



gemeente
Barneveld

Zaaknr. 1113090

Collegevoorstel

Onderwerp:

voorstel betreffende het vaststellen van het jaarverslag 2018, afdeling Bestuur en Dienstverlening, team Juridische Zaken

Gevraagde beslissing:

1. Bijgevoegd Jaarverslag inzake klachten, Wob/Wbp-verzoeken, aansprakelijkstellingen en bezwaren 2018 vast te stellen;
2. Het jaarverslag 2018 ter kennisname aan de Raad sturen via de Lijst van ingekomen stukken, rubriek B.

Raad

- ☒ Ter kennisname naar de raad
Nummer beleidsproduct:
☐ Op overzicht Bestaand beleid (website)

Datum: 1 juli 2019

Steller: D. Roelse

Afd: Team Juridische Zaken (B&D)

Aantal bijlagen 1

Afd.hoofd: Portefeuillehouder

Vd Burgwal

Openbaarheid

Besluit (voorblad) openbaar: ☒ Ja ☐ Nee, zie beslispunt :
Groentje openbaar: ☒ Ja ☐ Nee, zie beslispunt :
Bijlagen openbaar: ☒ Ja ☐ Nee, vermelden op bijlage

	Akkoord	Bespreken	Aantekeningen
Secretaris	<i>[Handwritten signature]</i>		
Burgemeester	<i>[Handwritten signature]</i>		
Wethouder A. de Kruijf	<i>[Handwritten signature]</i>		
Wethouder P.J.T. van Daalen	<i>[Handwritten signature]</i>		
Wethouder A.H. van de Burgwal	<i>[Handwritten signature]</i>		
Wethouder D. J. Dorrestijn-Taal	<i>[Handwritten signature]</i>		

Beslissing burgemeester en wethouders :

Conform advies.
[Handwritten signature]

09 JULI 2019

Nummer op besluitenlijst:

28/10

1. Inleiding

Bijgaand treft u het jaarverslag voor 2018 aan. In dit verslag wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- Klachten;
- Wob / Wbp verzoeken;
- Aansprakelijkstellingen;
- Bezwaarschriften;
- Bezwaarschriften van het team belastingen.

2. Beoogd effect

Met het jaarverslag 2018 wordt beoogd inzichtelijk te maken wat er in 2018 aan bovengenoemde onderwerpen is binnen gekomen en wat de uitkomsten hiervan zijn. In het jaarverslag wordt ook een vergelijking gemaakt met voorgaande jaren om te bezien of een en ander in de meerjarige trend past of niet.

3. Argumenten

Klachten

Er zijn in 2018 aanzienlijk minder klachten ingekomen en behandeld dan in 2017: 21 klachten ten opzichte van 34 klachten in 2017, een daling van 38%. Voor alle afdelingen geldt dat er een daling van het aantal klachten zichtbaar is, behalve bij de afdeling Bedrijfsvoering. Daar is net als vorig jaar één klacht ingediend. Het aantal gegrondverklaringen van klachten is ongeveer gelijk gebleven. Voor het aantal ongegrondverklaringen van klachten is naar verhouding een flinke stijging zichtbaar in 2018 (19% ongegrond in 2018 ten opzichte van 9% in 2017). Hetzelfde geldt voor de opgeloste klachten door middel van een persoonlijk gesprek of telefonisch: 61% in 2018 en 35% in 2017.

Wob / Wbp verzoeken

Het aantal Wob-verzoeken is licht gestegen. In 2018 zijn 22 Wob-verzoeken ingediend, ten opzichte van 19 in 2017. Sinds het niet meer mogelijk is om dwangsommen te ontvangen bij te laat afgehandelde Wob-verzoeken (oktober 2016), daalt het aantal ingediende Wob-verzoeken ten opzichte van eerdere jaren. Opvallend in 2018 is verder dat er geen bezwaren zijn ontvangen naar aanleiding van besluiten op Wob-verzoeken.

Sinds 2016 werd een voorzichtige opkomst van Wbp-verzoeken verwacht, maar in 2018 is er bij de gemeente Barneveld geen Wbp-verzoek ingediend. Sinds mei 2018 is de Algemene Verordening gegevensbescherming, de opvolger van de Wet bescherming persoonsgegevens, van kracht. Deze wetgeving is stringenter en geeft meer mogelijkheden voor een ieder wanneer de privacy in het geding is.

Aansprakelijkstellingen

In 2018 zijn beduidend meer aansprakelijkstellingen ontvangen dan in de voorgaande twee jaren. In 2018 zijn 70 claims ontvangen, tegenover 53 claims in 2017 en 55 claims in 2016. Opmerkelijk is dat in 2018 een beduidend lager bedrag aan schadevergoeding is uitgekeerd dan in 2017, zowel in het kader van risicoaansprakelijkheid als in het kader van schuld aansprakelijkheid.

Bezwaarschriften

In 2018 is het aantal bezwaarschriften vergelijkbaar met 2017 en daarmee nog steeds beduidend minder dan in voorgaande jaren: 107 in 2018 en 105 in 2017 tegenover rond de 145 in voorgaande jaren. Een uitzondering is zichtbaar in 2016 toen er tegen één besluit 86 bezwaarschriften werden ingediend waardoor het totaal aantal ingediende bezwaarschriften dat jaar op 234 lag.

De uitkomsten van de bezwarenbehandeling laten het volgende resultaat zien: het aantal bezwaarschriften dat (gedeeltelijk) gegrond is verklaard bedraagt 15% van het totale aantal ingediende bezwaarschriften en het aantal ongegrond verklaarde bezwaarschriften bedraagt 31%. Voorts is 20% van het aantal ingediende bezwaarschriften ingetrokken. Opvallend is het aantal bezwaarschriften dat eind 2018 nog in behandeling is: 26%. Voor het overige passen de resultaten in de meerjarige trend. In 2018 is 26% van de ingediende en afgehandelde bezwaren binnen de termijn van 12 weken afgehandeld. Dit percentage ligt beduidend lager dan in 2017 (58%).

Het aantal verzoeken om voorlopige voorziening is in 2018 weer iets gedaald ten opzichte van 2017 (7 verzoeken in 2018 tegenover 9 verzoeken in 2017). Dit jaar is er géén verzoek toegewezen.

Het totaal aantal beroepen is in 2018 vergelijkbaar ten opzichte van 2017. Opmerkelijk is de stijging van de ongegrondverklaring van de beroepen met betrekking tot de afdeling RO ten opzichte van het voorgaande jaar. Ook het aantal ingetrokken beroepen bij de afdeling RO is fors gestegen. Het aantal gegrondverklaringen bij de afdeling RO is ongeveer gelijk. Ten aanzien van de afdeling B&D is er net als in 2017 één beroepzaak aanhangig gemaakt in 2018 en tevens ongegrond verklaard. Het aantal beroepszaken in 2018 bij de afdeling SOC is met 40% afgenomen ten opzichte van 2017.

Het totaal aantal hoger beroepszaken is ten opzichte van 2017 ongeveer met 40% gedaald: 3 in 2018 tegenover 7 in 2017. De meerderheid van de hoger beroepen is eind 2018 nog in behandeling.

Bezwaarschriften team belastingen

In 2018 zijn 269 bezwaren, die betrekking hebben op 302 objecten, ingekomen tegen de WOZ-waarde (incl. ambtshalve aanpassingen). Net als vorig jaar komt dit neer op circa 0,9% van het aantal beschikkingen. Naast het feit dat de huurders (gebruikers) van woningen ook een WOZ-beschikking hebben ontvangen, is het aantal beschikkingen door de groei van de gemeente toegenomen. Hierdoor is het aantal bezwaren licht toegenomen. Het aantal bezwaren dat is gehonoreerd is sterk gedaald van 45% (2017) naar 31%. De behandeling van de bezwaren was eind oktober 2018 voor 98% afgedaan. Het restant was – behoudens een enkel specifiek geval – afgerond binnen de wettelijke afdoeningstermijn van 52 weken.

