenwerking beter. De Ombudscommissie en de klachtencoördinator bezoeken samen gemeentelijke afdelingen om daar uitleg te geven over de afhandeling van klachten. Dit werd eerder ook al gedaan, maar in 2020 is hierbij ook met twee afdelingen gesproken over hoe ze elkaar kunnen versterken. Verder neemt de klachtencoördinator deel aan een samenwerkingsverband met andere gemeenten (Netwerk Klachtencoördinatoren Noord Nederland) waarbij ook de Nationale Ombudsman is aangesloten. Indien wenselijk kan de klachtencoördinator zo ook de Nationale Ombudsman raadplegen.

2.4 Tevredenheid over het afhandelingsproces

Wijze van indienen klacht voor de meeste indieners duidelijk, maar er is ontevredenheid over de communicatie over de voortgang

Voor ruim de helft van de indieners was het direct duidelijk hoe ze een klacht konden indienen en voor nog een kwart werd dat in latere instantie duidelijk. Een meerderheid van de ondervraagde indieners van een klacht is echter ontevreden over de mate waarin men na indiening van de klacht op de hoogte wordt gehouden over ontwikkelingen. Er is ontevredenheid over de duidelijkheid van het proces van afhandeling en de daarvoor geldende termijnen. Een deel van de indieners ervaart op een of andere wijze een drempel voorafgaande aan het indienen van een klacht.

Afhandeling van klachten kan onvrede bij indieners niet (geheel) wegnemen

De gemeente Assen hanteert voor het afhandelingsproces van klachten geen specifieke kwaliteitsindicatoren en monitort de tevredenheid van indieners van klachten niet op systematische wijze. Onder intern betrokkenen bestaat op basis van hun persoonlijke ervaringen de indruk dat het proces over het algemeen redelijk goed verloopt. Het grootste deel van de klachten wordt op informele wijze, binnen de nagestreefde afhandelingstermijn afgehandeld. Het blijkt echter in de praktijk niet eenvoudig burgers die vanuit onvrede een klacht indienen, alsnog tevreden te stellen. Dit blijkt ook uit een enquête onder een kleine 50 indieners: zij beoordelen het afhandelingsproces gemiddeld met een 4,3. Niet meer dan een op de drie geeft een voldoende en een kwart is dusdanig ontevreden dat zij het rapportcijfer 1 geven. Klagers wiens klacht gegrond is verklaard beoordelen de afhandeling van de klacht met een 4,8. Dit is iets hoger maar gemiddeld nog steeds een onvoldoende. Ter vergelijking: klagers van wie de klacht ongegrond is verklaard geven gemiddeld een 3,7. Er zijn ook positieve punten. Degenen die positief zijn over de klachtafhandeling, waarderen vooral de wijze van communicatie door de gemeente en het snelle handelen.



Indieners van klachten zijn ontevreden over het afhandelingsproces en vinden dat de gemeente te weinig met hun klachten doet

Een lage waardering voor het proces van klachtafhandeling is niet uniek voor de gemeente Assen. Dergelijke lage beoordelingen komen meer voor. Uit de enquête komen de volgende aandachtspunten naar voren:

- Een meerderheid van de indieners is ontevreden over de mate waarin men op de hoogte wordt gehouden over het proces. Hierbij gaat het om de (on)duidelijkheid over de stappen in het proces, een late reactie of het geheel uitblijven van een reactie op een klacht en het ontbreken van terugkoppelingen tijdens het proces.
- Er is onder een deel van de indieners van klachten ontevredenheid over de snelheid waarmee de klacht is afgehandeld en de onafhankelijke opstelling van de behandelaar van de klacht.
- De helft van de indieners wiens klacht ongegrond is verklaard, geeft aan niet te zijn geweest op de mogelijkheid om hun klacht voor te leggen aan de gemeentelijke Ombudscommissie terwijl zij dat wel hadden gewild.
- De meerderheid van de indieners van klachten is ontevreden over de mate waarin de gemeente echt iets doet naar aanleiding van hun klacht. Velen vinden dat het probleem niet werkelijk is opgelost. Hoewel de gemeente niet alle klachten naar volle tevredenheid kan oplossen, bijvoorbeeld omdat een deel daarvan buiten de eigen invloedssfeer valt, kan goede communicatie wel het verschil maken als het gaat om het begrip voor en waardering voor de gemeente.

2.5 Trekken van lessen uit klachtafhandeling

Inzicht in waardering voor afhandeling vooral gebaseerd op individuele ervaringen

De gemeente Assen beschikt niet over gemeentebrede rapportages over de ontwikkeling van het aantal klachten en de tevredenheid over de afhandeling daarvan. Er is geen integrale analyse van alle binnengekomen klachten en de mogelijke oorzaken. Op basis van de gesprekken met ambtelijk en bestuurlijk betrokkenen komt naar voren dat voor zover inzicht bestaat in de aard en omvang van de klachten en de kwaliteit van de dienstverlening, dit gebaseerd is op eigen ervaringen en signalen die men hierover krijgt van collega's en burgers. Verder geven betrokkenen aan dat de resultaten van meer algemene klanttevredenheidsonderzoeken die de gemeente Assen periodiek uitvoert, ook enig inzicht bieden.

Klachtafhandeling in beperkte mate gebruikt om verbeterpunten te signaleren en door te voeren

Hoewel op concernniveau geen systematische analyses van de binnengekomen en afgehandelde klachten wordt uitgevoerd, is er onder medewerkers wel degelijk bereidheid om lering te trekken uit klachten. Het gaat per team echter vaak maar om een beperkt aantal klachten per jaar en doorgaans gaat het ook niet om dezelfde onderwerpen. Soms worden klachten binnen een teamoverleg of met een aantal collega's besproken met als doel er lering uit te trekken. De leerpunten worden niet op systematische wijze gedeeld met anderen binnen de organisatie. Binnen de ambtelijke organisatie bestaat de overtuiging dat door betere registratie en analyse, meer inzicht is te krijgen in trends waaruit lering kan worden getrokken.

2.6 Informatiepositie en rol van de raad

Gemeenteraad krijgt beperkte informatie over de ontwikkeling van het aantal klachten en de afhandeling daarvan

De gemeenteraad ontvangt jaarlijks een verslag van de gemeentelijke Ombudscommissie. Over de interne klachtenafhandeling wordt geen verslag gedaan aan de raad. Het zicht dat raadsleden hebben op de klachtafhandeling is daardoor mede gebaseerd op signalen die zij hierover krijgen van burgers. Verder wordt naar aanleiding van specifieke casuïstiek informatie gedeeld door het college in bijvoorbeeld het fractievoorzittersoverleg of in de voltallige raad.

Raadsleden verwijzen aan hen gerichte klachten doorgaans door aan ambtelijke organisatie

Over het algemeen verwijzen raadsleden burgers die zich tot hen wenden met klachten naar de officiële kanalen die hiervoor binnen de gemeente zijn ingericht. Waar nodig helpen zij burgers op weg bij dit proces. Het kan echter incidenteel voorkomen dat een klacht niet via de formele weg bij een medewerker terechtkomt, maar zijn weg vindt via een bestuurder of een raadslid. Wanneer dit gebeurt attendeert de griffie raadsleden op de te volgen procedure.

College en raad beschouwen klachtafhandeling als gedelegeerde taak, waarbij geen sterke controlerende en/of kaderstellende rol nodig is

Raadsleden beschouwen de afhandeling van meldingen en klachten vooral als een zaak van het college en geven om deze reden in beperkte mate invulling aan hun kaderstellende en controlerende rol. Zij zien voor zichzelf vooral een rol als er signalen zijn dat de afhandeling van klachten niet goed verloopt. Om dit te kunnen monitoren beschikt de raad naar eigen zeggen over voldoende informatie. Er bestaat onder raadsleden geen specifieke behoefte aan een gemeentebreed jaarverslag over de door de gemeente afgehandelde klachten.

In de ogen van de raadsleden voldoet het huidige beleidsmatige kader bestaande uit de Awb en de verordening voor de Ombudscommissie prima. Er is geen aanvullende verordening voor de afhandeling van klachten nodig.

3. Conclusies afhandeling van meldingen

3.1 Beleidsmatige en procedurele inrichting

Er is geen specifiek beleidskader voor de afhandeling van meldingen; de algemene servicenormen voor dienstverlening zijn van toepassing

De gemeente Assen heeft geen specifiek beleidskader voor de afhandeling van meldingen. Wel zijn er bij het team Bouwen en Wonen interne regels en richtlijnen geformuleerd voor de afhandeling. Verder zijn de algemene servicenormen die voor de gehele gemeentelijke dienstverlening gelden ook van toepassing voor de afhandeling van meldingen. Deze zijn: *wij behandelen u met respect; wij werken oplossingsgericht; wij gebruiken begrijpelijke taal; wij maken voor u het proces inzichtelijk en wij komen onze afspraken na.*

Procesbeschrijving bestaat uit een schematisch overzicht van te nemen stappen in het zaaksysteem

Voor de afhandeling van meldingen zijn er op concernniveau geen specifieke handleidingen en/of procesbeschrijvingen. Wel is er een schematisch overzicht opgesteld vanuit applicatiebeheer. Dit schematisch overzicht heeft betrekking op de technische stappen die in het zaaksysteem moeten worden gezet. Dit overzicht wordt inhoudelijk verder niet gebruikt.

Zaaksysteem belangrijkste registratiesysteem voor meldingen

De meeste meldingen komen binnen via het online Meldpunt Openbare Ruimte. Daarnaast kunnen burgers meldingen doen door middel van een brief, aan de balie, telefonisch, via de email of via sociale media. De meldingen worden geregistreerd in het zaaksysteem. De voorloper van dit systeem, Docbase, is ook nog in gebruik maar zal op termijn worden uitgefaseerd. Naast het zaaksysteem zijn er de applicaties van leverancier Centric. Dit zijn taakspecifieke applicaties gericht op de leefomgeving en het sociaal domein. Op dit moment loopt er een project om deze applicaties te koppelen aan het zaaksysteem, waarbij het zaaksysteem als archief kan worden gebruikt.

3.2 Ingediende en afgehandelde meldingen

Aantal meldingen is recent gestegen, een mogelijke verklaring is de coronacrisis

In 2018 en 2019 was er met iets meer dan 10.000 meldingen sprake van een ongeveer gelijk aantal meldingen. In 2020 waren dat er 11.000. Een verklaring die intern betrokkenen geven voor de stijging is dat in de coronaperiode mensen meer thuis en in hun buurt zijn geweest en daardoor meer hebben waargenomen en gemeld.

Meldingen gericht op openbare ruimte

Via het online meldingenportaal, bereikbaar via de gemeentelijke website, is het alleen mogelijk om meldingen te doen over de openbare ruimte. De top 5 onderwerpen waar de meldingen uit het gemeentelijke zaaksysteem betrekking op hebben ziet er in de periode 2018-2020 hetzelfde uit: milieu en overlast, groen en bossen, afval, wegen en paden en parkeren.



Direct in actie bij urgente meldingen

De gemeente Assen probeert meldingen zo snel mogelijk op te lossen en komt direct in actie bij meldingen waarbij de veiligheid van inwoners in het geding zijn. Het is onduidelijk of de gemeente Assen sneller in actie komt bij meerdere meldingen over hetzelfde probleem. Hierbij speelt ook een rol in hoeverre er actie mogelijk is vanuit de gemeente. In dit kader is opgemerkt dat de gemeente beter aan verwachtingsmanagement zou moeten doen en duidelijker zou moeten maken dat bepaalde meldingen buiten de invloedssfeer van de gemeente vallen. Wellicht is hierdoor ook te voorkomen dat inwoners een klacht indienen vanuit ontevredenheid over de afhandeling van hun melding.

3.3 Doeltreffendheid van de uitvoering

Weinig zicht op doeltreffendheid van de afhandeling van meldingen

Er wordt door de gemeente Assen niet systematisch bijgehouden hoe doeltreffend de afhandeling van meldingen is. Hoewel veel meldingen binnen een week tot twee weken worden opgelost, komt het ook met enige regelmaat voor dat er na drie tot vier weken nog geen reactie is gegeven aan de melder. Er is geen structurele monitoring en analyse van de afhandelwijze, afhandelingstermijnen en tevredenheid van burgers over het proces en de uitkomst. Vanuit algemene klantonderzoeken vanuit de afdeling communicatie is er wel in algemene zin inzicht in de tevredenheid van burgers over contacten (telefonisch of via de balie) met de gemeente. Hierin wordt echter niet gedifferentieerd naar de reden voor het contactmoment en kunnen dus geen specifieke uitspraken worden gedaan over melders.

Afhandeling van meldingen verloopt volgens vaste stappen, maar uiteindelijke afronding laat soms te wensen over

Op ambtelijke en bestuurlijk niveau bestaat de indruk dat de afhandeling van meldingen over het algemeen goed verloopt. De afhandeling van meldingen volgt doorgaans de stappen zoals die volgens het zaakstelsel doorlopen dienen te worden. Uit het mystery burger onderzoek komen maar weinig knelpunten naar voren. Een aandachtspunt is wel dat in de afrondende fase de administratieve afsluiting in het zaakstelsel, en de communicatie daarover met de indiener, soms te wensen overlaat.

3.4 Tevredenheid over het afhandelingsproces

Wijze waarop men melding kan doen is duidelijk voor meeste melders

Een ruime meerderheid van de melders geeft in de enquête aan dat het meteen duidelijk was hoe zij een melding konden doen. De meerderheid van de melders is (zeer) tevreden over de vindbaarheid van de informatie en de duidelijkheid van de informatie over het doen van een melding en over de duidelijkheid over wat een melding precies is (definitie van een melding).

Wisselend beeld over tevredenheid over proces van afhandeling

Gemiddeld beoordelen ondervraagde indieners de afhandeling van hun melding met een 5,7. Er zijn grote verschillen in de rapportcijfers tussen de ondervraagde indieners wiens melding is opgelost (7,6) en voor wie geldt dat de melding nog op de planning staat (6,4) of niet is opgelost (3,8). Ruim twee vijfde geeft een onvoldoende en een op de zes is dusdanig ontevreden dat zij het rapportcijfer 1 hebben gegeven.



Wat betreft de mate waarin men op de hoogte is gehouden over de ontwikkelingen en de snelheid waarmee de melding is opgelost en afgehandeld is zowel een grote minderheid (zeer) tevreden als een grote minderheid (zeer) ontevreden. Voor bijna twee derde van degenen die (zeer) ontevreden zijn over de snelheid waarmee de melding is opgelost geldt dat de melding (nog) niet is opgelost of afgehandeld.

Indieners die positief zijn over de afhandeling van de melding waarderen vooral het snelle handelen en oplossen van problemen door de gemeente en ook de prettige bejegening.

Indieners die negatief zijn over de afhandeling van de melding wijzen vooral op het geheel uitblijven van een reactie op de melding, een heel late reactie op de melding, het niet geven van terugkoppelingen tijdens het proces van het afhandelen van de melding en het inhoudelijk niet of onvoldoende oplossen van de oorzaak van de melding.

3.5 Trekken van lessen uit afhandeling van meldingen

Geen systematische analyse van binnengekomen en afgehandelde meldingen waaruit lering kan worden getrokken

Binnen de ambtelijke organisatie bestaat bereidheid om lering te trekken uit binnengekomen en afgehandelde meldingen. Op teamniveau gebeurt dit ook. Er zijn echter op concernniveau geen systematische analyses gericht op het in kaart brengen van trends en mogelijke achtergronden van meldingen. Bij intern betrokkenen bestaat de overtuiging dat door betere registratie en analyse van trends in de meldingen er meer lering kan worden getrokken.

3.6 Rol van de raad

Gemeenteraad krijgt beperkt informatie over de afhandeling van meldingen

De raad wordt niet systematisch geïnformeerd over de wijze waarop de afhandeling van meldingen wordt uitgevoerd. Het zicht dat raadsleden hebben is derhalve vooral gebaseerd op signalen die zij hierover krijgen van burgers en op eigen ervaringen. Ook deelt het college naar aanleiding van specifieke meldingen soms informatie in het fractievoorzittersoverleg of in de voltallige raad. Verder bieden de meer algemene klanttevredenheidsonderzoeken van de gemeente enig inzicht.

De raad beschikt naar eigen zeggen over voldoende informatie om controlerende en kaderstellende rol rond afhandeling van meldingen in te vullen

Raadsleden geven aan de afhandeling van meldingen te beschouwen als een zaak van het college. Zij zien voor zichzelf als raad pas een rol op het moment dat er sterke signalen zijn dat de afhandeling te wensen over laat. Om dit te kunnen monitoren beschikt de raad naar eigen zeggen over voldoende informatie.

Raadsleden verwijzen aan hen gerichte meldingen door aan ambtelijke organisatie

Over het algemeen verwijzen raadsleden burgers die zich tot hen wenden met meldingen naar de officiële kanalen die hiervoor binnen de gemeente zijn ingericht. Waar nodig helpen zij burgers op weg bij dit proces. Een enkele keer gaat een raadslid verder in het bijstaan van burgers en het oplossen van problemen door bijvoorbeeld zelf contact hierover te zoeken met de ambtelijke organisatie, zelf een melding in te dienen namens de burger of zelf een klein probleem voor hen op te lossen. Dit gebeurt met name vanuit het doel om zo kosten en tijd te kunnen besparen. De griffie attendeert, waar relevant, raadsleden op het belang van het volgen van de daarvoor ingerichte procedures.



4. Algemene conclusie en aanbevelingen

4.1 Algemeen beeld

De hoofdconclusie en het antwoord op de centrale vraag van het onderzoek is dat de afhandeling van klachten en meldingen door de gemeente Assen over het algemeen doeltreffend en doelmatig verloopt. Op basis van de verzamelde informatie komt echter voor beide dienstverleningsprocessen een aantal duidelijke verbeterpunten naar voren. Deze zijn niet alleen gericht op het vergroten van de waardering van indieners voor de afhandeling, maar betreffen ook de procesmatige inrichting en registratie, de informatievoorziening aan burgers en de mate waarin de gemeente gebruik maakt van de ingediende klachten en meldingen om de eigen dienstverlening te verbeteren.

4.2 Aanbevelingen

Algemene aanbevelingen (zowel klachten als meldingen)

1. Verbeter de externe communicatie aan burgers via een laagdrempelig digitaal portaal

Zorg op de website voor meer duidelijkheid over de manier waarop, bij wie en op welke manier een ontevreden burger terecht kan. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een webpagina met daarop een volledig overzicht van alle informatie die nodig is voor de indiener van een melding, klacht of bezwaar inclusief alle manieren waarop deze ingediend kunnen worden en de daarbij behorende contactgegevens. Behalve heldere definities van respectievelijk een melding, klacht en ook bezwaar, zou scherper onderscheid gemaakt kunnen worden tussen de ‘normale’ klachtenprocedure en de rol van de Ombudscommissie als tweedelijns behandelaar. Verder valt te denken aan een duidelijke omschrijving van werkwijze en termijnen. Ook is het wenselijk dat in het meldingenportaal een open antwoordcategorie toegevoegd wordt waar burgers hun melding kwijt kunnen die lastig te categoriseren is.

