

Afdeling: Bestuur en Dienstverlening
Behandelaar: Roelse, Desiree
Telefoonnummer: **0342 - 495 339**

Voorstelnr. 1393
Barneveld, 19 april 2021
Portefeuillehouder: J.J. Luteijn

☒ Ter kennisname naar de raad
Nummer beleidsproduct:

☐ Op overzicht Bestaand beleid (website)

Onderwerp: **voorstel betreffende het vaststellen van het jaarverslag 2020, afdeling Bestuur en Dienstverlening, team Juridische Zaken**

Gevraagde beslissing:

1. de bijgevoegde publieksversie van het Jaarverslag inzake klachten, Wob-verzoeken, aansprakelijkstellingen en bezwaren 2020 vast te stellen;
2. de publieksversie van het jaarverslag 2020 ter kennisname aan de Raad sturen via de Lijst ingekomen stukken, rubriek B;
3. van de bijgevoegde niet-publieksversie van het jaarverslag 2020 kennisnemen en alleen deze versie van het jaarverslag aanmerken als niet-openbaar in de zin van artikel 10, tweede lid, onderdeel g, van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob).

1. Inleiding

Hierbij treft u het jaarverslag 2020 aan. In dit verslag wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- Klachten;
- Wob-verzoeken;
- Aansprakelijkstellingen;
- Bezwaarschriften.

2. Beoogd effect

Met dit jaarverslag wordt beoogd inzichtelijk te maken wat er in 2020 aan bovengenoemde onderwerpen is binnengekomen 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

Openbaarheid van het jaarverslag

Zoals hierboven al is opgemerkt wordt u voorgesteld de zogeheten publieksversie van het jaarverslag vast te stellen en vervolgens naar de raad ter kennisname door te geleiden. Deze versie is geheel openbaar.

Als bijlage bij dit voorstel is ook een niet-publieksversie van het jaarverslag gevoegd. In die versie is bedrijfsvoeringsinformatie weergegeven over ontwikkelpunten die direct gelinkt is aan bepaalde gemeentelijke afdelingen of teams. Ook al is de informatie op zich niet als 'schokkend' aan te merken, het ligt wel voor de hand dat ambtenaren op wie die informatie betrekking heeft, er belang bij hebben dat inzage hierin beperkt blijft. Het verschil met de openbare publieksversie is dat daarin de bedoelde ontwikkelpunten niet meer dusdanig weergegeven zijn dat deze te herleiden zijn tot gemeentelijke afdelingen, teams of ambtenaren.

Gelet hierop wordt u voorgesteld de ter kennisneming bijgevoegde niet-publieksversie van het jaarverslag als niet openbaar aan te merken. Artikel 10, tweede lid, onderdeel g van de Wet openbaarheid van bestuur ('het voorkomen van onevenredige bevoordeling of benadeling van bij de aangelegenheid betrokken natuurlijke personen of rechtspersonen dan wel van derden') biedt hiervoor de grondslag.

Klachten

Er zijn in 2020 net wat minder klachten ingediend en behandeld dan in 2019. In 2019 bedroeg het aantal 34 en in 2020 bedroeg het aantal 32. Dit is een daling van 2 klachten. In 2018 zijn er 21 klachten ingediend. Het jaar 2019 en 2020 vertonen dus overeenkomsten, waarbij het opvalt dat er al twee jaar op rij behoorlijk wat klachten binnenkomen.

Het aantal gegrondverklaringen van klachten blijft ongeveer gelijk (3 gegrondverklaringen in 2019 tegenover 3 gegrondverklaringen in 2018 en 2 gegrondverklaringen in 2020). Dit betekent dat in verhouding minder

klachten in 2019 en 2020 gegrond zijn verklaard dan in het jaar 2018. In 2018 zijn 2 klachten ongegrond verklaard. In 2019 zijn 2 klachten ongegrond verklaard en in 2020 ook 2. Gezien de stijging van het aantal klachten is dit dus relatief laag. Verder blijkt wederom dat de afdelingen de klachten vooral informeel afdoen en hier ook goede resultaten mee boeken. Er wordt zodoende minder vaak aan een formeel oordeel als gegrond of ongegrond toegekomen.

Wob-verzoeken

Het aantal ingediende Wob-verzoeken is ten opzichte van eerdere jaren gedaald en gelijk aan het aantal in 2017. Er is in 2020 – net als in 2018 – geen bezwaar gemaakt tegen beslissingen op Wob-verzoeken.

Van alle in 2020 ingediende Wob-verzoeken zijn alle afgehandelde verzoeken binnen de gestelde wettelijke termijn afgehandeld. Er zijn op dit moment twee Wob-verzoeken aangehouden en hierbij wordt integraal gestreefd naar een oplossing, waarna de Wob-verzoeken mogelijk worden ingetrokken. Daarnaast was er op 1 januari 2021 nog 1 Wob-verzoek in behandeling, nu deze aan eind van 2020 is ingediend. De beslistermijn hiervoor loopt dan ook nog.

Aansprakelijkstellingen

In 2020 (48) zijn er minder aansprakelijkstellingen ontvangen dan in 2019 (59). Het vermoeden bestaat dat dit lagere aantal onder meer samenhangt met de overheidsmaatregelen vanwege de coronapandemie, wat ervoor zorgt dat mensen minder onderweg zijn. Door de afdeling Bestuur & Dienstverlening zijn er 32 aansprakelijkstellingen behandeld, waarvan er 23 zijn afgewezen en er 9 (gedeeltelijk) zijn toegewezen. Van de 48 binnengekomen schadeclaims zijn er 7 schadeclaims buiten behandeling gesteld of praktisch opgelost en zijn er 9 schadeclaims doorverwezen.

Hoewel er ten opzichte van 2019 net zoveel schadeclaims zijn toegewezen, ligt het uitgekeerde schadebedrag wel hoger dan in 2019. Zo is er in 2020 in ieder geval € 8.111,61 uitgekeerd aan gedupeerde burgers, waarvan € 5.507,67 op basis van schuldaansprakelijkheid en € 2.603,94 op basis van risicoaansprakelijkheid. In 2019 lag het uitgekeerde bedrag aan schadeclaims op € 5.613,57, waarvan € 2.355,60 op basis van schuldaansprakelijkheid en € 3.257,97 op basis van risicoaansprakelijkheid.

Bezwaarschriften

In voorgaande jaarverslagen werd opgemerkt dat er sprake lijkt te zijn van een meerjarige trend dat het aantal ontvangen bezwaarschriften daalt. In 2020 wordt deze trend onderbroken door een stijging. In 2020 bedraagt het aantal bezwaarschriften 113, terwijl er in 2019 en 2018 nog respectievelijk 98 en 107 bezwaarschriften werden ingediend, wat al een daling was van het vóór 2016 gebruikelijke aantal van rond de 145 per jaar. De stijging in 2020 betekent dus niet dat wij weer in de buurt zijn van de hoge aantallen die vroeger gebruikelijk waren. De uitkomst dat 4% van de bezwaarschriften gegrond was, is niet negatief en qua resultaat aanvaardbaar.

In 2020 is 70% van de ingediende en afgehandelde bezwaren binnen de gestelde 12 weken afgehandeld. Dit percentage ligt hoger dan in 2019 (60%) wat positief is.

4. Kanttekeningen

N.v.t.

5. Financiën

N.v.t.

6. Uitvoering

U wordt verzocht de publieksversie van het 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 2020, afdeling Bestuur & Dienstverlening, team Juridische Zaken.
2. Publieksversie van bijlage 1.

Jaarverslag 2020

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	20

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2020 van het team Juridische Zaken, afdeling Bestuur & Dienstverlening. In dit verslag wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- Klachten;
- Wob-verzoeken;
- Aansprakelijkstellingen;
- Bezwaarschriften.

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 2020 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 2020 net wat minder klachten ingediend en behandeld dan in 2019. In 2019 bedroeg het aantal 34 en in 2020 bedroeg het aantal 32. Dit is een daling van 2 klachten. In 2018 zijn er 21 klachten ingediend. Het jaar 2019 en 2020 vertonen dus overeenkomsten, waarbij het opvalt dat er al twee jaar op rij behoorlijk wat klachten binnenkomen.