Voor het belastingjaar 2018 zijn in totaal tien beroepschriften ingediend bij de rechtbank. Negen hiervan hebben betrekking op de WOZ-beschikkingen. Uiteindelijk is één hoger beroepschrift bij het gerechtshof ingekomen die betrekking heeft op de WOZ-beschikking.

4. Kanttekeningen

N.v.t.

5. Financiën

N.v.t.

6. Uitvoering

U wordt verzocht bijgevoegd jaarverslag vast te stellen en ter kennis te brengen aan de Raad via de Lijst van ingekomen stukken, rubriek B.

7. Bijlagen

1. Jaarverslag 2018, afdeling Bestuur & Dienstverlening, team Juridische Zaken

Jaarverslag 2018

Afdeling Bestuur & Dienstverlening

Team Juridische Zaken

Inhoudsopgave

	Pagina
1. Inleiding	3
2. Samenvatting	4
3. Klachten	7
4. Wob / Wbp verzoeken	10
5. Aansprakelijkstellingen	12
6. Bezwaarschriften	17
7. Bezwaarschriften team Belastingen	24

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2018 van het team Juridische Zaken, afdeling Bestuur & Dienstverlening. In dit verslag wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- Klachten;
- Wob / Wbp verzoeken;
- Aansprakelijkstellingen;
- Bezwaarschriften;
- Bezwaarschriften van het team belastingen.

Voordat de onderdelen in afzonderlijke hoofdstukken uiteen worden gezet, volgt hierna eerst een samenvatting van de verschillende onderwerpen. Per onderdeel worden de cijfers voor het jaar 2018 besproken en worden hieraan conclusies verbonden, ook in vergelijking met afgelopen jaar dan wel jaren. Evenals voorgaande jaren is het verslag van de bezwarenbehandeling op het terrein van de



afdeling Bedrijfsvoering betreffende belastingen in een apart hoofdstuk toegevoegd.

2. Samenvatting

2.1 Klachten

Er zijn in 2018 aanzienlijk minder klachten ingekomen en behandeld dan in 2017: 21 klachten ten opzichte van 34 klachten in 2017, een daling van 38%. Voor alle afdelingen geldt dat er een daling van het aantal klachten zichtbaar is, behalve bij de afdeling Bedrijfsvoering. Daar is net als vorig jaar één klacht ingediend.

Het aantal gegrondverklaringen van klachten is ongeveer gelijk gebleven. Dit betekent wel dat in verhouding meer klachten in 2018 gegrond zijn verklaard dan in het voorgaande jaar: namelijk 14% in 2018 ten opzichte van 11% in 2017. Voor het aantal ongegrondverklaringen van klachten is naar verhouding een flinke stijging zichtbaar in 2018 (19% ongegrond in 2018 ten opzichte van 9% in 2017). Hetzelfde geldt voor de opgeloste klachten door middel van een persoonlijk gesprek of telefonisch: 61% in 2018 en 35% in 2017.

2.2 Wob / Wbp verzoeken

Het aantal Wob-verzoeken is licht gestegen. In 2018 zijn 22 Wob-verzoeken ingediend, ten opzichte van 19 in 2017. Sinds het niet meer mogelijk is om dwangsommen te ontvangen bij te laat afgehandelde Wob-verzoeken (oktober 2016), daalt het aantal ingediende Wob-verzoeken ten opzichte van eerdere jaren; 31 in 2016 en 58 in 2015. Opvallend in 2018 is verder dat er geen bezwaren zijn ontvangen naar aanleiding van besluiten op Wob-verzoeken.

Sinds 2016 werd een voorzichtige opkomst van Wbp-verzoeken verwacht, maar in 2018 is er bij de gemeente Barneveld geen Wbp-verzoek ingediend en in 2017 slechts één Wbp-verzoek. Sinds mei 2018 is de Algemene Verordening gegevensbescherming, de opvolger van de Wet bescherming persoonsgegevens, van kracht. Deze wetgeving is stringenter en geeft meer mogelijkheden voor een ieder wanneer de privacy in het geding is.

2.3 Aansprakelijkstellingen

In 2018 zijn beduidend meer aansprakelijkstellingen ontvangen dan in de voorgaande twee jaren. In 2018 zijn 70 claims ontvangen, tegenover 53 claims in 2017 en 55 claims in 2016.

Opmerkelijk is dat in 2018 een beduidend lager bedrag aan schadevergoeding is uitgekeerd dan in 2017, zowel in het kader van risicoaansprakelijkheid als in het kader van schuldaansprakelijkheid. In totaal is € 3.997,20 uitgekeerd, ten opzichte van € 17.168,12 in 2017. De schadevergoeding op grond van risicoaansprakelijkheid is gedaald van € 9.816,12 in 2017 naar € 2.490,29 in 2018. De uitgekeerde schadevergoeding op grond van schuldaansprakelijkheid is eveneens gedaald. In 2017 was dit € 7.352,-, in 2018 bedroeg dit € 1.506,91.

2.4 *Bezwaarschriften*

In 2018 is het aantal bezwaarschriften vergelijkbaar met 2017 en daarmee nog steeds beduidend minder dan in voorgaande jaren: 107 in 2018 en 105 in 2017 tegenover rond de 145 in voorgaande jaren. Een uitzondering is zichtbaar in 2016 toen er tegen één besluit 86 bezwaarschriften werden ingediend waardoor het totaal aantal ingediende bezwaarschriften dat jaar op 234 lag.

De uitkomsten van de bezwarenbehandeling laten het volgende resultaat zien: het aantal bezwaarschriften dat (gedeeltelijk) gegrond is verklaard bedraagt 15% van het totale aantal ingediende bezwaarschriften en het aantal ongegrond verklaarde bezwaarschriften bedraagt 31%. Voorts is 20% van het aantal ingediende bezwaarschriften ingetrokken. Opvallend is het aantal bezwaarschriften dat eind 2018 nog in behandeling is: 26%. Voor het overige passen de resultaten in de meerjarige trend. In 2018 is 26% van de ingediende en afgehandelde bezwaren binnen de termijn van 12 weken afgehandeld. Dit percentage ligt beduidend lager dan in 2017 (58%).

Het aantal verzoeken om voorlopige voorziening is in 2018 weer iets gedaald ten opzichte van 2017 (7 verzoeken in 2018 tegenover 9 verzoeken in 2017). Dit jaar is er géén verzoek toegewezen.

Het totaal aantal beroepen is in 2018 vergelijkbaar ten opzichte van 2017. Opmerkelijk is de stijging van de ongegrondverklaring van de beroepen met betrekking tot de afdeling RO ten opzichte van het voorgaande jaar. Ook het aantal ingetrokken beroepen bij de afdeling RO is fors gestegen. Het aantal gegrondverklaringen bij de afdeling RO is ongeveer gelijk. Ten aanzien van de afdeling B&D is er net als in 2017 één beroepzaak aanhangig gemaakt in 2018 en tevens ongegrond verklaard. Het aantal beroepszaken in 2018 bij de afdeling SOC is met 40% afgenomen ten opzichte van 2017.

Het totaal aantal hoger beroepszaken is ten opzichte van 2017 ongeveer met 40% gedaald: 3 in 2018 tegenover 7 in 2017. De meerderheid van de hoger beroepen is eind 2018 nog in behandeling.

2.5 *Bezwaarschriften team belastingen*

In 2018 zijn 269 bezwaren, die betrekking hebben op 302 objecten, ingekomen tegen de WOZ-waarde (incl. ambtshalve aanpassingen). Net als vorig jaar komt dit neer op circa 0,9% van het aantal beschikkingen. Naast het feit dat de huurders (gebruikers) van woningen ook een WOZ-beschikking hebben ontvangen is het aantal beschikkingen door de groei van de gemeente toegenomen. Hierdoor is het aantal bezwaren licht toegenomen. Het aantal bezwaren dat is gehonoreerd is sterk gedaald van 45% (2017) naar 31%.

De behandeling van de bezwaren was eind oktober 2018 voor 98% afgedaan. Het restant was – behoudens een enkel specifiek geval – afgerond binnen de wettelijke afdoeningstermijn van 52 weken.