2. Communiceer duidelijker over het afhandelingsproces

Ook de communicatie met de burger nadat de melding of klacht is ingediend verdient aandacht. Het gaat hier zowel om de communicatie over de ingediende melding of klacht (standaard sturen van een ontvangstbevestiging) als om de communicatie tijdens het proces van de afhandeling van de melding of klacht (tijdig en duidelijk informeren van de indiener over de werkwijze en termijnen en over het resultaat; bij een ongegronde klacht of een indiener die ontevreden is over de afhandeling van een klacht duidelijk verwijzen naar de gemeentelijke Ombudscommissie). Beter verwachtingsmanagement over het oplossend vermogen van de gemeente als het gaat om de afhandeling van bepaalde meldingen en klachten kan ontevredenheid onder indieners over de gemeente mogelijk verminderen.

3. Zorg voor een sluitende en eenduidige registratie van klachten en meldingen

Wat betreft klachten gaat het om het beter laten aansluiten c.q. integreren van de schaduwregistratie en het zaakstelsel. Verder zouden ook klachten die niet binnenkomen via de officiële kanalen moeten worden geregistreerd. Een specifiek aandachtspunt bij de registratie van meldingen is dat een melding na afhandeling ook administratief afgesloten dient te worden in het zaakstelsel.



4. Monitor en analyseer op meer systematische wijze de kwaliteit van het afhandelingsproces en de tevredenheid van indieners van klachten en meldingen en trek daaruit lessen voor het verbeteren van de dienstverlening

Er liggen kansen meer te doen met de registraties van klachten en meldingen in het zaakstelsel. Geregistreerde gegevens zouden meer dan nu het geval is, gebruikt kunnen worden als sturingsinformatie en het trekken van lessen. Verder valt te denken aan het periodiek meten van klantwaardering over de afhandeling.

Aanbevelingen met betrekking tot de klachtafhandeling

5. Investeer in de interne communicatie over werkwijze en processtappen

De bestaande documenten voor de afhandeling van klachten laten te wensen over wat betreft duidelijkheid. Door middel van een aantal concrete verbeteringen en verduidelijkingen is het proces zowel intern als extern duidelijker te maken. Onderdeel van deze verbeteringsplan kunnen zijn:

- Samenvoegen van de bestaande interne procesbeschrijving en handleiding tot één document. Vergroot hierin de duidelijkheid over de verschillende stappen in het proces, bijvoorbeeld door een grafische weergave van het afhandelingsproces en voeg als processtap het verzenden van en ontvangstbevestiging toe. Actualiseer de verwijzing naar het wettelijk kader, de Algemene wet bestuursrecht (Awb).
- Ga verder met het verschaffen van duidelijkheid aan medewerkers over de rollen en taken van de teammanagers, de klachtencoördinator en de gemeentelijke Ombudscommissie. Onderdeel hiervan kan zijn het onder de aandacht brengen van het vernieuwde document over de procesbeschrijving. Ook dient beter bewaakt te worden dat indieners, in geval van ongegronde klachten of ontevredenheid over de afhandeling, gewezen worden op de mogelijkheid om hun klacht voor te leggen aan de gemeentelijke Ombudscommissie.

6. Kies voor een heldere positionering van de gemeentelijke Ombudscommissie

De gemeentelijke Ombudscommissie lijkt een bredere taakopvatting te hebben dan de 'hoger beroepsfunctie' waarvoor zij in het leven is geroepen. Hoewel de vermenging tussen eerstelijns en tweedelijns klachtafhandeling op ambtelijk en bestuurlijk niveau niet als probleem wordt gezien, zijn er redenen om te kiezen voor een eenduidiger positionering. Wanneer de Ombudscommissie zich wat betreft de klachtafhandeling richt op het afhandelen van klachten in hoger beroep en initiële klachten doorverwijst naar de reguliere afhandelingsprocedure, heeft dat een aantal voordelen. In de eerste plaats is er dan meer duidelijkheid voor zowel burgers als intern betrokkenen over de te volgen route van klachtafhandeling en de te volgen stappen daarbij. Verder zal de rol van de gemeente als eerstelijns klachtbehandelaar hierdoor worden versterkt. Betere informatie op de gemeentelijke website en het aanbieden van een actuele folder op het stadhuis kunnen een bijdrage leveren aan een duidelijkere positionering van de gemeentelijke Ombudscommissie.

Aanbeveling met betrekking tot de afhandeling van meldingen

7. Zorg voor voldoende capaciteit om meldingen af te handelen

Door sommige teams is aangegeven dat er onvoldoende capaciteit is om alle meldingen tijdig en kwalitatief goed af te handelen. Dit betreft vooral teams die te maken hebben met complexe casussen en die te maken hebben met een groot aantal meldingen. Het is van belang dat er gemeentebreed voldoende capaciteit beschikbaar is om meldingen tijdig en goed af te kunnen handelen, ook als er sprake is van een stijging van het aantal meldingen zoals in 2020 het geval was. Dit kan de klanttevredenheid van indieners van een melding verhogen.



DEEL II

Feitenrapport



1. Afhandeling van klachten

1.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op hoe de gemeente Assen klachten over gedragingen van bestuurders en ambtenaren afhandelt. De afhandeling van dergelijke klachten noemt de gemeente Assen de ‘interne klachtenprocedure’. Als iemand niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door de gemeente, kan diegene een klacht indienen bij de Gemeentelijke Ombudscommissie. Dat is de zogenaamde tweedelijsbehandeling of ‘externe klachtenprocedure’.

In paragraaf 1.2 is het wettelijke, beleidsmatige en procedurele kader beschreven. In paragraaf 1.3 volgt een beschrijving van de aantallen en aard van de klachten. Inzicht in de uitvoeringspraktijk wordt beschreven in paragraaf 1.4 en de ervaringen van indieners hierover volgt in paragraaf 1.5. Paragraaf 1.6 richt zich op het leren en bijsturen door de gemeente en tot slot paragraaf 1.7 op de rol van de gemeenteraad.

1.2 Beleidsmatige en procedurele inrichting

De onderstaande normen staan in deze paragraaf centraal.

Normen:

- Er is een beleidsmatig kader dat voldoet aan de wettelijke normen.
- Er is een heldere beschrijving van de werkwijze.

1.2.1 Beschrijving wettelijk en beleidsmatig kader

Landelijke normen en regels vanuit de Awb voor afhandeling van klachten

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) stelt in hoofdstuk 9 wettelijke regels voor de afhandeling van klachten. De Awb stelt dat het bestuursorgaan zorgdraagt voor “een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn”.

De Awb stelt onder meer dat:

- een ieder het recht heeft om een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen;
- het bestuursorgaan de indiener van een klaagschrift een schriftelijke ontvangstbevestiging stuurt;
- klachten worden behandeld door een persoon die niet bij de aanleiding van de klacht betrokken is geweest;
- de klager en de beklaagde in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord;
- het bestuursorgaan de klager schriftelijk op de hoogte stelt van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Bij deze kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager een verzoekschrift kan indienen;
- het bestuursorgaan zorgdraagt voor de registratie van klachten en deze jaarlijks publiceert.



Verder beschrijft de Awb de maximale termijn die de afhandeling mag duren. De maximale termijn is zes weken en de afhandeling kan ten hoogste met vier weken verdaagd worden (mits hiervan de klager en beklaagde schriftelijk op de hoogte worden gesteld). Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt. De wet bepaalt bovendien dat zodra de klager tevreden is over de afhandeling van de klacht, verdere toepassing van de klachtafhandeling niet verplicht is.

Beoogde werkwijze

De Awb is in de gemeente Assen leidend voor haar beleid. De gemeente heeft naast de verordening voor de gemeentelijke Ombudscommissie geen aanvullende gemeentelijke verordening met betrekking tot de interne afhandeling van klachten. Wel is in een interne procesbeschrijving³ en in een handleiding⁴ vastgelegd hoe ze klachten afhandelt, deze zijn gebaseerd op de Awb. Het gaat de gemeente dan om klachten die zich richten op de dienstverlening of tegen de bejegening van een bestuurder of ambtenaar. Onder bejegening wordt verstaan een handeling – of juist het nalaten daarvan – of de manier waarop de bestuurder of ambtenaar bij de uitvoering van het werk heeft gehandeld.

- Er zijn momenteel voorbereidingen gaande om de klachtenprocedure voor het casemanagement jeugd extern te beleggen. Het zal gaan om een externe wijze van klachtenafhandeling die vergelijkbaar is met de gemeentelijke Ombudscommissie. In de commissie zullen onafhankelijk deskundigen zitting hebben en zullen verschillende expertises vertegenwoordigd zijn.

Interne procesbeschrijving

In de interne procesbeschrijving staan puntsgewijs verschillende onderdelen van de klachtafhandeling genoteerd. Zo wordt genoemd hoe klachten binnenkomen (1), hoe de klacht wordt geregistreerd (2), de rol van de klachtencoördinator (3) en wordt het verschil tussen informele (4) – afhandeling in eerste instantie – en formele klachtafhandeling (5) beschreven.

Een klacht komt binnen bij het team registratie (brieven) of bij het Klant Contact Centrum (telefonisch, mail, online formulier). De klacht wordt door medewerkers van deze afdelingen ingediend in het zaakstelsel, waarbij de klachtencoördinator aangemerkt wordt als proceseigenaar en vanuit deze rol de registratie en termijnen bijhoudt van de klacht. De klachtencoördinator zet de klacht uit bij de teamleider van het inhoudelijke team waar de klacht betrekking op heeft. Vervolgens wordt door een niet bij de klacht betrokken medewerker contact opgenomen met de klachtindiener, via deze weg wordt getracht informeel een oplossing te vinden.

Als bij het informele gesprek niet naar tevredenheid van de indiener een oplossing wordt gevonden, wordt de klacht opgepakt door de teamleider voor hoor en wederhoor. Dit vormt de formele klachtafhandeling. De indiener wordt hierbij uitgenodigd voor een gesprek. Daarnaast krijgt ook de beklaagde de mogelijkheid om zijn kant van het verhaal toe te lichten. Er wordt getracht een oplossing te zoeken naar tevredenheid van de klager. Van het gesprek tussen de teamleider en de klager wordt een gespreksverslag gemaakt en meegezonden met de afdoeningsbrief. Na afdoening van de klacht sluit de klachtencoördinator de zaak in het zaakstelsel.

³ Bron: Interne klachtafhandeling, procesbeschrijving, (gemaakt) november 2015, (laatst gewijzigd) maart 2018

⁴ Bron: Handleiding bij interne klachten afhandeling, (gemaakt) oktober 2015, (laatst gewijzigd) maart 2018

Gemeentelijke Ombudscommissie

Wanneer een klacht ongegrond wordt bevonden en in de afdoeningsbrief na een formele afhandeling, moet volgens de instructies de mogelijkheid worden geboden om de klacht voor te leggen aan de Ombudscommissie. De Ombudscommissie kan worden benaderd als iemand het niet eens is met de reactie op de klacht, de voorwaarde is dat de klacht eerst aan de gemeente moet zijn voorgelegd. De Ombudscommissie zal als onafhankelijke partij opnieuw naar de klacht kijken en in gesprek gaan met de indiener. Daarnaast brengt de Ombudscommissie jaarlijks een rapportage uit aan de raad waarin de commissie inzicht biedt in het werk dat afgelopen jaar is verricht – de hoeveelheid klachten en aard ervan – en worden aanbevelingen gegeven om dergelijke klachten in het vervolg te voorkomen. De taken, samenstelling en middelen van de Ombudscommissie zijn vastgelegd in een gemeentelijke verordening⁵.

Handleiding bij interne klachten afhandeling

Naast de procesbeschrijving heeft de klachtencoördinator een handleiding opgesteld voor de interne klachtafhandeling. Dit document is inhoudelijk vergelijkbaar met de procesbeschrijving en beschrijft eveneens de interne klachtenafhandeling, de rol van de klachtencoördinator en de interne procesafspraken. Daarnaast worden de servicenormen benadrukt om binnen vijf dagen contact op te nemen en met een streven om binnen twee weken de klacht af te handelen. Ook wordt er gewezen op de wettelijke termijn van zes weken. Verder wordt benadrukt dat bij de afhandeling een duidelijk standpunt moet worden ingenomen wat betreft de gegrondheid van de klacht en de tevredenheid van de klager over de afhandeling. Tot slot worden in het document verschillende – niet alle – artikelen van hoofdstuk 9 uit het Algemene wet bestuursrecht genoemd.

Communicatie naar burgers over klachtenprocedure

De gemeente meldt op de website⁶ dat wanneer iemand een klacht heeft over de gemeente deze direct online kan worden ingediend. Hiervoor kan worden ingelogd met DigiD. Op dezelfde pagina staat dat het ook mogelijk is een klachtbrief te versturen per post.

In 2018 is een video⁷ opgenomen onder de titel “Tussen begrip en daadkracht” waarin de klachtencoördinator vertelt over haar werkzaamheden. Deze video is eenmalig in een verkorte versie gedeeld op de gemeentelijke Facebookpagina, maar wordt verder niet gebruikt in communicatie over klachtafhandeling.

In de folder klachtenafhandeling⁸ is beschreven hoe de klachtindiening in zijn werk gaat en wat er gebeurt na de indiening. In de folder staat dat men de klacht telefonisch, via de post of per mail kan indienen en ook wordt de Gemeentelijke Ombudscommissie genoemd. Hierbij wordt opgemerkt dat men eerst de klacht aan de gemeente moet voorleggen en de beslissing daarover moet afwachten. Tot slot wordt vermeld dat de regeling niet geldt voor meldingen, bezwaren en opmerkingen/tips. De inhoud van de folder is in 2021 eenmalig gepubliceerd in de Berichten van de Brink in de Assercourant.

Bij bezoek aan het stadhuis bleek de hierboven beschreven folder op dat moment niet aanwezig, wel was er een folder over de Ombudscommissie beschikbaar. Hierin wordt uitgelegd wat de Ombudscommissie doet en hoe zij te bereiken is. Er wordt niet expliciet vermeld dat eerst het gemeentelijke traject moet worden doorlopen.

⁵ Bron: Verordening Gemeentelijke Ombudscommissie gemeente Assen 2020, geldend van 26-02-2020 t/m heden. Geraadpleegd op 23-6-2021

⁶ Bron: <https://www.assen.nl/producten/klacht-over-de-gemeente> geraadpleegd op 22-9-2021

⁷ Bron: <https://www.youtube.com/watch?v=wqBgdvb6aqw>

⁸ Bron: Folder klachtenafhandeling, april 2018

Visie gemeente Assen op dienstverlening

Wat betreft de algehele dienstverlening heeft de gemeente Assen vijf beloftes geformuleerd waar zij aan wil voldoen tijdens alle contactmomenten met de burger. Deze beloftes worden regelmatig gemeten, om te kijken hoe de beloftes terug komen in het contact met de burger.

De vijf beloftes zijn:

1. Wij behandelen u met respect.
2. Wij werken oplossingsgericht.
3. Wij gebruiken begrijpelijke taal.
4. Wij maken voor u het proces inzichtelijk.
5. Wij komen onze afspraken na.

Servicenormen over snelheid

In de servicenormen⁹ van de gemeente staat beschreven dat men binnen twee werkdagen een reactie kan verwachten op vragen gesteld via de mail. Voor inhoudelijke vragen is dit binnen vijf werkdagen. Voor telefonische gesprekken wordt de belofte gemaakt dat tijdens openingsuren voor 80 procent van de binnenkomende gesprekken binnen 20 seconden een medewerker aan de lijn is. Brieven worden zo spoedig mogelijk beantwoord en in ieder geval binnen zes weken. Wanneer de brief niet binnen vijf dagen kan worden beantwoord, ontvangt de indiener een ontvangstbevestiging.

Wat betreft contact na het indienen van een klacht wordt in de servicenormen specifiek benoemd dat zo snel mogelijk contact wordt opgenomen. Het streven is om de klacht zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken af te handelen.

1.3 Ontwikkeling van aantal klachten

Normen:

- Er is inzicht in de doorlooptijd, de mate van verdaging, de werkwijze en het resultaat.
- Er zijn verklaringen voor eventuele sterke toe- of afname.

Aantal klachten 2018-2020

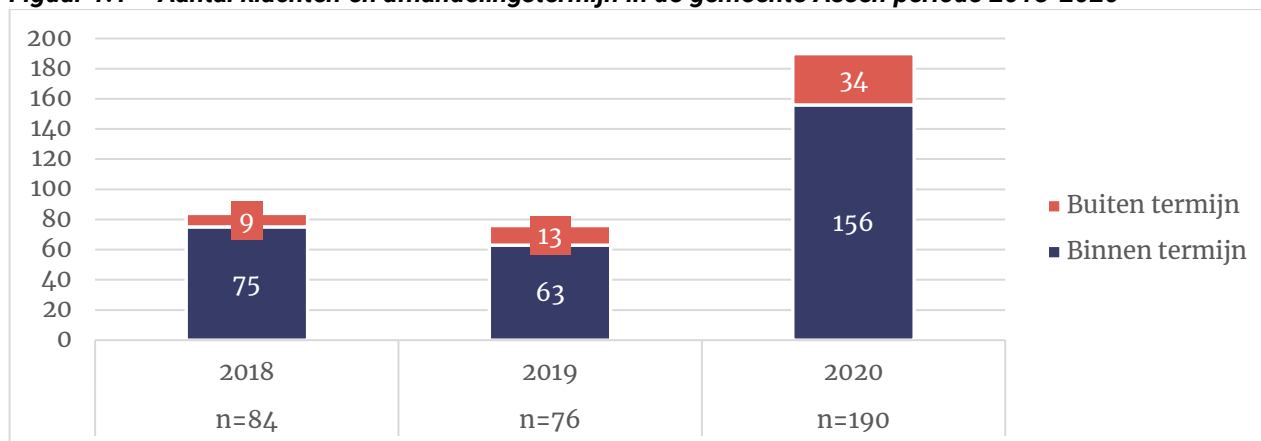
Het aantal geregistreerde klachten lag in 2020 een stuk hoger dan in de twee voorgaande jaren. Van 86 in 2018 steeg het aantal klachten naar 190 in 2020. Het is belangrijk om hierbij op te merken dat deze aantallen afkomstig zijn uit de registratie van de klachtencoördinator. De aantallen in het zaaksysteem liggen nog iets hoger. Het verschil is mogelijk te verklaren doordat in het zaaksysteem klachten staan die zo snel zijn opgelost, dat een rol voor de klachtencoördinator niet meer nodig was.