Het aantal gegrondverklaringen van klachten blijft ongeveer gelijk (3 gegrondverklaringen in 2019 tegenover 3 gegrondverklaringen in 2018 en 2 gegrondverklaringen in 2020). Dit betekent dat in verhouding minder klachten in 2019 en 2020 gegrond zijn verklaard dan in het jaar 2018. In 2018 zijn 2 klachten ongegrond verklaard. In 2019 zijn 2 klachten ongegrond verklaard en in 2020 ook 2. Gezien de stijging van het aantal klachten is dit dus relatief laag. Verder blijkt wederom dat de afdelingen de klachten vooral informeel afdoen en hier ook goede resultaten mee boeken. Er wordt zodoende minder vaak aan een formeel oordeel als gegrond of ongegrond toegekomen.

2.2 Wob-verzoeken

Het aantal ingediende Wob-verzoeken is ten opzichte van eerdere jaren gedaald en gelijk aan het aantal in 2017. Er is in 2020 – net als in 2018 – geen bezwaar gemaakt tegen beslissingen op Wob-verzoeken.

Van alle in 2020 ingediende Wob-verzoeken zijn alle afgehandelde verzoeken binnen de gestelde wettelijke termijn afgehandeld. Er zijn op dit moment twee Wob-verzoeken aangehouden en hierbij wordt integraal gestreefd naar een oplossing, waarna de Wob-verzoeken mogelijk worden ingetrokken. Daarnaast was er op 1 januari 2021 nog 1 Wob-verzoek in behandeling, nu deze aan het eind van 2020 is ingediend. De beslistermijn hiervoor loopt dan ook nog.

2.3 Aansprakelijkstellingen

In 2020 (48) zijn er minder aansprakelijkstellingen ontvangen dan in 2019 (59). Het vermoeden bestaat dat dit lagere aantal onder meer samenhangt met de overheidsmaatregelen vanwege de coronapandemie, wat ervoor zorgt dat mensen minder onderweg zijn. Door de afdeling Bestuur & Dienstverlening zijn er 31 aansprakelijkstellingen behandeld, waarvan er 23 zijn afgewezen en er 8 (gedeeltelijk) zijn toegewezen. Van de 48 binnengekomen schadeclaims zijn er 7 schadeclaims buiten behandeling gesteld of praktisch opgelost en zijn er 10 schadeclaims doorverwezen.

Hoewel er ten opzichte van 2019 net zoveel schadeclaims zijn toegewezen, ligt het uitgekeerde schadebedrag wel hoger dan in 2019. Zo is er in 2020 in ieder geval € 5.770,90 uitgekeerd aan gedupeerde burgers, waarvan € 3.166,96 op basis van schuld aansprakelijkheid en € 2.603,94 op basis

van risicoaansprakelijkheid. In 2019 lag het uitgekeerde bedrag aan schadeclaims op € 5.613,57, waarvan € 2.355,60 op basis van schuldaansprakelijkheid en € 3.257,97 op basis van risicoaansprakelijkheid.

2.4 *Bezwaarschriften*

In voorgaande jaarverslagen werd opgemerkt dat er sprake lijkt te zijn van een meerjarige trend dat het aantal ontvangen bezwaarschriften daalt. In 2020 wordt deze trend onderbroken door een stijging. In 2020 bedraagt het aantal bezwaarschriften 113, terwijl er in 2019 en 2018 nog respectievelijk 98 en 107 bezwaarschriften werden ingediend, wat al een daling was van het vóór 2016 gebruikelijke aantal van rond de 145 per jaar. De stijging in 2020 betekent dus niet dat wij weer in de buurt zijn van de hoge aantallen die vroeger gebruikelijk waren. De uitkomst dat 4% van de bezwaarschriften gegrond was, is niet negatief en qua resultaat aanvaardbaar.

In 2020 is 70% van de ingediende en afgehandelde bezwaren binnen de gestelde 12 weken afgehandeld. Dit percentage ligt hoger dan in 2019 (60%) wat positief is.

3. Klachten

3.1 Inleiding

Burgers kunnen op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: 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 (hierna: 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 en conclusies

Per afdeling ziet het aantal in 2020 ingekomen en afgehandelde klachten er als volgt uit:

Uitkomst	Totaal	B&D	BOR	V&I	BDV	SOC	RO
(Gedeeltelijk) gegrond	2					2	
Ongegrond	2					2	
Opgelost met gesprek (persoonlijk; telefonisch)	24	10	4		1	8	1
Niet-ontvankelijk	3	1				2	
Doorverwijzing	1	1					
Totaal	32	12	4		1	14	1

Er zijn in 2020 net wat minder klachten ingediend en behandeld dan in 2019. In 2019 bedroeg het aantal 34 en in 2020 bedroeg het aantal 32. Dit is een daling van 2 klachten. In 2018 zijn er 21 klachten ingediend. Het jaar 2019 en 2020 vertonen dus overeenkomsten, waarbij het opvalt dat er al twee jaar op rij behoorlijk wat klachten binnenkomen. Ook valt het op dat het bij de afdeling Sociaal Domein vaak om dezelfde klagers gaat.

Bij de afdeling Sociaal Domein, de afdeling B&D, team publiekszaken en team VVT, zijn relatief gezien de meeste klachten ingediend. Gezien de aard van de functies als klantmanager, baliemedewerker en handhavers in de openbare ruimte is dit te verklaren, doordat deze medewerkers veel direct klantcontact hebben. Deze contacten zijn soms met mensen uit doelgroepen waarbij het een uitdaging is om te communiceren of waarbij het gesprek is gericht op handhaving. Dit zijn dan ook de teams waar ieder jaar de meeste klachten worden afgehandeld. Tijdige en duidelijke communicatie is vaak het belangrijkste element om klantvriendelijk met de inwoners om te gaan. Door de coronacrisis was de verwachting dat er wellicht meer klachten richting de boa's zouden worden geuit. Dit is echter niet het geval gebleken. Er zijn slechts twee corona gerelateerde handavingsklachten ontvangen.

Bij de afdeling Verkeer en Infrastructuur (hierna: V&I) is dit jaar – evenals in 2019 – geen enkele klacht ingediend.

Ook bij de afdeling BOR is een stabilisatie te zien: van vijf klachten in 2018 naar vier klachten in 2019 en in 2020 wederom vier klachten. 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, maar dat deze afdeling in 2020 weer op 1 klacht uitkomt. Er vallen hier echter geen specifieke conclusies uit te trekken.

Het aantal gegrondverklaringen van klachten blijft ongeveer gelijk (3 gegrondverklaringen in 2019 tegenover 3 gegrondverklaringen in 2018 en 2 gegrondverklaringen in 2020). Dit betekent dat in verhouding minder klachten in 2019 en 2020 gegrond zijn verklaard dan in het jaar 2018. In 2018 zijn 2 klachten ongegrond verklaard. In 2019 zijn 2 klachten ongegrond verklaard en in 2020 ook 2. Gezien de stijging van het aantal klachten is dit dus relatief laag. Verder blijkt wederom dat de afdelingen de klachten vooral informeel afdoen en hier ook goede resultaten mee boeken. Er wordt zodoende minder vaak aan een formeel oordeel als gegrond of ongegrond toegekomen.

Het aantal klachten heeft in 2020 – net als in 2019 en 2018 – 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. 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 een minnelijke afhandeling bij verschillen van mening met de gemeente op allerlei gebieden.

3.3 *Lessons learned*

Uit bovengenoemde klachten kunnen verschillende lessen worden getrokken:

- Verseon goed in de gaten houden, zodat er geen poststukken over het hoofd worden gezien.
- Communicatie en uitleg geven bij het opleggen van een boete is erg belangrijk.
- Bij sommige notoire klagers werkt enkel een zakelijke benadering.

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. Dit betekent dat verzoekers geen recht meer hebben op dwangsommen bij niet-tijdig beslissen door de gemeente.



4.1 Totaaloverzicht

In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de ingediende Wob-verzoeken en bezwaarschriften op grond van de Wob uit de jaren 2017 tot en met 2020.