Voor het belastingjaar 2018 zijn in totaal tien beroepschriften ingediend bij de rechtbank. Negen hiervan hebben betrekking op de WOZ-beschikkingen. Uiteindelijk is één hoger beroepschrift bij het gerechtshof ingekomen die betrekking heeft op de WOZ-beschikking.

3. Klachten

3.1 Inleiding

Burgers kunnen op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bij de gemeente een klacht indienen over gedragingen van gemeentelijke bestuursorganen, leden van gemeentelijke bestuursorganen en ambtenaren in dienst van de gemeente. Een klacht wordt na binnenkomst door de gemeente behandeld. Afhankelijk van de aard van klacht wordt door de leidinggevende van degene over wie geklaagd is dan wel door de klachtbehandelaar van de afdeling Bestuur & Dienstverlening contact opgenomen met de klager om de klachtprocedure te bespreken. Een klager kan desgewenst zijn klacht in een gesprek nader toelichten. Vaak leidt een dergelijk gesprek tot een oplossing van de klacht. In het geval een gesprek niet leidt tot een oplossing, dan wordt de formele klachtprocedure opgestart en volgt een schriftelijke inhoudelijke beoordeling van de klacht.

Indien de klager niet tevreden is over de formele afdoening van zijn klacht, kan hij de Nationale ombudsman vragen een onderzoek in te stellen. In het geval een klacht door een inwoner rechtstreeks bij de Nationale ombudsman wordt ingesteld, wordt deze klacht niet in behandeling genomen. Eerst moet de gemeente zelf de klacht behandelen en in gesprek treden met de klager. Met dit jaarverslag wordt voldaan aan de publicatieverplichting van artikel 9:12a Awb. Dit verslag geeft een overzicht van alle ingekomen klachten die formeel en informeel zijn afgehandeld. Er wordt ingezet op een informele afhandeling van klachten, waarbij direct met klager het gesprek wordt aangegaan. Deze werkwijze leidt in de praktijk tot meer tevredenheid bij de klager en tot een snellere afhandeling van de klachten.



3.2 Overzicht behandelde klachten

1. Er is een klacht ingediend over een onheuse bejegening van een burger door een medewerker van de afdeling Bedrijfsvoering, team Belastingen. De klacht is mondeling naar tevredenheid afgehandeld.
2. Er is een klacht ingekomen over vreemde bejegening door een BOA van de afdeling Bestuur & Dienstverlening. Deze klacht is telefonisch afgehandeld.
3. Er is een klacht ingediend over de handelwijze van een BOA van de afdeling Bestuur & Dienstverlening. De klacht is ongegrond verklaard.
4. Er is een klacht ingekomen over het inzamelen van het groenafval en onprettige bejegening door medewerkers van de afdeling BOR, team Groen en Schoon. Er heeft een gesprek met klager plaatsgevonden waarbij uitleg is gegeven en er zijn afspraken gemaakt. Een en ander is per e-mail vastgelegd.

5. Er is een klacht ingediend over de dienstverlening van de afdeling BOR, team Reiniging. Er heeft een gesprek plaatsgevonden over wederzijdse verantwoordelijkheid. De klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
6. Er is een klacht ingediend over het niet beantwoorden van een e-mail bij de afdeling BOR, team Sport, Spelen en Begraven. Er is schriftelijk uitleg gegeven over de reden.
7. Er is een klacht ingediend over het niet terugbellen van een inwoner door een BOA van de afdeling Bestuur & Dienstverlening. Er is alsnog telefonisch een reactie gegeven.
8. Er is een klacht ingediend bij de afdeling BOR over de aanwezigheid van zwerfvuil bij carpoolplaats Zeumeren. De klacht is telefonisch afgehandeld. Het zwerfvuil is opgeruimd en er vindt afstemming plaats met Rijkswaterstaat.
9. Er is een klacht ingediend over 'non-communicatie' van een medewerker van de afdeling Sociaal Domein. Hierover heeft een goed gesprek plaatsgevonden.
10. Er is een klacht ingediend over de aanpak van een medewerker/leidinggevende van de afdeling BOR inzake een privaatrechtelijk geschil tussen twee bureaus. Deze zaak betreft geen gemeentelijke aangelegenheid. Hierover is telefonisch uitleg gegeven.
11. Er is een klacht ingekomen over de wijze van communiceren door een medewerker van de afdeling Bestuur & Dienstverlening, team Secretariaat. De klacht is opgelost door middel van een gesprek.
12. Er is een klacht ingekomen over het niet beantwoorden van een e-mail bij de afdeling Bestuur & Dienstverlening. Deze klacht is telefonisch afgehandeld.
13. Er zijn twee klachten ingekomen van dezelfde burger over de lange behandeltermijn en het niet beantwoorden van een e-mail door de afdeling Vastgoed en Infrastructuur, team Verkeer. De klacht over de behandeltermijn is per e-mail opgelost. De overige klacht kon inhoudelijk niet behandeld worden aangezien klager niet op gesprek wilde komen.
14. Er zijn twee klachten binnengekomen van dezelfde burger over de communicatie en de procedure rondom urgentieverlening door de afdeling Sociaal Domein. De klacht over communicatie is gegrond verklaard, de overige klachten zijn schriftelijk afgehandeld. Over de behandeling van deze burger zijn ook vragen gesteld door de Nationale Ombudsman. Deze vragen zijn telefonisch afgehandeld.
15. Er is een klacht binnengekomen van een inwoner die een andere contactpersoon wil bij de afdeling Sociaal Domein. Deze klacht is telefonisch afgehandeld.
16. Er is een klacht ingediend over de communicatie en openheid rondom een zaak bij de afdeling Sociaal Domein. De betrokken cliënt is gehoord, waarbij ook de vertrouwenspersoon van de gemeente aanwezig is geweest. De klacht is gedeeltelijk gegrond verklaard en er zijn goede afspraken gemaakt over acties en vervolg.
17. Er is een klacht ingediend door een cliënt die ontevreden is over de werkwijze van de afdeling Sociaal Domein. Het betrof hier een geheel van ervaringen over enkele jaren. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de cliënt, de teamleider Inkomen en Participatie en de wethouder. De klacht is gedeeltelijk gegrond verklaard.

18. Er is een klacht ingekomen van een cliënt van de afdeling Sociaal Domein die stelde problemen op fiscaal gebied te hebben ten gevolge van het handelen van de gemeente. Over deze 'klacht' is overleg gevoerd waarbij uitleg is gegeven door de gespreksvoerder. Gebleken is dat het hier gaat om onvrede over inhoudelijke behandeling. Dit valt niet onder een klacht in de zin van de Awb.
19. Er is een klacht binnengekomen over de werkwijze bij het vervolg van een toewijzing PGB in het kader van de WMO. Deze klacht is opgelost door middel van een gesprek.

3.3 Conclusies interne klachtbehandeling

Per afdeling ziet het aantal in 2018 ingekomen en afgehandelde klachten er als volgt uit:

Uitskomst	Totaal	B&D	BOR	V&I	BDV	SOC
(Gedeeltelijk) gegrond	3					3
Ongegrond	4	1				3
Opgelost met gesprek (persoonlijk of telefonisch)	13	4	5	1	1	2
Anders	1 (nr. 13)			1		
Totaal	21	5	5	2	1	8

Er zijn in 2018 aanzienlijk minder klachten ingekomen en behandeld dan in 2017: 21 klachten ten opzichte van 34 klachten in 2017, een daling van 38%. Voor alle afdelingen geldt dat er een daling van het aantal klachten zichtbaar is, behalve bij de afdeling Bedrijfsvoering. Daar is net als vorig jaar één klacht ingediend.

Het aantal gegrondverklaringen van klachten is ongeveer gelijk gebleven (3 gegrondverklaringen in 2018 tegenover 4 gegrondverklaringen in 2017). Dit betekent wel dat in verhouding meer klachten in 2018 gegrond zijn verklaard dan in het voorgaande jaar: namelijk 14% in 2018 ten opzichte van 11% in 2017. Voor het aantal ongegrondverklaringen van klachten is naar verhouding een flinke stijging zichtbaar in 2018 (19% ongegrond in 2018 ten opzichte van 9% in 2017). Hetzelfde geldt voor de opgeloste klachten door middel van een persoonlijk gesprek of telefonisch: 61% in 2018 en 35% in 2017).

