gemeente Barneveld

Jaarverslag 2019

Afdeling Bestuur & Dienstverlening

Team Juridische Zaken

Inhoudsopgave

		Pagina
1.	Inleiding	3
2.	Samenvatting	4
3.	Klachten	6
4.	Wob-verzoeken	9
5.	Aansprakelijkstellingen	11
6.	Bezwaarschriften	19
7.	Bezwaarschriften team Belastingen	26

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2019 van het team Juridische Zaken, afdeling Bestuur & Dienstverlening. In dit verslag wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- Klachten;
- Wob-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 2019 besproken en worden hieraan conclusies verbonden, ook in vergelijking met het afgelopen jaar, dan wel de afgelopen jaren. Ook is per onderdeel ingegaan op de vraag welke lessen er geleerd kunnen worden.

2. Samenvatting

2.1 Klachten

Er zijn in 2019 behoorlijk meer klachten ingediend en behandeld (34) dan in 2018, toen waren het er namelijk 21. In 2017 waren er echter 31 klachten ingediend. Het kan dus ook zijn dat 2018 een uitzondering was qua hoeveelheid ingediende klachten. Waardoor de stijging in 2019 exact komt, is niet te verklaren.

Het aantal gegrondverklaringen van klachten is gelijk gebleven (3 gegrondverklaringen in 2019 tegenover 3 gegrondverklaringen in 2018). Dit betekent dat er in verhouding minder klachten in 2019 gegrond zijn verklaard dan in het voorgaande jaar. In 2018 zijn er 2 klachten ongegrond verklaard. In 2019 zijn er 2 klachten ongegrond verklaard. Gezien de stijging van het aantal klachten is dit dus relatief laag. Hieruit blijkt dat de afdelingen de klachten vooral informeel afdoen en hier ook goede resultaten mee boeken.

2.2 Wob-verzoeken

Het aantal ingediende Wob-verzoeken is ten opzichte van 2018 gestegen. Het aantal Wob-verzoeken in 2019 (28) is bijna gelijk ten opzichte van het aantal in 2016 (31).

Daarnaast is er in 2019 twee keer bezwaar gemaakt tegen twee beslissingen op een Wob-verzoek. Beide bezwaren hadden betrekking op Wob-besluiten in het kader van de ‘zandkwestie’. In één geval is in de stand still periode gebleken dat er meer informatie weggelakt moest worden. In het andere geval ging het om het ontbreken van documenten. Deze documenten zijn in bezwaar alsnog verstrekt.

In het jaar 2019 is het drie keer voorgekomen dat niet tijdig op een Wob-verzoek kon worden beslist vanwege de omvang van het Wob-verzoek. In die gevallen is actief met de verzoeker contact gezocht om de beslistermijn in overleg te verlengen.

2.3 Aansprakelijkstellingen

In 2019 (59) zijn er minder aansprakelijkstellingen ontvangen dan in 2018 (70). Het aantal binnengekomen aansprakelijkstellingen in 2019 kan vergeleken worden met de aantallen uit de jaren 2016 (55) en 2017 (53). Door de afdeling Bestuur & Dienstverlening zijn 31 schadeclaims behandeld, waarvan er 22 zijn afgewezen en er 9 (gedeeltelijk) zijn toegewezen. Van de 59 binnengekomen schadeclaims zijn er 9 schadeclaims buiten behandeling gesteld of praktisch opgelost en zijn er 19 schadeclaims doorverwezen.

Hoewel er ten opzichte van 2018 3 schadeclaims minder zijn toegewezen in 2019, ligt het totaal uitgekeerde schadebedrag wel hoger dan in 2018. Zo is er in 2019 € 5.613,57 uitgekeerd aan

gedupeerde burgers, waarvan € 3.257,97 op basis van risicoaansprakelijkheid en € 2.355,60 op basis van schuldaansprakelijkheid. In 2018 lag het uitgekeerde bedrag aan schadeclaims op € 3.997,20, waarvan € 2.490,29 op basis van risicoaansprakelijkheid en € 2.490,29 op basis van schuldaansprakelijkheid. Het hogere bedrag in 2019 komt door de uitkering van € 2.093,84 aan een burger die met zijn auto in een gat in het wegdek was beland, omdat hij moest uitwijken voor een vrachtwagen.

2.4 Bezwaarschriften

In het jaarverslag over 2018 werd al opgemerkt dat er sprake lijkt te zijn van een meerjarige trend dat het aantal ontvangen bezwaarschriften daalt. Dat beeld wordt bevestigd in 2019. In 2019 is het aantal bezwaarschriften 98, terwijl er in 2018 en 2017 nog 107 en 105 bezwaarschriften werden ingediend, wat al een daling was van het daarvoor (met uitzondering van 2016) gebruikelijke aantal van rond de 145. We kunnen voorts concluderen dat het streven naar kwaliteit in de behandeling en afhandeling van de bezwaarschriften resultaat blijft geven. De uitkomst van de bezwaarschriften met 29% ongegrond, 13% ingetrokken en 24% niet-ontvankelijk zijn niet negatief en qua resultaat aanvaardbaar. Opgemerkt dient te worden dat 19 van de 98 in 2019 ontvangen bezwaarschriften op 1 januari 2020 nog in behandeling was. De uitkomsten van deze bezwaarschriften zijn daarom nog niet in de percentages meegenomen. In 2019 is 60% van de ingediende en afgehandelde bezwaren binnen de gestelde 12 weken afgehandeld. Dit percentage ligt aanzienlijk hoger dan in 2018 (36%) en is dan ook als een positieve ontwikkeling aan te merken.

2.5 Bezwaarschriften team belastingen

In 2019 zijn 298 bezwaren, die betrekking hebben op 409 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 dat gehonoreerd is, is sterk gedaald van 31% (2018) naar 26%. De Waarderingskamer, toezichthouder op de uitvoering van de Wet WOZ, monitort onder meer het aantal bezwaren dat landelijk wordt ingediend. Voor het belastingjaar 2019 zijn in totaal veertien beroepschriften ingediend bij de rechtbank. Negen hiervan hebben betrekking op de WOZ-beschikkingen. Uiteindelijk is één hoger beroepschrift bij het gerechtshof ingekomen. Deze heeft echter geen betrekking op een 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 (B&D), 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 van de Awb. Dit verslag geeft een overzicht van alle ingekomen klachten die formeel en informeel zijn afgehandeld.



3.2 Overzicht behandelde klachten

Per afdeling ziet het aantal in 2019 ingekomen en afgehandelde klachten er als volgt uit:

Uitkomst	Totaal	B&D	BOR	V&I	BDV	SOC	RO
(Gedeeltelijk) gegrond	3	1	1			1	
Ongegrond	2					1	1
Opgelost met gesprek (persoonlijk telefonisch)	25	12	2		1	7	3
Niet- ontvankelijk	4	2	1			1	
Totaal	**34**	**15**	**4**	**0**	**1**	**10**	**4**

Er zijn in 2019 behoorlijk meer klachten ingediend en behandeld dan in 2018, toen waren het er namelijk 21. In 2017 waren er echter 31 klachten ingediend. Het kan dus ook zijn dat 2018 een uitzondering was qua hoeveelheid ingediende klachten. Waardoor de stijging in 2019 exact komt, is niet te verklaren.