	2020	2019	2018	2017
Wob-verzoeken	19	28	22	19
Bezwaar o.g.v. Wob		2		2
Bezwaar Wob (kennelijk) gegrond		2		1
Bezwaar Wob ongegrond				
Bezwaar Wob niet-ontvankelijk				1
Bezwaar Wob ingetrokken				

Het aantal ingediende Wob-verzoeken is ten opzichte van eerdere jaren gedaald en gelijk aan het aantal in 2017. Er is in 2020 – net als in 2018 – geen bezwaar gemaakt tegen beslissingen op Wob-verzoeken.

Van alle in 2020 ingediende Wob-verzoeken zijn alle afgehandelde verzoeken binnen de gestelde wettelijke termijn afgehandeld. Er zijn op dit moment twee Wob-verzoeken aangehouden en hierbij wordt integraal gestreefd naar een oplossing, waarna de Wob-verzoeken mogelijk worden ingetrokken. Daarnaast was er op 1 januari 2021 nog 1 Wob-verzoek in behandeling, nu deze aan eind van 2020 is ingediend. De beslistermijn hiervoor loopt dan ook nog.

4.2. *Lessons learned*

We hebben in 2020 gezien dat discussies omtrent maatschappelijke onderwerpen zoals de situatie van de gemeente Scherpenzeel reden is geweest voor het indienen van Wob-verzoeken bij zowel de gemeente Barneveld en de gemeente Scherpenzeel, als bij de Provincie Gelderland. Gelet op de impact van dit dossier is dit geen verrassing. Ook ontwikkelingen in de (directe) omgeving, zoals omgevingsvergunningen of handhavingsskwesties zijn aanleiding om een Wob-verzoek in te dienen. Het soort onderwerpen is daarmee vergelijkbaar met 2019. Het aantal ingediende Wob-verzoeken is daarentegen wel minder, dus daar kan de les uit worden getrokken dat we burgers beter het gevoel hebben gegeven dat zij beter of volledig worden geïnformeerd. Wel blijft het een aandachtspunt om ervoor te zorgen dat er voldoende informatie beschikbaar is in het primaire proces. Zoals ook is aangegeven in het Dienstverleningsconcept moeten we blijven kijken naar de klantbeleving: 'Blij met Barneveld'.

5. Aansprakelijkstellingen

5.1 Inleiding

Het Nederlandse rechtstelsel bepaalt dat een ieder zijn of haar eigen schade draagt. Slechts onder bijzondere omstandigheden kan een derde verplicht worden om de schade van een ander te dragen. Deze verplichting bestaat voor de gemeente wanneer een burger schade heeft geleden, doordat de gemeente onrechtmatig heeft gehandeld of doordat de schade is ontstaan door een gebrekkige opstal, zoals de weg of het riool.

Op het moment dat een burger schade heeft geleden, kan hij of zij een aansprakelijkstelling indienen bij de gemeente. De juridische medewerkers van de afdeling Bestuur en Dienstverlening (hierna: B&D) zijn belast om deze aansprakelijkstellingen af te handelen. Zij zijn gemachtigd om namens het college van burgemeester en wethouders (hierna: het college) aansprakelijkstellingen te behandelen tot een bedrag van € 7.500,--. Indien de claim hoger is dan voornoemd bedrag, dan wordt de aansprakelijkstelling afgehandeld 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 de claims die door de afdeling B&D zijn ontvangen. In paragraaf 5 wordt een vergelijking gemaakt ten opzichte van eerdere jaren, om hieruit vervolgens conclusies te trekken.

5.2 Wettelijke vormen van aansprakelijkheid

Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) maakt onderscheid tussen risicoaansprakelijkheid en schuldaansprakelijkheid. Deze vormen van aansprakelijkheid worden beheerst door het privaatrecht, waardoor het bestuursrecht niet op deze leerstukken van toepassing is.

5.2.1 Risicoaansprakelijkheid

Artikel 6:174 van het BW ziet op risicoaansprakelijkheid en heeft betrekking op een bepaalde rol, hoedanigheid of kwaliteit van de gemeente. Volgens deze bepaling kan de gemeente aansprakelijk worden gehouden voor gebreken aan een opstal, zonder dat zij van dat gebrek op de hoogte is. Bij risicoaansprakelijkheid wordt er gekeken of er sprake is van een dusdanig gebrek en niet of de gemeente een verwijt kan worden gemaakt ten aanzien van dat gebrek. Schuld en verwijtbaarheid van de gemeente spelen dus geen rol.

Aangezien de gemeente verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de openbare wegen en het gemeentelijke rioolstelsel, kan zij bij gebreken daaraan worden aangesproken op grond van risicoaansprakelijkheid. De gemeente dient ervoor te zorgen dat wegen in een goede staat van

onderhoud verkeren en dat het rioolstelsel naar behoren functioneert. Als wegbeheerder kan de gemeente bijvoorbeeld risicoaansprakelijk worden gehouden voor gaten in de weg, losliggende stoeptegels of ondeugdelijk geplaatste drempels. Toch leidt niet ieder gebrek per definitie tot risicoaansprakelijkheid. De weggebruiker dient ook een bepaalde zorgvuldigheid te betrachten. Daarnaast speelt – wanneer er wel sprake blijkt te zijn van een dusdanig gebrek – ook de eigen schuld van de weggebruiker een rol. Eigen schuld van de weggebruiker kan ertoe leiden dat de schadevergoeding lager kan uitvallen dan de daadwerkelijk geleden schade.

5.2.2 *Schuldaansprakelijkheid*

Artikel 6:162 van het BW ziet op schuldaansprakelijkheid en heeft betrekking op de onrechtmatige daad. Hierbij speelt de verwijtbaarheid van het handelen of het nalaten wel een rol. 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.

5.2.3 *Nadeelcompensatie*

Nadeelcompensatie kan aan de orde zijn bij schade die is geleden als gevolg van rechtmatig overheidshandelen. Dit kan zich voordoen als een overheidsbesluit zelf rechtmatig is, maar wel zorgt voor schade. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer de gemeente middels een rechtmatig overheidsbesluit bepaalt dat een deel van de weg is afgesloten voor gemotoriseerd verkeer, waardoor een ondernemer inkomsten misloopt, omdat klanten zijn zaak niet meer kunnen bereiken.

5.3 *Totaal overzicht aansprakelijkstellingen*

In 2020 zijn er 48 aansprakelijkstellingen ontvangen. Hiervan zijn 7 claims buiten behandeling gesteld vanwege gebrek aan informatie of het uitblijven van een reactie van de indiener. Veruit de meeste aansprakelijkstellingen zijn behandeld door de afdeling B&D. In een aantal gevallen is de indiener van de aansprakelijkstelling doorverwezen naar een andere partij of is de aansprakelijkstelling – vanwege de hoogte van het bedrag of de aanwezigheid van letselschade – doorgestuurd naar de verzekeraar.

Behandeld door:	Aantal:
Afdeling Bestuur en Dienstverlening	31
Melior Verzekeringen	4
Doorverwezen naar andere partijen	6

5.4 Afdeling Bestuur en Dienstverlening

De afdeling B&D heeft in totaal 31 claims inhoudelijk behandeld. Hoewel iedere aansprakelijkstelling zowel wordt getoetst op basis van de schuldaansprakelijkheid, als op basis van de risicoaansprakelijkheid, kan er wel een onderscheid worden gemaakt tussen beide vormen van aansprakelijkheid. In 2020 was deze verdeling als volgt:

Behandelde aansprakelijkstellingen	31
Risicoaansprakelijkheid	10
Schuldaansprakelijkheid	21

Van de 31 claims, is in 8 gevallen aansprakelijkheid erkend. De overige 23 claims zijn afgewezen. In totaal is vooralsnog¹ een bedrag van € 5.770,90 aan schadevergoeding uitgekeerd. Deze aantallen zijn hieronder schematisch weergegeven:

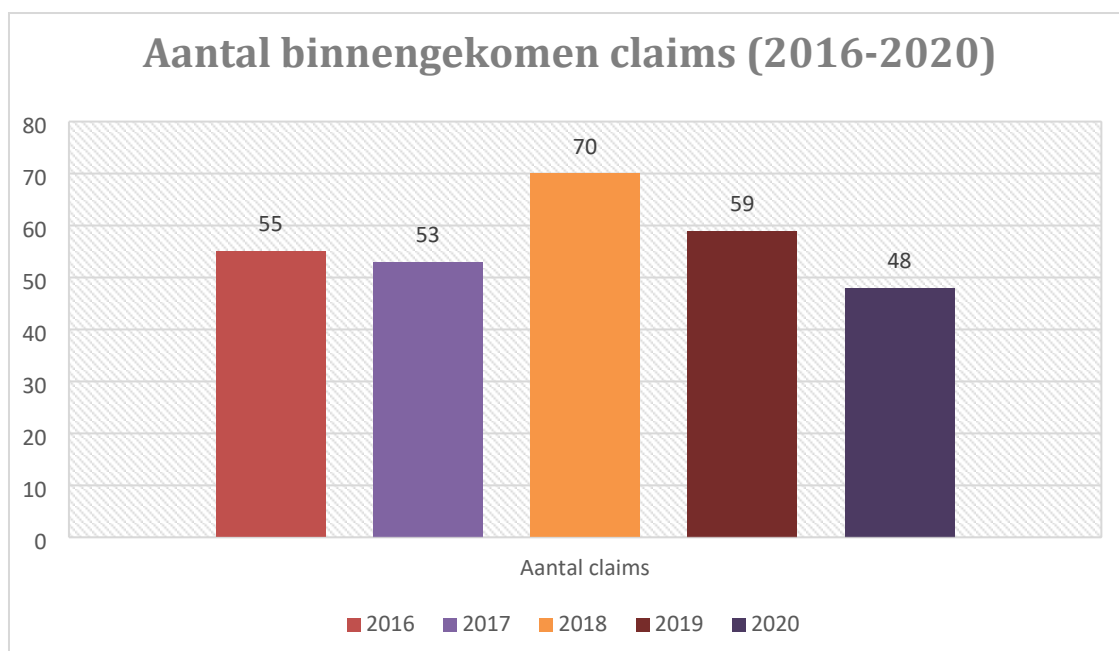
Afgehandelde claims door Bestuur en Dienstverlening	Aantal	Percentage
Toegewezen	8	16,67 %
Afgewezen	23	47,92 %
Buiten behandeling gesteld	7	14,58 %
Doorgestuurd	10	20,83 %
	48	100 %

Van de toegekende claims ging het in één geval om een schade van boven de € 2.000,--. Deze schade is ontstaan doordat een glaskap van een lantaarnpaal op een rijdende auto was gevallen.

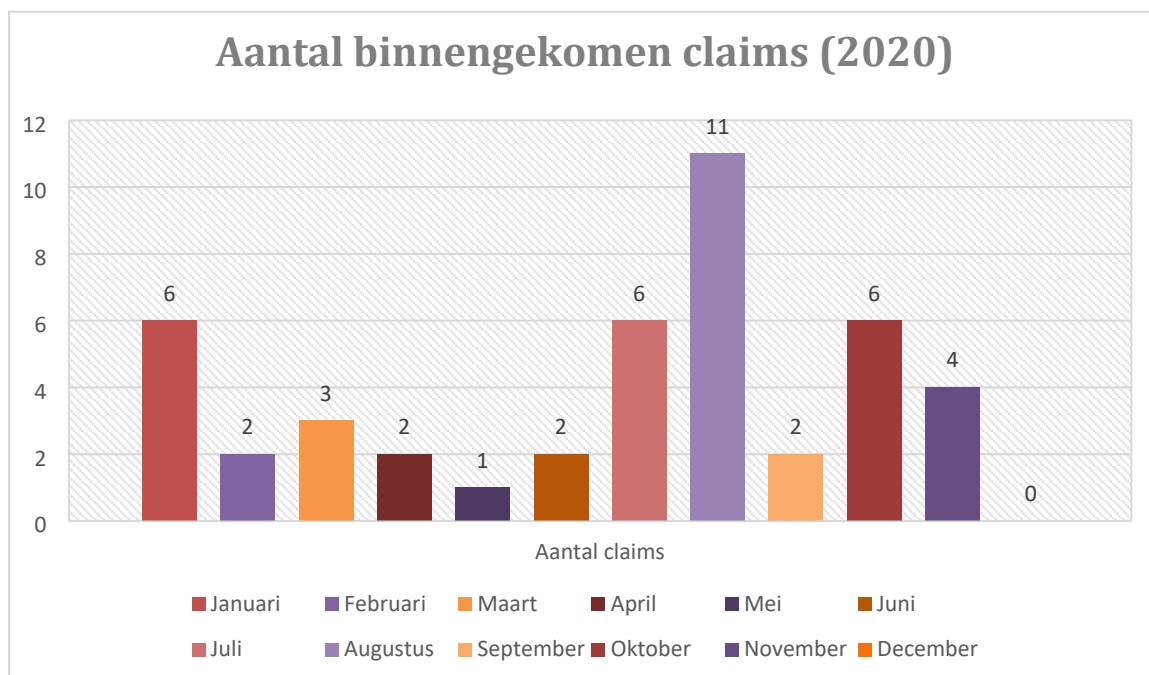
5.5 Vergelijking met voorgaande jaren

Het aantal binnengekomen aansprakelijkstellingen lag in 2020 lager dan in voorgaande jaren. Een verklaring hiervoor kan zijn dat mensen door de coronacrisis veelal vanuit huis werkten en de kans daardoor kleiner was dat een gebrek in de weguitrusting schade tot gevolg had.

¹ Opmerking verdient dat bij één toegekende aansprakelijkstelling het schadebedrag nog niet bekend is. Dit bedrag wordt momenteel vastgesteld door Melior Verzekeringen.

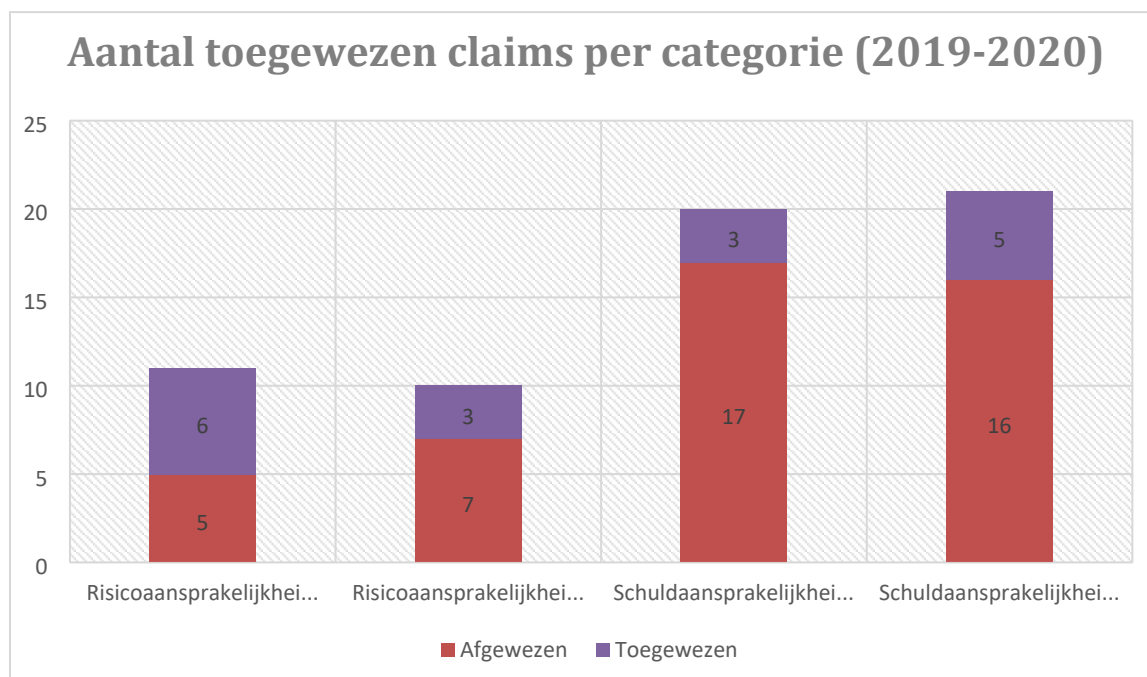


Wanneer er wordt gekeken naar het aantal binnengekomen claims per maand, dan valt op dat in augustus 2020 de meeste claims zijn binnengekomen. Dit heeft te maken met de storm van 11 augustus 2020, die tot meerdere schadegevallen heeft geleid, waarvan de meeste zijn veroorzaakt door omgewaaide bomen.