Het aantal klachten heeft in 2018 – net als in 2017 – niet geleid tot een toename van het aantal formeel behandelde klachten. Zoals uit het overzicht blijkt, wordt meer dan de helft van de ingediende klachten opgelost in een telefonisch dan wel persoonlijk gesprek met klager. Ook komt het voor dat een klacht wordt ingediend terwijl het om een inhoudelijk probleem gaat. De informele afdoening van klachten is klantgericht en effectief. Het is daarom goed dat in de meeste gevallen de klachten op deze manier kunnen worden afgehandeld. Dit is ook in lijn met de algemene trend van de gemeente Barneveld, waarin er veel meer wordt ingezet op minnelijke afhandeling op allerlei verschillende disciplines.

4. Wob / Wbp verzoeken

4.1 Wob

Tot 2015 steeg het aantal verzoeken op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) van enkele verzoeken per jaar tot 58 verzoeken in 2015. Dit was aanleiding om de verzoeken in een Excel schema bij te houden, waardoor het overzicht kon worden bewaard en de termijnen goed werden bewaakt. De explosieve stijging van de verzoeken op grond van de Wob is met name veroorzaakt door de mogelijkheid die tot 1 oktober 2016 bestond om op een oneigenlijke manier aan deze wet geld te verdienen: in het geval niet binnen de (verdaagde) termijn werd besloten, kon de Wet dwangsom en beroep worden toegepast. Daarnaast kon bij een onjuistheid in de beschikking via een bezwaar- en beroep procedure worden verzocht om een veroordeling van het bestuursorgaan in de kosten voor de beroepsmatig verleende rechtsbijstand. Zowel de wetgever als de rechter hebben dit misbruik erkend en per 1 oktober 2016 is de Wet dwangsom en beroep is niet langer van toepassing op de Wob. Daarnaast heeft de rechter in de jurisprudentie een aantal voorwaarden gegeven waaraan kan worden beoordeeld of er sprake is van misbruik van recht.



Dit heeft geleid tot een spectaculaire daling van 47% in 2016 ten opzichte van 2015 en nogmaals een daling van bijna 40% in 2017 ten opzichte van 2016. In 2018 is het aantal Wob-verzoeken echter licht gestegen met 15%; van 19 naar 22 verzoeken.

Opvallend is dat er geen bezwaarschriften zijn ingediend naar aanleiding van de besluiten op de Wob-verzoeken. We kunnen stellen dat in de loop der jaren de primaire beschikkingen kwalitatief verbeterd zijn waardoor er minder bezwaar wordt ingediend.

4.2 Wbp

Sinds 2016 was er een voorzichtige opkomst van de verzoeken op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Landelijk werd deze trend ook waargenomen en er werd gezegd dat de Wbp de nieuwe Wob was. In 2017 is er bij de gemeente Barneveld slechts één Wbp-verzoek ingediend en in 2018 geen enkel Wbp-verzoek. Wij blijven deze ontwikkeling volgen en zullen de verzoeken adequaat en met toepassing van de laatste jurisprudentie afhandelen. Dit te meer nu in mei 2018 de Wbp is opgevolgd door de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG): deze wetgeving is stringenter en geeft meer mogelijkheden voor een ieder wanneer de privacy in het geding is.

4.3 Totaaloverzicht

In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van verzoeken en bezwaarschriften op grond van de Wob en de Wbp van de jaren 2014 tot en met 2018.

	2018	2017	2016	2015	2014
Wob-verzoeken	22	19	31	58	48
Wbp-verzoeken		1	2		
Bezwaar o.g.v. Wob en Wbp		2 Wob	6 Wob, 1 Wbp	9 Wob	6 Wob
% van totaal aantal bezwaren afd. B&D		13%	37%	53%	35%
Bezwaar Wob en Wbp (kennelijk) gegrond		1	4 (waarvan 1 Wbp)	3	3
Bezwaar Wob en Wbp ongegrond			1	4	
Bezwaar Wob en Wbp niet-ontvankelijk		1	1	1	
Bezwaar Wob en Wbp ingetrokken			1	1	3

5. Aansprakelijkstellingen

5.1 Inleiding

Het uitgangspunt van het Nederlands rechtstelsel is dat een ieder zijn eigen schade draagt. Alleen in bijzondere omstandigheden kan een derde worden verplicht de schade van een ander te dragen. Deze bijzondere omstandigheid kan zich voordoen voor wanneer een burger schade lijdt door onrechtmatig handelen van gemeentewege of wanneer er bijvoorbeeld sprake is van een gebrek aan de weg.

De juridisch medewerkers van de afdeling Bestuur & Dienstverlening (hierna: B&D) zijn belast met de afhandeling van aansprakelijkstellingen, dat wil zeggen gebeurtenissen waarbij de gemeente aansprakelijk wordt gesteld voor ontstane schade. Zij hebben mandaat om namens het college van burgemeester en wethouders aansprakelijkstellingen tot een bedrag van € 7.500,- af of toe te wijzen. Gaat de claim dit bedrag te boven en daarmee ook het eigen risico, dan wordt de zaak in handen gesteld van onze verzekeringsmaatschappij, Melior Verzekeringen. Uiteraard moet de schadeclaim dan wel onder de polisvoorwaarden vallen.

In het nu voorliggende jaarverslag wordt hierna kort ingegaan op bovenstaande vormen van wettelijke aansprakelijkheid. De paragrafen 3, 4 en 5 bevat de kengetallen ten aanzien van de aansprakelijkstellingen waarvan het schadeveroorzakende voorval plaatsvond in 2018. Tenslotte volgt in paragraaf 6 een korte conclusie gebaseerd op de kengetallen.

5.2 Wettelijke vormen van aansprakelijkheid

De wettelijke vormen van aansprakelijkheid zijn geregeld in Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Dit betekent dat een aansprakelijkstelling wordt beheerst door het privaatrecht en dat de bestuursrechtelijke regels hierop niet van toepassing zijn. Er moet onderscheid worden gemaakt tussen risicoaansprakelijkheid en schuldaansprakelijkheid.



Risicoaansprakelijkheid

Risicoaansprakelijkheid is een vorm van aansprakelijkheid die niet gebaseerd is op schuld of verwijtbaarheid, maar op een bepaalde rol, hoedanigheid of kwaliteit (artikel 6:174 BW). In het geval schade is

ontstaan ten gevolge van een gebrek aan de openbare weg kan de gemeente worden aangesproken op grond van de risicoaansprakelijkheid. Voorbeelden hiervan zijn gaten in de weg, losliggende stoeptegels, ondeugdelijk uitgevoerde drempels. Hoewel voorbij wordt gegaan aan de vraag of de wegbeheerder een verwijt valt te maken ten aanzien van het gebrek, kan eigen schuld van de weggebruiker de schadevergoedingsplicht van de wegbeheerder met een nader te bepalen percentage wel verminderen.

Schuldaansprakelijkheid

Schuldaansprakelijkheid is een vorm van aansprakelijkheid waarbij sprake moet zijn van verwijtbaarheid aan de zijde van de het incident veroorzakende persoon of organisatie om tot aansprakelijkheid te komen. De grondslag is gelegen in de



onrechtmatige daad (artikel 6:162 BW). Anders dan bij risicoaansprakelijkheid ontstaat pas aansprakelijkheid als het ontstaan van de schade aan de gemeente kan worden toegerekend. Ook bij deze vorm van wettelijke aansprakelijkheid kan eigen schuld van degene die de schade heeft geleden de schadevergoedingsplicht verminderen.

Planschade / nadeelcompensatie

Planschade is een vorm van schade die kan ontstaan door de inwerkingtreding van een nieuw bestemmingsplan, een wijziging van een bestemmingsplan of een besluit waarmee wordt afgeweken van een bestemmingsplan. Voorbeelden van schade zijn de waardedaling van een woning of verlies van inkomsten. Nadeelcompensatie kan aan de orde zijn bij schade dat is ontstaan ten gevolge van rechtmatige overheidshandelen. Voorbeeld van deze vorm van schade is het verlies van inkomsten als gevolg van onderhoudswerkzaamheden aan de openbare weg.