Bij de afdeling V&I is dit jaar geen enkele klacht ingediend, dit terwijl er vorig jaar 2 klachten waren. Ook bij BOR is een daling te zien: van vijf klachten in 2018 naar vier klachten in 2019. Bij de afdeling Bedrijfsvoering is net als vorig jaar 1 klacht ingediend. Wat ook opvalt is dat de afdeling RO van geen klachten in 2018 naar 4 klachten in 2019 is gegaan. Deels waren dit inhoudelijke klachten, maar het betrof ook gedragingen van ambtenaren. Er vallen hier echter geen specifieke conclusies uit te trekken.

Het aantal gegrondverklaringen van klachten is gelijk gebleven (3 gegrondverklaringen in 2019 tegenover 3 gegrondverklaringen in 2018). Dit betekent dat in verhouding minder klachten in 2019 gegrond zijn verklaard dan in het voorgaande jaar. In 2018 zijn 2 klachten ongegrond verklaard. In 2019 zijn 2 klachten ongegrond verklaard. Gezien de stijging van het aantal klachten is dit dus relatief laag. Hieruit blijkt dat de afdelingen de klachten vooral informeel afdoen en hier ook goede resultaten mee boeken.

3.3 Lessons learned

1. Bij het schrijven van dit jaarverslag valt op dat er klachten informeel zijn afgedaan door middel van telefonisch contact of gesprekken op de betreffende afdeling. Dit is een prima manier om klachten af te handelen, echter het ontbreekt nog wel eens aan een juiste registratie van informeel afgehandelde klachten. Bij het maken van het jaarverslag is het dan gissen of en, zo ja, hoe de klacht is afgehandeld en of dit naar ieders tevredenheid is gedaan. Daarnaast is dan ook onvoldoende in beeld hoeveel klachten er nu daadwerkelijk binnen zijn gekomen. Hier wil het team Juridische Zaken van de afdeling B&D de afdelingen (opnieuw) extra aandacht voor vragen.
2. Een leerpunt is om anonieme klachten niet zomaar ter kennisgeving aan de beklaagde toe te sturen, maar dit via de leidinggevende te laten verlopen. Medewerkers kunnen immers last hebben van de bewoordingen in een klacht en kunnen zich niet verweren of een gesprek aangaan met de klager.
3. Een leerpunt is om vaker te sparren met de Nationale Ombudsman bij de afhandeling van klachten. Zij is een ervaren en professionele partij op dit gebied en kan de gemeente van goede adviezen voorzien.
4. De cursus Oplossingsgericht Werken dient ook toegepast te worden bij het afhandelen van klachten.
5. In de voorlichting over het indienen van klachten dient extra benadrukt te worden dat anonieme klachten niet in behandeling genomen worden en dat het van belang is om gegevens achter te laten, zodat de gemeente de klagers kan bereiken.

3.4 Conclusies interne klachtbehandeling

Het aantal klachten heeft in 2019 – net als in 2018 en 2017 – niet geleid tot een toename van het aantal formeel behandelde klachten. Zoals uit het overzicht blijkt, wordt het merendeel van de ingediende klachten opgelost in een telefonisch dan wel persoonlijk gesprek met de 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 bij allerlei verschillende disciplines.

4. Wob-verzoeken



De Wet openbaarheid van bestuur (hierna: Wob) regelt het recht op informatie. Het kerndoel van de Wob is het reguleren van de openbaarheid van het bestuur en de informatievoorziening hiervan. Met het oog op een goede en democratische bestuursvoering zijn de regels over de openheid en openbaarheid van bestuur daarom zoveel mogelijk in de Wob opgenomen. Zo bepaalt de Wob welke informatie openbaar is en wanneer deze verstrekt moet worden aan een verzoeker om informatie dan wel achterwege dient te blijven. Iedereen kan zo'n verzoek indienen, waarbij de verzoeker bij de openbaarmaking geen belang hoeft te stellen.
Vermeldenswaardig is verder de wetswijziging per 1 oktober 2016 waardoor de Wet dwangsom en beroep niet langer van toepassing is op de Wob.

4.1 Totaaloverzicht

In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van ingediende Wob-verzoeken en bezwaarschriften op grond van de Wob van de jaren 2016 tot en met 2019.

	2019	2018	2017	2016
Wob-verzoeken	28	22	19	31
Bezwaar o.g.v. Wob	2		2	6
Bezwaar Wob (kennelijk) gegrond	2		1	3
Bezwaar Wob ongegrond				1
Bezwaar Wob niet-ontvankelijk			1	1
Bezwaar Wob ingetrokken				1

Het aantal ingediende Wob-verzoeken is ten opzichte van 2018 gestegen. Het aantal Wob-verzoeken in 2019 is bijna gelijk ten opzichte van het aantal in 2016.

Daarnaast is er in 2019 twee keer bezwaar gemaakt tegen twee beslissingen op een Wob-verzoek. Beide bezwaren hadden betrekking op Wob-besluiten in het kader van de 'zandkwestie'. In één geval is in de stand still periode gebleken dat er meer informatie weggelakt moest worden. In het andere geval ging het om het ontbreken van documenten. Deze documenten zijn in bezwaar alsnog verstrekt.

In het jaar 2019 is het drie keer voorgekomen dat niet tijdig op een Wob-verzoek kon worden beslist vanwege de omvang van het Wob-verzoek. In die gevallen is actief met de verzoeker contact gezocht om de beslistermijn in overleg te verlengen.

4.2. Lessons learned

We hebben in 2019 gezien dat discussies omtrent maatschappelijke onderwerpen, zoals de ‘zandkwestie’, maar ook windmolens reden is geweest voor het indienen van Wob-verzoeken. Gelet op de impact van deze dossiers is dit geen verrassing geweest. Ook ontwikkelingen in de (directe) omgeving, zoals omgevingsvergunningen of handhavingsvraagstukken in het kader van bouwprojecten, zijn aanleiding om een Wob-verzoek in te dienen. Dit geeft stof tot nadenken. Hieruit kan worden afgeleid dat burgers het gevoel hebben dat zij niet goed of niet volledig worden geïnformeerd in het primaire proces. Zoals ook is aangegeven in het Dienstverleningsconcept moeten we meer gaan kijken naar de klantbeleving: ‘Blij met Barneveld’. We zullen dan ook aandacht vragen bij de vakafdelingen om te bezien of documenten in een eerder stadium al openbaar gemaakt kunnen worden, met inachtneming van de uitzonderingsgronden zoals opgenomen in de Wob.