Het grootste deel van de klachten wordt binnen de wettelijke termijn van zes weken afgehandeld. In 2018 werd 11 procent van de klachten niet afgehandeld binnen de wettelijke termijn, in 2019 was dit 17 procent en in 2020 was dit 18 procent.

⁹ Bron: Servicenormen, September 2020



Figuur 1.1 – Aantal klachten en afhandelingstermijn in de gemeente Assen periode 2018-2020¹⁰



Verklaringen voor toename van aantal klachten

In de interviews met medewerkers is deze ontwikkeling en de achtergrond ervan besproken. In algemene zin werd er op gewezen dat burgers steeds mondiger en beter geïnformeerd zijn. Dat zal echter niet de (enige) verklaring zijn voor de snelle toename. Waarschijnlijker kan dit worden verklaard door een andere wijze van registreren. De taken van de klachtencoördinator zijn in 2020 waargenomen door een vervanger die mogelijk een andere werkwijze hanteerde. Het verschil tussen een klacht en een melding is deels arbitrair. Vermoedelijk zijn in 2020 meer dan voorheen, meldingen met een wat negatieve ondertoon als klacht geregistreerd.

Aantal klachten per team

In 2018 kreeg team Burgerzaken de meeste klachten binnen (18), hierop volgen de teams Groenbeheer en Reiniging met beide 14 klachten. In 2019 kreeg team Reiniging de meeste klachten (14), team Groenbeheer volgt daarop met een klacht minder (13). In 2020 kwamen de meeste klachten binnen voor team Reiniging (49) en handhaving (33).

Tabel 1.1 – Aantal klachten per team

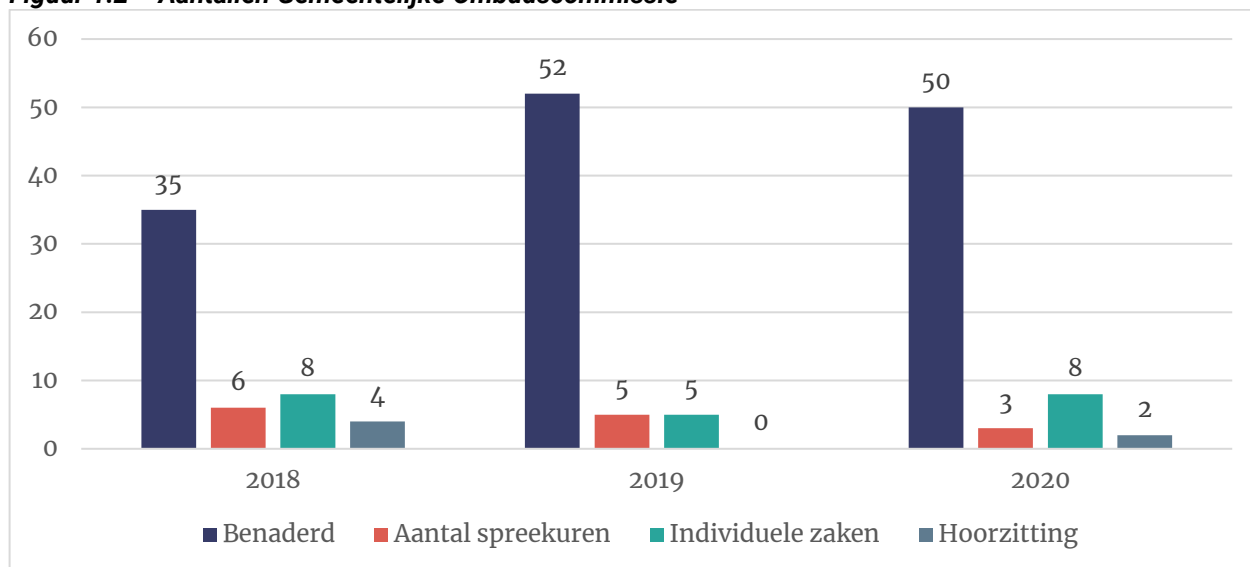
	2018	2019	2020		2018	2019	2020
Beleidsuitvoering	3	1		KCC	3	1	6
Bouwen en wonen	1	1	7	Klantadviseur			2
Burgerzaken	18	9	13	Leerlingenvervoer	1	1	
Concernmanager		1	1	NS			1
Financiën			3	Projecten en GGW	2	1	2
Groenbeheer, infra, reiniging	14	13	20	Reiniging	14	14	49
Handhaving	10	9	33	Ruimte	2		3
Horeca evenementen		1		Uv planning			2
Infrabeheer		1	8	Vastgoed	3	4	4
Infrastructuur	2	4	6	Werkplein			1
Ingenieursbureau			1	Wijkgebouwen en sporthallen		1	
Inkoop			1	Wmo/Jeugd	7	11	19
Juridische zaken	3	2	4	Onbekend	1	1	4
Totaal					84	76	190

¹⁰ Bron: registratie klachten 2018 t/m 2020 (klachtencoördinator)

Gemeentelijke Ombudscommissie

De Gemeentelijke Ombudscommissie is in 2018 35 keer benaderd, in 2019 is dit gestegen naar 52 keer en in 2020 was dit 50 keer. In 2018 zijn er zes spreekuren geweest, met acht individuele zaken, vier hiervan leidden tot een hoorzitting. In 2019 waren er vijf spreekuren met allen verschillende zaken, deze hebben niet geleid tot een hoorzitting. In 2020 waren er drie spreekuren, met acht verschillende zaken, twee hiervan leidden tot een hoorzitting. Al met al betreft het een beperkt aantal klachten dat wordt voorgelegd aan de Ombudscommissie, de meeste klachten worden intern binnen de gemeente afgehandeld. Soms komt het voor dat klachten die bestemd zijn voor de Ombudscommissie ingediend worden bij de gemeente. De gemeente registreert deze klachten in het zaakstelsel. In 2020 is dit vier maal gebeurd.

Figuur 1.2 – Aantallen Gemeentelijke Ombudscommissie



1.4 Uitvoeringspraktijk en ervaringen van indieners

Deze paragraaf gaat over de klachtenafhandeling zoals deze in de praktijk plaatsvindt en wordt ervaren in de gemeente Assen. De informatie is gebaseerd op de ontvangen gemeentelijke documenten¹¹, raadpleging van betrokkenen (zowel intern betrokkenen, indieners en bestuur), mystery burger onderzoek en de dossierstudie.

1.4.1 Registratie van klachten

Normen:

- Klachten worden juist en volledig geregistreerd.
- Klachten die informeel worden afgehandeld, worden geregistreerd.
- Er is inzicht in de doorlooptijd, de mate van verdaging, de werkwijze en het resultaat.

¹¹ Een volledige lijst van documenten is opgenomen in bijlage 2 onderzoeksverantwoording

Klachten worden officieel geregistreerd en afgesloten door de klachtencoördinator in het zaaksysteem. Naast het zaaksysteem houdt de klachtencoördinator een eigen administratie bij in een Excelbestand met de genummerde klachten, omschrijving van de klacht, termijnen en eventuele opmerkingen. Dit betekent dat er twee systemen naast elkaar bestaan waarin de klachten worden geregistreerd.

Daarnaast worden er ook klachten geregistreerd in Docbase. Dit betreft klachten die niet onder artikel 9 van de Awb vallen. In 2020 ging het om 114 registraties waarbij het woord klacht in de omschrijving is gebruikt. Volgens betrokken ambtenaren worden deze klachten direct doorgestuurd naar het betreffende team en niet geregistreerd in de administratie van de klachtencoördinator. Bij het inboeken wordt altijd wel overleg gepleegd met de klachtencoördinator. Omdat deze klachten buiten de registratie van de klachtencoördinator vallen, is de wijze van afhandeling van deze klachten niet belicht in dit onderzoek.



Dossierstudie

Om beter inzicht te krijgen in hoe de afhandeling van klachten in de praktijk verloopt, zijn een aantal klachtendossiers bestudeerd. Ter inzage bekeken wij de twee administratiesystemen: het zaaksysteem en de eigen administratie van de klachtencoördinator.

Zaaksysteem

Het zaaksysteem is het officiële systeem van de gemeente waar alle klachten van inwoners binnenkomen. Over het algemeen bevat ieder bekeken dossier minimale administratie: de klachtomschrijving, gegevens van de klager en in enkele gevallen informatie over de afhandeling.

Administratie klachtencoördinator

De klachtencoördinator houdt een eigen overzicht bij in een Exceldocument. In dit document krijgt iedere klacht naast het zaaknummer een nummer (ieder jaar startend bij 1), wordt een omschrijving van de klacht gegeven en worden de termijnen bijgehouden.

Per klacht wordt een digitale map bijgehouden met als titel het klachtnummer corresponderend met het Exceldocument en de achternaam van de indiener. De inhoud in de mappen is over het algemeen uitgebreider dan het zaaksysteem en bevat in ieder geval de klachtomschrijving en in bijna alle gevallen ook de mailwisseling van de klachtencoördinator om de klacht uit te zetten in het verantwoordelijke team. Vijf van de twintig bekeken dossiers bevatten een ontvangstbevestiging waarin is opgenomen dat de klacht is geregistreerd en onder welk zaaknummer, bij één van deze dossiers wordt de afhandelingstermijn op grond van artikel 9 vermeld.

De communicatie van de inhoudelijke klachtbehandelaar met de klager wordt nauwelijks tot niet opgeslagen in de mappen. Wanneer dit wel gebeurt is dit een doorgestuurde mail richting de klachtencoördinator om te communiceren over de afhandeling van de klacht. De mappen bevatten geen informatie over de tevredenheid van de klager of reflectie over de reden van de klacht waaruit lering kan worden getrokken.

Beoordelingscriteria dossieronderzoek (score van ♦ tot ♦♦♦♦♦)

Criteria	Oordeel
Volledigheid dossiers in zaakstelsel.	♦♦
Bij indiening van een klacht via het online formulier aanwezigheid adresgegevens klager, klachtomschrijving en afdoeningsbrief of mail in het zaakstelsel.	♦♦♦♦
Volledigheid dossiers in registratie klachtencoördinator	♦♦♦
Aanwezigheid ontvangstbevestiging in administratie klachtencoördinator.	♦♦
Aanwezigheid van correspondentie van inhoudelijk verantwoordelijke afdeling in administratie klachtencoördinator.	♦
Informatie over tevredenheid klager in zaakstelsel.	♦
Informatie over tevredenheid klager in administratie klachtencoördinator.	♦

1.4.2 Duidelijkheid en laagdrempeligheid klachtenprocedure

Normen

- De beschreven werkwijze wordt gevolgd. Wanneer hiervan wordt afgeweken, gebeurt dit beredeneerd.
- Het is voor inwoners duidelijk om een klacht in te dienen (*perspectief intern betrokkenen*).
- Het is voor inwoners laagdrempelig om een klacht in te dienen (*perspectief intern betrokkenen*).

Hoe kan iemand een klacht indienen?

Op de gemeentelijke website staat dat iemand online of via de post een klacht kan indienen. Voor het online indienen moet men in loggen met DigiD. Voor het indienen per post wordt gevraagd om naast contactgegevens, een duidelijke omschrijving van de klacht te geven en (eventueel) de naam van de betreffende persoon over wie de klacht gaat. Het postadres van de gemeente Assen wordt genoemd. Er wordt op de gemeentelijke website niet gemeld dat de klacht ook via de balie, telefonisch of via de mail kan worden ingediend, hier wordt wel gebruik van gemaakt blijkt uit de registratiegegevens en uit de enquête¹².

¹² Zie bijlage 3 uitkomsten enquête

Extra informatie

Op de pagina over het indienen van een klacht wordt naast de wijze waarop deze kan worden ingediend, vermeld wat de afhandelingstermijn is en dat bij ontevredenheid over de klachtafhandeling contact kan worden opgenomen met de Ombudscommissie. Hierbij staat een link naar meer informatie over de Ombudscommissie. Deze online informatie staat ook in een folder die te vinden is in het stadhuis. De door de gemeente opgestelde folder over klachten staat niet (meer) online.



Ervaring intern betrokkenen

Uit de interviews met de medewerkers blijkt dat de beschreven werkwijze niet bij iedereen bekend is. Wel is iedereen bekend met de hoofdtaken van de klachtencoördinator: het coördineren van de klachten, termijnbewaking en afsluiten van de klacht in het zaakstelsel. Over hun eigen rol in het proces van klachtafhandeling bestaat bij sommigen nog wel onduidelijkheid. In de interviews wordt aangegeven dat informatie over klachtafhandeling geen onderdeel vormt van het inwerktraject. Hierdoor is er onduidelijkheid over het verschil tussen informele en formele klachtafhandeling en weet men niet altijd wie welke rol heeft in de communicatie (m.n. sturen ontvangstbevestiging) naar de indiener. De eis van de Awb om de klacht af te handelen door een niet-betrokken persoon is in alle gevallen bekend en wordt gevolgd.

Laagdrempeligheid

Verder is aan de medewerkers die betrokken zijn bij klachtafhandeling gevraagd of zij mogelijke drempels voor inwoners zien en of de klachtenprocedure voor inwoners duidelijk is. Hier wordt benoemd dat ten eerste de definitiekwestie 'is het een klacht?' moeilijk kan zijn voor inwoners (geldt ook voor medewerkers zelf). Een burger kan ergens ontevreden over zijn en dit zien als een klacht, terwijl de gemeente het in eerste instantie definieert als een melding. Hierover is geen duidelijke handleiding te vinden op de website. Ten tweede kan de wijze waarop de klacht kan worden ingediend en het proces wat volgt een drempel vormen. Ook over de wijze van indienen en de stappen die daarna volgen is voor de inwoner geen duidelijke handleiding.



Mystery burger onderzoek

Uit het mystery burger onderzoek komt naar voren dat de procedures voorafgaand aan het afhandelingsproces van meldingen en klachten in de praktijk (redelijk) goed verlopen. In de meerderheid van de gevallen werd er snel een ontvangstbevestiging gestuurd en ook een inhoudelijke reactie gegeven. In een aantal gevallen werd er geen ontvangstbevestiging gestuurd. Over het algemeen werd inhoudelijk beperkt doorgevraagd over de melding of klacht wat in veel gevallen ook niet nodig was. In een enkel geval was dit wel op zijn plaats geweest en omgekeerd werd ook een keer om gegevens gevraagd die voor de casus feitelijk niet nodig waren. Waar nodig lijken medewerkers adequaat te hebben doorverwezen naar de juiste afdeling, instantie of Gemeentelijke Ombudscommissie.

Aan de servicenormen van de gemeente Assen die betrekking hebben op een respectvolle behandeling, een oplossingsgerichte werkwijze en het gebruiken van begrijpelijke taal is volgens de mystery burger over het algemeen goed voldaan. De reactiesnelheid, hoewel nog altijd binnen de termijn van de gemeentelijke servicenormen, en het inzichtelijk maken van het proces zijn aspecten die volgens de mystery burger bij bepaalde casussen (gevoelsmatig) beter hadden gekund. Dat geldt ook voor de vindbaarheid en duidelijkheid van de informatie over meldingen en klachten op de website van de gemeente Assen.



Beoordelingscriteria casussen mystery burger (score van ♦ tot ♦♦♦♦♦)

Criteria	Oordeel
Vindbaarheid en duidelijkheid van informatie op de gemeentelijke website over meldingen en klachten.	♦♦♦
Ontvangstbevestiging.	♦♦♦
Inhoudelijke reactie binnen maximaal twee werkdagen.	♦♦♦♦
Inhoudelijke reactie binnen maximaal een (werk)week.	♦♦♦♦♦
Te woord staan conform de servicenormen van de gemeente Assen.	♦♦♦♦
Proces van indiening en afhandeling meldingen en klachten duidelijk, volledig en tijdig inzichtelijk gemaakt.	♦♦♦
Relevante vragen gesteld t.b.v. casus.	♦♦♦♦
Doorverwezen naar de juiste afdeling, instantie of Ombudscommissie indien nodig.	♦♦♦♦♦
Overall oordeel klantcontact.	♦♦♦♦

1.4.3 Ontvangstbevestiging, ontvankelijkheid, informele afhandeling**Normen:**

- Indieners ontvangen een ontvangstbevestiging.
- Bij ontvankelijke klachten ontvangen indieners bericht over verdere afhandeling.
- Bij niet-ontvankelijke klachten ontvangen indieners hiervan bericht.
- Afhandelaars doen navraag bij indiener en beklagde om de klacht in kaart te brengen.
- Afhandelaars hebben geen directe betrokkenheid met de klacht.
- Daar waar mogelijk wordt een klacht informeel opgelost.
- Er is voldoende capaciteit om de klachten te behandelen.
- Daar waar mogelijk wordt een klacht informeel opgelost.

Ontvangstbevestiging

Wanneer een klacht wordt ingediend via het online klachtenformulier krijgt de indiener een automatische ontvangstbevestiging met daarin het zaaknummer. Voor de overige wijzen van indienen maakt de klachtencoördinator een inschatting van de inhoud van de klacht en de afhandelingssnelheid. Op basis daarvan wordt in de meeste gevallen geen ontvangstbevestiging verstuurd.



In de enquête geeft een meerderheid (65%) aan een ontvangstbevestiging te hebben gekregen, een vijfde (21%) geeft aan deze niet ontvangen te hebben en een deel (15%) weet dit niet meer.

***Onduidelijkheid over versturen ontvangstbevestiging***

Uit de interviews komen signalen naar voren dat er onduidelijkheid bestaat over wanneer er een ontvangstbevestiging moet worden verstuurd en wie hiervoor de verantwoordelijkheid draagt. In de procesbeschrijving wordt niet gesproken over een dergelijke ontvangstbevestiging, ook niet wie deze stuurt.



Ontvankelijkheid

Er vindt slechts een beperkte ontvankelijkheidstoets plaats. Ter voorbereiding van de communicatie met de klager wordt nagegaan wat er precies is gebeurd. Er wordt hierbij niet nagegaan of de klacht aan de voorwaarden van de Awb voldoet, dit met de gedachte dat de klachtdefinitie van de inwoner leidend is. In de praktijk worden er dan ook geen klachten afgewezen ten gevolge van een definitiekwestie.