5.3 Totaaloverzicht aansprakelijkstellingen

In 2018 zijn bij de gemeente Barneveld in totaal 70 aansprakelijkstellingen ontvangen. Van dit totaal aantal zijn 55 aansprakelijkstellingen behandeld door de afdeling Bestuur & Dienstverlening (verder B&D) en 1 door de afdeling Bedrijfsvoering. De afdeling B&D handelt de aansprakelijkstellingen zelf af, de afdeling Bedrijfsvoering heeft de claim opgevoerd bij onze Motorvoertuigenverzekering. Daarnaast zijn nog 14 zaken in behandeling genomen door een andere partij. Van de doorgezonden claims zijn er 4 in behandeling genomen door Melior Verzekeringen, 8 door aannemers/uitvoerders, 1 door Rijkswaterstaat en 1 door de Diaconie van de Hersteld Hervormde Kerk.

Van de in 2018 ingediende aansprakelijkstellingen zijn er 64 inhoudelijk behandeld en afgehandeld, hetzij door de gemeente, hetzij door een andere partij. Er zijn 6 claims buiten behandeling gesteld, omdat inhoudelijke behandeling (nog) niet mogelijk is door bijvoorbeeld het ontbreken van voldoende informatie of reactie van de indiener.

De afdeling B&D heeft 55 claims in behandeling genomen. Hiervan zijn er 12 geheel of gedeeltelijk toegewezen; 11 door een financiële schadevergoeding en 1 met behulp van een praktische oplossing.

Er zijn 37 claims afgewezen. In totaal is in 2018 een bedrag van € 3.997,20 aan schadevergoeding aan toegewezen claims uitgekeerd. De door de afdeling Bedrijfsvoering in behandeling genomen claim valt zoals eerder aangegeven onder de Motorvoertuigenverzekering. Hiervan is niet bekend of de claim toe- of afgewezen is.

Uitkomst	Totaal	Percentage
Toegewezen	12	22%
Afgewezen	37	67%
Overig / buiten behandeling gesteld	6	11%
Totaal	55	100%

Van de 55 door de afdeling B&D in behandeling genomen claims zijn er 24 gebaseerd op de risicoaansprakelijkheid van de gemeente als wegbeheerder (artikel 6:174 BW) en 31 op de schuldaansprakelijkheid van de gemeente op grond van onrechtmatige daad (artikel 6:162 BW).

Van de toegewezen claims waren er 7 gegrond op basis van risicoaansprakelijkheid van de gemeente als wegbeheerder (artikel 6:174 BW), 5 zaken waren te herleiden tot schuldaansprakelijkheid van de gemeente op grond van onrechtmatige daad (artikel 6:162 BW).

Toegewezen claims	Totaal	Percentage
Risicoaansprakelijkheid (artikel 6:174 BW)	7	58%
Schuldaansprakelijkheid (artikel 6:162 BW)	5	42%
Totaal	12	100%

5.4 Risicoaansprakelijkheid: aansprakelijkheid als wegbeheerder

Over het jaar 2018 zijn in totaal 32 claims binnen gekomen die betrekking hadden op risicoaansprakelijkheid. In 24 gevallen kon de gemeente aangesproken worden in haar hoedanigheid als wegbeheerder. In 7 gevallen is de aansprakelijkstelling doorgezonden aangezien een andere wegbeheerder tot behandeling bevoegd was. De laatste claim is doorgezonden naar de afdeling Bedrijfsvoering voor afhandeling via de Motorrijtuigenverzekering.

Totaal	Wegbeheerder Gemeente	Wegbeheerder Overig	Bedrijfsvoering
32	24	7	1

De redenen voor het indienen van deze aansprakelijkstellingen worden gevonden in gebrek(en) aan de weg of wegwitruiting. Daarnaast kunnen claims betrekking hebben op (gevaarzettende) verkeerssituaties

Van de 32 bij de gemeente ingekomen claims gebaseerd op risicoaansprakelijkheid zijn er 17 afgewezen en 7 claims zijn toegewezen. In geval van toewijzing is de schade feitelijk hersteld of heeft de benadeelde de geleden schade financieel vergoed gekregen. Over 2018 is hiervoor een bedrag

van € 2.490,29 uitbetaald. In totaal zijn 8 claims zijn voor behandeling doorgestuurd naar een andere partij waarvan 2 naar onze verzekeraar Melior Verzekeringen. Dit betreft claims waarbij er sprake is van letselschade. Eén claim is (intern) doorgestuurd naar de afdeling Bedrijfsvoering.

Risicoaansprakelijkheid	Totaal	Percentage
Toegewezen	7	22%
Afgewezen	17	53%
Doorgestuurd	8	25%
Totaal	32	100%

5.5 Schuldaansprakelijkheid: aansprakelijkstellingen op grond van onrechtmatige daad

De gemeente is in 2018 38 keer aansprakelijk gesteld op grond van onrechtmatige daad. Van dit aantal zijn 31 claims door de afdeling B&D behandeld, twee claims zijn overgenomen door Melior Verzekeringen en 5 claims zijn doorgestuurd naar een andere partij.

Totaal	Afgehandeld door B&D	Doorgestuurd naar Melior / Andere partij
38	31	7

De redenen voor het indienen van deze aansprakelijkstellingen zijn zeer verschillend en variëren van claims in verband met de uitvoering van werkzaamheden door of namens de gemeente tot claims in verband met substanties en/of obstakels op de weg.

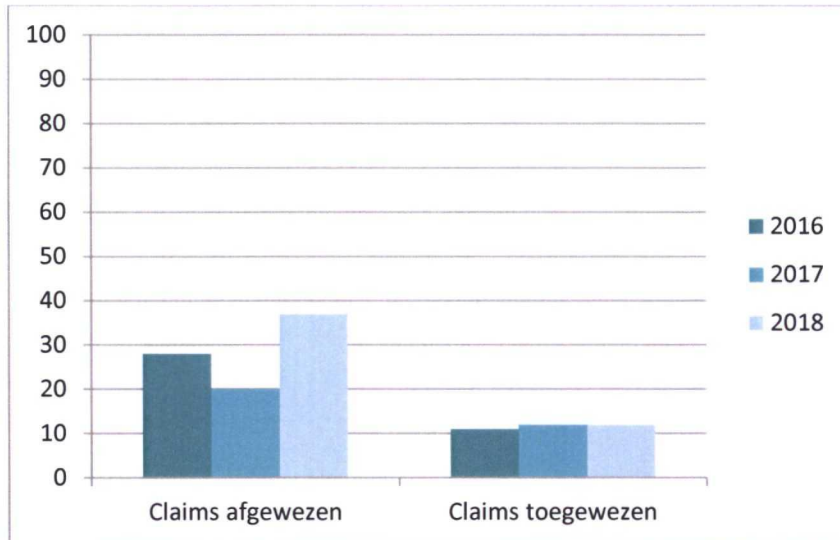
Van de 31 door de afdeling B&D behandelde aansprakelijkstellingen op basis van schuldaansprakelijkheid op grond van onrechtmatige daad zijn er 26 afgewezen en 5 toegewezen. Het totaalbedrag van de toegewezen schadeclaims over 2018 in verband met schuldaansprakelijkheid bedraagt € 1.506,91.

Schuldaansprakelijkheid	Totaal	Percentage
Toegewezen	5	13%
Afgewezen	26	69%
Doorgestuurd	7	18%
Totaal	38	100%

5.6 Conclusie

In 2018 zijn beduidend meer aansprakelijkstellingen ontvangen dan in 2017 en 2016. In 2018 zijn 70 claims ontvangen, tegenover 53 claims in 2017 en 55 claims in 2016. Een verklaring hiervoor is onder andere gelegen in de weersomstandigheden in 2018. Zo zijn er meer aansprakelijkstellingen binnen gekomen dan voorgaande jaren in het kader van omgewaaide bomen en takken die schade hebben veroorzaakt. Een andere verklaring kan zijn dat burgers de gemeente beter weten te vinden om hun schade proberen te verhalen.