In 2019 zijn meerdere verzoeken om informatie binnengekomen waarbij enkel vragen werden gesteld. Op grond van de Wob is de gemeente echter niet verplicht tot het beantwoorden van vragen of het reageren op standpunten van burgers. In rechtspraak is uitgemaakt dat het stellen van vragen moet worden onderscheiden van het verzoeken om informatie neergelegd in documenten. Wel is de gemeente gehouden om te beoordelen of de informatie waar om wordt gevraagd in enige vorm in documenten is opgenomen. Dit is ook teruggekoppeld aan de verzoekers om informatie. De vragen zijn vervolgens doorgestuurd naar de vakafdelingen ter beantwoording. Deze verzoeken zijn niet opgenomen in bovenstaande tabel, nu er geen sprake is van een ‘echt’ Wob-verzoek. Wij zijn voornemens om hierover een bericht te plaatsen op de website van de gemeente Barneveld, zodat meer duidelijkheid wordt gegeven waarvoor de Wob is bedoeld.

5. Aansprakelijkstellingen

5.1 Inleiding

Het uitgangspunt van het Nederlands rechtsstelsel is dat een ieder zijn eigen schade draagt. Alleen in bijzondere omstandigheden kan een derde worden verplicht de schade van een ander te dragen. Zo kan de gemeente aansprakelijk zijn voor schade van een burger, doordat zij onrechtmatig handelt of wanneer er sprake is van een gebrek aan een opstal, zoals de weg of het riool.

De juridisch medewerkers van de afdeling Bestuur en Dienstverlening (hierna: B&D) zijn belast met de afhandeling van aansprakelijkstellingen. Zij zijn gemachtigd om namens het college van burgemeester en wethouders aansprakelijkstellingen te behandelen tot een schadebedrag van € 7.500,-. Gaat de claim dit bedrag te boven en daarmee ook het eigen risico, dan wordt de zaak behandeld door onze verzekeringsmaatschappij, Melior Verzekeringen. Uiteraard moet de schadeclaim dan wel onder de polisvoorwaarden vallen.

In paragraaf 2 wordt kort ingegaan op de wettelijke vormen van aansprakelijkheid. In paragraaf 3 komen de algemene cijfers aan bod, waarna in paragraaf 4 specifiek wordt ingegaan op het aantal claims die door de afdeling B&D zijn behandeld. In paragraaf 5 wordt een vergelijking gemaakt ten opzichte van eerdere jaren, om hieruit vervolgens conclusies te kunnen trekken.

5.2 Wettelijke vormen van aansprakelijkheid

De wettelijke vormen van aansprakelijkheid zijn geregeld in Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen risicoaansprakelijkheid en schuldaansprakelijkheid. Een aansprakelijkstelling wordt beheerst door het privaatrecht. De bestuursrechtelijke regels zijn dan ook niet van toepassing.

<u>Risicoaansprakelijkheid</u>

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

Zo kan de gemeente aansprakelijk worden gehouden voor gebreken aan een opstal, zonder dat zij daarvan op de hoogte is. De gemeente is verantwoordelijk voor de kwaliteit van openbare wegen en kan bij een gebrek aan de weg worden aangesproken op grond van de risicoaansprakelijkheid. Hetzelfde geldt voor het rioolstelsel. De gemeente dient ervoor te zorgen dat deze naar behoren functioneert. Als wegbeheerder kan de gemeente bijvoorbeeld verantwoordelijk zijn voor gaten in de weg, losliggende stoeptegels of ondeugdelijk uitgevoerde drempels. Bij risicoaansprakelijkheid wordt er gekeken of er een dusdanig gebrek is en niet of de gemeente een verwijt kan worden gemaakt ten aanzien van dat gebrek. Hierbij wordt wel gekeken of er sprake is van eigen schuld van de weggebruiker. In dat geval kan de schadevergoeding lager uitvallen dan de daadwerkelijk geleden schade.

Schuldaansprakelijkheid

Schuldaansprakelijkheid is een vorm van aansprakelijkheid waarbij sprake moet zijn van verwijtbaar handelen of nalaten. De grondslag is gelegen in de onrechtmatige daad (artikel 6:162 van het BW). Anders dan bij risicoaansprakelijkheid is de gemeente pas aansprakelijk 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.

Nadeelcompensatie

Nadeelcompensatie kan aan de orde zijn bij schade dat is ontstaan als gevolg van rechtmatige overheidshandelen. Dit kan zich voordoen als een overheidsbesluit zelf rechtmatig is, maar wel zorgt voor schade. De gemeente kan bijvoorbeeld een rechtmatig verkeersbesluit nemen, waarbij een deel van de weg is afgesloten. Een lokale ondernemer kan als gevolg van dit rechtmatige besluit wel schade lijden, namelijk gederfde inkomsten.

5.3 *Totaal overzicht aansprakelijkstellingen*

In 2019 zijn er in totaal 59 aansprakelijkstellingen ontvangen. Hiervan zijn er 9 claims buiten behandeling gesteld, omdat inhoudelijke behandeling niet mogelijk was door bijvoorbeeld het ontbreken van voldoende informatie of het uitblijven van een reactie van de indiener. De meeste aansprakelijkstellingen zijn door de afdeling Bestuur en Dienstverlening afgehandeld. In sommige gevallen worden aansprakelijkheidstellingen doorgestuurd naar de verzekeraar of andere partijen. In onderstaand tabel is opgenomen wie de aansprakelijkstellingen heeft behandeld.

Behandeld door:	Aantal:
Afd. Bestuur en Dienstverlening	31
Afd. Bedrijfsvoering (motorvoertuigenverzekering)	2
Melior verzekeringen	3
Overige aannemers	12
Rijkswaterstaat	1
Andere gemeente	1

5.4 Afdeling Bestuur en Dienstverlening

De afdeling B&D heeft in totaal 31 claims inhoudelijk behandeld. Hierbij valt onderscheid te maken in claims die zijn gebaseerd op schuldaansprakelijkheid en claims die zijn gebaseerd op risicoaansprakelijkheid. Het afgelopen jaar was de verdeling als volgt:

Behandelde aansprakelijkstellingen	31
Gebaseerd op schuldaansprakelijkheid (artikel 6:162 BW)	19
Gebaseerd op risicoaansprakelijkheid (artikel 6:174 BW)	12

Van de 31 claims, is er in 9 gevallen een financiële schadevergoeding uitgekeerd. De overige claims zijn afgewezen. In totaal is er een bedrag van € 5.613,57 aan schadevergoeding uitgekeerd. Deze aantallen zijn hieronder schematisch weergegeven.