Informele afhandeling

Nadat de klacht door de klachtencoördinator uit is gezet binnen het verantwoordelijke team, wordt daarbinnen door de teamleider een onafhankelijke medewerker aangewezen die niet betrokken was bij de klacht. Deze persoon krijgt de taak om de klacht te behandelen en zodoende ook de communicatie naar de klager over te nemen. In de meerderheid van de gevallen¹³ gaat dit via de telefoon, waarbij de klager wordt gevraagd om telefonisch zijn verhaal te doen. Het contact kan ook via de mail plaatsvinden, wanneer het een snelle afhandeling betreft of wanneer het telefoonnummer van de indiener niet bekend is bij de gemeente. Er wordt in eerste instantie altijd gestreefd om de klacht zo snel mogelijk en informeel op te lossen.

Uit de interviews komen over het algemeen geen signalen van capaciteitsgebrek naar voren. De klachten krijgen prioriteit en zijn bij veel teams getalsmatig gering. Enkele teams geven aan dat reguliere werkzaamheden er onder lijden wanneer sprake is van complexe klachten, hiervoor worden geen uren vrijgemaakt.

1.4.4 Formele oplossing: hoorzitting, verslag en afdoening

Normen:

- Beide partijen worden gehoord (indien wenselijk apart van elkaar).
- Een verslag van de hoorzitting of het gesprek wordt teruggekoppeld aan alle aanwezigen.
- Naar aanleiding van de hoorzitting of het gesprek wordt een advies opgesteld en voorgelegd aan het college.
- Indieners ontvangen bericht als de klacht is afgehandeld, waarin duidelijk wordt beschreven op welke gronden de klacht (on)gegrond is verklaard.
- Wanneer nodig schakelt de gemeente extern advies in.
- In de terugkoppeling wordt verwezen naar de Gemeentelijke Ombudscommissie.

Bij een formele klachtafhandeling wordt een hoorzitting ingepland op het stadhuis, dit gesprek wordt gevoerd door de teamleider. Voorafgaand hieraan is al informatie verzameld over de zaak en is de beklagde op de hoogte gesteld en gehoord. Door de geringe mate waarin dit gebeurt is het moeilijk om hier algemene uitspraken over te doen. Zo zijn er weinig teamleiders gesproken die hier ervaring mee hebben. Dit kan deels worden verklaard door de korte zittingsduur van deze teamleiders, maar ook door het streven om klachten informeel op te lossen.

¹³ Volgens de raadpleging van indieners is bij 58 procent telefonisch contact opgezocht.



Van de indieners geraadpleegd via de enquête waren er slechts vier personen die te maken hebben gehad met een formele afhandeling van hun klacht. Eén hiervan gaf aan dat degene over wie de klacht ging aanwezig was bij het gesprek, het is niet duidelijk of dit met vooraf gegeven toestemming is gebeurd. De indieners geven aan (zeer) tevreden (2 keer) of neutraal (2 keer) te zijn over het gesprek en geven gemiddeld een 6,5 voor de algehele klachtafhandeling. Ter vergelijking, de overige indieners geven gemiddeld een 4,1 voor de algehele klachtafhandeling.

1.4.5 Afhandelingstermijn

Normen:

- Klachten worden binnen de wettelijke afhandeltermijn afgehandeld.
- De gemeente houdt zich aan regels van verdaging.
- De afhandelwijze en -termijnen zijn duidelijk voor indieners.

Volgens betrokken ambtenaren worden klachten in de regel zo snel mogelijk opgepakt en behandeld. Voor de afhandelingstermijn wordt de Awb gevolgd die voorschrijft dat klachten binnen zes weken moeten zijn afgehandeld. Via het zaakstelsel en via de eigen administratie van de klachtencoördinator wordt de voortgang en afhandeling van een klacht gevolgd. Volgens de eigen administratie van de klachtencoördinator wordt 80 procent van de klachten (zie [2.3 aantallen](#)) binnen de termijn afgehandeld. Bij uitloop wordt er gecommuniceerd met de klager en een verklaring gegeven voor de vertraagde afhandeling.

Communicatie over termijnen

Op de onlinepagina over het indienen van een klacht wordt gecommuniceerd dat een klacht binnen een termijn van zes weken afgehandeld wordt. Hierbij wordt noch de Awb noch de mogelijkheid tot verdagen genoemd, dit wordt echter wel op een andere online pagina over de servicenormen genoemd. Verder wordt er in het algemeen niet naar indieners gecommuniceerd over de afhandelingstermijn, in één bekeken dossier gebeurde dit wel.

1.4.6 Gemeentelijke Ombudscommissie

Normen:

- Het is voor inwoners laagdrempelig om in contact te komen met de Gemeentelijke Ombudscommissie.
- De Gemeentelijke Ombudscommissie behandelt klachten die de gemeentelijke klachtenprocedure hebben doorlopen.
- De Gemeentelijke Ombudscommissie en de gemeente werken goed met elkaar samen.
- De Gemeentelijke Ombudscommissie is onafhankelijk.
- De Gemeentelijke Ombudscommissie stelt jaarlijks een verslag op.

De gemeente Assen heeft een eigen gemeentelijke Ombudscommissie die dienst doet als onafhankelijk orgaan waar inwoners in tweede instantie naartoe kunnen stappen als zij zich onterecht bejegend voelen door de gemeente. De Ombudscommissie houdt iedere maand een spreekuur op afspraak, in het stadhuis of – als de klager vanwege emotionele lading hier de voorkeur aan geeft – elders. Jaarlijks stelt de Ombudscommissie een jaarverslag op met daarin een overzicht van de ontwikkelingen van dat jaar en de behandelde klachten.



Communicatie naar inwoners

In het stadhuis ligt een verouderde flyer voor inwoners met informatie over de taken van de Ombudscommissie, wanneer te benaderen en het verouderde tijdstip van het maandelijkse spreekuur. Op de website staat een vergelijkbare tekst als in de flyer, aangevuld met de informatie dat de commissie onafhankelijk is en met de optie dat een officiële klacht tegen de gemeente kan worden ingediend nadat de interne klachtprocedure is doorlopen.

- Omdat er in 2019 geen hoorzittingen hebben plaatsgevonden, besloot de Ombudscommissie in 2020 om meer bekendheid te geven aan haar werk. Zo wordt hierover geschreven in de Asser Courant¹⁴ en heeft de commissie een promotiefilmpje opgenomen die getoond wordt op de schermen in het stadhuis. Ook intern in de gemeente werkt de Ombudscommissie aan haar bekendheid door op bezoek te gaan bij verschillende afdelingen en een toelichting te geven voor het college.
- Er zijn signalen dat de Gemeentelijke Ombudscommissie een bredere taakopvatting heeft dan alleen de 'hoger beroepsfunctie' waarvoor zij in het leven is geroepen. Ambtelijk en bestuurlijk lijkt dit echter niet als probleem te worden gezien.

1.5 Ervaring indieners

In deze paragraaf wordt ingegaan op het perspectief van de indiener. Hiervoor worden de resultaten uit de enquête als bron gebruikt.

1.5.1 Duidelijkheid en laagdrempeligheid

Normen:

- Het is voor inwoners duidelijk hoe zij een klacht kunnen indienen.
- Het is voor inwoners laagdrempelig om een klacht in te dienen.
- Inwoners worden niet weerhouden een klacht in te dienen door regels en/of ambtenaren.

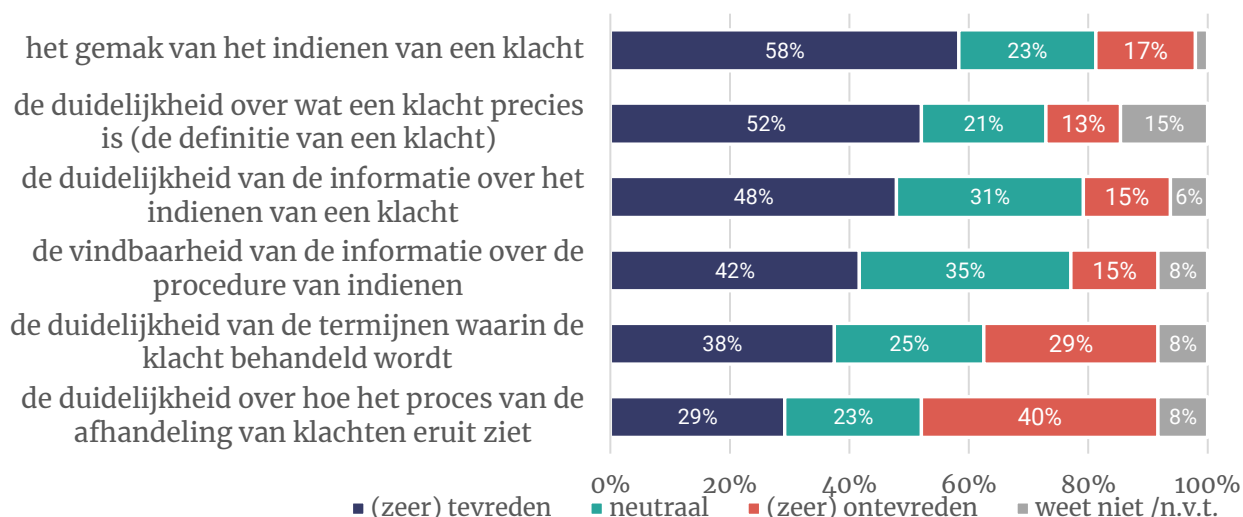
Uit de enquête¹⁵ blijkt dat de wijze van het indienen van een klacht voor 56 procent direct duidelijk was, 25 procent geeft aan dat het niet meteen duidelijk was en voor 13 procent was het niet duidelijk.

- Verder zijn enkele vragen gesteld over de tevredenheid van het indienen van een klacht (zie figuur 1.3). Op de vraag hoe tevreden men is over het gemak van het indienen van een klacht geeft een meerderheid aan (58%) hier (zeer) tevreden over te zijn, 17 procent is hier (zeer) ontevreden over. Het proces van de klachtafhandeling is voor veel indieners onduidelijk, twee op de vijf zijn hier ontevreden over.

¹⁴ Bron: <https://assercourant.nl/artikel/1125695/wij-nemen-de-mensen-bij-de-hand-en-samen-zoeken-we-naar-een-oplossing.html> gepubliceerd op 15 september 2020

¹⁵ In bijlage 3 is een tabellenboek opgenomen met alle resultaten uit de enquête

Figuur 1.3 - Hoe tevreden bent u over...? (n=48)



Ervaren van een drempel

Op de vraag of men bij het indienen van een klacht een drempel heeft ervaren, antwoordt 29 procent dit in zekere mate te hebben ervaren.¹⁶ In een toelichting op dit antwoord wordt genoemd dat het veel tijd en frustratie kost en dit als een “laatste redmiddel” wordt gezien om reactie te krijgen. Verder wordt gewezen op een onoverzichtelijk menu en het verstrekken van veel persoonlijke gegevens. Daarnaast blijkt uit de antwoorden dat er weinig vertrouwen is dat er werkelijk iets wordt gedaan met de klachten.

Hieronder enkele antwoorden:

- “Klacht was een laatste redmiddel om eindelijk eens een reactie van de gemeente te mogen ontvangen na diverse eerdere pogingen waar geen reactie op is gekomen.”
- “Er werden erg veel persoonlijke gegevens gevraagd. Iets dat bij andere gemeentes niet het geval is (...)”
- “Ze doen niets aan klachten na een jaar werd er pas iets gedaan”

1.5.2 Waardering voor de uitvoering

Normen:

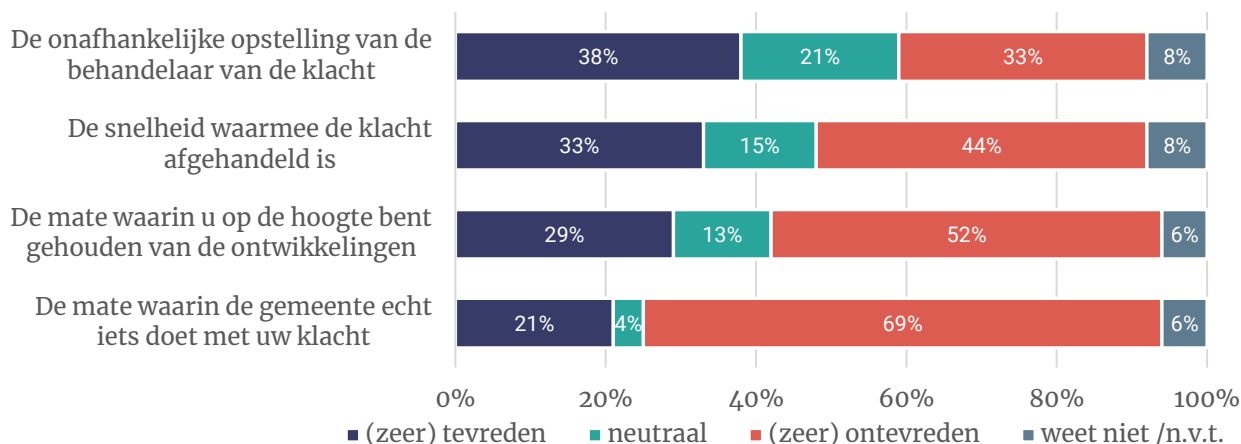
- Indieners zijn tevreden over de onafhankelijke houding van de klachtbehandelaar.
- Indieners zijn tevreden over de snelheid van afhandeling.
- Indieners zijn tevreden over de frequentie van de communicatie.

In de enquête zijn meerdere stellingen voorgelegd wat betreft tevredenheid over het proces. Hieruit blijkt een wisselend beeld wat betreft de tevredenheid over de onafhankelijke opstelling van de klachtbehandelaar, de groep die hier tevreden over is (38%) is bijna even groot als de groep die ontevreden is (33%). Over de mate waarin men op de hoogte is gehouden en de snelheid waarmee de klacht is afgehandeld is circa een derde tevreden. Tegelijkertijd zijn ruim vier op de tien klagers ontevreden over de afhandelingsnelheid.

¹⁶ N.B. Dit betreft alleen personen die uiteindelijk een klacht hebben ingediend, het is niet bekend hoeveel inwoners er zijn die wel een klacht hebben, maar deze niet indienen omdat zij een drempel ervaren.

De daadwerkelijke snelheid van klachtafhandeling is uit de enquête niet vast te stellen. Verder is een ruime meerderheid (69%) ontevreden over de mate waarin de gemeente echt iets doet met de klacht.

Figuur 1.4 - Hoe tevreden bent u over...? (n=48)



Hieronder enkele gegeven antwoorden op de vraag ‘wat vond u niet goed gaan aan de afhandeling van uw klacht?’ Uit analyse van deze vraag blijkt dat voor achttien deelnemers van de enquête er niet tot nauwelijks stappen zijn gezet, inwoners ontvingen slechts een ontvangstbevestiging of hoorden (voor lange tijd) helemaal niets.

- “Behalve een ontvangstbevestiging heb ik niks meer gehoord van de gemeente. Mijn klacht is denk ik niet serieus genomen.”
- “Duurde heel lang, >6 maanden en reactie was toen al niet relevant meer.”
- “Afhandeling van de klacht. Proces is wel in werking gezet. Nooit een formele reactie ontvangen. Medewerkers die geen terugkoppeling geven. Het hele werkproces binnen de gemeente rammelt aan alle kanten. Klacht is formeel nog steeds niet afgehandeld.”

De tegenhanger van bovenstaande vraag ‘Wat vond u goed gaan aan de afhandeling van uw klacht?’ is vaak gebruikt om onvrede te ventileren. Maar ook positieve aspecten zijn genoemd:

- “Een dag na de klacht stond iemand van de gemeente voor de deur om over de klacht te praten en uit te leggen dat het een foutje was. Fijn dat dat zo snel gebeurde en ook toegegeven is dat het een foutje was. Eerlijk zoals het is, foutjes horen erbij.”
- “Snel, duidelijk en het werd direct serieus genomen”
- “Ze reageerden snel en het werd direct opgelost. Informatie kwam via email.”

1.6 Leren en bijsturen

Normen:

- De gemeente heeft inzicht in de ervaringen van indieners.
- Er wordt periodiek inzicht gegeven in aantal en aard van klachten en de leerpunten die daaruit voortkomen.
- De leerpunten worden opgepakt.

Op basis van de gesprekken met zowel ambtelijk als bestuurlijk betrokkenen is het beeld dat veel klachten snel en naar tevredenheid van de indieners worden opgelost en dat er over het algemeen sprake is van een doeltreffende afhandeling van klachten. Men baseert zich hierbij vooral op eigen ervaringen, algemene klanttevredenheidsonderzoeken die de gemeente Assen uitvoert en



de signalen die men over de afhandeling van klachten krijgt van collega's en burgers. Er zijn door de gemeente Assen geen specifieke indicatoren en streefcijfers geformuleerd wat betreft de afhandeling van klachten die gemonitord en gerapporteerd worden.

Ieder jaar wordt een jaaroverzicht in een Excelbestand gemaakt van alle binnengekomen klachten. Voorheen werden de jaarcijfers gepubliceerd op de website, zoals de Awb voorschrijft¹⁷. Omdat de Europese wetgeving eist dat alle bestanden toegankelijk moeten zijn voor blinden en slechtzienden, zijn de Excelbestanden van de website verwijderd. Op dit moment wordt gekeken naar een andere werkwijze.

Naast het feitelijk jaaroverzicht, wordt er geen gemeentebreed jaarverslag opgesteld met de daaruit vloeiende leerpunten. Wel stelt de Ombudscommissie een jaarverslag op van de klachten die zij behandelt. Uit de interviews met intern betrokkenen komen wel signalen naar voren dat zij open staan om te leren van klachten en intern moeilijke casussen bespreken. Er ontbreekt echter sturingsinformatie waaruit een patroon zichtbaar wordt.

1.7 Rol van de gemeenteraad

Normen:

- De raad wordt geïnformeerd over de afhandeling van klachten.
- De raad geeft invulling aan haar controlerende en kaderstellende taken m.b.t. de afhandeling van klachten.
- Inwoners die hun klacht rechtstreeks aan raadsleden richten, worden naar de juiste ingang gestuurd.

Jaarlijks wordt een verslag van de gemeentelijke Ombudscommissie naar de raad gestuurd en ter kennisname geagendeerd. Dit jaarverslag wordt doorgaans niet inhoudelijk besproken. Zoals al genoemd is er geen overkoepelend jaarverslag waarin gemeentebreed wordt gerapporteerd over klachten dat naar de raad wordt gestuurd. In het gesprek met vertegenwoordigers van de raad gaven zij te kennen hier geen verdere behoefte aan te hebben. Dit soort informatie wordt vooral als managementinformatie gezien waarop binnen de ambtelijke organisatie gestuurd kan worden. Men is het erover eens dat pas wanneer er zaken echt niet goed gaan wat betreft de klachtenafhandeling, de raad in beeld komt.

De raad ziet het jaarverslag van de gemeentelijke Ombudscommissie als instrument hiervoor, om te monitoren wat er aan klachten binnenkomt die niet intern konden worden opgelost.

