

EVALUATIE AMBTELIJK HOREN

Gemeente Hilversum
Februari – April 2018



Uitgave:	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
Datum:	Februari-april 2018
Onderzoek:	Evaluatie Ambtelijk horen
Projectnummer:	20180115.02
Opdrachtgever:	Gemeente Hilversum

Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (MarktOnderzoekAssociatie) en ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen.

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

Hoofdstuk 1 Onderzoeksverantwoording

1.1	Inleiding	5
1.2	Uitvoering van het onderzoek	5
1.3	Responsoverzicht	5
1.4	Rapportage	6
1.5	Steekproefsamenstelling	6

Hoofdstuk 2 Resultaten bezwaarmakers

2.1	Bezwaar indienen	8
2.2	Informele aanpak	10
2.3	Hoorzitting	12
2.4	Besluit op bezwaarschrift	15
2.5	Beoordeling bezwaarprocedure	16

Hoofdstuk 3 Resultaten vertegenwoordigers

3.1	Informele aanpak	18
3.2	Hoorzitting	19

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING



1.1 Inleiding

In opdracht van gemeente Hilversum heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolve een onderzoek uitgevoerd onder bezwaarmakers en vertegenwoordigers van gemeente Hilversum om het ambtelijk horen te evalueren.

In dit onderzoek zijn de volgende onderwerpen aan bod gekomen: bezwaar indienen, informele aanpak, hoorzitting en besluit op bezwaarschrift.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	bezwaarmakers	vertegenwoordigers
Methode	online en schriftelijk	online
Uitnodiging	per post	per e-mail
Veldwerkperiode	dinsdag 6 maart – maandag 16 april	dinsdag 6 maart – maandag 16 april
Herinnering	1 keer	1 keer

1.3 Responsoverzicht

	Bezwaarmakers (N)	Vertegenwoordigers (N)
Bruto steekproef	96	17
Vers sample / niet gereageerd	77	2
Complete vragenlijsten	19	14
Respons	20%	82%

1.4 Rapportage

In de rapportage wordt de N weergegeven, dit is het aantal respondenten die de betreffende vraag heeft beantwoord. Houd bij het interpreteren van de resultaten rekening met de kleine N, de resultaten zijn indicatief. Bij dit kleine aantal respondenten, kunnen geen statistische waarden worden toegekend, behalve dat ze, daar waar mogelijk, bruikbaar zijn als verbeterhandvat.

Daar waar de som van de resultaten niet precies op 100% uitkomt, wordt dit veroorzaakt door afrondingsverschillen of was meer dan één antwoord toegestaan. Waar in de grafieken ongelijke N-nen te zien zijn, wordt dit veroorzaakt door het uitsluiten van de antwoordcategorie 'geen mening/niet van toepassing' en/of respondenten die de desbetreffende vraag niet hebben beantwoord, 'geen opgave'.

1.5 Steekproefsamenstelling

De steekproeven zijn uitgesplitst naar enkele achtergrondkenmerken, als volgt samengesteld:

Bezwaarmakers

Soort bezwaar	Bruto aantal	Netto aantal	%
Basisregistratie Personen	12	3	15,8
Huisnummering	5	1	5,3
Omgevingsvergunning Rooi	21	5	26,3
Parkeren	14	3	15,8
Urgentie	38	6	31,6
Uitrit	1	-	-
WOB	5	1	5,3
Totaal	96	19	100

Bezwaar afgewezen	Bruto aantal	Netto aantal	%
Ja	55	8	42,1
Nee	41	11	57,9
Totaal	96	19	100

Vertegenwoordigers

Vakafdeling	Bruto aantal	Netto aantal	%
IA	3	3	21,4
ID	3	2	14,3
OR	3	3	21,4
PuZa	8	6	42,9
Totaal	17	14	100