Afgehandelde claims door Bestuur en Dienstverlening	Aantal	Percentage
Toegewezen	9	22,5%
Afgewezen	22	55%
Overig/buiten behandeling gesteld	9	22,5%

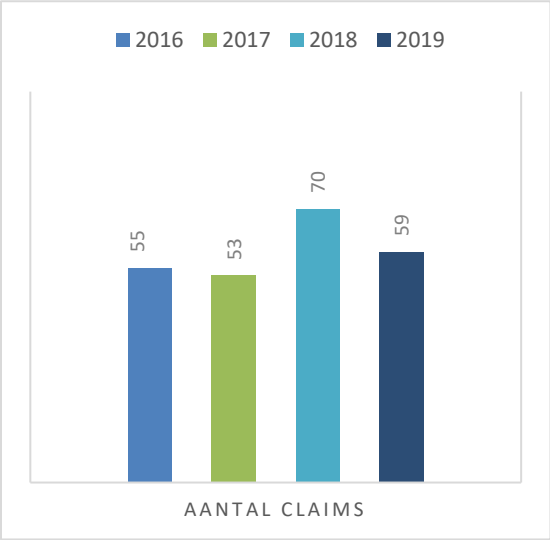
Toegewezen claims	Aantal	Percentage	Uitgekeerd bedrag
Risicoaansprakelijkheid (artikel 6:174 BW)	6	66,66%	€ 3.257,97*
Schuldaansprakelijkheid (artikel 6:162 BW)	3	33,33%	€ 2.355,60
Totaal			**€ 5.613,57**

* Toelichting: Dit totale bedrag valt relatief hoog uit doordat er een schadevergoeding van € 2.093,84 aan een burger is toegekend naar aanleiding van een gat in het wegdek.

5.5 Lessons learned

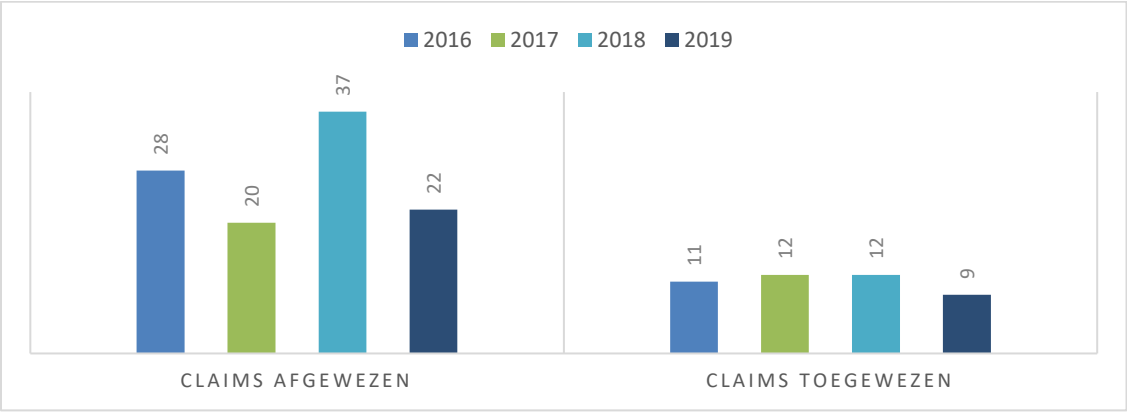
Binnengekomen claims

Om te beoordelen of er sprake is van een trend, is er een vergelijking gemaakt met de voorgaande jaren. In 2019 is het aantal binnengekomen claims te vergelijken met het aantal uit de jaren 2016 en 2017. In 2018 was er een piek in het aantal binnengekomen schadeclaims.



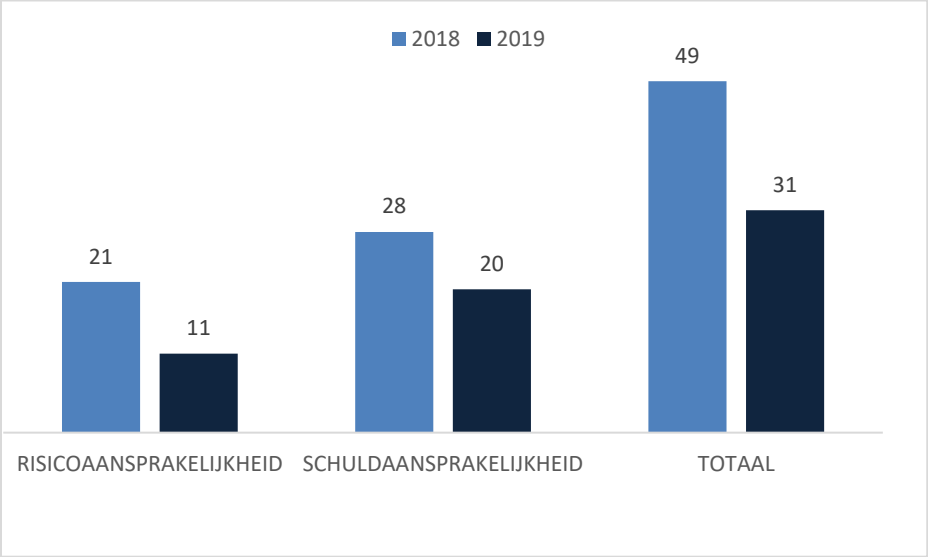
Figuur 1 Overzicht aantal binnengekomen claims (2016-2019)

In 2019 heeft de afdeling B&D 31 claims behandeld, waarvan er 9 zijn toegewezen.



Figuur 2 Overzicht aantal toegewezen/afgewezen claims (2016-2019)

In 2019 zijn 31 van de 59 binnengekomen schadeclaims afgehandeld door de afdeling B&D. Ter vergelijking: in 2018 zijn 49 van de 70 binnengekomen schadeclaims afgehandeld door de afdeling B&D. In onderstaande grafiek is dat schematisch weergegeven, waarbij er ook een onderscheid wordt gemaakt tussen door de afdeling B&D behandelde schadeclaims die zien op risicoaansprakelijkheid en schadeclaims die zien op schuldaansprakelijkheid. Wat opvalt aan die cijfers is dat er beduidend meer schadeclaims binnenkomen die zien op schuldaansprakelijkheid. Verderop in dit jaarverslag komt naar voren dat schadeclaims op basis van risicoaansprakelijkheid vaker worden toegewezen dan schadeclaims op basis van schuldaansprakelijkheid. Schuldaansprakelijkheid door de gemeente wordt slechts in een beperkt aantal gevallen aangenomen.

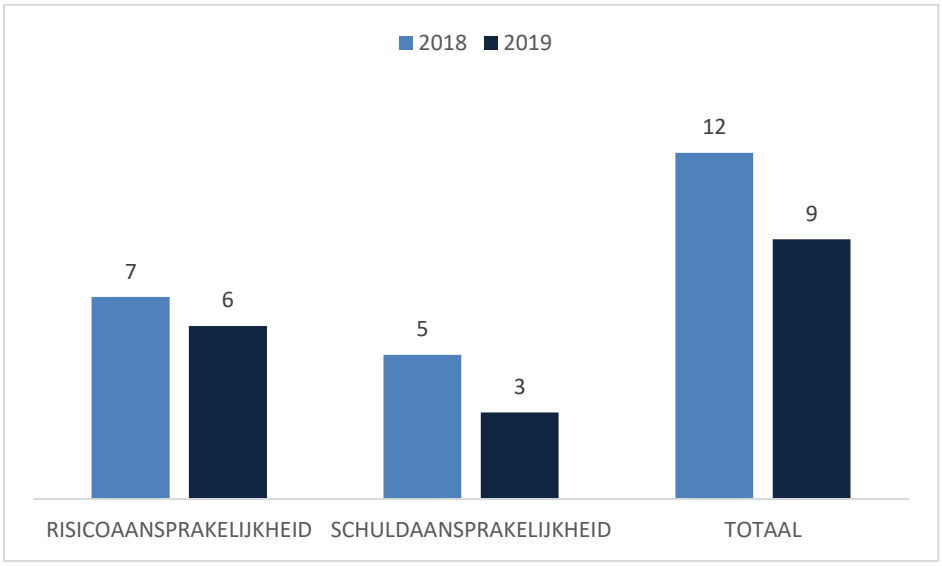


Figuur 3 Overzicht van de onderverdeling van het totaal aan door B&D behandelde claims (2018-2019)