De raadsleden geven aan dat zij zelf wel eens worden benaderd door individuele burgers met een klacht. Er zijn verschillen in de wijze van reactie op deze hulpvragen. Over het algemeen verwijzen de raadsleden burgers door naar de officiële kanalen. Waar nodig blijven de raadsleden op de achtergrond aanwezig en volgen hierin het proces. Het is ook wel eens gebeurd dat een raadslid direct contact zocht met de ambtelijk verantwoordelijke, hier werd dit raadslid op terechtgewezen door de griffie dat dit niet de bedoeling is.

¹⁷ Artikel 9:12a: Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

2. Afhandeling van meldingen

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de gemeente Assen om gaat met meldingen van burgers. Het gaat daarbij met name om tekortkomingen in product, dienst of dienstverlening. In de praktijk gaat het vaak om meldingen over de openbare ruimte (MOR). In paragraaf 2.2 wordt ingegaan op de wettelijke, beleidsmatige en procedurele kaders. In paragraaf 2.3 volgt een beschrijving van de aantallen en aard van de meldingen die bij de gemeente worden ingediend. In paragraaf 2.4 komt aan bod hoe de afhandeling van meldingen in de praktijk verloopt. In paragraaf 2.5 wordt inzicht geboden in de ervaring van de indieners en in paragraaf 2.6 in de mate waarin er lering getrokken wordt uit de meldingen. Tot slot richt paragraaf 2.7 zich op de rol van de gemeenteraad.

2.2 Beleidsmatige en procedurele inrichting

In deze paragraaf wordt ingegaan op de organisatorische en procedurele inrichting van de afhandeling van meldingen. De wijze waarop gemeente Assen haar meldingen registreert komt later aan bod in paragraaf 2.4. De onderstaande normen staan in deze paragraaf centraal.

Normen:

- Er is een beleidsmatig kader.
- Er is een heldere beschrijving van de werkwijze.

Beleidsmatig kader voor de afhandeling van meldingen

Er is geen wettelijk kader dat eisen stelt aan de wijze waarop gemeenten moeten omgaan met het afhandelen van meldingen. De gemeente Assen heeft er zelf ook geen algemeen beleidskader voor opgesteld. De werkwijze rond de afhandeling van meldingen door het Team Bouwen, Wonen en Ondernemen is beschreven in het Uitvoeringsprogramma voor Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving. Bij de afhandeling van alle meldingen, zijn de algemene waarden en servicenormen van de gemeente Assen van toepassing (zie ook feitenrapport paragraaf 1.2).

Beoogde werkwijze afhandeling van meldingen

Er zijn ons geen algemene gemeentebrede officiële stukken bekend over de werkwijze van de afhandeling van meldingen in de vorm van bijvoorbeeld een procesbeschrijving, handleiding of werkinstructie. Een uitzondering hierop vormt een schematisch overzicht van de in het zaakstelsel, het gemeentelijke stelsel waarin meldingen en klachten geregistreerd worden, te doorlopen stappen in geval er sprake is van een melding. Dit schema is opgesteld door het team dat verantwoordelijk is voor het applicatiebeheer. Daarnaast beschrijft Team Bouwen, Wonen en Ondernemen in haar Uitvoeringsprogramma meer sectoraal voor Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving in het kort de gehanteerde werkwijze.

Verder zijn er, zoals hiervoor al opgemerkt, meer algemene servicenormen op schrift gesteld. Deze betreffen onder andere de reactietermijn op e-mails en brieven. Aanvullend hierop hebben de teams die verantwoordelijk zijn voor de communicatie en het kenniscentrum eigen afspraken gemaakt over de reactiesnelheid en de wijze van terugkoppeling bij online berichten¹⁸.

Hoe komt een melding binnen: via het onlineformulier

Een melding kan op verschillende manieren bij de gemeente binnen komen. Ten eerste via het online Meldpunt Openbare Ruimte waar burgers 24/7 hun melding kunnen indienen. De melding dient hier gecategoriseerd te worden in hoofd- en subcategorie, kan voorzien worden van een omschrijving en locatiegegevens en er is de mogelijkheid om foto's te uploaden wat betreft de melding. Voordat de melding wordt ingestuurd krijgt de burger een samenvatting te zien en na akkoord hierop en inzending wordt er automatisch een zaak aangemaakt in het zaakstelsel. De melder krijgt een email met daarin de samenvatting van de melding en een zaaknummer. Op basis van de categorisering van de melding wordt een zaak automatisch naar een behandelaar gestuurd. Opgemerkt wordt dat het belangrijk is dat deze koppelingen actueel zijn en kloppen. Hier moet onder andere rekening mee gehouden worden als medewerkers uit dienst gaan.

Hoe wordt de melding verwerkt?

De behandelaar krijgt vervolgens een notificatie dat er een taak op zijn of haar naam staat en kan dan kijken of er voldoende informatie is over de melding of dat er nog contact moet zijn met de melder hierover. Tijdens het proces dient de behandelaar in het zaakstelsel een aantal taakschermen door te lopen waarna de zaak een andere status krijgt afhankelijk van bepaalde keuzes die de behandelaar maakt. Zo kan de status bijvoorbeeld zijn "in behandeling" of "aanvulling vereist" indien er sprake is van onvoldoende informatie over een melding. De laatste stap is dat wordt aangegeven of een melding is afgehandeld. De behandelaar kan er dan voor kiezen om een mail te sturen naar de melder. Daar zijn twee standaardmails voor opgesteld – één in geval de melding is opgelost en een andere in geval de melding niet is opgelost – met een open veld waar ruimte is voor een toelichtende tekst.

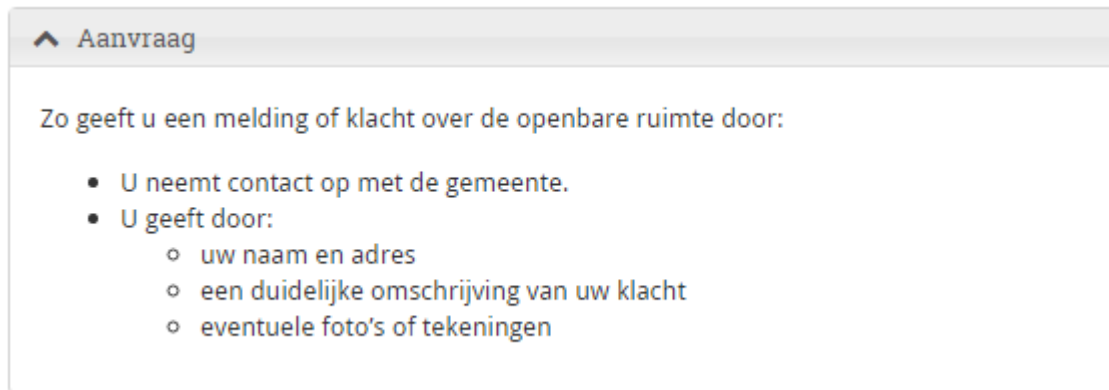
Melding via andere ingangen

Behalve via het meldingenportaal kan er ook schriftelijk een melding worden ingediend via de post die terecht komt bij team Registratie en kunnen burgers hun melding aan de balie, telefonisch, via de email en sociale media indienen via het Klant Contact Centrum (KCC). Team Registratie en het KCC registreren deze meldingen in het zaakstelsel waarna de melding doorgezet wordt naar de verantwoordelijke behandelaar en de stappen doorlopen worden zoals hiervoor omschreven.

¹⁸ Bron: Werkafspraken – Webcare gemeente Assen

Op de website van de gemeente Assen waar het Meldpunt Openbare Ruimte te vinden is en waar via de button 'melding doorgeven' een melding online kan worden doorgegeven staat onder het kopje 'aanvraag' nog een korte tekst (zie figuur 2.1) over hoe een melding door gegeven kan worden. Er wordt hier echter niet verwezen naar de contactgegevens van de gemeente. Ook is hier niet duidelijk aangegeven via welke andere wegen dan via het online Meldpunt Openbare Ruimte meldingen kunnen worden ingediend.

Figuur 2.1 - Begeleidende tekst Meldpunt Openbare ruimte



^ Aanvraag

Zo geeft u een melding of klacht over de openbare ruimte door:

- U neemt contact op met de gemeente.
- U geeft door:
 - uw naam en adres
 - een duidelijke omschrijving van uw klacht
 - eventuele foto's of tekeningen

2.3 Aantallen meldingen

In de vorige paragraaf is de organisatorische en procedurele inrichting van de afhandeling van meldingen beschreven, voordat wordt ingegaan op de ontwikkelingen in de praktijk, richt deze paragraaf zich op het feitelijk weergeven van de aantallen en aard van de meldingen in de gemeente Assen.

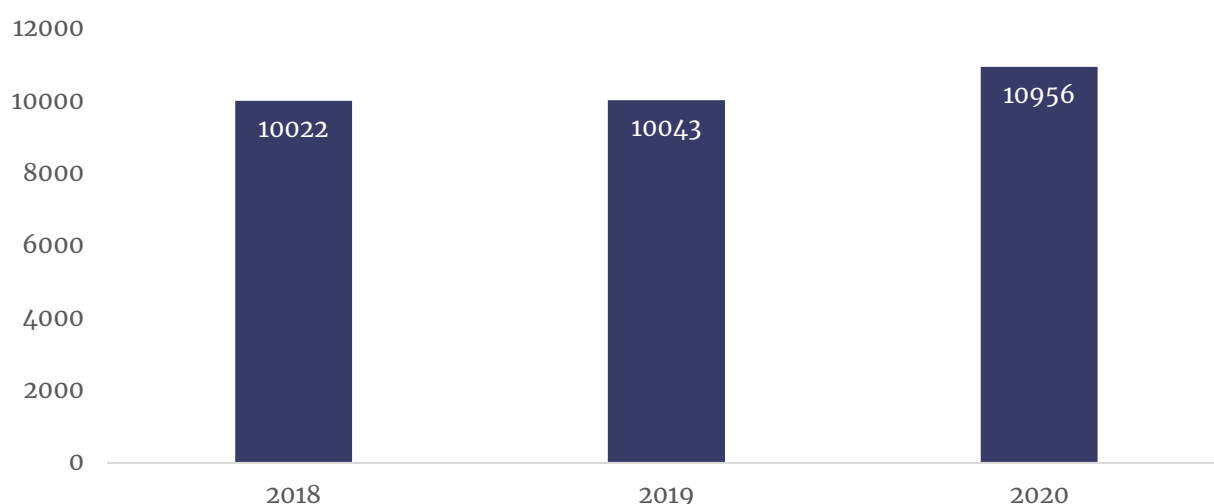
Normen:

- Er is inzicht in de doorlooptijd, de werkwijze en het resultaat.
- Er zijn verklaringen voor evt. sterke toe- en afname.

Aantal meldingen 2018-2020

Hier volgt een overzicht van het aantal meldingen dat bij de gemeente Assen is ingediend. Het gaat om de jaren 2018-2020. In 2018 waren er 10.022 meldingen, in 2019 waren dat er met 10.043 iets meer, en in 2020 waren dat er met bijna 11.000 een stuk meer.

Figuur 2.2 – Aantal meldingen gemeente Assen periode 2018-2020



Aard van de meldingen en verklaring voor toename

De top 5 onderwerpen waar de meldingen betrekking op hebben ziet er in de periode 2018-2020 hetzelfde uit: milieu en overlast, groen en bossen, afval, wegen en paden en parkeren. De stijging in het aantal meldingen in 2020 is vooral toe te schrijven aan een toename van het aantal meldingen in de categorie milieu en overlast (+352 meldingen ten opzichte van 2019), in de categorie groen en bossen (+192 meldingen ten opzichte van 2019), in de categorie afval (+160 meldingen ten opzichte van 2019) en in de categorie meldingen zonder kenmerk (+132 meldingen ten opzichte van 2019). Een mogelijke verklaring hiervoor is de coronacrisis, waarin mensen veel meer thuis en in de omgeving van hun huis waren.

Naast de toenames van meldingen in bepaalde categorieën is ook de grote daling van het aantal meldingen in de categorie openbare verlichting opvallend: van 305 meldingen in 2018 naar 94 meldingen in 2020.

Tabel 2.1 – Aantal meldingen per categorie periode 2018-2020

	2018	2019	2020		2018	2019	2020
Milieu en overlast	2323	2450	2802	Veiligheid	230	251	290
Groen en bossen	1872	1899	2091	Jeugdvoorzieningen	162	180	210
Afval	1658	1621	1781	VRI (verkeersregel-installatie)	103	85	68
Wegen en paden	1233	1218	1220	Bruggen, tunnels en viaducten	58	32	37
Parkeren	509	679	661	Markten en evenementen	43	12	9
Rioolbeheer en pompgemalen	505	400	410	Stankoverlast – rookgasafvoer (houtkachels)	16	31	25
Wegmeubilair	419	463	490	Geluidsoverlast –buren	13	18	57
Openbare verlichting	305	144	94	Begraafplaatsen	9	11	11
Vijvers en sloten	287	194	209	Kunstwerken en monumenten	9	11	17
Zonder kenmerk	261	339	471	Havens	7	5	3
Totaal aantal meldingen					10.022	10.043	10.956

2.4 Afhandeling van meldingen in de praktijk

Deze paragraaf gaat over de afhandeling van meldingen zoals deze in de praktijk plaatsvindt in de gemeente Assen. De informatie is gebaseerd op de ontvangen gemeentelijke documenten¹⁹, de raadpleging van betrokkenen (zowel intern betrokkenen, indieners als bestuur) en het mystery burger onderzoek.

2.4.1 Registratie van meldingen

Normen:

- Meldingen worden juist en volledig geregistreerd.

Meldingen die binnen komen via de in paragraaf 2.2 genoemde officiële kanalen worden geregistreerd in het zaaksysteem van de gemeente. Onduidelijk is of meldingen die op een andere manier bij de vakafdelingen binnen komen – bijvoorbeeld via een wijkcoördinator, raadslid of wethouder – en die niet alsnog via een van de officiële kanalen worden ingediend, wel altijd geregistreerd worden in het zaaksysteem. Behalve het algemene zaaksysteem zijn ook Docbase en applicaties van Centric, genoemd als systeem waarin meldingen worden geregistreerd. Afhankelijk van het onderwerp van een melding wordt bepaald in welk zaaksysteem deze gezet wordt. Docbase is ‘de voorloper’ van het zaaksysteem. Omdat het geen archiefwaardig systeem is, is het zaaksysteem ingevoerd. Docbase moet op termijn uitgefaseerd worden, maar wordt nog steeds gebruikt als een soort vangnet als men documenten niet kwijt kan in het zaaksysteem. De applicaties van de leverancier Centric zijn specifiek voor de leefomgeving en het sociaal domein waarin allerlei gegevens, vergunningen, voorzieningen e.d. worden opgeslagen.

¹⁹ Een volledige lijst van documenten is opgenomen in bijlage 2 onderzoeksverantwoording

Er loopt momenteel een project om de applicaties van Centric te koppelen aan het zaaksysteem. Andere namen die voor het zaaksysteem worden gebruikt zijn het Medewerkersportaal en E-Suite.

Een van de betrokkenen gaf aan de vele systemen naast elkaar onoverzichtelijk te vinden en sprak in dit verband van een 'wirwar van systemen'. De verschillende benamingen voor het zaaksysteem kunnen hierbij voor extra verwarring zorgen.

In het zaaksysteem zijn per melding de startdatum, streefdatum en fatale datum voor afhandeling opgenomen. De streefdata en fatale data zijn in overleg met de teams vastgesteld. Dat kunnen wettelijke termijnen zijn maar ook gewenste termijnen. Het systeem geeft inzicht in het onderwerp waar de melding betrekking op heeft, wie is aangewezen als de behandelaar van de melding, de status van de melding, welke stappen doorlopen zijn en of de melding is afgehandeld c.q. opgelost is. Er zijn in het zaaksysteem geen gegevens opgenomen over de tevredenheid van de indiener met de afhandeling.

Naast een zaaktype 'klacht' en een zaaktype 'MOR' is er in het zaaksysteem ook een zaaktype 'reactie-MOR'. Dat is een klacht over het afhandelen van een MOR-melding. Deze klacht gaat niet naar de klachtencoördinator en doorloopt niet het klachtenproces. Tijdens de interviews is aangegeven dat hier wel eens verwarring over is.

2.4.2 Duidelijkheid en laagdrempeligheid: perspectief intern betrokkenen

Normen:

- Het is voor inwoners duidelijk om een melding te doen (perspectief intern betrokkenen)
- Het is voor inwoners laagdrempelig om een melding te doen (perspectief intern betrokkenen)

Voor inwoners is het van belang dat duidelijk is hoe een melding kan worden ingediend en dat burgers hierbij geen drempels ervaren en niet weerhouden worden om een melding te doen. Volgens ambtelijk en bestuurlijk betrokkenen is het voor inwoners doorgaans duidelijk hoe zij een melding kunnen doen en is het voor inwoners doorgaans ook laagdrempelig om een melding te doen. Tegelijk is opgemerkt dat soms wel bepaalde 'bureaucratische vaardigheden' nodig zijn om dit soort processen als burger goed te kunnen doorlopen en dat er altijd groepen burgers zullen zijn die hier een bepaalde ondersteuning bij nodig hebben. Meer specifiek is over de website nog opgemerkt dat er in het meldingenportaal een open antwoordcategorie ontbreekt waardoor het voor burgers soms lastig is om een melding die niet duidelijk binnen een van de categorieën valt goed in te vullen.

2.4.3 Afhandeling meldingen, capaciteit en communicatie

Normen:

- De beschreven werkwijze wordt gevolgd. Wanneer hiervan wordt afgeweken, gebeurt dit beredeneerd.
- Melders ontvangen een ontvangstbevestiging.
- Melders ontvangen een bericht als de melding is afgehandeld.
- Er is voldoende capaciteit om de meldingen te behandelen.

De beschreven werkwijze in de praktijk

Omdat er geen officiële stukken zijn over de algemene werkwijze van de afhandeling van meldingen in de vorm van bijvoorbeeld een procesbeschrijving of handleiding is het lastig om uitspraken te doen over de mate waarin de beschreven werkwijze in de praktijk gemeentebreed wordt gevolgd. Er kan wel iets gezegd worden over hoe de stappen uit het schematisch overzicht van het zaakstelsel, dat opgesteld is door de afdeling die verantwoordelijk is voor het applicatiebeheer, doorlopen worden. Afhandelaars van meldingen kunnen aan de hand van de taakschermen die zij in het zaakstelsel moeten doorlopen zien welke acties er ondernomen moeten worden.