HOOFDSTUK 2

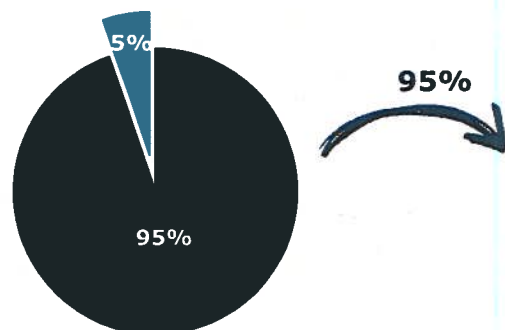
RESULTATEN

BEZWAARMAKERS



2.1 Resultaten - Bezwaar indienen

Heeft u zelf een bezwaarschrift ingediend omdat u het niet eens was met een besluit van de gemeente of is er een bezwaar gemaakt tegen uw vergunning? (N=19)



- Ik heb (zelf) bezwaar ingediend tegen een besluit (bezwaarmaker)
- Er is bezwaar gemaakt tegen mijn vergunning (vergunninghouder)

In hoeverre bent u het eens of oneens met de onderstaande stellingen?				
	N*	(Zeer) mee eens	Neutraal	(Zeer) mee oneens
Het was duidelijk hoe ik een bezwaarschrift kon indienen	18	72%	28%	0%
Het besluit waartegen ik bezwaar maakte, gaf daarover voldoende informatie	18	61%	17%	22%
Ik heb naar informatie daarover op de website van de gemeente gezocht	15	53%	20%	27%
De informatie op de website is duidelijk	11	64%	18%	18%

- "Je wordt erg van het kastje naar de muur gestuurd. Het wachten op antwoord duurt ook erg. De medewerkers bij loket zijn niet voldoende op de hoogte."
- "Het bezwaar ging over het niet verlenen van een kapvergunning van een boom in mijn buurvrouw haar tuin. Na een uitgebreid en onderbouwd bezwaar te hebben geschreven, tegen het niet verlenen van de vergunning, werd mij verteld dat ik geen belanghebbende was en daarom niet gerechtigd een bezwaar in te dienen."

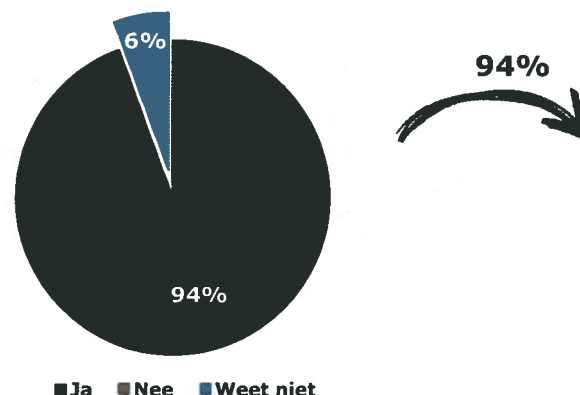


Ruim zeven op tien vond het duidelijk hoe een bezwaarschrift ingediend kan worden. **(Ruim) zes op de tien** vond de informatie op de website duidelijk en vond dat het besluit waarop bezwaar werd gemaakt hier voldoende informatie over gaf. **Ruim vijf op de tien** heeft naar informatie gezocht op de website.

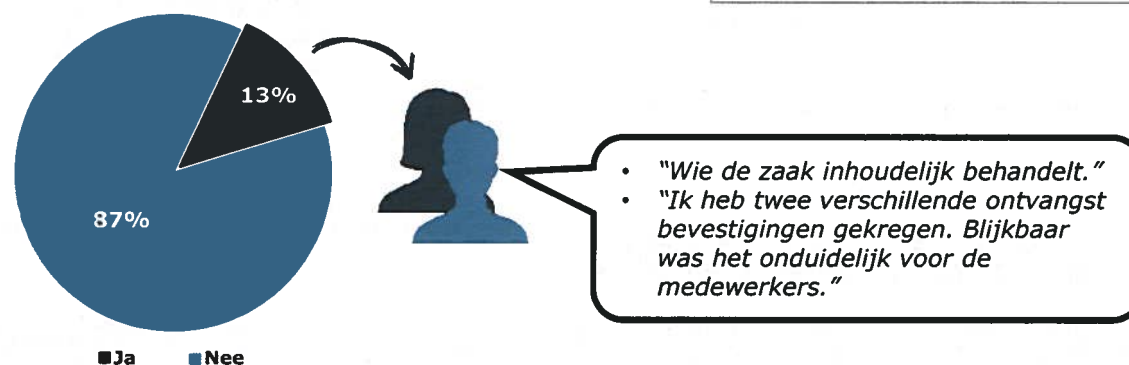
* Let op: het percentage geen mening/weet niet is niet opgenomen in deze tabel

2.1 Resultaten - Bezwaar indienen

Heeft u naar aanleiding van uw bezwaarschrift een ontvangstbevestiging ontvangen? (N=18)



Miste u nog informatie in de ontvangstbevestiging? (N=15)



In hoeverre bent u het eens of oneens met de onderstaande stellingen betreffende de ontvangstbevestiging en de daarna verkregen informatie over de procedure?