Toegewezen schadeclaims

In bovenstaande grafiek is te zien dat in 2018 12 van de 49 behandelde schadeclaims zijn toegewezen (24,49%). In 2019 zijn 9 van de 31 behandelde schadeclaims toegewezen (29,03%). Deze toegekende schadeclaims kunnen worden onderverdeeld in schadegebeurtenissen wegens risicoaansprakelijkheid

en schadegebeurtenissen wegens schuldaansprakelijkheid. In onderstaande grafiek is deze onderverdeling schematisch weergegeven.



Figuur 4 Overzicht van de onderverdeling van de toegekende schadeclaims (2018-2019)

Toelichting risicoaansprakelijkheid

Uit de grafiek kan worden afgeleid dat er sprake is van een zowel een daling van het aantal toegekende schadeclaims op basis van risicoaansprakelijkheid, als het aantal toegekende schadeclaims op basis van schuldaansprakelijkheid. Wanneer er verder wordt ingezoomd op de schadeveroorzakende gebeurtenis, dan valt op dat 5 van de 6 schades waarvoor risicoaansprakelijkheid is aangenomen in 2019, zijn veroorzaakt door een gebrek aan de weg/berm. In alle gevallen waarbij de schade is veroorzaakt door een gebrek aan de weg/berm, moest de gedupeerde burger uitwijken voor een tegenligger, waardoor zij in de berm belandde, dan wel van de weg geraakte. Deze manoeuvre heeft tot gevolg gehad dat de auto van de gedupeerde burger beschadigd raakte. In het zesde geval waarvoor risicoaansprakelijkheid is aangenomen is 2019, heeft de gedupeerde burger schade geleden, doordat zij een ontstoppingsbedrijf had ingeschakeld om haar riolering te ontstoppen. Het ontstoppingsbedrijf kon het probleem echter niet verhelpen, omdat de verstopping gelegen was in de gemeentelijke riolering. De voorrijkosten kwamen echter wel voor rekening voor de gedupeerde burger, waarvoor zij de gemeente aansprakelijk stelde. Ook hier is risicoaansprakelijkheid aangenomen, nu de betreffende verstopping was ontstaan doordat een gemeentelijke boom door de rioleringsbuis heen was gegroeid en met haar wortels een verstopping had veroorzaakt.

Ter vergelijking: in 2018 zijn alle 7 schades waarvoor risicoaansprakelijkheid is aangenomen veroorzaakt door een gebrek aan de weg/berm. De schades zijn in 2018 ontstaan door uiteenlopende gebreken: een wit betonblok aan de Hortensiastraat (3), een losliggende stoeptegel (2) een omhoog staand paaltje en een gat langs de weg.

Wanneer de cases uit 2018 en 2019 met elkaar worden vergeleken, kan worden geconstateerd dat er in 2019 in meerdere mate sprake was van een gebrek langs de weg, dan wel aan de berm. Voor andersoortige gebreken is in 2019, in tegenstelling tot in 2018, namelijk geen risicoaansprakelijkheid aangenomen. Voor 2020 is dan ook het advies om de bermen op meer reguliere basis te controleren en waar nodig te herstellen.

Toelichting schuldaansprakelijkheid

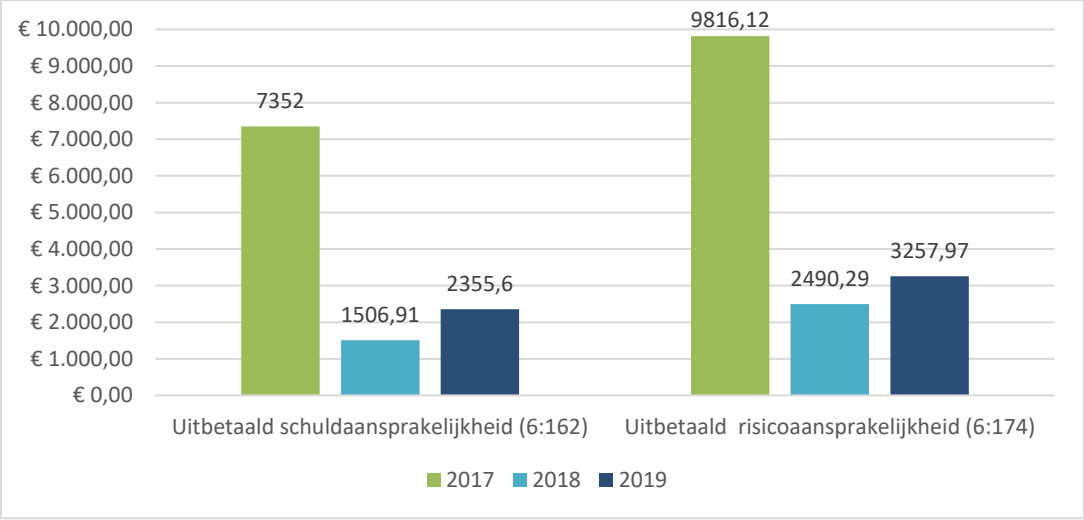
Ten aanzien van de schuldaansprakelijkheid valt op dat er in 2019 slechts drie gevallen waren, waarvoor schuldaansprakelijkheid is aangenomen. Hierbij ging het om schade aan een grasmaaier (veroorzaakt door een stobbe op het gazon), schade aan een speelhuisje (veroorzaakt door een van een boom gevallen tak) en schade aan een elektriciteitskabel van KPN (veroorzaakt door graafwerkzaamheden).

Ter vergelijking: in 2018 is in 5 gevallen schuldaansprakelijkheid aangenomen. Ook in 2018 was er sprake van een van een gemeenteboom gevallen tak en van een defecte elektriciteitskabel van KPN, veroorzaakt door graafwerkzaamheden. Daarnaast werd schuldaansprakelijkheid ook aangenomen voor schade aan een tuinmuurtje (veroorzaakt door een vuilniswagen), schade aan een bril door olie op de weg (veroorzaakt door een strooiwagen) en schade aan een heg.

Wanneer de cases uit 2018 en 2019 met elkaar worden vergeleken, is er geen significante trend zichtbaar in de categorieën schadeclaims waarvoor schuldaansprakelijkheid kan worden aangenomen.