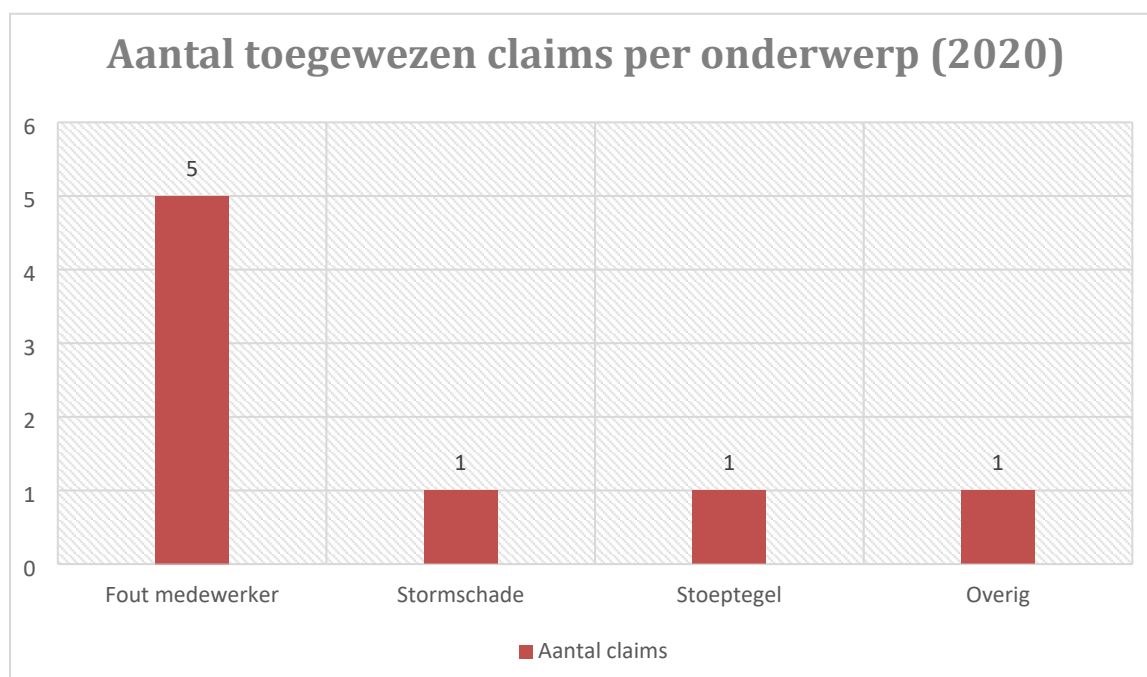


5.5.1 Toegekende aansprakelijkstellingen

Net als in 2019 is te zien dat de meeste aansprakelijkstellingen betrekking hebben op schuldaansprakelijkheid. In onderstaande grafiek is per categorie te zien hoeveel claims er zijn toegewezen en hoeveel claims er zijn afgewezen.



Van het aantal toegekende claims in 2020 ging het in 5 gevallen om schade ten gevolge van een fout van een gemeentelijke medewerker. Hierbij kan gedacht worden aan schade ontstaan door een gemeentelijk voertuig of schade ontstaan door het verstrekken van een onjuist document of het ten onrechte weigeren van een burger bij de milieustraat.



Toelichting risicoaansprakelijkheid

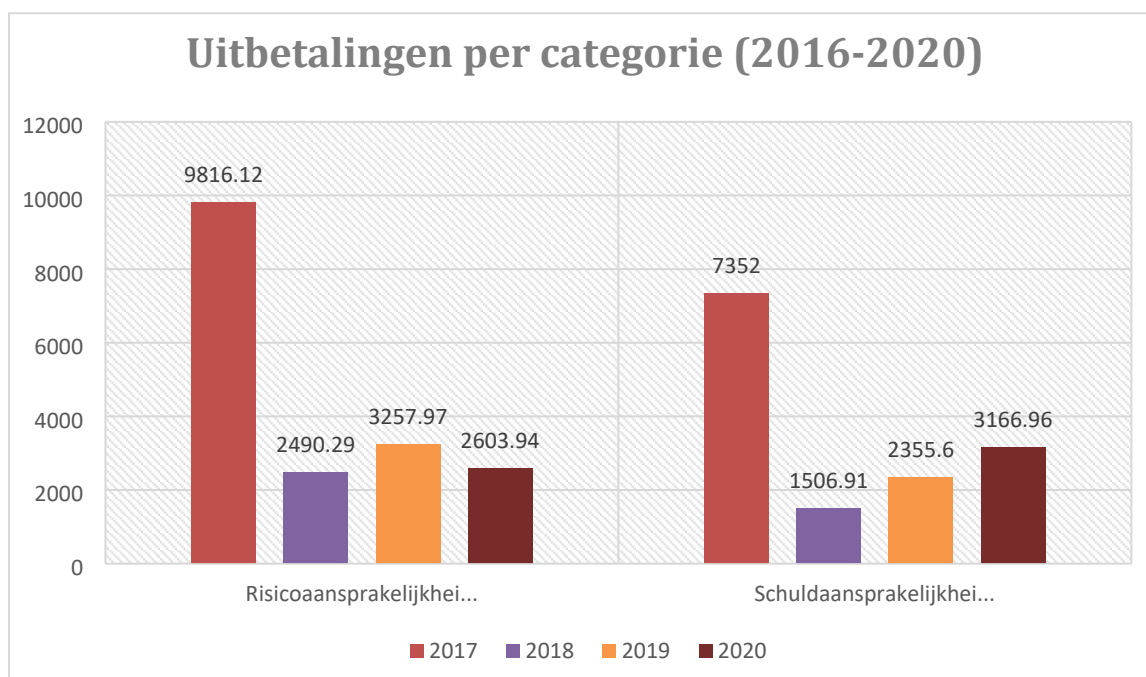
De drie claims waarbij in 2020 risicoaansprakelijkheid is erkend hadden betrekking op gebreken aan een stoeptegel, een lantaarnpaal en het rioolstelsel. Bij deze incidenten hadden de burgers niet bedacht hoeven zijn op het gebrek, waardoor de schade (deels) vergoed is.

Toelichting schuldaansprakelijkheid

Van de vijf claims waarbij in 2020 schuldaansprakelijkheid is erkend, ging het in twee gevallen om schade aan een auto of hekwerk toegebracht door een gemeentelijk voertuig. De overige claims hadden uiteenlopend betrekking op schade ten gevolge van een onterechte weigering bij de milieustraat, schade aan hekwerk door een omgewaaide boom waarbij tijdig onderhoud van de boom niet kon worden aangetoond en schade ten gevolge van de onjuiste verstrekking van een gemeentelijk document die benodigd was voor de export van een auto.

Uitbetaling schadeclaims

Met € 5.770,90 aan uitkeringen is er meer uitgekeerd dan in 2019, ondanks het lagere aantal aansprakelijkstellingen. Wanneer dit bedrag wordt vergeleken met de uitgekeerde bedragen uit de periode 2017-2020, dan komt dat er als volgt uit te zien.



5.5.2 Afgewezen aansprakelijkstellingen

Zoals in de grafiek in de vorige paragraaf is te zien zijn er in 2020 23 schadeclaims afgewezen, waarvan er 6 betrekking hadden op risicoaansprakelijkheid en 17 op schuldaansprakelijkheid. De afgewezen claims kunnen ook globaal onderverdeeld worden in onderwerpen.

- Schade aan eigendommen door valpartijen (7)
- Schade aan voertuigen (6);
- Schade aan de woning door werkzaamheden van de gemeente (3);
- Stormschade (2);
- Overig (5).