	N*	(Zeer) mee eens	Neutraal	(Zeer) mee oneens
De ontvangstbevestiging was duidelijk	17	88%	6%	6%
Ik ben tevreden over de termijn waarbinnen ik de ontvangstbevestiging ontving	17	71%	18%	12%
Ik ben tevreden over de termijn waarbinnen met mij contact is opgenomen na indiening van mijn bezwaarschrift	17	65%	18%	18%
Ik heb voldoende informatie gekregen over de vervolgstappen van de bezwaarschriftprocedure	17	71%	12%	18%
De termijnen waarin een bezwaarschrift behandeld wordt, waren duidelijk voor mij	17	53%	41%	6%

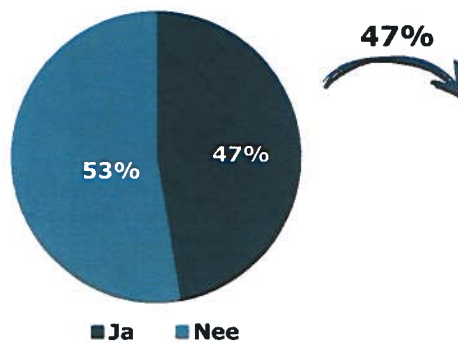
Ruim negen op de tien heeft naar aanleiding van het bezwaarschrift een ontvangstbevestiging ontvangen. **Een grote meerderheid** vond de ontvangstbevestiging duidelijk. **(Bijna) zeven op de tien** was tevreden over de termijn waarbinnen de ontvangstbevestiging werd ontvangen, vond dat er voldoende informatie was over de vervolgstappen van de bezwaarschriftprocedure en was tevreden over de termijn waarbinnen er contact is opgenomen na indiening van het bezwaarschrift.

Bijna negen op de tien miste *geen* informatie in de ontvangstbevestiging.

* Let op: het percentage geen mening/weet niet is niet opgenomen in deze tabel

2.2 Resultaten - Informele aanpak

Is in de bezwaarprocedure sprake geweest van een informele aanpak? (N=19)



Twee derde van de respondenten vond dat de secretaris voldoende deskundig was, zich goed kon inleven in de situatie, heldere taal gebruikte en voldoende tijd nam. **Bijna zes op de tien** vond dat de secretaris zich verantwoordelijk toonde om daadwerkelijk tot een oplossing te komen en voelde zich serieus genomen tijdens het gesprek.

In hoeverre bent u het eens of oneens met de onderstaande stellingen over de informele aanpak door de secretaris?

	N*	(Zeer) mee eens	Neutraal	(Zeer) mee oneens
De secretaris toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	9	56%	11%	33%
De secretaris was voldoende deskundig	9	67%	33%	0%
De secretaris kon zich goed inleven in mijn situatie	9	67%	11%	22%
De secretaris gebruikte heldere taal	9	67%	33%	0%
De secretaris was goed op de hoogte van de situatie	9	44%	22%	33%
Ik voelde mij serieus genomen gedurende het gesprek	9	56%	11%	33%
De secretaris nam voldoende de tijd voor mij	9	67%	0%	33%

- "In tegenstelling tot het gemeentehuis (waar ik zeer onvriendelijk ben behandeld) heeft de secretaris heel professioneel en adequaat gehandeld. Dit was het eerste moment in het proces waarbij ik mij wel serieus genomen voelde, en er ook inhoudelijk op mijn vragen werd ingegaan."
- "De secretaris begreep mijn situatie en wilde tot een oplossing komen. De desbetreffende medewerker van de gemeente wilde dit duidelijk niet."