Uitbetaling schadeclaims

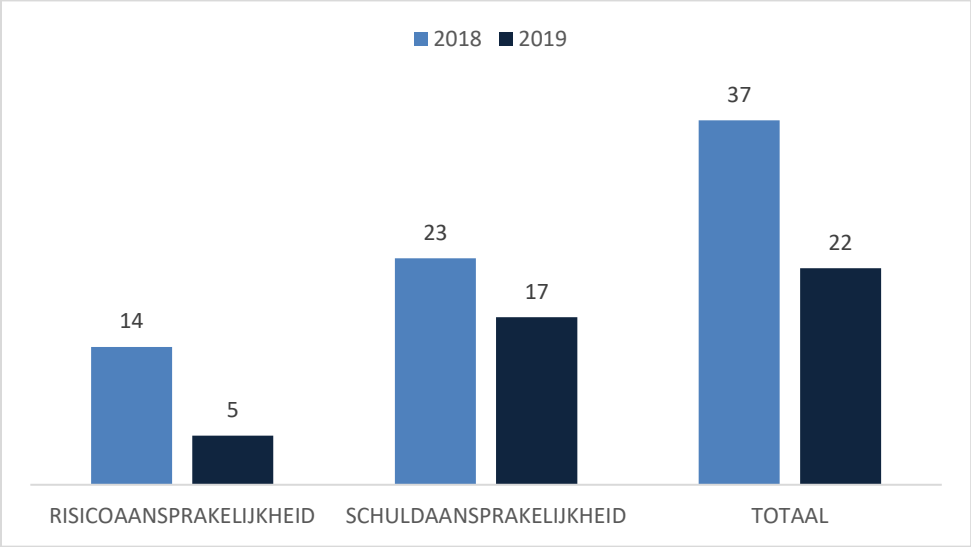
In onderstaande grafiek is het uitgekeerde schadebedrag vergeleken met voorgaande jaren. In 2019 is het schadebedrag iets hoger ten opzichte van vorig jaar. Dit heeft onder andere te maken met een relatief hoge schadevergoeding van € 2.093,84 die aan één burger is uitgekeerd.



Figuur 5 Overzicht van door de gemeente betaalde bedragen aan schadevergoeding (2017-2019)

Afgewezen schadeclaims

In figuur 2 is te zien dat in 2018 37 van de 49 behandelde schadeclaims zijn afgewezen (75,51%). In 2019 zijn 22 van de 31 behandelde schadeclaims afgewezen (70,97%). Ook de afgewezen schadeclaims kunnen worden onderverdeeld in schadegebeurtenissen wegens risicoaansprakelijkheid en schadegebeurtenissen wegens schuldaansprakelijkheid. In onderstaande grafiek is deze onderverdeling schematisch weergegeven.



Figuur 6 Overzicht van de onderverdeling van de afgewezen schadeclaims (2018-2019)

Toelichting risicoaansprakelijkheid

Bij de in 2019 afgewezen schadeclaims die zien op risicoaansprakelijkheid ging het om schade welke zou zijn ontstaan door een gebrek aan onderhoud aan het wegdek. In 4 van de 5 afgewezen schadeclaims wegens risicoaansprakelijkheid is aangenomen dat er geen sprake was van een schending van de zorgplicht, nu van de burger meer oplettendheid betracht had moeten worden ter voorkoming van de schade. In het laatste geval had de gedupeerde burger het gebrek aan de weg niet in voldoende mate aangetoond, waardoor ook in die zaak het verzoek om een schadevergoeding is afgewezen.

Toelichting schuldaansprakelijkheid

Bij de in 2019 afgewezen schadeclaims die zien op schuldaansprakelijkheid moet veelal gedacht worden aan schade veroorzaakt door natuurlijke processen (gladheid, wortelgroei en storm). Ook schade veroorzaakt door werknemers van de gemeente (schoffelaars die schade hebben toegebracht aan een telefoon van een burger of werknemers van het depot die een fiets hebben beschadigd) vallen hieronder. Tot slot valt ook schade ontstaan door het rijden tegen een wegbarrière en het fietsen over zand onder de schadeclaims waarbij een beroep wordt gedaan op schuldaansprakelijkheid.

5.6 Conclusie

In 2019 (59) zijn er minder aansprakelijkstellingen ontvangen dan in 2018 (70). Het aantal binnengekomen aansprakelijkstellingen in 2019 kan vergeleken worden met de aantallen uit de jaren 2016 (55) en 2017 (53). Door de afdeling Bestuur & Dienstverlening zijn 31 schadeclaims behandeld, waarvan er 22 zijn afgewezen en er 9 (gedeeltelijk) zijn toegewezen. Van de 59 binnengekomen schadeclaims zijn er 9 schadeclaims buiten behandeling gesteld of praktisch opgelost en zijn er 19 schadeclaims doorverwezen.

Hoewel er ten opzichte van 2018 3 schadeclaims minder zijn toegewezen in 2019, ligt het totaal uitgekeerde schadebedrag wel hoger dan in 2018. Zo is er in 2019 € 5.613,57 uitgekeerd aan gedupeerde burgers, waarvan € 3.257,97 op basis van risicoaansprakelijkheid en € 2.355,60 op basis van schuldaansprakelijkheid. In 2018 lag het uitgekeerde bedrag aan schadeclaims op € 3.997,20, waarvan € 2.490,29 op basis van risicoaansprakelijkheid en € 2.490,29 op basis van schuldaansprakelijkheid. Het hogere bedrag in 2019 komt door de uitkering van € 2.093,84 aan een burger die met zijn auto in een gat in het wegdek was beland, omdat hij moest uitwijken voor een vrachtwagen.

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 2019 zijn ingediend. De behandeling van deze bezwaren is van 1 januari 2019 tot 1 januari 2020 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 2017 tot en met 2019 het aantal bezwaarschriften per bestuursorgaan opgenomen. In 2019 zijn er minder bezwaarschriften ingediend dan in 2018 en 2017. De daling ten opzichte van 2018 bedraagt ongeveer 8%.

Aantal bezwaarschriften	2019	2018	2017
College van B&W	94	103	97
Burgemeester	4	3	7
Gemeenteraad	0	1	1
Totaal	**98**	**107**	**105**

Tabel I

<u>Overzicht per afdeling</u>

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	4	2				2
(Gedeeltelijk) gegrond	8				8	
Ongegrond	24	4		4	6	10
Niet-ontvankelijk	24	1		8	14	1
Doorgestuurd	2				2	
Ingetrokken	13			1	5	7
Nog in behandeling	19	1			16	2
Totaal	**94**	**8**	**0**	**13**	**51**	**22**

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	4	4				
Niet-ontvankelijk	0					
Nog in behandeling	0					
Ingetrokken	0					
Totaal	**4**	**4**	**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	0				0	
Niet-ontvankelijk	0					
Nog in behandeling	0					
Ingetrokken	0					
Totaal	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

Tabel IV

6.3 Toelichting per afdeling

B&D: In 2019 is het aantal bezwaarschriften tegen besluiten van het college gestegen ten opzichte van 2018. Er zijn acht bezwaarschriften ingediend in 2019 tegenover één bezwaarschrift in 2018. Wat betreft de bezwaarschriften gericht tegen besluiten van de burgemeester is ook een lichte stijging zichtbaar. In 2018 zijn er drie bezwaarschriften ingediend, terwijl er in 2019 vier bezwaarschriften zijn ingediend. Hierdoor is ook het totaal aantal bezwaarschriften dat is behandeld door de afdeling B&D gestegen. In 2019 zijn er in totaal 12 bezwaarschriften behandeld terwijl er in 2018 een totaal van 4 bezwaarschriften werd ingediend.