Ontvangstbevestiging

Burgers die hun melding indienen via het online Meldpunt Openbare Ruimte ontvangen na indiening automatisch een email met daarin de samenvatting van de melding en een zaaknummer. Bij burgers die hun melding op een andere wijze indienen kan het langer duren voordat er een ontvangstbevestiging komt. Uit het mystery burger onderzoek komt naar voren dat in gevallen dat er geen automatische ontvangstbevestiging verstuurd wordt het vaak een dag of twee dagen en in enkele gevallen een (werk)week duurt voordat er een ontvangstbevestiging verstuurd wordt. In deze laatste gevallen was er vaak geen sprake van een afzonderlijke ontvangstbevestiging maar maakte deze deel uit van een inhoudelijke reactie.

Afhandelingsmail

Onduidelijk is hoeveel indieners van meldingen een afhandelingsmail hebben gehad van de gemeente. In het zaakstelsel is dit een stap die naar keuze wel of niet doorlopen kan worden. Tijdens de interviews is opgemerkt dat het nogal eens voorkomt dat meldingen administratief niet afgehandeld worden omdat medewerkers dat vergeten. Het gaat hier vooral om mensen in de buitendienst. Wat hierbij mee kan spelen is dat er alleen toegang is tot het zaakstelsel in het stadhuis, waardoor meldingen die op locatie worden opgelost niet gelijk in het stelsel verwerkt kunnen worden. Het gevolg is dat er dan ook geen informatie volgt richting indieners. Het verlenen van toegang buiten het stadhuis wordt aan gewerkt.

Capaciteit om meldingen te behandelen

Door twee teams is aangegeven dat de capaciteit onvoldoende is om alle meldingen goed en tijdig af te handelen. Een van de teams spreekt in dit verband van een toename van het aantal (complexe) meldingen (en klachten) en een afname van het aantal fte dat hiervoor beschikbaar is. Aangegeven wordt dat dit ten koste gaat van de doorlooptijden en kwaliteit van de afhandeling van meldingen. Bij andere teams is dit punt niet expliciet naar voren gebracht.





Ervaringen van indieners

De overgrote meerderheid (79%) van de indieners van een melding die geraadpleegd zijn via de enquête geeft aan een ontvangstbevestiging te hebben ontvangen, een klein deel zegt deze niet te hebben ontvangen (11%) en eveneens een klein deel weet het niet meer (10%). Een deel van de indieners geeft aan dat er daarna nog verder contact is geweest telefonisch en/of schriftelijk over diverse aspecten van het afhandelingsproces. Ruim twee derde (69%) geeft aan bericht te hebben ontvangen dat de melding in behandeling is en met bijna drie van de tien (29%) respondenten heeft de gemeente telefonisch contact opgenomen over de melding. Slechts een derde (36%) van de respondenten geeft aan bericht te hebben ontvangen dat de melding is opgelost of afgehandeld, ruim de helft (58%) zegt geen bericht te hebben ontvangen en een klein deel weet het niet meer (6%).

2.4.4 Afhandelingstermijn

Normen:

- Meldingen worden binnen de beloofde termijn afgehandeld.
- De afhandelwijze en -termijnen zijn duidelijk voor indieners.

De afhandelingstermijn van de melding kan via informatie uit het zaaksysteem bewaakt worden. Er zijn geen gemeentebrede rapportages wat betreft de afhandelingstermijn van de meldingen in relatie tot bijvoorbeeld de gemeentelijke servicenormen. Wel wordt genoemd dat de servicenorm met betrekking tot de snelheid van telefonisch contact in de praktijk niet haalbaar blijkt te zijn. Inmiddels wordt binnen de afdeling KCC gewerkt met een servicenorm waarbij 70 procent van de gesprekken binnen 40 seconden moet zijn beantwoord.

Wat betreft de afhandelingstermijn van meldingen lijkt op basis van de interviews er zowel tussen de teams als binnen de teams (vrij grote) verschillen te zijn. Hoewel veel meldingen binnen een week tot twee weken worden opgelost, geeft een van de teammanagers aan dat het ook met enige regelmaat voorkomt dat er na drie tot vier weken nog geen reactie is gegeven. Voorbeelden waarom het langer dan twee werken duurt is omdat de veiligheid niet in het geding is, de melding niet urgent is, er met burgers overeen is gekomen dat een melding langer open kan staan of omdat er eerst nog een verdergaand onderzoek moet worden gedaan. Een van de teammanagers gaf aan niet bekend te zijn met specifieke afhandelingstermijnen voor meldingen. Andere teammanagers baseren zich qua afhandelingstermijnen op de gemeentelijke servicenormen.

Onduidelijk is na hoeveel meldingen over hetzelfde probleem er actie wordt ondernomen en of dit van invloed is op de snelheid van afhandeling. Voor bepaalde meldingen zal gelden dat er al na een enkele melding actie wordt ondernomen, omdat de veiligheid in het geding is of een melding om een andere reden urgent is, terwijl voor andere meldingen waarvan er meerdere zijn wellicht geldt dat er geen actie wordt ondernomen omdat dit niet binnen de invloedssfeer van de gemeente ligt.



2.5 Ervaring indieners

In deze paragraaf wordt ingegaan op het perspectief van de indieners van meldingen. Hiervoor zijn de enquêteresultaten als bron gebruikt.

2.5.1 Duidelijkheid en laagdrempeligheid

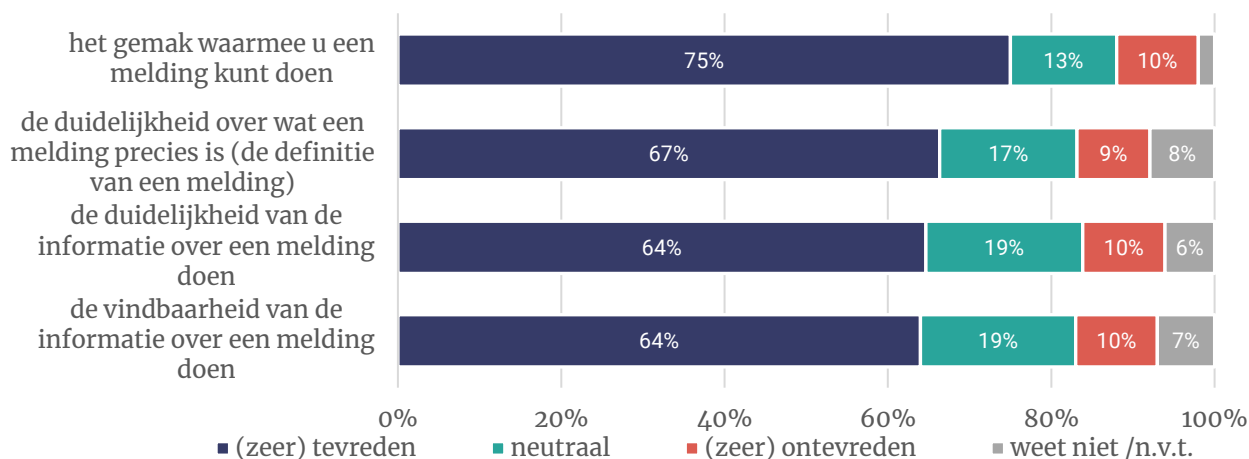
Normen:

- Het is voor inwoners duidelijk om een melding te doen
- Het is voor inwoners laagdrempelig om een melding te doen
- Inwoners worden niet weerhouden een melding te doen door regels en/of ambtenaren.

Voor de overgrote meerderheid van via de enquête geraadpleegde melders was het duidelijk hoe ze een melding konden doen (voor 81% was dat meteen duidelijk en voor nog eens 13% in latere instantie ook). De meerderheid kon het ook zonder hulp (60%) en voelde zich niet weerhouden om een melding te doen (71%). Een klein deel van de respondenten had (meer) hulp willen krijgen bij het doen van een melding (15%) en voelde op de een of andere wijze een drempel om een melding te doen (13%). Twee redenen die met enige regelmaat worden genoemd voor het voelen van een drempel is dat men verwacht dat er met de melding toch niks gedaan wordt en dat men geen 'zeur' wil zijn. Andere redenen die zijn genoemd zijn dat men niet wil dat een bepaalde medewerker er persoonlijk op afgerekend wordt, men telefonisch niet verwezen wil worden naar internet, dat er veel details en stappen nodig zijn en dat men vaak doorverwezen wordt.

Bovenstaand beeld blijkt ook uit de vragen die zijn voorgelegd ter beoordeling van de tevredenheid van indieners met betrekking tot duidelijkheid en vindbaarheid. Hiervoor geldt dat een meerderheid tevreden is over de duidelijkheid en vindbaarheid van informatie over het doen van een melding. Driekwart is tevreden over het gemak waarmee men een melding kan doen.

Figuur 2.3 – Hoe tevreden bent u over...? n=306



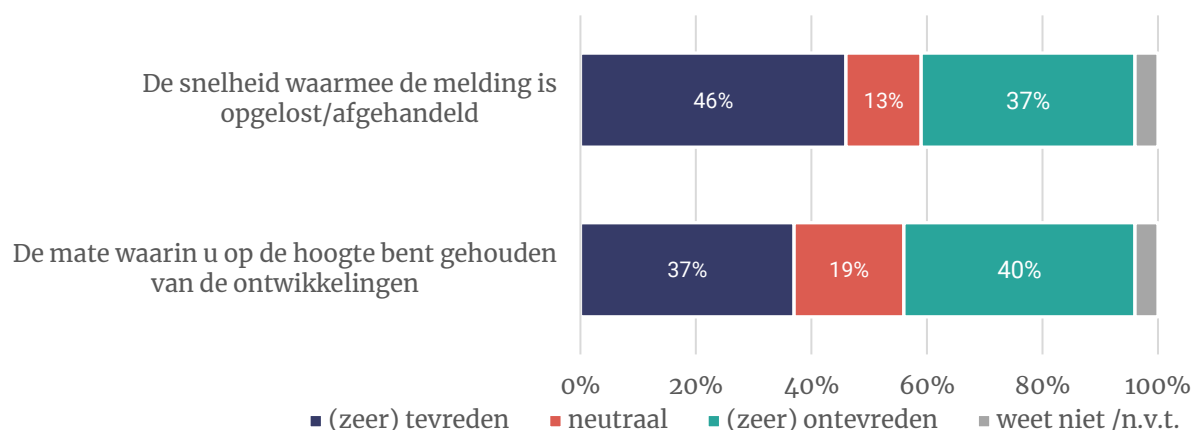
2.5.2 Waardering voor de uitvoering

Normen:

- Melders worden op de hoogte gehouden van de voortgang.
- Melders zijn tevreden over de snelheid van afhandeling.
- Melders zijn tevreden over de frequentie van de communicatie.

Aan indieners van meldingen is in de enquête gevraagd diverse aspecten van het proces van indienen en afhandelen te beoordelen. Ook is hen gevraagd een totaaloordeel te geven in de vorm van een rapportcijfer. Over de snelheid waarmee de melding is opgelost/afgehandeld en de mate waarin men op de hoogte is gehouden over ontwikkelingen is een minderheid (zeer) tevreden (respectievelijk 46% en 37%), een deel neutraal (13% en 19%) en eveneens een minderheid (zeer) ontevreden (37% en 40%). Van degenen die aangeven (zeer) ontevreden te zijn over de snelheid waarmee de melding is opgelost (n=115) geeft een ruime meerderheid (63%) aan dat de melding niet is opgelost/afgehandeld.

Figuur 2.4 – Hoe tevreden bent u over...? n=306



Rapportcijfer

Aan respondenten is gevraagd om alle aspecten overziend een rapportcijfer te geven voor de afhandeling van de melding. Zij beoordelen deze gemiddeld met een 5,7. Er zijn grote verschillen in de rapportcijfers tussen de respondenten wiens melding is opgelost en voor wie geldt dat de melding nog op de planning staat of niet is opgelost (7,6 versus 6,4 en 3,8). Van alle respondenten geeft 42 procent een onvoldoende (1-5), 23 procent een (ruim) voldoende (6-7) en 35 procent een (zeer) goed (8-10). Een op de zes respondenten is dusdanig ontevreden dat zij het rapportcijfer 1 hebben gegeven.

Tot slot is aan respondenten de vraag voor gelegd wat zij goed en niet goed vonden aan het proces van de afhandeling van de melding. Als positieve zaken worden genoemd het snelle handelen en oplossen van problemen door de gemeente genoemd en ook de prettige bejegening.

Hieronder enkele gegeven antwoorden:

- *“Alles werd serieus genomen en keurig afgehandeld.”*
- *“Binnen één dag werd de hele stoep opnieuw gelegd.”*
- *“Degene die ik een bericht had gestuurd was heel behulpzaam en had mijn melding direct doorgezet naar de juiste afdeling.”*
- *“De snel ondernomen actie. En mondeling overleg van tevoren. Meneer kwam kijken en beoordelen wat het probleem was. Daarna binnen een week met een aantal man aan gewerkt.”*
- *“De snelle reactie dat de melding was ontvangen en dat ze ermee aan de slag gingen.”*
- *“De persoonlijke en directe terugkoppeling na ontvangen van mijn melding.”*
- *“Heb vaker meldingen gedaan en alleen maar positieve afhandeling meegemaakt.”*
- *“Supersnel opgepakt, doorgepakt en afgerond. Keurig!”*

Als zaken die niet goed gaan worden vooral het geheel uitblijven van een reactie op de melding, een heel late reactie op de melding, het niet geven van terugkoppelingen tijdens het afhandelingsproces en het inhoudelijk niet of onvoldoende oplossen van de oorzaak van de melding genoemd.

- *“Heb meerdere pogingen gedaan deze melding te doen, maar de gemeente laat elke keer niets van zich horen. Voel me zeer onbeschoft behandeld.”*
- *“Dat ik niet op de hoogte ben gehouden, punt 1 dat mijn vraag is aangekomen en punt 2 dat het uitgevoerd wordt.”*
- *“Dat je werkelijk niets krijgt te horen, nadat de melding is gedaan.”*
- *“De manier van melding doen is prima, maar ik vind het feit dat je drie maanden moet wachten toch iets teveel van het goede...nodigt niet uit om snel een melding te doen.”*
- *“Het gevoel dat de gemeente maar moeizaam meldingen afhandelt in contact met haar burgers is breed aanwezig in de buurt. Een melding doen? Ach waarom zou je. Ze doen er toch niets mee.”*
- *“Er is geen opvolging geweest. Ik vond het gek dat ik helemaal geen reactie kreeg. Toen keek ik bij de paal en was verrast. Er hingen nieuwe haken en er is een haak toegevoegd. Achteraf was een terugkoppeling niet nodig, kost natuurlijk ook tijd, maar ik kan me voorstellen dat ik met een (automatisch gegenereerde) melding van opgelost blij was geweest. Nu bleef ik eerst in het ongewisse.”*
- *“Het gehele proces is niet (in)gericht op de inwoners maar geeft de verkokerde aanpak van meldingen weer. Het gebruik van het onderliggende systeem is bij de verschillende behandelafdelingen niet duidelijk. De terugkoppeling is absoluut beneden peil!”*
- *“Er wordt niets opgelost, er wordt geen voortgang gemeld, iedereen komt zeer ongeïnteresseerd over. Het komt over als een dooie organisatie die standaard dingetjes kan afhandelen (kun je automatiseren) maar die geen oog heeft voor de burger terwijl het toch een dienstverlenende organisatie hoort te zijn. Vergelijk het met de toeslagen affaire, ze vinden het allemaal zo erg dat je overlast hebt maar iedereen laat je stikken.”*

Onduidelijk is welk deel van alle gemeentelijke meldingen naar tevredenheid wordt opgelost en welk deel van de niet naar tevredenheid afgehandelde meldingen tot een klacht leidt. Dit zijn geen gegevens die door de gemeente cijfermatig gemonitord worden.



2.6 Leren en bijsturen

Normen:

- De gemeente heeft inzicht in de ervaringen van melders
- Er wordt periodiek inzicht gegeven in aantal en aard van meldingen en de leerpunten die daaruit voortkomen.
- De leerpunten worden opgepakt.

Op basis van de gesprekken met zowel ambtelijk als bestuurlijk betrokkenen is het beeld dat veel meldingen snel en naar tevredenheid van de indieners worden opgelost en dat er over het algemeen, evenals bij de afhandeling van klachten, sprake is van een doeltreffende afhandeling van meldingen. Men baseert zich hierbij vooral op eigen ervaringen, algemene klanttevredenheidsonderzoeken die de gemeente Assen uitvoert en de signalen die men over de afhandeling van meldingen krijgt van collega's en burgers. Er zijn door de gemeente Assen geen specifieke indicatoren en streefcijfers geformuleerd wat betreft de afhandeling van meldingen die gemonitord en gerapporteerd worden. Ondanks de over het algemeen positieve geluiden werden in de gesprekken ook verbeterpunten aangedragen waarmee nog winst te behalen valt als het gaat om de doeltreffendheid en doelmatigheid van en tevredenheid over de afhandeling van meldingen.

Genoemd zijn onder andere:

- het opstellen van goed beleid en goede procedures voor de afhandeling van meldingen;
- het verbeteren van de toegankelijkheid en duidelijkheid van de website zowel qua algemene informatie als meer specifiek wat betreft het categoriseren van meldingen (dit kan nu soms lastig zijn voor indieners);
- het meer standaardiseren van communicatie met indieners;
- het verbeteren van de communicatie met indieners zowel inhoudelijk als qua toon;
- beter verwachtingsmanagement naar de indieners over waar de gemeente wel en geen oplossingen voor kan bieden;
- het verbeteren van de administratieve afhandeling van meldingen in het zaakstelsel zodat indieners hierover ook geïnformeerd kunnen worden;
- het kunnen benutten van informatie uit het zaakstelsel voor het locatiegericht oplossen van meldingen;
- meer sturingsinformatie uit het zaakstelsel halen om trends op inhoud te kunnen zien;
- naast aantallen en afhandelingstermijn ook de tevredenheid van indieners monitoren.

Lering trekken uit meldingen

Op basis van de interviews bestaat de indruk dat er onder medewerkers een vrij grote bereidheid is om lering te trekken uit meldingen maar dat dit nu nog niet altijd optimaal gebeurt. Zo worden de binnengekomen meldingen niet op systematische wijze gemeentebreed geanalyseerd. Uit het zaakstelsel kunnen op elk moment overzichten gegenereerd worden van de meldingen en van diverse variabelen die erin opgenomen zijn. Zodoende zijn er ook jaarcijfers beschikbaar van het aantal meldingen en de onderwerpen waar zij betrekking op hebben. Er worden echter geen gemeentebrede jaarverslagen opgesteld waarin diverse cijfermatige gegevens van de meldingen opgenomen zijn voorzien van tekstuele toelichtingen, verklaringen voor eventuele sterke toe- of afnames en de leerpunten die eruit voortkomen. Sectoraal gebeurt dit wel bij Team Bouwen, Wonen en Ondernemen. In het door dit team opgestelde jaarverslag wordt een overzicht gegeven van het aantal en de aard van de meldingen, worden verklaringen gegeven voor ontwikkelingen en wordt aangegeven of en welke acties de gemeente naar aanleiding hiervan onderneemt.