* Let op: het percentage geen mening/weet niet is niet opgenomen in deze tabel

2.2 Resultaten - Informele aanpak



(Zeer) mee oneens:

- "Regels staan voorop. Menselijkheid is er niet."
- "Er op een regel gesteld beoordeeld wordt en niet naar de menselijke aspecten en omstandigheden."
- "Informatie loopt langs elkaar heen."

In hoeverre bent u het eens of oneens met de onderstaande stelling?

"Ik ben tevreden over de informele aanpak" (N=8)

38%

63%

■ (Zeer) mee eens ■ Neutraal ■ (Zeer) mee oneens



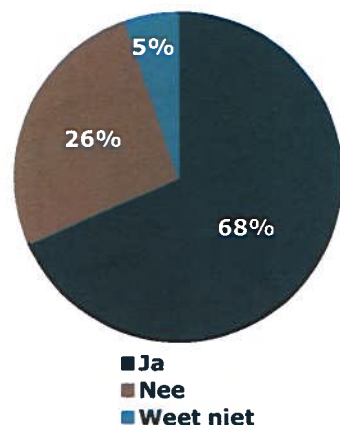
(Zeer) mee eens:

- "Snel, kundig en adequaat te woord gestaan."
- "Er is een oplossing gezocht en gevonden."
- "dat altijd tot de beste oplossing voor alle partijen leidt."

De **meerderheid** van de respondenten die in de bezwaarprocedure te maken had met een informele aanpak is hier tevreden over.

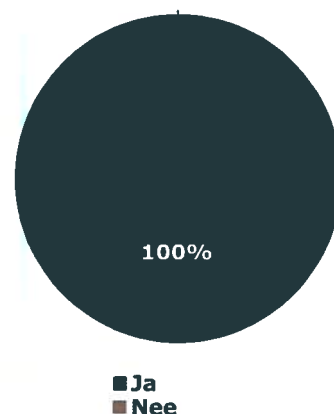
2.3 Resultaten - Hoorzitting

Is het bezwaarschrift mondeling toegelicht op een hoorzitting? (N=19)



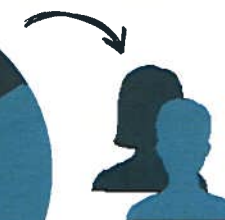
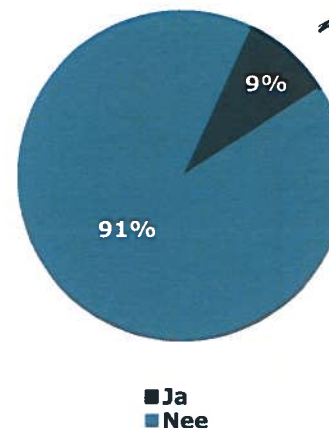
68%

Heeft u een uitnodiging ontvangen voor een hoorzitting over het bezwaar? (N=13)



100%

Miste u nog informatie in de uitnodiging? (N=11)



- "Duidelijkheid over of er ruimte bestaat om een (korte) notitie voor te dragen."

Ruim twee derde van de respondenten heeft het bezwaarschrift toegelicht op een hoorzitting. Hiervoor heeft **iedereen** een uitnodiging ontvangen.

Ruim negen op de tien vond de uitnodiging duidelijk en **bijna zes op de tien** is tevreden over de termijn waarbinnen de uitnodiging werd ontvangen.

De **overgrote meerderheid** miste geen informatie in de uitnodiging.

In hoeverre bent u het eens of oneens met de onderstaande stellingen over de uitnodiging voor de hoorzitting?

	N*	(Zeer) mee eens	Neutraal	(Zeer) mee oneens
De uitnodiging was duidelijk	12	92%	8%	0%
Ik ben tevreden over de termijn waarbinnen ik de uitnodiging ontving	12	58%	25%	17%

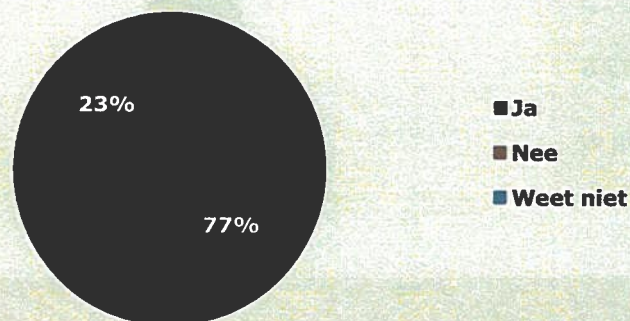
* Let op: het percentage geen mening/weet niet is niet opgenomen in deze tabel

2.3 Resultaten - Hoorzitting

In hoeverre bent u het eens of oneens met de onderstaande stellingen over de hoorzitting?