BDV: Bij de afdeling BDV zijn geen bezwaarschriften ontvangen. Het aantal bezwaarschriften in 2019 ten opzichte van 2018 is daarmee gedaald. In 2018 waren er nog drie bezwaarschriften ingediend.

V&I: Het aantal bezwaarschriften bij de afdeling V&I is ten opzichte van 2018 fors gestegen. In 2018 was er nog één bezwaarschrift ingediend terwijl er in 2019 dertien bezwaarschriften zijn ingediend. De bezwaarschriften van de afdeling V&I worden door de afdeling B&D afgehandeld. Ter nuancering wordt

opgemerkt dat veel van deze bezwaarschriften tegen dezelfde besluiten gericht waren. Met die bezwaarschriften werden in totaal vier besluiten bestreden.

RO: Bij de afdeling RO is het aantal ingediende bezwaarschriften dit jaar ten opzichte van het voorgaande jaar aanzienlijk gedaald: van 74 in 2018 naar 51 in 2019. In 2018 was er nog sprake van een lichte stijging ten opzichte van 2017.

SOC: Bij de afdeling Sociaal Domein is het aantal ingekomen bezwaarschriften ten opzichte van het vorige jaar opnieuw gedaald, van 25 bezwaarschriften in 2018, naar 22 bezwaarschriften in 2019. De daling is iets kleiner dan de daling van zes die in 2018 ten opzichte van 2017 zichtbaar was.

6.4 Beslissingen op bezwaar

In tabel V zijn de beslissingen op bezwaar in 2019 uitgesplitst in uitkomst. Daarnaast zijn de beslissingen op bezwaar voor 2019 in percentages uitgedrukt. Hetzelfde geldt voor de jaren 2016 tot en met 2019.

Uitkomst	2019	2019	2018	2017	2016
(Ged.) gegrond	12 (4 gegrond, 8 ged. gegrond)	12%	15%	5%	7%
Ongegrond	28	29%	31%	36%	23%
Niet-ontvankelijk	24	24%	7%	8%	33%
Ingetrokken	13	13%	20%	19%	21%
Doorverwezen	2	2%	0%	0%	0%
Nog in behandeling **(op 1 januari volgend boekjaar)**	19	19%	26%	32%	16%
Totaal	**98**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Tabel V

Het aantal bezwaarschriften dat ongegrond is verklaard is met 2 procentpunt gedaald ten opzichte van 2018, zijnde een lichtere daling als in 2018 ten opzichte van 2017. Ten aanzien van het aantal (gedeeltelijk) gegronde bezwaarschriften is ook een lichte daling zichtbaar ten opzichte van het voorgaande jaar. Net als vorig jaar hebben we een splitsing gemaakt in de categorie ‘Gegrond’ door ook ‘Gedeeltelijk gegrond’ op te nemen. De relevantie hiervoor is gelegen dat bij gedeeltelijk gegrondverklaringen 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 gegrond is verklaard, is het primaire besluit niet correct of onvoldoende gemotiveerd. Wat betreft het aantal bezwaarschriften dat niet ontvankelijk is verklaard, is een sterke stijging ten opzichte van 2018 en 2017 te zien. Het aantal ingetrokken bezwaarschriften is gedaald ten opzichte van de voorgaande jaren. Bij de afdeling RO is het bij twee bezwaarschriften (tegen hetzelfde besluit in primo) niet tot een dictum

gekomen, omdat zij direct na ontvangst doorgestuurd zijn naar het college van de gemeente Ede, het bevoegde bestuursorgaan in deze kwestie op de grens tussen de gemeenten Barneveld en Ede. Het percentage bezwaarschriften dat eind 2019 nog in behandeling is, is ten opzichte van 2018 weer gedaald, met ongeveer hetzelfde aantal procentpunt als in 2018 ten opzichte van 2017.

6.5 Behandeltermijnen

In onderstaande tabel VI zijn per afdeling de behandeltermijnen van de in 2019 ingediende bezwaarschriften opgenomen.

Termijn	Totaal	B&D	BDV	V&I	RO	SOC
< 12 weken	**59**	8		12	23	16
> 12 weken	**19**	3		1	11	4
Nog in behandeling	**20**	1			17	2
Totaal	**98**	**12**	**0**	**13**	**51**	**22**

Tabel VI

In 2019 is 60% 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 geregistreerd als afgehandeld binnen de wettelijke termijn.

De afgelopen jaren is opnieuw ingezet op het binnen de wettelijke termijn afhandelen van de bezwaarschriften. In 2018 was nog 36% binnen de wettelijke termijn afgehandeld, zodat ten opzichte van vorig jaar het percentage flink is gestegen. Het percentage in 2019 is ongeveer gelijk aan dat van 2017. Het aantal ingediende bezwaarschriften aan het einde van 2019 is wel gedaald in vergelijking met 2018 (namelijk 19% in 2019, ten opzichte van 26% in 2018).

Opmerkenswaardig is dat het percentage bezwaarschriften dat de afdeling RO in 2019 buiten de wettelijke beslistermijn afgehandeld heeft ten opzichte van 2018 aanzienlijk gedaald is (2019: 11% en 2018: 33%). In ongeveer de helft van deze gevallen was de termijnoverschrijding het gevolg van de keuze om een minnelijke oplossing tussen bezwaarden en derde-belanghebbenden een kans te geven, wat in het algemeen meer tijd kost. In de meeste van deze gevallen is werd de termijn met instemming van de bezwaarden en eventuele andere belanghebbenden overschreden. In ongeveer een kwart van deze gevallen heeft de overschrijding te maken met het feit dat (onderzoek ten behoeve van) herstel

van het bestreden besluit meer tijd gemoeid was dan waartoe de wettelijke beslistermijn de ruimte geeft. Het resterende kwart van de gevallen is het gevolg van het stellen van andere prioriteiten.

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	2	2				
Afgewezen	3	1			2	
Niet-ontvankelijk	0					
Ingetrokken	3	1			2	
Nog in behandeling	0					
Totaal	**8**	**4**	**0**	**0**	**4**	**0**

Tabel VII

Het aantal verzoeken om een voorlopige voorziening in 2019 is gelijk aan dat van 2018. Dit jaar zijn twee verzoeken toegewezen.