Toelichting risicoaansprakelijkheid

De zes claims waarbij in 2020 risicoaansprakelijkheid is afgewezen hadden betrekking op gebreken aan stoeptegels, verkeersborden en gemaakte kosten vanwege een defecte riolering. Deze claims zijn afgewezen omdat door de burger extra oplettendheid had kunnen en mogen worden betracht.

Toelichting schuldaansprakelijkheid

De zeventien claims waarbij in 2020 schuldaansprakelijkheid is afgewezen hadden uiteenlopend betrekking op gladde wegen, fiets- en voetpaden, omgevallen verkeersborden, schades aan woningen door gemeentelijke werkzaamheden en stormschade. Vanwege het ontbreken van het causale verband of de te verwachten oplettendheid aan de zijde van de burger zijn deze claims afgewezen.

5.6 Lessons learned

Een aantal toegekende aansprakelijkstellingen heeft geleid tot organisatorische gevolgen binnen de gemeente. Daarnaast kunnen er ook lessen worden getrokken uit aansprakelijkstellingen die zijn afgewezen.

5.6.1 Wat hebben we al geleerd?

Naar aanleiding van de aansprakelijkstelling van een burger die kosten heeft moeten maken vanwege een onterechte weigering bij milieustraat 'De Otelaar' heeft de afdeling Juridische Zaken, in samenwerking met de afdeling Beheer Openbare Ruimte, de Afvalstoffenverordening geëvalueerd. De geldende praktijk bij milieustraat 'De Otelaar' bleek niet meer overeen te komen met hetgeen in de Afvalstoffenverordening en de Uitvoeringsregeling Afvalstoffenverordening was opgenomen. Deze evaluatie heeft ertoe geleid dat genoemde afdelingen zijn gestart met een herziening van beide regelingen.

Bewijsvorming speelt een belangrijke rol bij de afhandeling van aansprakelijkstellingen. Om de afhandeling vloeiender te laten verlopen heeft er in november 2020 een overleg plaatsgevonden tussen de afdelingen Juridische Zaken en Beheer Openbare Ruimte. In dat overleg is door de afdeling Beheer Openbare Ruimte onder meer de wens uitgesproken om de adviesvragen van de juristen meer te specificeren op de casus. Vanuit de afdeling Juridische Zaken is onder meer de wens uitgesproken om foto's te maken van het hoogteverschil tussen stoeptegels wanneer de locatie naar aanleiding van een

melding wordt bezocht. Dit overleg heeft tot een betere afstemming geleid en het voornemen bestaat om dit jaarlijks te doen.

Tot slot is binnen de afdeling Juridische Zaken de wens uitgesproken om de behandeling van aansprakelijkstellingen zoveel mogelijk volgens een vast stramien te laten verlopen. Vanuit die wens heeft de afdeling Juridische Zaken een overdrachtsdocument opgesteld met aandachtspunten die van belang zijn bij het beoordelen van aansprakelijkstellingen.

5.6.2 Lessen voor de afdeling Beheer Openbare Ruimte

In 2020 zijn er meerdere aansprakelijkstellingen binnengekomen naar aanleiding van werkzaamheden van medewerkers van de afdeling Beheer Openbare Ruimte. Uit die claims valt een aantal aandachtspunten te halen:

- Een gemeentelijke veegwagen heeft schade toegebracht aan een geparkeerde auto. Mogelijk kan dergelijke schade worden voorkomen door enkele dagen voor de werkzaamheden waarschuwingsborden te plaatsen op de locatie waar geveegd gaat worden, zodat omwonenden en bezoekers daarmee rekening kunnen houden;
- Naar aanleiding van de storm in augustus 2020 zijn er meerdere aansprakelijkstellingen binnengekomen vanwege stormschade door omgevallen bomen. Om aansprakelijkheid in die gevallen te kunnen afwijzen dient de gemeente aan te tonen dat zij de bomen tijdig hebben geïnspecteerd en tijdig hebben onderhouden. Een goede administratie is daarbij van belang;
- Naar aanleiding van de storm in augustus 2020 is de wadi bij de Jumbo volgelopen met water. Voor bezoekers van de supermarkt die niet bekend waren met de omgeving was daardoor niet langer het verschil zichtbaar tussen de parkeerplaats en de wadi. Mogelijk dat de toevoeging van hekken of parkeerbumpers deze onduidelijkheid weg kan nemen;
- Er zijn meerdere schades ontstaan door botsingen van gemeentelijke voertuigen tegen eigendommen van burgers. Indien de bestuurder van het gemeentelijke voertuig dit direct opmerkt, zou het netjes zijn als de bestuurder onverwijld contact opneemt met de bewoner en zijn of haar contactgegevens doorgeeft, zodat door de afdeling Beheer Openbare Ruimte informeel naar een oplossing kan worden gezocht.

5.7 Conclusie

In 2020 (48) zijn er minder aansprakelijkstellingen ontvangen dan in 2019 (59). Het vermoeden bestaat dat dit lagere aantal onder meer samenhangt met de overheidsmaatregelen vanwege de coronapandemie, wat ervoor zorgt dat mensen minder onderweg zijn. Door de afdeling Bestuur & Dienstverlening zijn er 31 aansprakelijkstellingen behandeld, waarvan er 23 zijn afgewezen en er 8 (gedeeltelijk) zijn toegewezen. Van de 48 binnengekomen schadeclaims zijn er 7 schadeclaims buiten behandeling gesteld of praktisch opgelost en zijn er 10 schadeclaims doorverwezen.

Hoewel er ten opzichte van 2019 net zoveel schadeclaims zijn toegewezen, ligt het uitgekeerde schadebedrag wel hoger dan in 2019. Zo is er in 2020 in ieder geval € 5.770,90 uitgekeerd aan gedupeerde burgers, waarvan € 3.166,96 op basis van schuldaansprakelijkheid en € 2.603,94 op basis van risicoaansprakelijkheid². In 2019 lag het uitgekeerde bedrag aan schadeclaims op € 5.613,57, waarvan € 2.355,60 op basis van schuldaansprakelijkheid en € 3.257,97 op basis van risicoaansprakelijkheid.

² Opmerking verdient dat het uitgekeerde bedrag nog verder toeneemt, omdat in twee zaken de uitbetaling nog dient plaats te vinden.

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 2020 zijn ingediend. De behandeling van deze bezwaren is van 1 januari 2020 tot 1 januari 2021 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 2018 tot en met 2020 het aantal bezwaarschriften per bestuursorgaan opgenomen. In 2020 zijn er meer bezwaarschriften ingediend dan in 2019 en 2018. De stijging ten opzichte van 2019 bedraagt ongeveer 15%.

Aantal bezwaarschriften	2020	2019	2018
College van B&W	109	94	103
Burgemeester	4	4	3
Gemeenteraad	0	0	1
Totaal	113	98	107

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
Geground	4			2		2
(Gedeeltelijk) geground	1				1	
Ongegrond	24			6	14	4
Niet-ontvankelijk	5				3	2
Ingetrokken	20	1		1	7	11
Nog in behandeling	55	3		1	37	14
Totaal	109	4	0	10	62	33

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
Gegronnd	1	1				
Ongegrond	1	1				
Niet-ontvankelijk	1	1				
Nog in behandeling	1	1				
Ingetrokken						
Totaal	4	4	0	0	0	0

Tabel III

Net als in 2019 zijn er in 2020 geen bezwaren ingediend tegen besluiten van de gemeenteraad.

6.3 Toelichting per afdeling

B&D: In 2020 is het aantal bezwaarschriften tegen besluiten van het college ten opzichte van het aantal van 2019 gedaald. Er zijn vier bezwaarschriften ingediend in 2020 tegenover acht bezwaarschriften in 2019. Wat betreft de bezwaarschriften gericht tegen besluiten van de burgemeester is het aantal gelijk gebleven (4). Hierdoor is het totaal aantal bezwaarschriften dat is behandeld door de afdeling B&D gedaald. In 2020 zijn er in totaal acht bezwaarschriften behandeld terwijl er in 2019 een totaal van twaalf bezwaarschriften werd ingediend.

BDV: Bij de afdeling BDV zijn in 2020, net als in 2019, geen bezwaarschriften ontvangen.