	N*	(Zeer) mee eens	Neutraal	(Zeer) mee oneens
Tijdens de hoorzitting voelde ik mij serieus genomen	13	54%	23%	23%
De sfeer tijdens de hoorzitting was goed	13	46%	38%	15%
De secretaris gebruikte heldere taal	13	85%	15%	0%
Tijdens de hoorzitting had de secretaris een onafhankelijke houding	13	62%	31%	8%
De secretaris nam voldoende tijd voor mij	13	85%	15%	0%
De secretaris heeft de procedure goed uitgelegd	13	77%	15%	8%

Was u er van op de hoogte dat er tijdens de hoorzitting geen besluit op het bezwaarschrift genomen zou worden en dat u met een brief hierover geïnformeerd zou worden? (N=13)



* Let op: het percentage geen mening/weet niet is niet opgenomen in deze tabel

De **overgrote meerderheid** vond dat de secretaris heldere taal gebruikte en dat de secretaris voldoende tijd nam voor de bezwaarde. **Bijna acht op de tien** vond dat de secretaris de procedure goed heeft uitgelegd.

Ruim zes op de tien vond dat de secretaris een onafhankelijke houding had. **Ruim de helft** van de respondenten voelde zich serieus genomen tijdens de hoorzitting. **Bijna de helft** vond de sfeer tijdens de hoorzitting goed.

Ruim drie kwart was er van op de hoogte dat er tijdens de hoorzitting *geen* besluit op het bezwaarschrift genomen zou worden en dat men middels een brief hierover geïnformeerd zou worden.

2.3 Resultaten - Hoorzitting

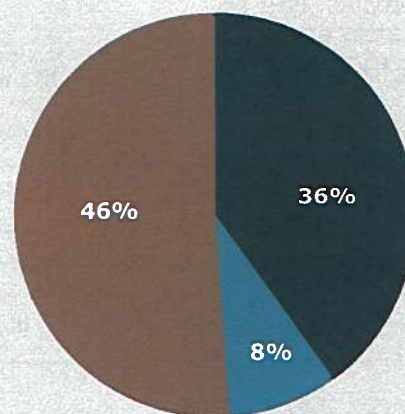


(Zeer) mee oneens:

- "Regels staan voorop. Menselijkheid is er niet."
- "Er op een regel gesteld beoordeeld wordt en niet naar de menselijke aspecten en omstandigheden."
- "Informatie loopt langs elkaar heen."

In hoeverre bent u het eens of oneens met de onderstaande stelling?

"Ik ben tevreden over de manier waarop de hoorzitting over het bezwaarschrift is verlopen" (N=13)



■ (Zeer) mee eens ■ Neutraal ■ (Zeer) mee oneens



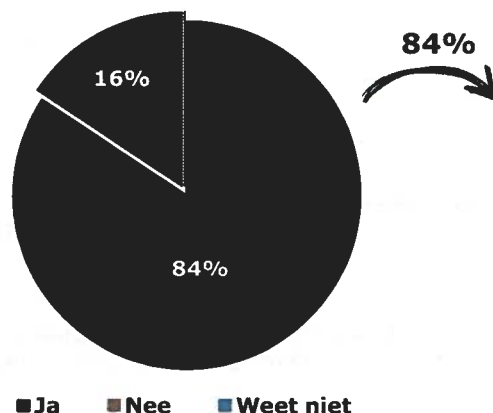
(Zeer) mee eens:

- "Snel, kundig en adequaat te woord gestaan."
- "Er is een oplossing gezocht en gevonden"
- "dat altijd tot de beste oplossing voor alle partijen leidt."