De beroepschriften en de uitkomsten hiervan voor het jaar 2019 zijn in tabel VIII zichtbaar. Ook het aantal beroepschriften dat nog in behandeling zijn, is in de laatste rij opgenomen.

Uitkomst	Totaal	B&D	BDV	V&I	RO	SOC
(Ged) gegrond	2				2	
Ongegrond	2				2	
Niet-ontvankelijk	1				1	
Ingetrokken	5				4	1
Nog in behandeling	13	1			11	1
Totaal	**23**	**1**	**0**	**0**	**20**	**2**

Tabel VIII

Het totaal aantal beroepen is in 2019 is iets lager dan in 2018 (23 in 2019 en 26 in 2018). Opmerkelijk is de stijging van het aantal beroepszaken uit 2019 dat op 31 december 2019 nog in behandeling was (13 in 2019 en 5 in 2018). Het aantal gegrondverklaringen (2) bij de afdeling RO is gelijk gebleven. Was er in 2018 nog sprake van een aantal ongegrondverklaringen en intrekkingen bij de afdeling RO dat significant afweek van de cijfers van voorgaande jaren (7 ongegrondverklaringen en 9 intrekkingen), in 2019 zijn deze aantallen weer terug naar de ‘normale’ cijfers (2 ongegrondverklaringen en 4 intrekkingen). Ten aanzien van de afdeling B&D is er net als in 2018 één beroepzaak aanhangig gemaakt in 2019, die nog in behandeling is bij de rechtbank. Het aantal beroepszaken in 2019 bij de afdeling Sociaal Domein is gelijk aan dat van 2018.

Het aantal hoger beroepszaken in 2019 en de uitkomsten zijn in onderstaande tabel weergegeven.

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

Tabel VIV

Het totaal aantal hoger beroepszaken in 2019 is bijna gelijk aan dat van 2018. In 2018 waren het er nog 2 en in 2019 waren dit er 3.

6.7 Lessons learned

Ondanks het feit dat niet alle in 2019 bestreden gemeentelijke besluitvorming in stand is gebleven, zijn er weinig algemene tendensen te zien die tot aanpassingen noodzaken. Ook in 2019 is gebleken dat het oplossingsgericht werken bij de behandeling van bezwaarschriften een meerwaarde heeft. Meer dan eens leidde dit tot een uitkomst van het geschil waar bezwaarden zich beter mee konden verenigen dan met het bestreden besluit.

Een punt van aandacht blijft de kwaliteit van een deel van de primaire besluiten. Er blijft intern gesproken worden hoe hier verbetering in gebracht kan worden.

Wat verder opmerkenswaardig is dat er vele bezwaarschriften tegen een evenementenvergunning en een daarmee samenhangend verkeersbesluit voor een rally zijn ingediend. Weliswaar zijn deze bezwaren niet-ontvankelijk verklaard, wegens een gebrek aan belang, maar de input van bezwaarden heeft mede tot gevolg gehad dat rally's in de toekomst niet meer vergund zullen worden.

6.8 Conclusies

<u>Aantallen</u>

In het jaarverslag over 2018 werd al opgemerkt dat er sprake lijkt te zijn van een meerjarige trend dat het aantal ontvangen bezwaarschriften daalt. Dat beeld wordt bevestigd in 2019. In 2019 is het aantal bezwaarschriften 98, terwijl er in 2018 en 2017 nog 107 en 105 bezwaarschriften werden ingediend, wat al een daling was van het daarvoor (met uitzondering van 2016) gebruikelijke aantal van rond de 145.

<u>Uitkomsten</u>

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 29% ongegrond, 13% ingetrokken en 24% niet-ontvankelijk zijn niet negatief en qua resultaat aanvaardbaar. Ter nuancering op deze cijfers wordt opgemerkt dat vanzelfsprekend niet alle bezwaarschriften die in de laatste maanden van 2019 zijn ingediend, eind 2019 al afgehandeld waren.

Doorlooptijden

In 2019 is 60% van de ingediende en afgehandelde bezwaren binnen de gestelde 12 weken afgehandeld. Dit percentage ligt aanzienlijk hoger dan in 2018 (36%) en is dan ook als een zeer positieve ontwikkeling aan te merken.

Hoe verder in 2020

Onze wijze van behandeling van bezwaarschriften is er op gericht om de bezwaren zo efficiënt mogelijk af te handelen. Mede gezien de positieve resultaten die de afgelopen jaren hiermee geboekt zijn bij de afdeling Sociaal Domein, is besloten om in 2020 het zogeheten ‘oplossingsgericht werken’ organisatiebreed in te gaan bedden bij de behandeling van bezwaarschriften. Ook blijft het belang van mediation groot. In zaken waarin tot een minnelijke oplossing gekomen wordt is het bereikte resultaat vaak voor alle betrokkenen beter dan wanneer de formele juridische procedure doorgezet zou zijn.

Het percentage van de bezwaarschriften waarvan de uitkomst ‘(gedeeltelijk) gegrond is’ (12%), is een lichte daling ten opzichte van 2018 (15%). Net als vorig jaar blijft het dus zaak om aandacht te blijven besteden aan de kwaliteit van het primaire besluit. Daarnaast hebben wij ook voor 2020 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. Dit kan ook te maken hebben met feit dat het oplossingsgericht behandelen van bezwaarschriften soms meer tijd kost dan indien de behandeling beperkt wordt tot een juridische toets van het bestreden besluit. Voorts zal er zal naar gestreefd blijven 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 2019 zijn 298 bezwaren, die betrekking hebben op 409 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 dat is gehonoreerd is sterk gedaald van 31% (2018) naar 26%. De Waarderingskamer, toezichthouder op de uitvoering van de Wet WOZ, monitort onder meer het aantal bezwaren dat landelijk worden ingediend.

De onderstaande tabel I laat het aantal bezwaren en uitkomsten over de jaren 2015 tot en met 2019 zien.

	2019 Bezwaren	2018 Bezwaren	2017 Bezwaren	2016 Bezwaren	2015 Bezwaren
Ongegrond	169	151	120	127	131
(gedeeltelijk) gegrond	72	83	111	120	137
Vernietigd	5	4	2	8	4
Ingetrokken	52	31	11	9	3
Totaal	**298**	**269**	**244**	**264**	**275**

Tabel I

De behandeling van de bezwaren was eind oktober 2019 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 2019 is weergegeven in onderstaande tabel II.

	Totaal	Gegrond	Ongegrond	Niet-ontvankelijk	Ingetrokken	Nog in behandeling
Beroep	14	1	-	1	6	6
Hoger		-	-	-	-	

Tabel II

Voor het belastingjaar 2019 zijn in totaal veertien beroepschriften ingediend bij de rechtbank. Negen hiervan hebben betrekking op de WOZ-beschikkingen. Uiteindelijk is één hoger beroepschrift bij het gerechtshof ingekomen. Deze heeft echter geen betrekking op een 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 gecomplimenteerd met de wijze waarop de Wet WOZ in onze gemeente wordt uitgevoerd.