V&I: Het aantal bezwaarschriften bij de afdeling V&I is ten opzichte van 2019 gedaald. In 2019 waren er nog dertien bezwaarschriften ingediend terwijl er in 2020 tien bezwaarschriften zijn ingediend. De bezwaarschriften van de afdeling V&I worden door de afdeling B&D afgehandeld. Ter nuancering wordt opgemerkt dat vier van de tien bezwaarschriften betrekking hadden op hetzelfde besluit.

RO: Bij de afdeling RO is het aantal ingediende bezwaarschriften dit jaar ten opzichte van het voorgaande jaar gestegen: van 51 in 2019 naar 62 in 2020. In 2019 was er nog sprake van een daling ten opzichte van 2018.

SOC: Bij de afdeling Sociaal Domein is het aantal ingekomen bezwaarschriften na jaren van dalingen ten opzichte van het vorige jaar gestegen: van 22 bezwaarschriften in 2019, naar 33 bezwaarschriften in 2020.

6.4 Beslissingen op bezwaar

In tabel IV zijn de beslissingen op bezwaar in 2020 uitgesplitst in uitkomst. Daarnaast zijn de beslissingen op bezwaar voor 2020 in percentages uitgedrukt. Hetzelfde geldt voor de jaren 2017 tot en met 2019.

Uitkomst	2020	2020	2019	2018	2017
(Ged.) gegrond	5	4%	12%	15%	5%
Ongegrond	25	22%	29%	31%	36%
Niet-ontvankelijk	6	5%	24%	7%	8%
Ingetrokken	20	18%	13%	20%	19%
Doorverwezen	0	0%	2%	0%	0%
Nog in behandeling (op 1 januari volgend boekjaar)	56	50%	19%	26%	32%
Totaal	113	100%	100%	100%	100%

Tabel IV

Het aantal bezwaarschriften dat ongegrond is verklaard is met 7 procentpunt gedaald ten opzichte van 2019, wat meer is dan de daling in 2019 ten opzichte van 2018. Ten aanzien van het aantal (gedeeltelijk) gegronde bezwaarschriften is ook een daling zichtbaar ten opzichte van het voorgaande jaar, van 12% naar 4%. Net als in vorige jaren 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 flinke daling ten opzichte van 2019 te zien, naar ongeveer het niveau van 2017 en 2018. Het aantal ingetrokken bezwaarschriften is na een daling in 2019 weer gestegen. Het percentage bezwaarschriften dat eind 2020 nog in behandeling is, is ten opzichte van 2019 fors gestegen naar 50%. Dit verklaart misschien de hierboven genoemde dalingen van het aandeel van ongegronde en (gedeeltelijk) gegronde bezwaarschriften. Dit verschil met voorgaande jaren zal grotendeels het gevolg zijn van de coronamaatregelen. Hierover leest u later in dit jaarverslag meer.

6.5 Behandeltermijnen

In onderstaande tabel V zijn per afdeling de behandeltermijnen van de in 2020 ingediende bezwaarschriften opgenomen.

Termijn	Totaal	B&D	BDV	V&I	RO	SOC
< 12 weken	40	4		6	15	15
> 12 weken	16	1		3	10	2
Nog in behandeling	57	3		1	37	16
Totaal	113	8	0	10	62	33

Tabel V

In 2020 is een groot deel van het aantal in dat jaar ingediende en afgehandelde bezwaarschriften - dus uitgezonderd de op 1 januari 2021 nog in behandeling zijnde bezwaarschriften uit 2020 - binnen 12 weken afgehandeld. Wel dient ter nuancering van dit positieve resultaat opgemerkt te worden dat er aanzienlijk meer bezwaarschriften op de sluitdatum van dit jaarverslag nog in behandeling waren (57) dan op de sluitdatum van het jaarverslag over 2019 (20).

De genoemde afhandelingsperiode van 12 weken is de standaard periode zoals gesteld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Uit artikel 7:10 van de 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 in overeenstemming met 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.

De afgelopen jaren is ingezet op het binnen de wettelijke termijn afhandelen van de bezwaarschriften. Gezien het hierboven al genoemde bovengemiddeld grote aandeel van nog in behandeling zijnde bezwaarschriften laat ook de afhandelingstijd van de wel-afgeronde bezwaarschriften zich echter moeilijk vergelijken met die afhandelingstijd in de voorgaande jaren.

Van de termijnoverschrijdingen waren er veel het gevolg van de coronacrisis. Als voorbeeld hiervan wordt genoemd dat er in overleg met bezwaarden in veel gevallen eerst gewacht werd tot het moment dat er weer reguliere (fysieke) hoorzittingen gehouden mochten worden. In de zomerperiode was dit het geval. Omdat de coronacijfers zich weer ongunstig gingen ontwikkelen, werden fysieke hoorzittingen in het begin van het najaar weer afgelast. Om de voortgang erin te houden is besloten om, ondanks de beperkingen ervan ten opzichte van fysieke hoorzittingen, de hoorzittingen standaard digitaal te houden.

Andere termijnoverschrijdingen hadden bijvoorbeeld te maken met het feit dat in sommige gevallen:

- ingezet is op een minnelijk overleg ter oplossing van het onderliggende geschil tussen betrokken partijen, wat meer tijd kostte dan alleen het behandelen van het bezwaarschrift. Te denken valt aan het organiseren van gesprekken met de betrokken partijen of door meer tijd te gebruiken om het bestreden besluit en de toepasselijke wet- en regelgeving aan bezwaarde uit te leggen;
- bij handhavingsbesluiten eerst gewacht werd of de aangeschreven overtreding nog gelegaliseerd zou worden door middel van een omgevingsvergunning; en

- het - na constatering in de bezwaarfase dat een bestreden besluit over een vergunning niet in stand kon blijven - een lange tijd duurde voordat de vakambtenaar een vervangend besluit gereed had. Een dergelijk vervangend besluit dient tezamen met de beslissing op het bezwaarschrift genomen en verzonden te worden.

In bijna alle gevallen werd de beslistermijn overigens met instemming van de bezwaarden en eventuele andere belanghebbenden overschreden.

6.6 Verzoeken om voorlopige voorziening en (hoger) beroep

Tabel VI 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	1				1	
Afgewezen	10	3			5	2
Niet-ontvankelijk	1				1	
Ingetrokken	5				5	
Nog in behandeling						
Totaal	17	3	0	0	12	2

Tabel VI

Het aantal verzoeken om een voorlopige voorziening in 2020 is ten opzichte van 2019 aanzienlijk toegenomen: van acht verzoeken in 2019 naar zeventien verzoeken in 2020. Dit jaar is één verzoek toegewezen.

De beroepschriften en de uitkomsten hiervan voor het jaar 2020 zijn in tabel VII zichtbaar. Ook het aantal beroepschriften dat nog in behandeling is, is in de laatste rij opgenomen.

Uitkomst	Totaal	B&D	BDV	V&I	RO	SOC
(Ged) gegrond	4	2			2	
Ongegrond	2	1				1
Niet-ontvankelijk						
Ingetrokken	2				2	
Nog in behandeling	15				15	
Totaal	23	3	0	0	19	1

Tabel VII

Het totaal aantal beroepen in 2020 is gelijk aan het aantal in 2019 (23). Opnieuw steeg het aantal beroepszaken dat aan het einde van de verslagperiode nog in behandeling was (15 in 2020 en 13 in 2019). Bij de afdeling RO valt op dat de rechtbank in 2020 slechts in 2 gevallen uitspraak heeft gedaan over beroepszaken die in dat jaar zijn ingediend. Beide zaken zijn geen reguliere zaken, maar zaken

die vereenvoudigd zijn afgedaan door de rechtbank. Het feit dat er in geen reguliere beroepszaak, die in 2020 begonnen is, in datzelfde jaar uitspraak gedaan werd, heeft misschien te maken met een achterstand bij de rechtbank als gevolg van de coronamaatregelen. De reguliere beroepszaken waarop de rechtbank in 2020 wel uitspraak deed werden alle vóór 2020 ingediend en zijn daarom niet hierboven opgenomen in tabel VII.