Bijna de helft van de respondenten die in de bezwaarprocedure te maken had met een hoorzitting is ontevreden over het verloop hiervan.

2.4 Resultaten - Besluit op bezwaarschrift

Heeft u deze besluitbrief ontvangen? (N=19)



Het **overgrote deel** geeft aan de besluitbrief te hebben ontvangen.

Het **merendeel** vond het advies dat de secretaris over het bezwaarschrift heeft uitgebracht duidelijk en begrijpelijk.

Het **grootste deel** van de respondenten was ontevreden over de termijn waarbinnen men het besluit op het bezwaarschrift ontving en vond dat het besluit niet overeen kwam met hetgeen na de hoorzitting verwacht werd.

In hoeverre bent u het eens of oneens met de onderstaande stellingen betreffende het besluit op het bezwaarschrift en het bijgevoegde advies van de secretaris van de Commissie bezwaarschriften?

	N*	(Zeer) mee eens	Neutraal	(Zeer) mee oneens
Het advies dat de secretaris over het bezwaarschrift heeft uitgebracht, is duidelijk en begrijpelijk	16	63%	13%	25%
Ik ben tevreden over de termijn waarbinnen ik het besluit op het bezwaarschrift ontving	16	31%	31%	38%
Het besluit kwam overeen met hetgeen ik na de hoorzitting verwacht had	13	31%	23%	46%

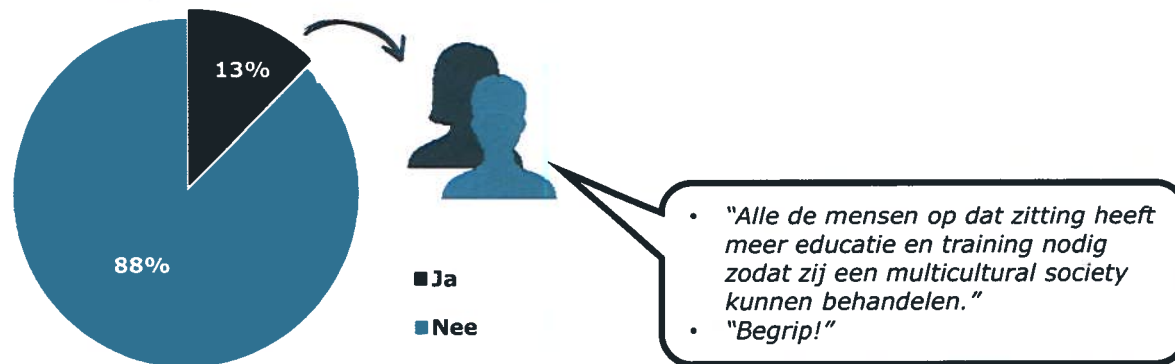
- "Als er een hoorzitting is dan verwacht ik dat er gekeken wordt naar waarom zijn de regels er en is de reden van hoorzitting eerlijk en redelijk. Daar is niet aan voldaan. De regels zijn mij diverse malen uitgelegd, maar die begreep ik al bij binnenkomst. Als ik dit had geweten hadden we allen niet hoeven komen."
- "Ik was heel erg teleurgesteld met the gemeente en de mensen op de hoorzitting. deze mensen had geen ervaring met hoe leven is voor allochtonen (mensen van andere landen) en zij was duidelijk biased qua huidskleur."
- "Wel duidelijk, maar niet begrijpelijk. De hele procedure kwam over als partijdig. Dat kan voorkomen worden door echte onafhankelijkheid te creëren. Nu krijgt de oorspronkelijk behandelaar bijzonder veel ruimte en doordat betrokkenen elkaar goed kennen staat de uitkomst bij voorbaat vast. Hierdoor is deze procedure een farce. Hiermee heeft deze procedure geen meerwaarde en wordt voorbij geschoten aan de bedoeling van de wetgever (juridische procedures voorkomen). Met een echt onafhankelijke commissie kan dat wel worden gecreëerd!"
- "Een antwoord als; u komt niet in aanmerking voor een parkeervergunning omdat er onder uw woning een parkeergarage zich bevindt, vind ik erg teleurstellend! Het heeft mij erg veel moeite gekost om een plek te kunnen huren voor €85 p.m. omdat alles al verhuurd/verkocht was. Dat lijkt de gemeente weinig te kunnen schelen."
- "Op grond van de houding van de betrokken ambtenaar was de uitslag te verwachten, echter gegeven de aard van mijn bezwaar had ik deze uitslag niet verwacht."
- "Het zou goed zijn als er duidelijkheid wordt gecreëerd over de datum waarop een uitspraak verwacht kan worden, en als daarbij vermeld wordt hoeveel weken dat eventueel wordt uitgesteld."



* Let op: het percentage geen mening/weet niet is niet opgenomen in deze tabel

2.5 Resultaten – Beoordeling bezwaarprocedure

Miste u nog informatie in het besluit op het bezwaarschrift en het bijgevoegde advies van de secretaris? (N=16)



Bijna negen op de tien miste *geen* informatie in het besluit op het bezwaarschrift en het bijgevoegde advies van de secretaris.

In hoeverre bent u het eens of oneens met de onderstaande stellingen over de bezwaarprocedure?

	N*	(Zeer) mee eens	Neutraal	(Zeer) mee oneens
Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden (telefonisch/via e-mail) van het verloop van de afhandeling van het bezwaarschrift	19	47%	26%	26%
De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	19	37%	42%	21%
Ik ben over het algemeen tevreden over de manier waarop het bezwaarschrift is behandeld	19	58%	21%	21%

Het **merendeel** van de respondenten vond dat zij voldoende op de hoogte werden gehouden over het verloop van de afhandeling van het bezwaarschrift en zijn over het algemeen tevreden over de manier waarop het bezwaarschrift is behandeld. Over de tijd die de afhandeling in beslag nam, werd minder positief geoordeeld, echter het **merendeel** oordeelde hier neutraal.

* Let op: het percentage geen mening/weet niet is niet opgenomen in deze tabel

HOOFDSTUK 3

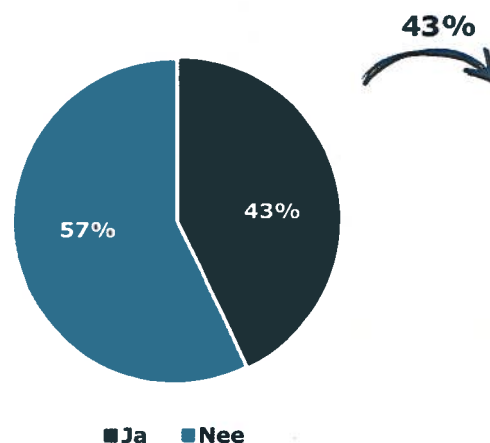
RESULTATEN

VERTEGENWOORDIGERS



3.1 Resultaten - Informele aanpak

Bent u betrokken geweest bij zo'n informele aanpak van een bezwaarschrift? (N=14)



In hoeverre bent u het eens of oneens met de onderstaande stellingen over de informele aanpak?

	N*	(Zeer) mee eens	Neutraal	(Zeer) mee oneens
De secretaris toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	5	100%	0%	0%
De secretaris was voldoende deskundig	6	100%	0%	0%
De secretaris was goed op de hoogte van de situatie	6	100%	0%	0%
De secretaris nam voldoende de tijd voor het gesprek	5	100%	0%	0%
De secretaris heeft de samenkomsten goed begeleid	5	100%	0%	0%
De secretaris gaf mij voldoende mogelijkheid om het standpunt van de gemeente te kunnen toelichten	6	100%	0%	0%
De verslaglegging (indien nodig) van de informele samenkomst voldeed	5	80%	20%	0%

Ruim vier op de tien respondenten is betrokken geweest bij de informele aanpak van een bezwaarschrift. Deze respondenten vonden **allen** dat de secretaris zich verantwoordelijk toonde om daadwerkelijk tot een oplossing te komen, dat de secretaris voldoende deskundig was, goed op de hoogte was van de situatie, voldoende tijd nam voor het gesprek, de samenkomsten goed heeft begeleid en dat de secretaris voldoende mogelijkheid gaf om het standpunt van de gemeente toe te kunnen lichten. **Vier op de vijf** vond dat de verslaglegging van de informele samenkomst voldeed.

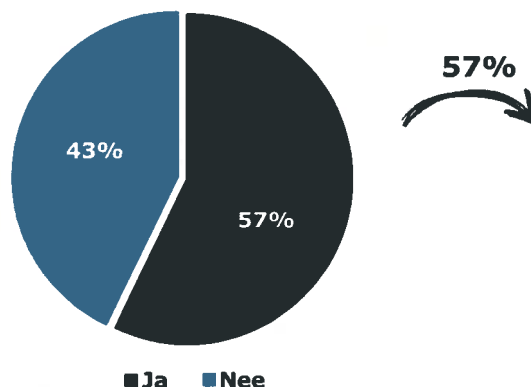
- "Heb geen informele gesprekken gevoerd. Het waren verzoeken per mail om eens te kijken of de zaak op zitting moet komen omdat men ergens tegenaan liep."



* Let op: het percentage geen mening/weet niet is niet opgenomen in deze tabel

3.2 Resultaten – Hoorzitting

Bent u aanwezig geweest op een hoorzitting naar aanleiding van een bezwaarschrift? (N=14)



In hoeverre bent u het eens of oneens met de onderstaande stellingen betreffende de hoorzitting?

	N	(Zeer) mee eens	Neutraal	(Zeer) mee oneens
Tijdens de hoorzitting had de secretaris een onafhankelijke houding	8	88%	13%	0%
De hoorzitting vond plaats in een informele setting	8	63%	25%	13%
De secretaris gaf mij voldoende mogelijkheid om het standpunt van de gemeente te kunnen toelichten	8	88%	0%	13%
De verslaglegging van de hoorzitting voldeed	8	50%	25%	25%

Bijna zes op de tien is aanwezig geweest op een hoorzitting naar aanleiding van een bezwaarschrift.

Van de respondenten die aanwezig zijn geweest bij een hoorzitting geeft de **ruime meerderheid** aan dat de secretaris een onafhankelijke houding had en dat de secretaris voldoende mogelijkheid gaf om het standpunt van de gemeente te kunnen toelichten. **Ruim zes op de tien** gaf aan dat de hoorzitting in een informele setting plaats vond. **De helft** vond dat de verslaglegging van de hoorzitting voldeed.



- "Ik zie weinig verschil met een hoorzitting inzake een normale bezwaarschriftprocedure. Het informele aspect zie ik niet."

* Let op: het percentage geen mening/weet niet is niet opgenomen in deze tabel

3.2 Resultaten – Hoorzitting

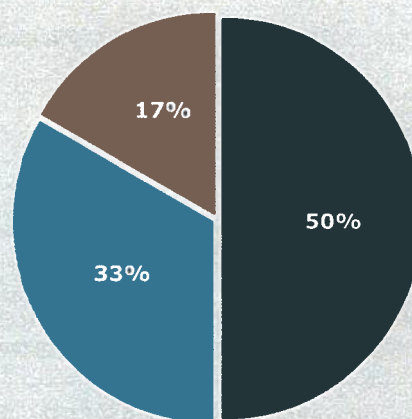


(Zeer) mee oneens:

- "Het weinig verschil heeft met een normale zitting."

In hoeverre bent u het eens of oneens met de onderstaande stelling?

"De procedure ambtelijk horen werkt effectief" (N=6)



■ (Zeer) mee eens ■ Neutraal ■ (Zeer) mee oneens



(Zeer) mee eens:

- "In de meeste gevallen kom je ter plaatse al tot overeenstemming."
- Een gezamenlijk gesprek heel anders voelt en verloopt dan schriftelijk. Informeel is wat mij betreft ook beter dan direct formeel. Uiteraard is een formele afhandeling goed als een zaak daarom vraagt."
- "Informeel sfeer bevordert om met elkaar in gesprek te gaan en geeft over en weer meer begrip."

De helft van de respondenten geeft aan dat de procedure ambtelijk horen effectief werkt. **Een derde** had hier een neutrale mening over.

postadres **Postbus 918**
 1200 AX Hilversum

bezoekadres **Tesselschadelaan 15A**
 1217 LG Hilversum

telefoon **035 623 27 89**

e-mail **info@research2evolve.nl**

website **www.research2evolve.nl**