Door de afdeling B&D zijn 55 claims behandeld (in 2017 waren dat er 38), waarvan er 37 zijn afgewezen en 12 (gedeeltelijk) zijn toegewezen. In 2018 zijn 6 van de door de afdeling B&D in behandeling genomen claims buiten behandeling gesteld. Ten opzichte van 2017 is het aantal toegewezen claims gelijk gebleven, het aantal afgewezen claims is gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar: van 20 afgewezen claims in 2017 naar 37 in 2018. In 2018 zijn 6 van de door de afdeling B&D in behandeling genomen claims buiten behandeling gesteld of praktisch opgelost.



In 2018 is een beduidend lager bedrag aan schadevergoeding uitgekeerd dan in 2017, zowel in het kader van risico- als in het kader van schuldaansprakelijkheid. Ten opzichte van 2016 is het in 2018 uitgekeerde bedrag hoger. In totaal is € 3.997,20 uitgekeerd, ten opzichte van € 17.168,12 in 2017 en € 1.943,10 in 2016. Op grond van risicoaansprakelijkheid van de gemeente is in 2018 € 2.490,29 uitgekeerd. In 2017 was dit € 9.816,12 tegenover € 1.689,- in 2016. De uitgekeerde schadevergoeding op grond van schuldaansprakelijkheid bedroeg in 2018 € 1.506,91. In 2017 was dit € 7.352,-, terwijl in 2016 slechts € 254,10 is uitgekeerd.

6. Bezwaarschriften

6.1 Inleiding

Tegen een primair besluit van het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester of de gemeenteraad kan bezwaar worden aangetekend. Tijdens de bezwaarprocedure wordt het primaire besluit volledig heroverwogen. Dit verslag betreft de jaarverslaglegging over de bezwaarschriften die in het kalenderjaar 2018 zijn ingediend. De behandeling van deze bezwaren is van 1 januari 2018 tot 1 januari 2019



weergegeven. In het verslag zijn de belangrijkste managementgegevens opgenomen. Het jaarverslag start met gegevens over bezwaarschriften bij het college van burgemeester en wethouders (hierna: het college), gevolgd door overzichten van de bezwaarschriften bij de burgemeester en de gemeenteraad als bestuursorgaan. Er wordt vervolgens inzicht gegeven in behandeltermijnen, het aantal voorlopige voorzieningen en (hoger) beroepszaken.

6.2 Overzicht bezwaarschriften

In onderstaande tabel I is voor de jaren 2016 tot en met 2018 het aantal bezwaarschriften per bestuursorgaan opgenomen. In 2018 zijn minder bezwaarschriften ingediend dan in 2014 en 2015 (beide rond de 145 bezwaarschriften). Het aantal in 2018 ligt ongeveer gelijk aan het jaar 2017.

Aantal bezwaarschriften	2018	2017	2016
College van B&W	103	97	233
Burgemeester	3	7	0
Gemeenteraad	1	1	1
Totaal	107	105	234

Tabel I

Overzicht per afdeling

In tabel II is het aantal ingediende bezwaarschriften bij het college weergegeven. Eveneens is in de tabel opgenomen wat de uitkomst van deze bezwaarschriften is.

Uitkomst	Totaal	B&D	BDV	V&I	RO	SOC
Gegrond	9				7	2
(Gedeeltelijk) gegrond	8				7	1
Ongegrond	31				9	12
Niet-ontvankelijk	7				5	2
Geen dictum	1				1	
Ingetrokken	20	1	3		10	6
Nog in behandeling	28			1	25	2
Totaal	104	1	3	1	74	25

Tabel II

Tabel III laat zien hoeveel bezwaarschriften zijn ingediend tegen besluiten van de burgemeester. De uitkomst van de behandeling van deze bezwaarschriften is hierbij ook weergegeven.

Uitkomst	Totaal	B&D	BDV	V&I	RO	SOC
Gegrond	0					
Ongegrond	2	2				
Niet-ontvankelijk	0					
Nog in behandeling	0					
Ingetrokken	1	1				
Totaal	3	3	0	0	0	0

Tabel III

Tabel IV laat zien hoeveel bezwaarschriften zijn ingediend tegen besluiten van de gemeenteraad. De uitkomst van de behandeling hiervan is ook weergegeven.

Uitkomst	Totaal	B&D	BDV	V&I	RO	SOC
Gegrond	0					
Ongegrond	1				1	
Niet-ontvankelijk	0					
Nog in behandeling	0					
Ingetrokken	0					
Totaal	1	0	0	0	1	0

Tabel IV

6.3 Toelichting per afdeling

B&D: In 2018 is het aantal bezwaarschriften tegen besluiten van het college gedaald ten opzichte van 2017. Er is maar één bezwaarschrift ingediend in 2018 tegenover vier bezwaarschriften in 2017. Wat betreft de bezwaarschriften gericht tegen een besluit van de burgemeester is ook een daling zichtbaar. In 2017 zijn er zeven bezwaarschriften ingediend, daar waar er in 2018 drie bezwaarschriften zijn ingediend. Hierdoor is ook het totaal aantal bezwaarschriften dat is behandeld

door de afdeling B&D gedaald. In 2018 zijn er in totaal 4 bezwaarschriften behandeld terwijl er in 2017 een totaal van 11 bezwaarschriften is ingediend.

BDV: Bij de afdeling BDV zijn drie bezwaarschriften ontvangen. De bezwaarschriften zagen op huisnummerbesluiten en zijn alle drie ingetrokken. Het aantal bezwaarschriften in 2018 ten opzichte van 2017 is daarmee gestegen. In 2017 is er slechts één bezwaarschrift ingediend.

V&I: Het aantal bezwaarschriften bij de afdeling V&I is ten opzichte van 2017 gedaald. In 2017 zijn er nog acht bezwaarschriften ingediend terwijl er in 2018 maar één bezwaarschrift is ingediend. De bezwaarschriften van de afdeling V&I worden door B&D afgehandeld.

RO: Bij de afdeling RO is het aantal ingediende bezwaarschriften dit jaar ten opzichte van het voorgaande jaar weer iets gestegen. In het jaar 2017 was er nog sprake van een forse daling ten opzichte van het piekjaar in 2016 en andere jaren. Het aantal bezwaren die in 2018 zijn ingediend, is vergelijkbaar met 2017.

SOC: Bij de afdeling Sociaal Domein is het aantal ingekomen bezwaarschriften ten opzichte van het vorige jaar opnieuw gedaald. Dit heeft te maken met het 'oplossingsgericht werken' binnen het Sociaal Domein, waarbij er samen met de burger een antwoord wordt gemaakt op zijn/haar ondersteuningsvraag.

6.4 Beslissingen op bezwaar

In tabel V zijn de beslissingen op bezwaar in 2018 uitgesplitst in uitkomst. Daarnaast zijn de beslissingen op bezwaar voor 2018 in percentages uitgedrukt. Hetzelfde geldt voor de jaren 2015 tot en met 2018.