Aangegeven wordt dat door betere registraties en overzichten van meldingen men meer inzicht zou kunnen krijgen in trends en zodoende er ook meer lering getrokken zou kunnen worden uit meldingen.

2.7 Rol van de gemeenteraad

Normen:

- De raad wordt geïnformeerd over de afhandeling van meldingen.
- De raad geeft invulling aan haar controlerende en kaderstellende taken m.b.t. de afhandeling van meldingen.
- Inwoners die hun melding rechtstreeks aan raadsleden richten, worden naar het juiste portaal gestuurd.

De informatiepositie en rol van de gemeenteraad is als het gaat om de afhandeling van meldingen soortgelijk aan die bij de afhandeling van klachten (paragraaf 1.6). De gemeenteraad ontvangt geen breed jaarverslag over alle meldingen die er geregistreerd worden en geeft aan daar ook geen behoefte aan te hebben. Raadsleden beschouwen de afhandeling van meldingen vooral als een zaak van het college tenzij er signalen zijn dat er (herhaaldelijk) bepaalde zaken mis gaan met de afhandeling van meldingen. Raadsleden monitoren de afhandeling van meldingen vooral op basis van:

- signalen die zij hierover krijgen van burgers;
- meer algemene klanttevredenheidsonderzoeken van de gemeente;
- specifieke informatie die hierover gedeeld wordt door de burgemeester of het college in bijvoorbeeld het fractievoorzittersoverleg of in de voltallige raad;
- eigen ervaringen.

Over het algemeen verwijzen raadsleden burgers die zich tot hen wenden met meldingen naar de officiële kanalen die hiervoor binnen de gemeente zijn ingericht. Waar nodig helpen zij burgers op weg bij dit proces. Een enkele keer gaat een raadslid verder in het bijstaan van burgers en het oplossen van problemen door bijvoorbeeld zelf contact hierover te zoeken met de ambtelijke organisatie, zelf een melding in te dienen namens de burger of zelf een klein probleem voor hen op te lossen. Dit gebeurt met name vanuit het doel om zo kosten en tijd te kunnen besparen.

Deel III

Bijlagen

Bijlage I Normenkader



Bijlage I Normenkader

Op basis van de onderzoeksuitkomsten zijn de onderzochte normen – voor zover mogelijk – voorzien van een score. We onderscheiden vier mogelijke scores, weergegeven door middel van kleuren.

Groen:	voldoet aan de norm geen directe noodzaak voor verbetering.
Oranje:	voldoet deels aan de norm verbetering op onderdelen mogelijk
Rood:	voldoet niet aan de norm verbetering nodig
Grijs:	te weinig informatie beschikbaar / situatie doet zich zelden voor

Toelichting

Het toekennen van de kleurscores is deels arbitrair. Om die reden als toelichting het volgende.

- Wanneer er geen grote knelpunten of problemen zijn gesignaleerd is de score ‘groen’ toegekend. Op deze punten is geen verbetering of actie nodig.
- Aan de andere kant is er de score rood. Dit houdt in dat er niet wordt voldaan aan de norm. Er zijn duidelijke tekortkomingen of problemen die een negatief effect hebben op de doeltreffendheid en/of doelmatigheid van de uitvoering. Op deze rood gemarkeerde punten is verbetering nodig, c.q. noodzakelijk.
- De meeste scores zijn oranje. Hiervoor geldt dat er deels aan de norm voldaan wordt. In deze gevallen is het beeld wisselend: het gaat meestal goed, maar soms doen zich toch problemen voor of is een meer doeltreffende of doelmatige werkwijze mogelijk. Er is dus (op onderdelen) verbetering mogelijk, maar de urgentie ervan is lager dan bij de code rood.

Afhandeling van klachten

Thema	Normen	score
Beleidskader en werkwijze	Er is een beleidsmatig kader dat voldoet aan de wettelijke normen.	
	Er is een heldere beschrijving van de werkwijze.	
	De beschreven werkwijze is bekend bij de intern betrokkenen.	
	De algemene werkwijze is bekend bij de intern betrokkenen.	
	Algemene werkwijze wordt gevolgd. Afwijking hiervan gebeurt beredeneerd.	
	Er is voldoende capaciteit om de klachten te behandelen.	
	Intern betrokkenen werken goed met elkaar samen.	
Indiening	Het is voor inwoners laagdrempelig om een klacht in te dienen.	
	Het is voor inwoners duidelijk hoe zij een klacht kunnen indienen.	
	De afhandelwijze en -termijnen zijn duidelijk voor indieners.	
	Inwoners worden niet weerhouden klacht in te dienen door regels en/of ambtenaren.	
Communicatie over de afhandeling	Afhandelaars doen navraag bij indiener en beklagde om klacht in kaart te brengen.	
	Indieners ontvangen bericht over verdere afhandeling.	
	Indieners ontvangen een ontvangstbevestiging.	
	Indieners worden op de hoogte gehouden van de voortgang.	
Afhandeling algemeen	Daar waar mogelijk wordt een klacht informeel opgelost.	
	Afhandelaars hebben geen directe betrokkenheid met de klacht.	
	Wanneer nodig schakelt de gemeente extern advies in.	
Formele afhandeling	Beide partijen worden gehoord (indien wenselijk apart van elkaar).	
	Verslag hoorzitting of gesprek wordt teruggekoppeld aan alle aanwezigen.	
	N.a.v. hoorzitting of gesprek wordt een advies voorgelegd aan het college.	
Communicatie over resultaat	Indieners ontvangen een afdoeningsbrief waarin duidelijk wordt gemaakt op welke gronden de klacht (on)gegrond is verklaard.	
	In de terugkoppeling wordt verwezen naar de Gemeentelijke Ombudscommissie.	
Termijn van afhandeling	Klachten worden binnen de wettelijke afhandeltermijn afgehandeld.	
	De gemeente houdt zich aan regels van verdaging.	
Oordeel indieners	Indieners zijn tevreden over de snelheid van afhandeling.	
	Indieners zijn tevreden over de frequentie van de communicatie.	
	Indieners zijn tevreden over de onafhankelijke houding van de klachtbehandelaar.	
	Indieners vinden dat de terugkoppeling is geschreven in begrijpelijke taal.	
	Indieners zijn tevreden over wat de gemeente met de klacht doet.	
Gemeentelijke Ombudscommissie	Het is voor inwoners laagdrempelig om in contact te komen met de Ombudscommissie.	
	De Ombudscommissie zoekt daar waar mogelijk naar een informele oplossing.	
	De Ombudscommissie behandelt klachten die de gemeentelijke klachtenprocedure hebben doorlopen.	
	De Ombudscommissie en de gemeente werken goed met elkaar samen.	
	De Ombudscommissie is onafhankelijk.	
	De Ombudscommissie stelt jaarlijks een verslag op.	
	De Ombudscommissie is helder gepositioneerd t.o.v. de eerstelijns klachtafhandeling	
Registratie	Klachten worden juist en volledig geregistreerd.	
	Klachten die informeel worden afgehandeld, worden geregistreerd.	
	Er zijn verklaringen voor evt. sterke toe- of afname.	
	Er is inzicht in de doorlooptijd, de mate van verdaging, de werkwijze en het resultaat.	



Trekken van lering	De gemeente heeft inzicht in de ervaringen van indieners.	
	Er wordt gemeentebreed periodiek inzicht gegeven in aantal en aard van klachten en de leerpunten die daaruit voortkomen.	
	De leerpunten worden opgepakt.	
Rol van de gemeenteraad	De raad wordt geïnformeerd over de afhandeling van klachten.	
	De raad geeft invulling aan haar controlerende en kaderstellende taken m.b.t. de afhandeling van klachten.	
	Inwoners die hun klacht rechtstreeks aan raadsleden richten, worden naar de juiste ingang gestuurd.	

Afhandeling van meldingen

Thema	Normen	score
Beleidskader en werkwijze	Er is een beleidsmatig kader.	
	Er is een heldere beschrijving van de werkwijze.	
	De beschreven werkwijze is bekend bij de intern betrokkenen.	
	De algemene werkwijze is bekend bij de intern betrokkenen.	
	Algemene werkwijze wordt gevolgd. Afwijking hiervan gebeurt beredeneerd.	
	Er is voldoende capaciteit om de meldingen te behandelen.	
	Intern betrokkenen werken goed met elkaar samen.	
Indiening	Het is voor inwoners laagdrempelig om een melding te doen.	
	Het is voor inwoners duidelijk hoe zij een melding kunnen doen.	
	De afhandelwijze en -termijnen zijn duidelijk voor melders.	
	Inwoners worden niet weerhouden melding te doen door regels en/of ambtenaren.	
Communicatie over de afhandeling	Melders ontvangen een ontvangstbevestiging.	
	Melders worden op de hoogte gehouden van de voortgang.	
	Melders ontvangen een bericht als de melding is afgehandeld.	
Termijn van afhandeling	Er is goed zicht op de termijn van afhandeling en evt. overschrijding.	
	Meldingen worden binnen de beloofde termijn afgehandeld.	
Oordeel indieners	Melders zijn tevreden over de snelheid van afhandeling.	
	Melders zijn tevreden over de frequentie van de communicatie.	
Registratie	Meldingen worden juist en volledig geregistreerd.	
	Er zijn verklaringen voor evt. sterke toe- of afname.	
	Er is inzicht in de doorlooptijd, de werkwijze en het resultaat.	
Trekken van lering	De gemeente heeft inzicht in ervaringen van melders.	
	Er wordt gemeentebreed periodiek inzicht gegeven in aantal en aard van meldingen en de leerpunten die daaruit voortkomen.	
	De leerpunten worden opgepakt.	
Rol van de gemeenteraad	De raad wordt geïnformeerd over de afhandeling van meldingen.	
	De raad geeft invulling aan haar controlerende en kaderstellende taken m.b.t. de afhandeling van meldingen.	
	Inwoners die hun melding rechtstreeks aan raadsleden richten, worden gewezen op de daarvoor bedoelde kanalen	



Bijlage 2

Onderzoeksverantwoording



Bijlage 2 Onderzoeksverantwoording

In het kader van het onderzoek zijn de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

- 7 Documentstudie
- 8 Interviews met intern betrokkenen en vertegenwoordigers van de Gemeentelijke Ombudscommissie
- 9 Mystery burger onderzoek naar de werkwijze bij het indienen van meldingen en klachten
- 10 Enquête onder de indieners van klachten en meldingen
- 11 Dossierstudie
- 12 Bestuurlijke raadpleging



1 Documentstudie

De eerste fase van het onderzoek bestond uit het verzamelen van beschikbare en relevante (beleids-) documenten en informatie. Door middel van documentanalyse is een beeld gevormd van de geldende regels en procedures bij de afhandeling van klachten en meldingen in de gemeente Assen. Op basis hiervan, de wettelijke normen voor klachten en bezwaren in de Awb (Algemene wet bestuursrecht) en de Behoorlijkheidwijzer van de Nationale ombudsman, is vervolgens een normenkader opgesteld. Daarnaast is een kwantitatieve analyse uitgevoerd van de klachten en meldingen in de afgelopen jaren.

Gedurende de interviews kwamen er nog meer documenten aan het licht, waar van toepassing zijn deze meegenomen voor een beter begrip van de afhandeling van klachten en meldingen in de gemeente Assen. Hieronder volgt een overzicht van de geraadpleegde documenten en websites.

Algemeen

- Organisatiestructuurschema, juni 2021
- Servicenormen, september 2020
- Werkafspraken webcare gemeente Assen, maart 2018
- Nationale ombudsman, Behoorlijkheidwijzer, juni 2019

Klachten

- Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 9 Klachtbehandeling
- Flyer gemeentelijke Ombudscommissie, datum onbekend
- Folder klachtenafhandeling, april 2018
- Handleiding bij interne klachten afhandeling, (gemaakt) oktober 2015, (laatst gewijzigd) maart 2018
- Interne klachtafhandeling, procesbeschrijving, (gemaakt) november 2015, (laatst gewijzigd) maart 2018
- Jaarverslag 2018 Ombudscommissie, mei 2019
- Jaarverslag 2019 Ombudscommissie, april 2020
- Jaarverslag 2020 Ombudscommissie, juli 2021
- Registratie klachten 2018 (klachtencoördinator)
- Registratie klachten 2019 (klachtencoördinator)
- Registratie klachten 2020 (klachtencoördinator)
- Schematische procesweergave klachten ICT, ontvangen via de systeembeheerder
- Verordening gemeentelijke ombudscommissie, Geldend van 01-01-2013 t/m 31-12-2019



- Verordening gemeentelijke ombudscommissie, Geldend van 26-02-2020 t/m heden (ontvangen op 23-6-2021)
- YouTube video over taken klachtencoördinator:
<https://www.youtube.com/watch?v=wqBgdvb6aqw> gepubliceerd op 22 mei 2018

Meldingen

- Schematische procesweergave meldingen ICT, ontvangen via de systeembeheerder
- Registratie Meldingen Openbare Ruimte 2018
- Registratie Meldingen Openbare Ruimte 2019
- Registratie Meldingen Openbare Ruimte 2020



2 interviews

Er zijn 13 gesprekken gevoerd met in totaal 17 intern betrokkenen bij de afhandeling van klachten en meldingen van de gemeente Assen en met een afgevaardigde van de Gemeentelijke Ombudscommissie. In sommige gevallen betrof het een duo-interview, één interview is met drie personen gevoerd. De gesprekken vonden plaats tussen 19 juli en 4 oktober 2021. De interviews zijn uitgevoerd aan de hand van een gespreksleidraad, welke is gebaseerd op het normenkader. Tijdens de interviews is in overleg met de geïnterviewde(n) bepaald welke onderwerpen relevant waren om te bespreken gezien de functie/rol van de geïnterviewde(n). Van alle interviews zijn schriftelijke verslagen opgesteld, die ter accordering aan de geïnterviewden zijn voorgelegd.

De volgende betrokkenen zijn geïnterviewd:

- Ambtelijk ondersteuner Ombudscommissie
- Beleidsspecialist Jeugd
- Coördinatoren afdeling Bouwen en Wonen
- Coördinator interne klachten en Wob-verzoeken
- Coördinator KCC, Team Kenniscentrum Algemeen, Kenniscentrum Sociaal Domein, Team Registratie Webteam
- Coördinator Kenniscentrum Sociaal Domein (aanmeldteam)
- Coördinator team registratie
- Applicatiebeheerder medewerkersportaal
- Leidinggevende afdeling Bouwen en Wonen
- Teamleider Groenbeheer
- Teamleider Handhaving
- Teamleider Ruimte
- Teamleider Social Media
- Teamleider Telefonie/Burgerzaken
- Teamleider Jeugd en vervangend teamleider Sociaal Domein Buiten
- Voorzitter Ombudscommissie



3 Mystery burger onderzoek

Een mystery burger onderzoek is uitgevoerd om de toegankelijkheid en procedures van de gemeente voorafgaand aan het afhandelingsproces te onderzoeken. Er zijn verschillende aspecten van het proces van het indienen van een melding of klacht onderzocht zoals het al dan niet krijgen van een ontvangstbevestiging, de snelheid waarmee en de wijze waarop er gereageerd wordt en in hoeverre er doorverwezen wordt naar andere gemeentelijke afdelingen en de Gemeentelijke Ombudscommissie.



Hierin is onderzocht of bepaalde kwaliteitsnormen worden behaald en hoe het proces is ingericht. In totaal zijn er 15 casussen vooraf voorbereid, deze casussen zijn als klacht, melding of allebei te labelen. Ook is er een casus toegevoegd die gelabeld kan worden als bezwaar, om te kijken hoe de gemeente hiermee omgaat. De gemeente is benaderd via de post, mail, telefonisch en via het online formulier. Het mystery burger onderzoek is belegd bij één persoon die verder geen betrokkenheid heeft bij het rekenkameronderzoek. Het mystery burger onderzoek heeft plaatsgevonden tussen 2 en 17 september 2021. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de casussen en het gebruikte kanaal voor de indiening.

Tabel 1 - Overzicht onderwerpen casussen mystery burger en gebruikt kanaal voor indiening

Onderwerp	Kanaal
1. Slecht ter been, maar geen invalidenparkeerkaart.	Brief
2. Kapotte lantaarnpaal.	Meldpunt Openbare Ruimte via de website www.assen.nl
3. Bezwaar op het kappen van teveel bomen.	Contactformulier via de website www.assen.nl
4. Te lang moeten wachten aan telefoon.	Contactformulier via de website www.assen.nl
5. Overlast van burens.	Contactformulier via de website www.assen.nl
6. Verkeersdrempels te hoog.	Meldpunt Openbare Ruimte via de website www.assen.nl
7. Onheus bejegend en niet serieus genomen.	E-mail naar info@assen.nl
8. Boa houdt zich niet aan coronaregels.	Contactformulier via de website www.assen.nl
9. Discriminatie tijdens sollicitatieprocedure.	Telefoon
10. Afvalcontainers.	Meldpunt Openbare Ruimte via de website www.assen.nl
11. Overlast van bouwwerkzaamheden.	E-mail naar info@assen.nl
12. Herhaaldelijk asociaal te woord gestaan door medewerker gemeente.	E-mail naar info@assen.nl en e-mail naar ombudscommissie@assen.nl
13. Klacht over gemeente maar wil deze niet indienen met DigiD.	E-mail naar info@assen.nl
14. Speeltuin is vies.	Telefoon
15. Bezwaar tegen herinrichting straat.	Telefoon



4 Enquête onder indieners van klachten en meldingen

Om het perspectief en de beleving van de inwoners van Assen in kaart te brengen zijn indieners van meldingen en klachten uitgenodigd om mee te doen aan een online-enquête. De uitnodigingen zijn via de mail verstuurd waardoor het alleen mogelijk was om inwoners uit te nodigen van wie de mailadressen bekend waren. Voorafgaand aan het versturen is de steekproef ontdekt, zodat inwoners die vaker een melding of klacht doen niet vaker worden uitgenodigd. De steekproef voor indieners van klachten bestond uit inwoners die tussen 2018 en medio 2021 een klacht hebben ingediend en waarvan de klacht is afgehandeld. Voor meldingen zijn alle indieners uitgenodigd die de eerste helft van 2021 een melding hebben gedaan, waarvan de melding is afgehandeld en het mailadres bekend was. Alhoewel de scope van het onderzoek de jaren 2018 tot 2020 betreft, is ervoor gekozen om indieners uit te nodigen die in 2021 een melding hebben gedaan waardoor de indiening nog vers in het geheugen is. Voor klachten waren de aantallen te laag om voor deze werkwijze te kiezen. Naast de uitnodiging is een week later een herinnering gestuurd aan degenen die op dat moment nog niet de vragenlijst hadden ingevuld. De enquête kon worden ingevuld van 9 september tot en met 19 september 2021.