In 2020 is er bij de afdeling Sociaal Domein 1 beroepszaak bijgekomen, in 2019 waren dat er nog 2. Voor de afdeling Bestuur & Dienstverlening is er een lichte stijging te zien van 1 beroepszaak in 2019 naar 3 in 2020, die alle zien op besluiten van de burgemeester.

Het aantal hoger beroepszaken in 2020 en de uitkomsten zijn in onderstaande tabel VIII weergegeven.

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

Tabel VIII

Het totaal aantal hoger beroepszaken in 2020 is gedaald ten opzichte van 2019. In 2019 waren het er nog 3 en in 2020 was dit er 1.

6.7 Lessons learned

Ondanks het feit dat niet alle in 2020 bestreden gemeentelijke besluitvorming in stand is gebleven, zijn er weinig algemene tendensen te zien die tot aanpassingen noodzakelijk maken. Wel kan met de kennis van nu gesteld worden dat het beter geweest was om in minder gevallen af te wachten tot het moment dat er weer reguliere (fysieke) hoorzittingen mochten plaatsvinden. Vanwege de onzekerheid over de ontwikkelingen van de pandemie en gezien de beperkingen van digitale hoorzittingen is het nog steeds begrijpelijk dat er in veel gevallen in overleg met bezwaarde afgewacht werd. Het is echter niet uitgesloten dat als de beperkingen van een digitale hoorzitting in een eerder stadium op de koop toe waren genomen, er minder bezwaarschriften uit 2020 in behandeling waren geweest op 1 januari 2021.

Bij de afdeling Sociaal Domein leidde het oplossingsgericht werken weer meer dan eens tot een uitkomst van het geschil waar bezwaarden zich beter mee konden verenigen dan met het bestreden besluit. Daarnaast bleek bij de behandeling van bepaalde bezwaarschriften van die afdeling dat niet op de juiste manier omgegaan was met een door bezwaarden ontvangen eindejaarsuitkering en erfenis, wat leidde tot gegrondverklaringen van de bezwaarschriften. Deze uitkomst is intern gedeeld, zodat voortaan in de primaire besluiten op de juiste manier omgegaan wordt met dergelijke inkomsten.

6.8 Conclusies

Aantallen

In voorgaande jaarverslagen werd opgemerkt dat er sprake lijkt te zijn van een meerjarige trend dat het aantal ontvangen bezwaarschriften daalt. In 2020 wordt deze trend onderbroken door een stijging. In 2020 bedraagt het aantal bezwaarschriften 113, terwijl er in 2019 en 2018 nog respectievelijk 98 en 107 bezwaarschriften werden ingediend, wat al een daling was van het vóór 2016 gebruikelijke aantal van rond de 145 per jaar. De stijging in 2020 betekent dus niet dat wij weer in de buurt zijn van de hoge aantallen die vroeger gebruikelijk waren. Een aanknopingspunt om de stijging in 2020 te verklaren is bijvoorbeeld dat de afdeling Sociaal Domein dit jaar te maken had met 11 bezwaarschriften over besluiten over de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo), een regeling ter beperking van de nadelige gevolgen van de coronamaatregelen voor zelfstandigen.

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 dat 4% van de bezwaarschriften gegrond was, is niet negatief en qua resultaat aanvaardbaar. Ter nuancering hierop wordt opgemerkt dat vanzelfsprekend niet alle bezwaarschriften die in de laatste maanden van 2020 zijn ingediend, eind 2020 al afgehandeld waren. Bovendien is deze categorie bezwaarschriften in 2020 - zoals hierboven opgemerkt is - bovengemiddeld groot, wat een vergelijking met de uitkomsten van met voorgaande jaren moeilijk maakt.

Doorlooptijden

In 2020 is 70% van de ingediende en afgehandelde bezwaren binnen de gestelde 12 weken afgehandeld. Dit percentage ligt hoger dan in 2019 (60%) wat positief is. Ook ten aanzien hiervan kan het beeld echter vertekend zijn door het bovengemiddelde aantal bezwaarschriften dat aan het einde van het jaar nog in behandeling was.

Hoe verder in 2021

In november 2020 is mede naar aanleiding van een motie van de gemeenteraad voor de behandeling van bezwaarschriften tegen besluiten van het college en van de burgemeester een adviescommissie als bedoeld in artikel 7:13 van de Algemene wet bestuursrecht ingesteld. Een dergelijke commissie geeft, anders dan de voorheen bestaande hoorcommissie, formeel advies aan het college dan wel aan de burgemeester hoe zij op het bezwaarschrift kunnen beslissen. Daarnaast is er een verschil in samenstelling. De voormalige hoorcommissie bestond uit vier leden, waarvan de voorzitter een wethouder was en één persoon niet werkzaam was voor de gemeente. De huidige adviescommissie bestaat uit drie leden, waarvan twee personen - de voorzitter en het externe lid - niet werkzaam zijn

voor de gemeente. De secretaris van beide commissies was en is wel werkzaam voor de gemeente, maar is niet betrokken geweest bij het besluit waartegen het te behandelen bezwaarschrift zich richt.

Verder hebben het college en de burgemeester in 2020 besloten dat de behandeling van een bezwaarschrift in de regel moet beginnen met een informele fase. Tijdens deze fase wordt in gesprek met bezwaarde (en eventueel andere belanghebbenden) gezien of er misschien beter geschikte wegen zijn dan het volgen van een formele bezwaarprocedure om het probleem dat onder het bezwaarschrift ligt op te lossen. Voor de goede orde wordt opgemerkt dat een oplossing die mogelijk op deze manier gevonden kan worden, altijd in overeenstemming moet zijn met de geldende wet- en regelgeving. Ook kan deze informele fase gebruikt worden om betrokkenen aanvullende uitleg te geven over het besluit waar het bezwaarschrift tegen gericht is en over de kans op succes als het bezwaarschrift in de formele fase bij de eerdergenoemde adviescommissie voortgezet wordt. Het spreekt voor zich dat bezwaarde een vrije keus heeft en zijn wettelijk recht houdt om gebruik te maken een besluit in een formele juridische procedure aan te vechten.

Omdat tijdens de informele fase andere vaardigheden nodig kunnen zijn dan tijdens de formele fase, heeft de gemeente aan medewerkers die bezwaarschriften behandelen (de secretarissen van de adviescommissie) en medewerkers die primaire besluiten opstellen die vaak in bezwaar aangevochten worden, een training 'oplossingsgericht werken' aangeboden. Een deel van deze training heeft al in 2020 plaatsgevonden en het resterende deel wordt in de loop van 2021 afgerond.

Het doel van de hierboven beschreven veranderingen is dat bezwaarden meer tevreden zullen zijn over de manier waarop de gemeente met hun bezwaren omgaat. Uit ervaringen van de afdeling Sociaal Domein, die al langer het 'oplossingsgericht werken' toepast bij de behandeling van bezwaarschriften, blijkt dat dit vaak een resultaat tot gevolg heeft waarmee een bezwaarde zich beter kan verenigen dan met het door hem bestreden besluit. Daarnaast is de verwachting dat het proces van bezwaarschriftenbehandeling efficiënter zal verlopen. Omdat de veranderingen pas per november 2020 zijn doorgevoerd, zijn de effecten hiervan nu nog niet zichtbaar in de cijfers over 2020.

Net als voorgaande jaren blijft het zaak om aandacht te blijven besteden aan de kwaliteit van het primaire besluit. Daarnaast zullen wij ons ook in 2021 blijven inspannen om de bezwaren binnen de daarvoor geldende termijnen af te handelen. Om tot een beter resultaat te komen neemt de afhandeling van een bezwaarschrift echter soms een langere tijd in beslag. Dit kan ook te maken hebben met feit dat het oplossingsgericht behandelen van bezwaarschriften soms meer tijd kost dan als de behandeling beperkt wordt tot een juridische toets van het bestreden besluit. Voorts zal ernaar gestreefd blijven worden om de bezwaren, waar mogelijk, binnen het kalenderjaar waarin ze zijn ingediend af te handelen. Dit kan in 2021 een uitdaging worden, nu het aantal nog niet afgehandelde bezwaarschriften door de bijzondere omstandigheden in 2020, groter is dan gemiddeld.