Uitkomst	2018	2018	2017	2016	2015
(Ged) gegrond	17 (9 gegrond, 8 ged gegrond)	15%	5%	7%	12%
Ongegrond	33	31%	36%	23%	42%
Niet-ontvankelijk	7	7%	8%	33%	14%
Ingetrokken	21	20%	19%	21%	29%
Geen dictum	1	1%	0%	0%	0%
Nog in behandeling (op 1 januari volgend boekjaar)	28	26%	32%	16%	3%
Totaal	107	100%	100%	100%	100%

Tabel V

Het aantal bezwaarschriften dat ongegrond is verklaard is met 5% gedaald ten opzichte van 2017, maar nog steeds meer dan in 2016. Ten aanzien van het aantal (gedeeltelijk) gegronde bezwaarschriften is een flinke stijging zichtbaar ten opzichte van voorgaande jaren. Dit jaar hebben we voor het eerst een splitsing gemaakt in de categorie 'Gegronde' door ook 'Gedeeltelijk gegronde' op te nemen. De relevantie hiervoor is gelegen dat bij gedeeltelijk gegronde verklaringen sprake kan zijn van een vormfout in het primaire besluit. Dit betekent echter niet dat het besluit in primo (geheel) wordt herroepen. In de meeste gevallen waarbij het bezwaar gegronde is verklaard, is het primaire besluit niet correct of onvoldoende gemotiveerd. Wat betreft het aantal bezwaarschriften dat niet ontvankelijk is verklaard, is een lichte daling ten opzichte van 2017 en nog steeds een sterke daling in tegenstelling tot 2016. Het aantal ingetrokken bezwaarschriften is ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van de voorgaande jaren. Bij de afdeling RO is voor één beslissing op bezwaar geen dictum, in dat geval is enkel het bestreden besluit herroepen. Het percentage bezwaarschriften dat eind 2018 nog in behandeling is, is ten opzichte van 2017 weer licht gedaald, maar in tegenstelling tot de voorgaande jaren aanzienlijk meer. De meeste bezwaarschriften zijn nog in behandeling bij de afdeling RO. De oorzaak hiervan is dat bij de afdeling RO kwesties complexer zijn, vaak sprake is van meerdere partijen en er regelmatig sprake is van bestuurlijk maatwerk.

6.5 Behandeltermijnen

In onderstaande tabel VI zijn per afdeling de behandeltermijnen van de in 2018 ingediende bezwaarschriften opgenomen.

Termijn	Totaal	B&D	BDV	V&I	RO	SOC
< 12 weken	39	7			16	16
> 12 weken	40				33	7
Nog in behandeling	28			1	25	2
Totaal	107	7	0	1	74	25

Tabel VI

In 2018 is 36% van het aantal in dat jaar ingediende en afgehandelde bezwaarschriften binnen 12 weken afgehandeld. Deze afhandelingsperiode is de standaard periode zoals gesteld in de Awb. Uit artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) volgt dat het bestuursorgaan moet beslissen binnen zes weken gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken. Verlenging van deze periode is wettelijk mogelijk wanneer de termijn wordt verdaagd conform artikel 7:10, derde lid van de Awb. Ook kan de termijn worden verlengd wanneer er bijzondere wettelijke procedurevoorschriften zijn of wanneer verder uitstel van de afhandelingstermijn in overleg met de belanghebbenden plaatsvindt. Deze bezwaren worden dan ook binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

De afgelopen jaren is ingezet op het binnen de wettelijk termijn afhandelen van de bezwaarschriften. In 2017 is 58% binnen de wettelijke termijn afgehandeld zodat ten opzichte van vorig jaar het aantal flink is gedaald. Het aantal ingediende bezwaarschriften aan het einde van 2018 is wel gedaald in vergelijking met 2017 (namelijk 26% in 2018 ten opzichte van 45% in 2017). Door de complexiteit van de zaken bij de afdeling RO en de betrokkenheid van derde-belanghebbenden met conflicterende belangen neemt de behandeling van de bezwaarschriften langere tijd in beslag. Ook kost het bestuurlijk maatwerk c.q. het oplossingsgericht werken de nodige tijd. Hierbij valt tevens op te merken dat in het huidige systeem niet inzichtelijk is dat de behandeltermijn bijvoorbeeld in overleg met bezwaarmaker(s) is verlengd. Dit kan een vertekend beeld geven.

6.6 Verzoeken om voorlopige voorziening en (hoger) beroep

Tabel VII laat het aantal aangevraagde voorlopige voorzieningen zien. De uitkomst hiervan alsmede het aantal voorlopige voorzieningen die nog in behandeling zijn, zijn weergegeven in deze tabel.

Uitkomst	Totaal	B&D	BDV	V&I	RO	SOC
Toegewezen	0					
Afgewezen	5				5	
Niet-ontvankelijk	0					
Ingetrokken	1				1	
Nog in behandeling	2					2
Totaal	8	0	0	0	6	2

Tabel VII

Er is één verzoek om een voorlopige voorziening minder ingediend in 2018 ten opzichte van 2017 (8 verzoeken in 2018 tegenover 9 verzoeken in 2017). Dit jaar is er geen één verzoek toegewezen.

De beroepschriften en de uitkomsten hiervan voor het jaar 2018 zijn in tabel VIII zichtbaar. Ook het aantal beroepschriften die nog in behandeling zijn, is in de laatste kolom opgenomen.

Uitkomst	Totaal	B&D	BDV	V&I	RO	SOC
(Ged) gegrond	3				3	
Ongegrond	9	1			7	1
Niet-ontvankelijk	0					
Ingetrokken	9				9	
Nog in behandeling	5				4	1
Totaal	26	1	0	0	23	2

Tabel VIII

Het totaal aantal beroepen is in 2018 vergelijkbaar ten opzichte van 2017 (26 in 2018 en 27 in 2017). Opmerkelijk is de stijging van de ongegrondverklaring van de beroepen met betrekking tot de afdeling RO ten opzichte van het voorgaande jaar (7 ongegrondverklaringen in 2018 ten opzichte van 2

ongegrondverklaring in 2017). Ook is het aantal ingetrokken beroepen bij de afdeling RO fors gestegen. Het aantal gegrondverklaringen bij de afdeling RO is ongeveer gelijk gebleven (3 in 2018 ten opzichte van 4 gegrondverklaringen in 2017). Ten aanzien van de afdeling B&D is er net als in 2017 één beroepzaak aanhangig gemaakt in 2018 en tevens ongegrond verklaard. Het aantal beroepszaken in 2018 bij de afdeling SOC is met 40% afgenomen ten opzichte van 2017.

Het aantal hoger beroepszaken in 2018 en de uitkomsten zijn in onderstaande tabel weergegeven.

Uitkomst	Totaal	B&D	BDV	V&I	RO	SOC
Gegrond	0					
Ongegrond	1				1	12
Niet-ontvankelijk	0					
Ingetrokken	0					
Nog in behandeling	2				2	
Totaal	3	0	0	0	3	0

Tabel VIV

Het totaal aantal hoger beroepszaken is ten opzichte van 2017 ongeveer met 40% gedaald: 3 in 2018 tegenover 7 in 2017.

6.7 Conclusies

Aantallen

In 2018 is het aantal bezwaarschriften vergelijkbaar met 2017 en daarmee nog steeds beduidend minder dan in voorgaande jaren: 107 in 2018 en 105 in 2017 tegenover rond de 145 in voorgaande jaren (met uitzondering van 2016). Of er kan worden gesproken van een nieuwe meerjarige trend is te vroeg. Voordat we spreken van een meerjarige trend wachten we de cijfers voor 2019 af.

Uitkomsten

We kunnen concluderen dat het streven naar kwaliteit in de behandeling en afhandeling van de bezwaarschriften resultaat blijft geven. Vanzelfsprekend wordt getracht de primaire beschikking zorgvuldig op te stellen, zodat de kwaliteit hiervan hoog blijft. Wanneer op een beschikking toch een bezwaarschrift volgt, wordt door de verschillende afdelingen via nadere uitleg, toelichting of – indien mogelijk – een minnelijke schikking, ingezet op het voorkomen van verdere procedures. De uitkomst van de bezwaarschriften met 31% ongegrond, 20% ingetrokken en 7% niet-ontvankelijk zijn positief en qua resultaat aanvaardbaar. Ook zijn vanzelfsprekend niet alle bezwaarschriften die in de laatste 3 maanden van 2018 zijn ingediend eind 2018 al afgehandeld. Het bovenstaande verklaart dat eind 2018 ongeveer een vierde deel van het aantal in 2018 ingediende bezwaarschriften nog in behandeling is.

Bij de afdeling RO worden de kwesties complexer en zijn er vaker derde-belanghebbenden betrokken met conflicterende belangen waardoor de behandeling van een bezwaarschrift langere tijd in beslag neemt. Ook kost het bestuurlijk maatwerk c.q. het oplossingsgericht werken de nodige tijd.

Doorlooptijden

In 2018 is 26% van de ingediende en afgehandelde bezwaren binnen de gestelde 12 weken afgehandeld. Dit percentage ligt beduidend lager dan in 2017 (58%). Hier moeten we aandacht aan blijven besteden.

Hoe verder in 2019

Onze wijze van behandeling van bezwaarschriften is er op gericht om de bezwaren zo efficiënt mogelijk af te handelen. Er zal ingezet blijven worden op goede communicatie met betrokkenen om indien mogelijk door middel van mediation tot een minnelijke oplossing te komen met een – mogelijk voor alle betrokkenen – beter resultaat waardoor verdere procedures worden voorkomen.

De uitkomsten van de bezwaarschriften met 15% procent (gedeeltelijk) gegrond is een stijging. Er zal in 2019 lering moeten worden getrokken uit deze stijging en ook dient er afstemming te blijven plaatsvinden met de betrokken afdelingen. In de bezwaarfase kan het primaire besluit volledig worden heroverwogen en mogelijk daaropvolgende procedures worden voorkomen. Wel is het aan te raden om aandacht te besteden aan de kwaliteit van het primaire besluit. Daarnaast hebben wij ook voor 2019 de inspanningsverplichting om de bezwaren binnen de daarvoor geldende termijnen af te handelen, maar soms neemt de afhandeling van een bezwaarschrift, om tot een beter resultaat te komen, langere tijd in beslag. Voorts zal er zal naar gestreefd worden de bezwaren, waar mogelijk, binnen het kalenderjaar waarin ze zijn ingediend af te handelen.

7. Bezwaarschriften afdeling Bedrijfsvoering (team Belastingen)

7.1 Inleiding

Binnen de uitvoering van de belastingheffing worden bezwaar- en beroepschriften tegen de opgelegde WOZ-beschikkingen en belastingaanslagen behandeld. Aangezien het merendeel van de bezwaren die op de eenheid "belastingen" binnenkomen betrekking hebben op de hoogte van de WOZ-waarde blijft het jaarverslag beperkt tot deze categorie.

Jaarlijks wordt de WOZ-waarde van alle onroerende zaken binnen onze gemeente opnieuw vastgesteld en kenbaar gemaakt door het verzenden van de WOZ-beschikking/gecombineerde aanslag. De verzending van de (bulk) beschikkingen heeft eind februari 2018 plaatsgevonden. In overeenstemming met de Awb geldt voor deze beschikkingen ook een bezwaartermijn van zes weken. De termijn van afhandeling verschilt echter met de



overige beschikkingen. De beslissing op het bezwaar dient uiterlijk voor het einde van het jaar plaats te vinden met een mogelijkheid van verlenging van zes weken. De gemeente Barneveld werkt met de "lean thinking"-methode. Ook bij de afhandeling van de WOZ bezwaarschriften wordt volgens deze methode gewerkt. Binnen deze methode is ook de afspraak gemaakt over de termijn van afhandeling van de bezwaren. Uitgangspunt is dat de bezwaren uiterlijk eind oktober zijn afgedaan. Dit komt overeen met de laatste betaaltermijn van de automatische incasso.

De heffingsambtenaar is verantwoordelijk voor het vaststellen van de WOZ-waarde, het verzenden van de WOZ-beschikkingen/gecombineerde aanslagen en de behandeling van de bezwaar- en beroepschriften.

7.2 Aantal bezwaren

In 2018 zijn 269 bezwaren, die betrekking hebben op 302 objecten, ingekomen tegen de WOZ-waarde (incl. ambtshalve aanpassingen). Net als vorig jaar komt dit neer op circa 0,9% van het aantal beschikkingen. Naast het feit dat de huurders (gebruikers) van woningen ook een WOZ-beschikking hebben ontvangen is het aantal beschikkingen door de groei van de gemeente toegenomen. Hierdoor is het aantal bezwaren licht toegenomen. Vanaf het belastingjaar 2017 heeft de burger de mogelijkheid om de WOZ-waarden van andere woningen te bekijken via het WOZ-waardeloket, de

zogenaamde openbaarheid van de WOZ-waarden. Ondanks deze openbaarheid blijft het aantal bezwaarschriften nagenoeg gelijk.

Het aantal bezwaren wat is gehonoreerd is sterk gedaald van 45% (2017) naar 31%. De Waarderingskamer, toezichthouder op de uitvoering van de Wet WOZ, monitort onder meer het aantal bezwaren dat landelijk worden ingediend. Het percentage landelijk komt uit op 1,5%. Hiervan wordt circa 48% gehonoreerd.

De onderstaande tabel I laat het aantal bezwaren en uitkomsten over de jaren 2014 tot en met 2018 zien.

	2018	2017	2016	2015	2014
	Bezwaren	Bezwaren	Bezwaren	Bezwaren	Bezwaren
(Gedeeltelijk) gegrond	83	111	120	137	138
Ongegrond	151	120	127	131	128
Vernietigd	4	2	8	4	3
Ingetrokken	31	11	9	3	8
Totaal	269	244	264	275	277

Tabel I

De behandeling van de bezwaren was eind oktober 2018 voor 98% afgedaan. Het restant was – behoudens een enkel specifiek geval – afgerond binnen de wettelijke afdoeningstermijn van 52 weken.

Het aantal beroepszaken en de uitkomsten hiervan voor het jaar 2018 is weergegeven in onderstaande tabel II.

	Totaal	Gegrond	Ongegrond	Niet- ontvankelijk	Ingetrokken	Nog in behandeling
Beroep	10	1	6		1	2
Hoger beroep	1					1

Tabel II

Voor het belastingjaar 2018 zijn in totaal tien beroepschriften ingediend bij de rechtbank. Negen hiervan hebben betrekking op de WOZ-beschikkingen. Uiteindelijk is één hoger beroepschrift bij het gerechtshof ingekomen die betrekking heeft op de WOZ-beschikking.

7.3 Conclusies

De WOZ-waarde wordt uiterst zorgvuldig vastgesteld. Het proces van de waardebepaling en de waarde vaststelling wordt dan ook zo transparant mogelijk uitgevoerd. Dit betekent onder meer dat alle marktontwikkelingen, zoals de vraagprijzen van de te koop aangeboden objecten en de

daadwerkelijke transacties nauwkeurig worden gevolgd en geanalyseerd. De burger wordt hierbij betrokken en waar nodig wordt het object bezocht door de taxateur.

Ook het interactieve contact met de burger wordt gezocht en toegepast door een voormelding en het vooroverleg. De burger wordt vooraf via een voormelding geïnformeerd over de nieuwe waarde. Dit in die gevallen waar de waardeontwikkeling van het object afwijkt ten opzichte van de trend of waar een verbouwing of anderszins heeft plaatsgevonden. Ook de groot zakelijk gerechtigden, dit zijn eigenaren die meer dan vijf onroerende zaken in eigendom hebben, worden vooraf geïnformeerd over de waardeontwikkeling van hun objecten. De burger evenals de groot-zakelijk gerechtigden worden uitgenodigd om te reageren indien zij zich niet kunnen verenigen met de waardeontwikkeling.

De vormen van informele contacten met de burger passen wij, waar mogelijk, in het WOZ-proces verder toe. Dit om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, de kwaliteit van de gegevens verder te optimaliseren maar vooral ook om het vertrouwen bij de burger te vergroten in de uitvoering van de WOZ.

Sinds 1 oktober 2016 zijn de WOZ-waarden van woningen openbaar voor de burger en beschikbaar via het WOZ-waardeloket. Dit is een landelijke site waarin iedereen de WOZ-waarden van alle woningen kan raadplegen. In het WOZ-waardeloket worden de WOZ-waarden gepresenteerd in samenhang met gegevens uit andere basisregistraties zoals de kenmerken uit de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG), een kaart of luchtfoto.

Tenslotte toetst de Waarderingskamer periodiek de uitvoering van de Wet WOZ. Al jaren komt uit het onderzoek van de Waarderingskamer naar voren dat de uitvoering van de Wet WOZ in onze gemeente goed verloopt. Wij worden gecompimenteerd met de wijze waarop de Wet WOZ in onze gemeente wordt uitgevoerd.