De vragen in de enquête waren specifiek gericht op de ervaringen van de inwoners met de afhandeling van hun klacht of melding. De uiteindelijke respons is te zien in onderstaande tabel. De uitkomsten van de enquêtes zijn waar relevant opgenomen in het rapport. Overige uitkomsten zijn opgenomen in de bijlage 3 Resultaten Enquête, met uitzondering van de open antwoorden vanwege mogelijke herleidbare, privacygevoelige informatie. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen of doordat mensen meerdere antwoorden konden geven.

Tabel 2 – Aantal afgehandelde klachten, steekproef en respons

	Klachten (2018-medio 2021)	Meldingen (eerste helft 2021)
Totaal aantal afgehandeld in gemeente Assen	442	2826
Steekproef: Verstuurde uitnodigingen (e-mail)	237	1345
Respons	51	330
Responspercentage	22%	25%



5 Dossierstudie

Om beter inzicht te krijgen in hoe de afhandeling van klachten in de praktijk verloopt, zijn enkele klachtendossiers bestudeerd. Hiertoe is in de enquête een vraag opgenomen of de indieners akkoord gaan met inzage van hun dossier. Negenentwintig klagers gaven toestemming om hun dossier in te zien. Aan deze groep is gevraagd hun naam en telefoonnummer te geven en een omschrijving van de klacht. Op basis hiervan waren 20 klachten vindbaar in de systemen van de gemeente Assen, deze zijn gebruikt voor deze analyse. De dossiers zijn bestudeerd aan de hand van twee administratiesystemen: het zaakstelsel en de administratie van de klachtencoördinator. Tijdens deze dossierstudie is onder meer gelet op de volledigheid van de dossiers, de communicatie vanuit de gemeente richting de inwoner, de interne communicatie en eventuele verschillen tussen formele en informele afhandeling.



6 Bestuurlijke raadpleging

Om inzicht te krijgen in de rol opvatting en informatiepositie van de raad is gesproken met zes afgevaardigden van de gemeenteraad. Daarnaast vond een gesprek plaats met de portefeuillehouder die bestuurlijk verantwoordelijk is voor de klachtafhandeling over de rol van het college, de bestuurlijke visie en de praktijk van de klachtafhandeling. Beide gesprekken hebben online plaatsgevonden. Na afloop van de gesprekken is een verslag gemaakt dat ter accordering is voorgelegd aan de deelnemer(s).

Bijlage 3

Resultaten enquête



Bijlage 3 Uitkomsten enquête

In deze bijlage staan de kwantitatieve uitkomsten van de enquêtes onder indieners. Vanwege mogelijk persoonlijk herleidbare informatie zijn de antwoorden op de open vragen hierin niet meegenomen. De eerste paragraaf focust zich op de enquête onder klachtindieners, de tweede paragraaf op indieners van meldingen.

Het is niet duidelijk in hoeverre de respondenten representatief zijn voor alle indieners van meldingen en klachten. Mogelijk zijn indieners die ontevreden zijn over de afhandeling van hun klacht of melding oververtegenwoordigd in de respons. De resultaten van de enquête dienen dan ook vooral als indicatieve resultaten te worden beschouwd.

Klachten

De registratie van de klachten wordt bijgehouden in het zaakstelsel van de gemeente. Deze registratie is gebruikt als steekproefbestand voor dit onderzoek. Uitsluitend de afgehandelde klachten in de periode 2018 tot medio 2021 maken deel uit van dit onderzoek. De steekproef is ontdubbeld, zodat inwoners die meerdere klachten hebben ingediend slechts één uitnodiging ontvingen. Dit maakt dat van de 242 afgehandelde klachten, waarvan mailadressen beschikbaar zijn, er 237 in de steekproef zijn opgenomen. Indieners kregen via de mail een uitnodiging verstuurd met het verzoek om deel te nemen aan de enquête. In totaal hebben 51 indieners van klachten deelgenomen aan het onderzoek, wat betekent dat er een responspercentage van 22 procent is behaald.

De indieners van klachten die deelnamen aan het onderzoek zijn vooral inwoners van de gemeente Assen (86%). Daarnaast ging het in een aantal gevallen om vertegenwoordigers van een instelling/organisatie/stichting (10%) of bedrijf (4%). Drie van de indieners hebben aangegeven dat zij zich niet meer kunnen herinneren hoe de afhandeling van de klacht is verlopen. Zij hebben daarom de vragenlijst niet verder ingevuld.

Tabel 1 – Aantal afgehandelde klachten, steekproef en respons

	n
Totaal aantal afgehandelde klachten in gemeente Assen (2018-mid 2021)	442
Steekproef: Verstuurd uitnodigingen (e-mail)	237
Respons	51
Responspercentage	22%

Tabel 2 - Wat was de belangrijkste aanleiding van uw klacht? (n=48)

	n	%
Ik ben onbehoorlijk te woord gestaan door een medewerker van de gemeente	7	15%
Ik moest te lang wachten op een reactie van de gemeente	12	25%
De gemeente kwam een afspraak niet na	5	10%
Anders	24	50%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 3 - Op welke wijze heeft u deze klacht gedaan? (n=48)

	n	%
Mondeling: telefonisch	9	19%
Mondeling: aan de balie	1	2%
Per brief	0	0%
Per e-mail	22	46%
Via het klachtenformulier op de website van de gemeente	25	52%
Anders	3	6%
Weet ik niet meer	1	2%

Tabel 4 - Was het u duidelijk op welke manieren u een klacht kon indienen? (n=48)

	n	%
Ja, dat was meteen duidelijk	27	56%
Ja, maar dat was niet meteen duidelijk	12	25%
Nee, dat was niet duidelijk	6	13%
Weet ik niet meer	3	6%

Tabel 5 - Heeft de gemeente u geholpen om de klacht op een juiste manier in te dienen? (n=48)

	n	%
Ja	8	17%
Ja, maar niet voldoende	1	2%
Nee, maar ik had dat wel graag gewild	10	21%
Nee, dit was ook niet nodig	29	60%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 6 - Voelde u op de een of andere manier een drempel om een klacht in te dienen? (n=48)

	n	%
Ja, heel erg	5	10%
Ja, een beetje	9	19%
Nee	34	71%

Tabel 7 - Heeft u informatie gezocht over hoe het proces van een klacht verloopt? (n=48)

	n	%
Ja	21	44%
Nee	27	56%

Tabel 8 - Waar heeft u informatie gezocht over hoe het proces van een klacht verloopt? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=21)

	n	%
Via de gemeentelijke website	16	76%
Via een andere website, namelijk	2	10%
Gebeld met de gemeente	4	19%
Gemaid met de gemeente	4	19%
Gevraagd bij de balie	0	0%
Via een organisatie, namelijk	0	0%
Anders, namelijk	1	5%
Weet ik niet meer	1	5%

Tabel 9 - Heeft u een ontvangstbevestiging ontvangen na het indienen van uw klacht? (n=48)

	n	%
Ja	31	65%
Nee	10	21%
Weet ik niet meer	7	15%

Tabel 10 - Heeft de gemeente telefonisch of via mail contact opgenomen, bijvoorbeeld zodat u uw klacht kon toelichten of om het proces verder toe te lichten? (n=48)

	n	%
Ja	28	58%
Nee	20	42%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 11 - Heeft de gemeente samen met u geprobeerd om uw klacht informeel op te lossen (n=48)

Informele afhandeling is een afhandeling zonder gesprek op het gemeentehuis. In plaats daarvan wordt u gebeld en kijkt de gemeente samen met u of uw klacht op een andere manier opgelost kan worden.

	n	%
Ja	17	35%
Nee	30	63%
Weet ik niet meer	1	2%

Tabel 12 - Is het gelukt om samen met de gemeente op een informele manier tot een oplossing te komen? (n=17)

	n	%
Ja	9	53%
Nee	8	47%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 13 - Heeft u een schriftelijke bevestiging gehad dat uw klacht informeel is afgehandeld en niet verder zal worden behandeld? (n=9)

	n	%
Ja	1	11%
Nee	6	67%
Weet ik niet meer	2	22%



Tabel 14 - Hoe tevreden bent u over de afhandeling van uw klacht, alles bij elkaar genomen? (n=48)

	n	Rapportcijfer
Gegrond	10	4,8
Ongegrond	18	3,7
Weet ik niet meer	11	5,0
Informeel opgelost	9	4,1
Gemiddeld	48	4,3

Tabel 15 - Hoe tevreden bent u over...? (n=48)

	(zeer) tevreden	Niet tevreden/ niet ontevreden	(zeer) Ontevreden	Weet niet / nvt
... de <u>vindbaarheid</u> van de informatie over de procedure van indienen.	41%	35%	14%	8%
... de <u>duidelijkheid</u> van de informatie over het indienen van een klacht.	48%	31%	14%	6%
... de <u>duidelijkheid</u> over wat een klacht precies is (de definitie van een klacht).	52%	21%	12%	15%
... de <u>duidelijkheid</u> van de termijnen waarin de klacht behandeld wordt.	37%	25%	30%	8%
... de <u>duidelijkheid</u> over hoe het proces van de afhandeling van klachten eruit ziet.	29%	23%	40%	8%
... het <u>gemak</u> van het indienen van een klacht.	59%	23%	16%	2%

Tabel 16 - Hoe tevreden bent u over deze informele afhandeling? (n=17)

	(zeer) tevreden	Niet tevreden/ niet ontevreden	(zeer) Ontevreden	Weet niet / nvt
Informeel afhandeling	29%	24%	41%	6%

Tabel 17 - Heeft u een gesprek op het gemeentehuis gehad? (n=9)

	n	%
Ja	4	10%
Nee	35	90%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 18 - Was de persoon over wie de klacht ging aanwezig bij het gesprek? (n=4)

	n	%
Ja	1	25%
Nee	3	75%
Weet ik niet meer	0	0%

Tabel 19 - Hoe tevreden bent u over het gesprek? (n=4)

	(zeer) Tevreden	Niet tevreden/ niet ontevreden	(zeer) Ontevreden	Weet niet / nvt
Het gesprek	50%	50%	0%	0%



Tabel 20 - Is uw klacht gegrond verklaard? Dit betekent dat u gelijk hebt gekregen (n=39)

	n	%
Ja	10	26%
Nee	18	46%
Weet ik niet meer	11	28%

Tabel 21 - Heeft u een brief ontvangen met het resultaat van de behandeling van uw klacht? (n=39)

	n	%
Ja	7	18%
Nee	31	79%
Weet ik niet meer	1	3%

Tabel 22 - Kunt u voor de volgende stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens bent? (n=5)

	(helemaal) Eens	Neutral	(helemaal) Oneens	Weet niet / geen mening
Het taalgebruik in de brief was begrijpelijk	100%	0%	0%	0%
De procedure werd in de brief duidelijk uitgelegd	80%	0%	20%	0%
Het besluit op uw klacht werd in de brief duidelijk uitgelegd	80%	0%	20%	0%

Tabel 23 - Hoe tevreden bent u over...? (n=48)

	(zeer) Tevreden	Niet tevreden/ niet ontevreden	(zeer) Ontevreden	Weet niet / geen mening
... de onafhankelijke opstelling van de behandelaar van de klacht	38%	21%	34%	8%
... de mate waarin u op de hoogte bent gehouden van de ontwikkelingen	29%	13%	52%	6%
... de snelheid waarmee de klacht afgehandeld is	33%	15%	43%	8%
... de mate waarin de gemeente echt iets doet met uw klacht	21%	4%	69%	6%

Tabel 24 - U geeft aan dat uw klacht niet gegrond is verklaard (u hebt geen gelijk gekregen). Bent u door de gemeente gewezen op de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de Gemeentelijke Ombudscommissie? (n=18)

	n	%
Ja	2	11%
Nee, maar dit was ook niet nodig	3	17%
Nee, maar ik had dit wel graag gewild	9	50%
Weet ik niet meer	4	22%

Tabel 25 - Heeft u de klacht voorgelegd aan de Gemeentelijke Ombudscommissie? (n=18)

	n	%
Ja	0	0%
Nee	18	100%



Meldingen

Wat betreft de indieners van meldingen geldt dat uitsluitend de afgehandelde meldingen in de eerste helft van 2021 deel uit maken van dit onderzoek. Dit waren in totaal 2826 meldingen. De steekproef is ontdubbeld, zodat inwoners die meerdere meldingen hebben gedaan slechts één uitnodiging ontvingen. Zij zijn evenals de indieners van klachten via de mail benaderd om aan de online enquête deel te nemen. Dit maakt dat 1345 indieners zijn benaderd. In totaal hebben 330 melders de enquête ingevuld. Dit betekent dat er een responspercentage van 25 procent is behaald. Van de indieners gaven er 24 aan dat zij zich niet meer kunnen herinneren hoe de afhandeling van de melding is verlopen. Zij hebben daarom de vragenlijst niet verder ingevuld.

Tabel 1 - Aantal afgehandelde meldingen, steekproef en respons

n	
Totaal aantal afgehandelde meldingen openbare ruimte in gemeente Assen (1 ^e helft 2021)	2826
Steekproef: Verstuurde uitnodigingen (e-mail)	1345
Respons	330
Responspercentage	25%

Tabel 2 - Wat was de belangrijkste aanleiding van uw laatste melding? (n=306)

	n	%
Afval	55	18%
Dieren	11	4%
Gemeentelijke objecten	7	2%
Infrastructuur	7	2%
Milieu problemen	3	1%
Openbare groenvoorziening/bossen	87	28%
Overlast/vernieling	16	5%
Geluidsoverlast burelen	1	0%
Parkeren	19	6%
Riolering	6	2%
Openbare verlichting	5	2%
Speelvoorzieningen	2	1%
Straatmeubilair	7	2%
Verharding en bestrating	26	8%
Water	4	1%
Anders	47	15%
Weet ik niet meer	3	1%

Tabel 3 - Op welke wijze heeft u deze melding gedaan? (n=306)

	n	%
Mondeling: telefonisch	138	45%
Mondeling: aan de balie	2	1%
Per brief	2	1%
Per e-mail	114	37%
Via sociale media (Whatsapp, Facebook, Twitter)	29	9%
Via gemeentelijke website	53	17%
Anders	23	8%
Weet ik niet meer	1	0%

Tabel 4 - Was het u duidelijk op welke manieren u een melding kon doen? (n=306)

	n	%
Ja, dat was meteen duidelijk	249	81%
Ja, maar dat was niet meteen duidelijk	40	13%
Nee, dat was niet duidelijk	15	5%
Weet ik niet meer	2	1%

Tabel 5 - Heeft de gemeente u geholpen om de melding te doen? (n=306)

	n	%
Ja	68	22%
Ja, maar niet voldoende	29	9%
Nee, maar ik had dat wel graag gewild	17	6%
Nee, dit was ook niet nodig	188	61%
Weet ik niet meer	4	1%

Tabel 6 - Voelde u op de een of andere manier een drempel om een melding te doen? (n=306)

	n	%
Ja, heel erg	10	3%
Ja, een beetje	30	10%
Nee	266	87%

Tabel 7 - Heeft u een ontvangstbevestiging ontvangen na het doorgeven van uw melding? (n=306)

	n	%
Ja	242	79%
Nee	34	11%
Weet ik niet meer	30	10%

Tabel 8 - Heeft de gemeente telefonisch of via mail contact opgenomen om met u over de melding te praten? (n=306)

	n	%
Ja	90	29%
Nee	210	69%
Weet ik niet meer	6	2%

Tabel 9 - Heeft u bericht ontvangen dat de melding in behandeling is genomen? (bijvoorbeeld dat het is doorgestuurd naar de juiste afdeling) (n=306)

	n	%
Ja	211	69%
Nee	77	25%
Weet ik niet meer	18	6%

Tabel 10 - Heeft u bericht ontvangen dat de melding is oplost of afgehandeld? (n=306)

	n	%
Ja	109	36%
Nee	178	58%
Weet ik niet meer	19	6%

Tabel 11 - Hoe tevreden bent u over de afhandeling van uw melding, alles bij elkaar genomen? (n=303)

	n	Rapportcijfer
Melding is opgelost	141	7,6
Melding staat op de planning	13	6,4
Melding is onopgelost	143	3,8
Gemiddeld	303	5,7

Tabel 12 - Hoe tevreden bent u over...? (n=306)

	(zeer) Tevreden	Niet tevreden/ niet ontevreden	(zeer) Ontevreden	Weet niet / nvt
... de <u>vindbaarheid</u> van de informatie over een melding doen	64%	19%	10%	6%
... de <u>duidelijkheid</u> van de informatie over een melding doen	65%	19%	10%	7%
... de <u>duidelijkheid</u> over wat een melding precies is (de definitie van een melding)	67%	17%	9%	8%
... het <u>gemak</u> van het indienen van een klacht.	75%	13%	10%	2%

Tabel 13 - Hoe tevreden bent u over...? (n=306)

	(zeer) Tevreden	Niet tevreden/ niet ontevreden	(zeer) Ontevreden	Weet niet / nvt
... de mate waarin u op de hoogte bent gehouden van de ontwikkelingen	37%	19%	40%	4%
... de snelheid waarmee de melding is opgelost of afgehandeld	46%	13%	37%	4%

Tabel 14 - U geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over de snelheid waarmee de melding is opgelost of afgehandeld, hoe lang duurde het voordat de melding is opgelost of afgehandeld? (n=115)

	n	%
Binnen 1 - 2 werkdagen	1	1%
Binnen een week	7	6%
Tussen de 1 en 2 weken	7	6%
Langer dan 2 weken	25	22%
De melding is niet opgelost/afgehandeld	72	63%
Weet ik niet meer	3	3%

Tabel 15 - U geeft aan dat de gemeente u een bericht heeft gestuurd dat de melding is opgelost of afgehandeld. Hoe tevreden bent u over deze terugkoppeling? (n=109)

	(zeer) Tevreden	Niet tevreden/ niet ontevreden	(zeer) Ontevreden	Weet niet / nvt
De terugkoppeling	58%	16%	27%	0%

Tabel 16 - Is de oorzaak voor uw melding opgelost of weggenomen? (n=306)

	n	%
Ja	142	46%
Nee, maar dit staat wel op de planning	13	4%
Nee	145	47%
Weet ik niet meer	6	2%

Tabel 17 - Heeft u inmiddels andere acties ondernomen? (n=145)

	n	%
Nee	111	77%
Ja	34	23%



I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KVK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl